

The logo for Trenord, featuring a stylized red and white 'T' icon followed by the word 'TRENORD' in a bold, sans-serif font.

TRENORD

Il Bilancio di Sostenibilità



Il Bilancio di Sostenibilità

SOMMARIO — 2019

Giunto alla **sesta edizione**, il **Bilancio di Sostenibilità di Trenord** presenta le attività, i progetti e i risultati ottenuti nel corso del **2019** in ambito **economico, sociale e ambientale** così come le iniziative realizzate e gli impegni presi nei confronti dei suoi **stakeholder**.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato predisposto secondo le **Linee Guida “GRI Standards”** pubblicate dal **Global Reporting Initiative (GRI)**, secondo un livello Core. Il **GRI è lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale** in materia di rendicontazione non finanziaria.

Lettera agli stakeholder	4
Le principali novità	6
Chi siamo	8
Contesto di riferimento	10
True Value, il nostro vero valore	12
Gli SDGs prioritari per Trenord	16
I nostri impegni per la sostenibilità	18
Il coinvolgimento degli stakeholder	20
La matrice di materialità	22
Il sistema di governance	24
DIMENSIONE ECONOMICA	28
Il valore economico generato e distribuito agli stakeholder	30
DIMENSIONE SOCIALE	32
I nostri passeggeri	34
Malpensa Express: per volare prendi il treno	36
Il potenziamento del servizio per la chiusura di Linate	38
Il servizio di Trenord oltre l'Italia	40
La soddisfazione dei passeggeri	41
Il comfort del viaggio	42
Un servizio per tutti	43
Non solo mobilità per i passeggeri	44
La sicurezza del viaggio	46
Raggiungere il passeggero ovunque si trovi	48
La comunicazione social	50
I canali di vendita	51

La nuova mobilità: il sistema tariffario integrato	52
Digital transformation, l'innovazione per i clienti	54
Le persone di Trenord	56
Lo sviluppo delle competenze	58
La pluralità delle persone di Trenord	60
Welfare e benessere lavorativo	62
La salute e la sicurezza prima di tutto	64
Il dialogo con i dipendenti	66
La comunità. Il servizio di Trenord per il tempo libero	68
L'impegno nelle scuole e nelle università	72
Gestione responsabile della catena di fornitura	74
DIMENSIONE AMBIENTALE	76
Uno sguardo al futuro	78
L'impatto ambientale dei nuovi treni	80
I consumi energetici	82
Il consumo responsabile della risorsa idrica	84
Ambiente: una gestione circolare	85
NOTA METODOLOGICA	86
Perimetro degli aspetti materiali	88
I dati della dimensione sociale e ambientale	89
True Value: definizione degli impatti quantificati	94
GRI Content Index	96
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	101

Il Bilancio di Sostenibilità 2019, inoltre, include **per la prima volta** i risultati ottenuti dal **modello True Value** di KPMG, una novità in Italia, che ha l'obiettivo di superare la tradizionale rappresentazione del valore generato da un'azienda, **quantificando gli impatti diretti su economia, ambiente e società**. Il Bilancio di Sostenibilità di Trenord è stato **redatto dalla funzione CSR, della Direzione Comunicazione, con il coinvolgimento di tutte le altre Direzioni**.

Lettera agli stakeholder

Ci siamo dati obiettivi sfidanti e innovativi per la stesura di questa sesta edizione del Bilancio di Sostenibilità di Trenord. Accanto alla consueta rendicontazione non finanziaria, avvenuta secondo le Linee Guida del GRI Standards (Global Reporting Initiative), abbiamo realizzato la prima analisi del "True Value", ovvero uno studio per calcolare il valore reale conferito da Trenord al territorio in cui opera, la Lombardia. Il Bilancio che consegniamo ai nostri stakeholder è dunque il frutto di un percorso che vede appaiate la visione poliedrica dell'azienda nel 2019 e i suoi impatti diretti su economia, ambiente e società.

Nell'ultimo anno solare, Trenord ha trasportato 214 milioni di viaggiatori, 5 milioni in più rispetto al 2018, arrivando a toccare in autunno l'imponente numero di 820 mila viaggi al giorno, con 2.600 corse quotidiane (comprese le corse dei bus sostitutivi) su circa 2.000 chilometri di rete. Numeri che appaiono in tutta la loro forza se si considera che anche nel 2019 la Lombardia si è classificata all'ultimo posto per densità di rete ferroviaria rispetto alla popolazione e, di contro, al primo posto nel rapporto tra domanda di TPL e offerta dell'infrastruttura.

Su e giù per la Lombardia, i nostri treni hanno percorso 42 milioni di chilometri, servendo quotidianamente 460 stazioni. Il numero dei nostri colleghi è cresciuto ancora, raggiungendo quota 4.315 a fine 2019. Senza le competenze di ognuno di loro (sono state erogate circa 323 mila ore di formazione) non si sarebbero raggiunti i grandi numeri che caratterizzano il nostro servizio ai clienti e al territorio.

Ma Trenord non è solo grandi numeri. L'analisi denominata True Value ci restituisce per la prima volta l'inedita ed enorme dimensione dell'impatto generato: oltre 1,6 miliardi di euro in esternalità sociali, economiche e ambientali realmente restituite al territorio. La conoscenza di questo dato, che si trova molto ben documentato nel testo che segue, ci rende ulteriormente fieri e consapevoli dell'importanza del nostro lavoro.

La redazione di questo Bilancio è il frutto della collaborazione di numerosi stakeholder (clienti, opinion maker, lavoratori, rappresentanti istituzionali) cui va il nostro ringraziamento: sono state realizzate oltre 3000 interviste grazie alle quali è stato possibile individuare ambiti strategici condivisi che costituiscono il contributo di Trenord allo sviluppo sostenibile. Non possiamo, infine, non ricordare che questo Bilancio di Sostenibilità è stato adottato dal Consiglio di Amministrazione nel pieno dell'emergenza pandemica Covid-19, che ha imposto a Trenord una inedita stagione mai avvenuta nella storia della ferrovia. Nel 2020 non potremo certamente rendicontare performance tanto importanti come quelle descritte in questo Bilancio. Ma non ci sarà impedito d'iniziare ad affrontare, con l'entusiasmo e la determinazione di sempre, le sfide del decennio 20-30, mediante la stesura di un piano industriale sfidante e un nuovo contratto di servizio con Regione Lombardia.

Federica Santini
Presidente



Marco Piuri
Amministratore Delegato



Le principali novità

che contraddistinguono la versione integrale del Bilancio di Sostenibilità rispetto all'edizione 2018

01

Inserimento del modello True Value e dei risultati conseguiti da Trenord nel 2019



02

Impegni di sostenibilità di Trenord correlati agli SDGs - Agenda 2030 ONU



03

Matrice di materialità aggiornata a seguito delle indagini effettuate con gli stakeholder



05

Focus e case study per dare evidenza a iniziative rilevanti

04

Più essenziale, comunicativo e strutturato secondo le dimensioni del modello True Value



Chi siamo

214mln

PASSEGGERI

4.315

DIPENDENTI

460

CONVOGLI

2.589

CORSE AL GIORNO (FERIALE),
TRENI + AUTOBUS SOSTITUTIVI

820mila

PASSEGGERI AL GIORNO
(FERIALE)

42milioni

KM PERCORSI DAI TRENI
TRENORD

6

IMPIANTI DI MANUTENZIONE

460

STAZIONI SERVITE
RETE RFI: 347
RETE FERROVIENORD: 110
RETE SVIZZERA: 3



Nel 2019 Trenord ha compiuto otto anni. Fondata il 3 maggio 2011 dai due attuali azionisti, FNM e Trenitalia, figura tra le più importanti realtà del trasporto pubblico locale ferroviario a livello europeo, sia per dimensioni sia per capillarità del servizio. Trenord raggiunge tutta la Lombardia, 7 province nelle regioni limitrofe (Alessandria, Novara, Parma, Piacenza, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli e Verona), oltre al Canton Ticino, attraverso TiLo, e l'aeroporto internazionale di Malpensa.

La mission di Trenord è quella di **soddisfare la domanda di mobilità** dei cittadini della Lombardia e di tutti coloro che la visitano e ci vivono per **studio, lavoro e tempo libero**. Grazie alla sua offerta, Trenord è una risorsa per l'intera collettività e per tutto il territorio. Non solo per chi abitualmente utilizza il treno per recarsi al lavoro o a scuola, ma anche per chi si muove per il tempo libero o per esigenze familiari.

I nostri servizi



SUBURBANI E PASSANTE
FERROVIARIO
DA E PER MILANO



REGIONALI E REGIO
EXPRESS PER
IL TRASPORTO IN TUTTA
LA REGIONE



MALPENSA EXPRESS
DA E PER L'AEROPORTO
DI MALPENSA



TRANSFRONTALIERO TILO
TRA LOMBARDIA
E CANTON TICINO



LUNGA PERCORRENZA
NEI COLLEGAMENTI
INTERNAZIONALI CON
GERMANIA E AUSTRIA

Il contesto di riferimento

40

DIRETTRICI

61

LINEE

76.292

TRENI MEDI CIRCOLANTI IN UN MESE SU RETE RFI IN LOMBARDIA (REGIONALI, ALTA VELOCITÀ, CARGO, ALTRO)

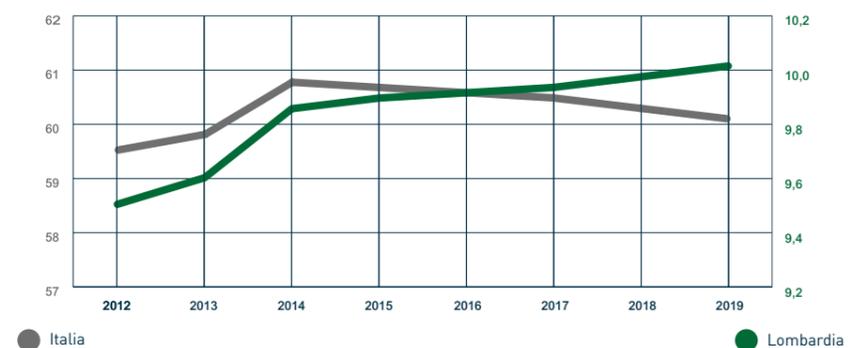
Il contesto in cui opera Trenord è quello della Lombardia, regione con **una popolazione residente in costante crescita e che utilizza sempre di più il treno**¹ (+3,7% negli ultimi otto anni, aumento più che doppio rispetto al dato nazionale). Questo significa dover rispondere a sempre più cittadini che, trovandosi per vari motivi a doversi spostare sul territorio lombardo, generano un aumento nella domanda di mobilità.

Ciò rappresenta una **sfida per il sistema dei trasporti e della mobilità** nel suo complesso, chiamato a soddisfare la domanda crescente all'interno di un contesto infrastrutturale già denso e prossimo alla saturazione, soprattutto nei capoluoghi di provincia e nelle principali direttrici verso Milano.

Dal punto di vista dei **trasporti ferroviari**, ad esempio, nel 2018 il 39,2% degli abitanti della Lombardia ha utilizzato il treno almeno una volta² e coloro che hanno usufruito quotidianamente dei treni regionali sono stati il 6,9% in più del 2017 e il 43,4% in più del 2009³ con un **contesto infrastrutturale già denso e prossimo alla saturazione**, che si posiziona all'ultimo posto in Italia per densità di rete ferroviaria rispetto alla popolazione (174 chilometri di rete per 1 milione di abitanti) e, allo stesso tempo, è prima per il grado di utilizzo dell'infrastruttura da parte del trasporto pubblico locale⁴.

Nonostante ci siano stati e sono previsti interventi di miglioramento e potenziamento dell'infrastruttura ferroviaria, l'elevato carico di passeggeri rispetto al totale dei chilometri di linea ferroviaria

POPOLAZIONE RESIDENTE – ITALIA E LOMBARDIA (milioni)



Fonte: Elaborazione sulla base di dati Istat

1 Elaborazione dati Istat, 2018
2 Elaborazione dati Istat, 2018
3 Rapporto Pendolaria 2019, Legambiente

4 Piano Commerciale 2019, Rete Ferroviaria Italiana
5 Air quality in Europe 2019, EEA

disponibile, mantenendo invariata la struttura generale del sistema dei trasporti, determina un **elevato grado di congestione**, soprattutto negli **orari di punta**.

Le numerose attività industriali della Lombardia, l'elevata antropizzazione e la particolare conformazione morfologica ne fanno una delle aree geografiche maggiormente inquinate a livello italiano ed europeo. In particolare, secondo l'**Agenzia Europea per l'Ambiente**, nella pianura padana, vive la maggior parte della popolazione europea esposta ad inquinanti nocivi, i cui limiti giornalieri sono frequentemente superati. Questo primato negativo ha conseguenze anche sulle morti premature attribuibili alle alte concentrazioni di PM_{2,5}, NO₂ e O₃ (ossia, rispettivamente, particolato, biossido di azoto e ozono). Nel 2016 si stima, infatti, che, a livello italiano, il numero di decessi dovuti a tali inquinanti sia di 76.200 persone⁵. Questo trend pone una sfida per tutti gli attori presenti sul territorio lombardo, inclusi i player della mobilità, chiamati a trovare soluzioni innovative e "green" per far fronte da un lato all'esigenza di migliorare la qualità dell'aria e, dall'altro, a sostenere la crescita della popolazione.

Il **servizio di Trenord** si inserisce all'interno di un contesto integrato nella più ampia offerta di mobilità: la sfida principale è quella di offrire un **servizio ferroviario sostenibile, inclusivo ed efficiente**, in grado di soddisfare il numero crescente di passeggeri e contribuendo al **miglioramento della qualità dell'aria**.

CONCENTRAZIONE DI PM₁₀, 2017 SUPERAMENTO DEL LIMITE GIORNALIERO DI 50 µg/m³



Fonte: EEA (2019), Air quality in Europe – 2019 Report

True Value

il nostro vero valore

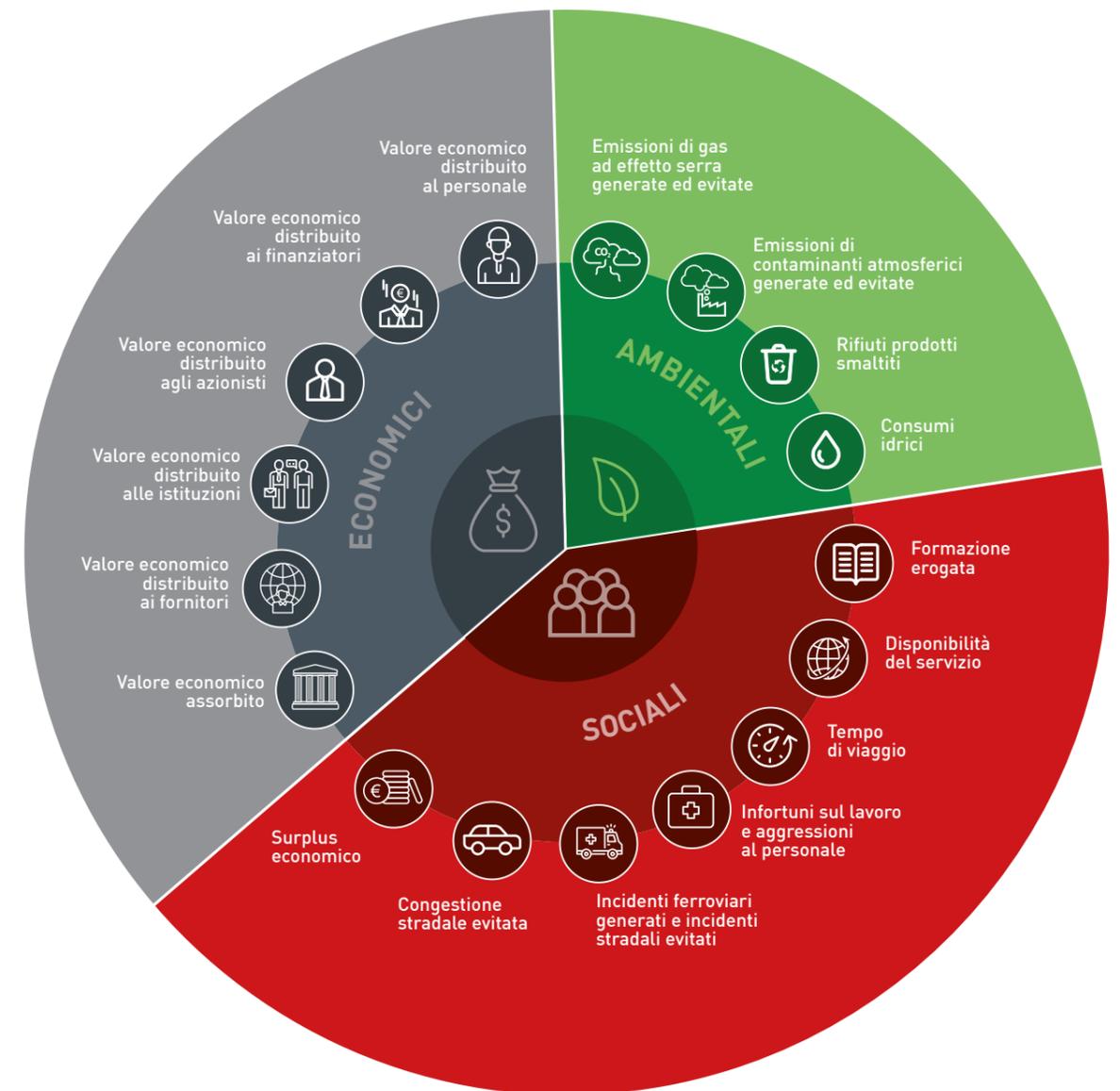
UNA NUOVA RAPPRESENTAZIONE DEL VALORE DI TRENORD

Tradizionalmente, il valore di una qualsiasi attività d'impresa viene misurato attraverso la sua capacità di creare profitti. Tuttavia, le imprese sono sempre più riconosciute come importanti **“attuatori di sviluppo economico e sociale”** e per questo il solo profitto non è sufficiente per misurare il loro **contributo complessivo sulla collettività e sull'ambiente**.

Pertanto, Trenord, consapevole dell'importanza del servizio di trasporto pubblico che svolge, nel corso del 2019 ha voluto misurare il proprio valore generato sull'**economia, l'ambiente e la società**. Basti pensare che, mediamente, in un giorno feriale più di **820.000 persone** viaggiano con Trenord percorrendo in un anno una distanza pari a **166 mila volte il giro del mondo**: Trenord permette quindi di soddisfare le esigenze di spostamento dei cittadini e di ridurre il numero di automobili in circolazione. Si stima, infatti, che i **viaggi in automobile evitati nel 2019, grazie a Trenord, ammontano a circa 79 milioni** (con una distanza media di circa 30 km). In Trenord siamo convinti che **il valore di un'impresa** non dipenda solo dalla capacità di generare profitti, ma dal **contributo complessivo** che viene restituito alla collettività e all'ambiente. Per identificare e quantificare gli impatti diretti su **economia, ambiente e società**, Trenord ha sviluppato un modello basato sulla **metodologia True Value di KPMG**, già sperimentato a livello internazionale con le ferrovie olandesi (NS Dutch Railways) e altre realtà industriali. Il modello è stato sviluppato a partire da una prima **identificazione di tutti i possibili** impatti che l'Azienda genera **direttamente**. In seguito, con il coinvolgimento del management, sono stati selezionati gli impatti maggiormente **significativi e misurabili**. L'identificazione degli impatti non si è limitata alle sole esternalità positive generate da Trenord, ma anche a quelle negative in modo da offrire una rappresentazione complessiva del valore di Trenord. Trenord, consapevole che gran parte dei propri impatti non si limitano all'azione diretta del servizio offerto, **estenderà il perimetro di analisi** del modello per poter cogliere tutti gli impatti generati indirettamente.

Gli impatti diretti di Trenord

Una volta identificati, gli impatti sono stati **quantificati** in modo tale da esprimere, **a livello monetario**, il beneficio (o il costo) che ogni singolo impatto genera sulla collettività e sull'ambiente. Questo permette di rappresentare gli impatti secondo un'unica unità di misura, rendendoli quindi confrontabili.



Il modello ha permesso di quantificare a oltre **1,6 miliardi di euro il “vero valore”** generato da Trenord nel corso del 2019. Partendo, infatti, dalla classica rappresentazione del valore economico trattenuto, pari a **66 milioni di euro**, sono state quantificati gli ulteriori impatti economici⁶ a **375 milioni di euro**, quelli ambientali a **37 milioni di euro** e quelli sociali a **1.139 milioni di euro**. L’analisi dei risultati ha permesso di evidenziare come, oltre ai già noti benefici ambientali del treno, Trenord genera la maggior parte dei propri impatti a favore della collettività e, in particolare, a favore dei passeggeri. Di seguito sono riportati i risultati aggregati del modello True Value per il 2019. La rappresentazione dei singoli impatti che compongono ognuna delle dimensioni del True Value, è riportata rispettivamente a pagina 28, 32 e 76. Inoltre, per la descrizione degli impatti, si rimanda a pag. 94-95.

IL TRUE VALUE 2019 (MILIONI DI EURO)



⁶ I dati economici risentono dell’applicazione del nuovo principio contabile IFRS 16 - Leases

Gli **SDGs** prioritari per Trenord

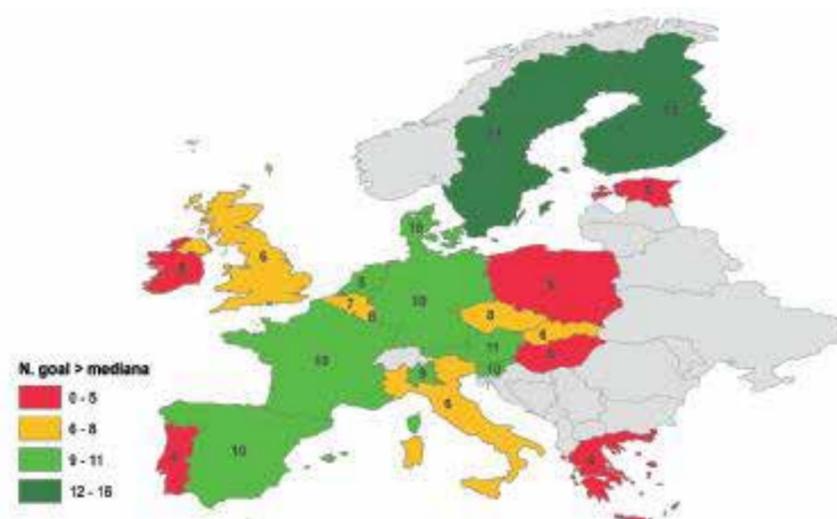
Nel 2015, le Nazioni Unite hanno approvato l'Agenda 2030

contenente **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (Sustainable Development Goals - SDGs) che individuano le priorità su cui lavorare a livello globale. per porre fine alla povertà, proteggere il pianeta e assicurare prosperità a tutti entro il 2030.

In Italia, nel dicembre 2017, il Comitato interministeriale per la programmazione economica (CIPE) ha approvato la Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile, quale impegno nazionale al conseguimento degli obiettivi dell'Agenda 2030. A livello di Regione Lombardia, il Programma Regionale di Sviluppo (PRS) della XI Legislatura ha posto la sostenibilità tra le cinque priorità dell'azione di governo regionale, quale "occasione di migliorare la qualità della vita dei lombardi, conciliando le esigenze di crescita produttiva e coinvolgendo tutti gli attori del territorio: dalle imprese, ai cittadini, dalle scuole alle pubbliche amministrazioni".

Nel panorama europeo, secondo i Goal di sostenibilità proposti dall'Agenda 2030, la Lombardia mostra un buon posizionamento⁸: la regione infatti fa registrare per 9 Goal dei valori superiori ai corrispondenti valori dei 21 Paesi della UE appartenenti all'OCSE⁹. All'interno di questo contesto, Trenord è consapevole delle proprie responsabilità e del contributo che può fornire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile. **Anche Trenord vuole dare il proprio contributo al loro raggiungimento** e per questo motivo, nel corso del 2019, con il coinvolgimento del management, sono stati identificati gli **SDGs** su cui focalizzare in maniera **prioritaria** le proprie azioni e sono stati definiti gli **impegni di sostenibilità** di Trenord.

⁸ Rapporto Lombardia 2019, PoliS-Lombardia
⁹ Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico



SDGs PRIORITARI INDIVIDUATI DA TRENORD NEL 2019



Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età.



NEW - Assicurare un'istruzione di qualità, equa ed inclusiva, e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti.



Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti.



NEW - Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile.



Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili.



Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo.



Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze.

Ulteriori SDGs risultati prioritari nel 2019 rispetto a quelli individuati nel 2018

I nostri impegni per la **sostenibilità**

Le sfide per il settore dei trasporti*



- Fornire un programma proattivo per il benessere dei dipendenti e sviluppare iniziative per prevenire possibili malattie



- Collaborare con i governi e le istituzioni educative per integrare la sicurezza dei trasporti nei programmi scolastici



- Sostenere l'occupazione nel settore dei trasporti
- Erogare formazione alla forza lavoro al fine di promuovere le competenze, migliorando allo stesso tempo le prestazioni aziendali



- Integrare valutazioni di impatto sociale e ambientale e strategie di mitigazione nello sviluppo di progetti infrastrutturali o di trasporto
- Creare partnership inter-settoriali per sbloccare investimenti in infrastrutture e tecnologie di trasporto sostenibili e resilienti
- Promuovere la ricerca scientifica al fine di migliorare la sostenibilità del settore ferroviario



- Collaborare con i pianificatori regionali per migliorare i collegamenti di trasporto tra aree urbane e semi-urbane, aprendo così nuove opportunità socio-economiche
- Sviluppare tecnologie e collaborazioni con altri fornitori di trasporti che facilitino l'integrazione delle soluzioni di trasporto dall'origine alla destinazione



- Promuovere pratiche di acquisto da fornitori virtuosi da un punto di vista socio-ambientale
- Migliorare l'operatività e la gestione di materiale rotabile ferroviario per massimizzare l'efficienza energetica dei trasporti
- Minimizzare l'utilizzo di risorse non rinnovabili attraverso l'uso di materiali riutilizzati, riciclati e rinnovabili



- Investire in sistemi resilienti e tecnologie smart per ridurre, mitigare o adattarsi ai cambiamenti climatici

I principali impegni di Trenord nel 2020

- Consolidamento degli strumenti di welfare attivi
- Sviluppo delle iniziative di medicina preventiva e vaccinazione antinfluenzale

- Sviluppo delle attività di formazione e divulgazione nelle scuole e nelle università

- Assunzione di nuove figure da inserire nel personale di bordo (macchinisti e capitreno), di biglietteria e antievasione
- Proseguimento dell'attività di formazione a tutto il personale

- Estensione del modello True Value al fine di includere gli impatti indiretti
- Proseguimento degli studi di fattibilità relativamente ai treni green in collaborazione con il Politecnico di Milano e l'Università di Firenze

- Rafforzamento della partnership con SEA per promuovere il collegamento con l'aeroporto di Malpensa
- Consolidamento della partnership con gli operatori del Trasporto Pubblico Locale lombardo per lo sviluppo del sistema di mobilità integrato

- Consegna dei primi 30 nuovi treni, dei 176 acquistati da Regione Lombardia, costituiti da materiali riutilizzabili e altamente biodegradabili e che garantiranno un risparmio dei consumi energetici
- Estensione della percentuale di gare che includono criteri di valutazione socio-ambientale

- Consegna dei primi 30 nuovi treni, dei 176 acquistati da Regione Lombardia, che garantiranno un risparmio dei consumi energetici
- Sostituzione dell'attuale parco auto Trenord con auto elettriche
- Sostituzione delle sorgenti luminose con lampade a LED nell'impianto di Milano Fiorenza

Iniziative di Trenord

- Welfare e benessere lavorativo: pag. 62-63
- La salute e sicurezza prima di tutto: pag. 64-65

- L'impegno nelle scuole e nelle università: pag. 72-73

- Le persone di Trenord: pag. 56
- Un organico sempre in aumento: pag. 57
- Lo sviluppo delle competenze: pag. 58

- True Value, il nostro vero valore: pag. 12-14, 28, 32, 76, 94-95
- Uno sguardo al futuro: pag. 78-79

- Malpensa Express: per volare prendi il treno: pag. 36-37
- La nuova mobilità: il sistema tariffario integrato: pag. 52-53

- Gestione responsabile della catena di fornitura: pag. 74
- L'impatto ambientale dei nuovi treni: pag. 80

- L'impatto ambientale dei nuovi treni: pag. 80
- Mobilità sostenibile: auto elettriche: pag. 81
- I consumi energetici: pag. 82-83

* SDG Industry Matrix – Transportation, United Nations Global Compact, KPMG

Il coinvolgimento degli stakeholder

Per Trenord, l'ascolto e il coinvolgimento degli stakeholder

sono fondamentali per assicurare il **miglioramento continuo delle performance aziendali e del servizio offerto**.

Nel corso del 2019 sono state intraprese numerose iniziative per assicurare un pieno coinvolgimento degli stakeholder in tutte le attività di business, tramite:

- Incontri periodici e gruppi di lavoro con i **dipendenti** dove, tra i vari temi discussi, si evidenzia il nuovo modello di comunicazione interna, improntato alla condivisione, alla conoscenza e alla partecipazione agli obiettivi aziendali. Nel corso dell'anno sono stati avviati webinar tenuti direttamente dall'Amministratore Delegato, riguardanti anche temi di sostenibilità;
- Indagini di customer satisfaction e di customer experience rivolte ai **clienti** di Trenord per rilevare la loro soddisfazione del servizio nonché individuare le principali aree di miglioramento;
- Tavoli di confronto con i **sindacati**, che hanno avuto l'obiettivo di sviluppare relazioni industriali improntate al criterio della trasparenza informativa e al rispetto del ruolo delle parti coinvolte.
- Incontri one-to-one e presentazioni pubbliche congiunte con i **partner commerciali** al fine di incentivare l'utilizzo del treno in una prospettiva di marketing territoriale per lo sviluppo del business e il consolidamento della brand reputation;
- Relazioni con le **istituzioni locali**, specialmente con i sindaci dei capoluoghi lombardi e dei comuni su cui transita la ferrovia, per generare consapevolezza sull'importanza del treno per il territorio, anche tramite iniziative di sensibilizzazione della popolazione e attività formative nelle scuole;
- Relazioni istituzionali con **Regione Lombardia**, che rappresenta l'Ente Regolatore del servizio e titolare del Contratto di Servizio con Trenord.

Di seguito è riportata la rilevanza espressa da ogni categoria di stakeholder rispetto ai temi materiali e i relativi SDGs associati.

I TEMI RILEVANTI EVIDENZIATI DAGLI STAKEHOLDER



* Il perfezionamento dei sistemi anticorruzione contribuisce al raggiungimento dell'SDG 16.

La matrice di materialità

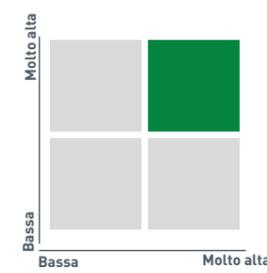
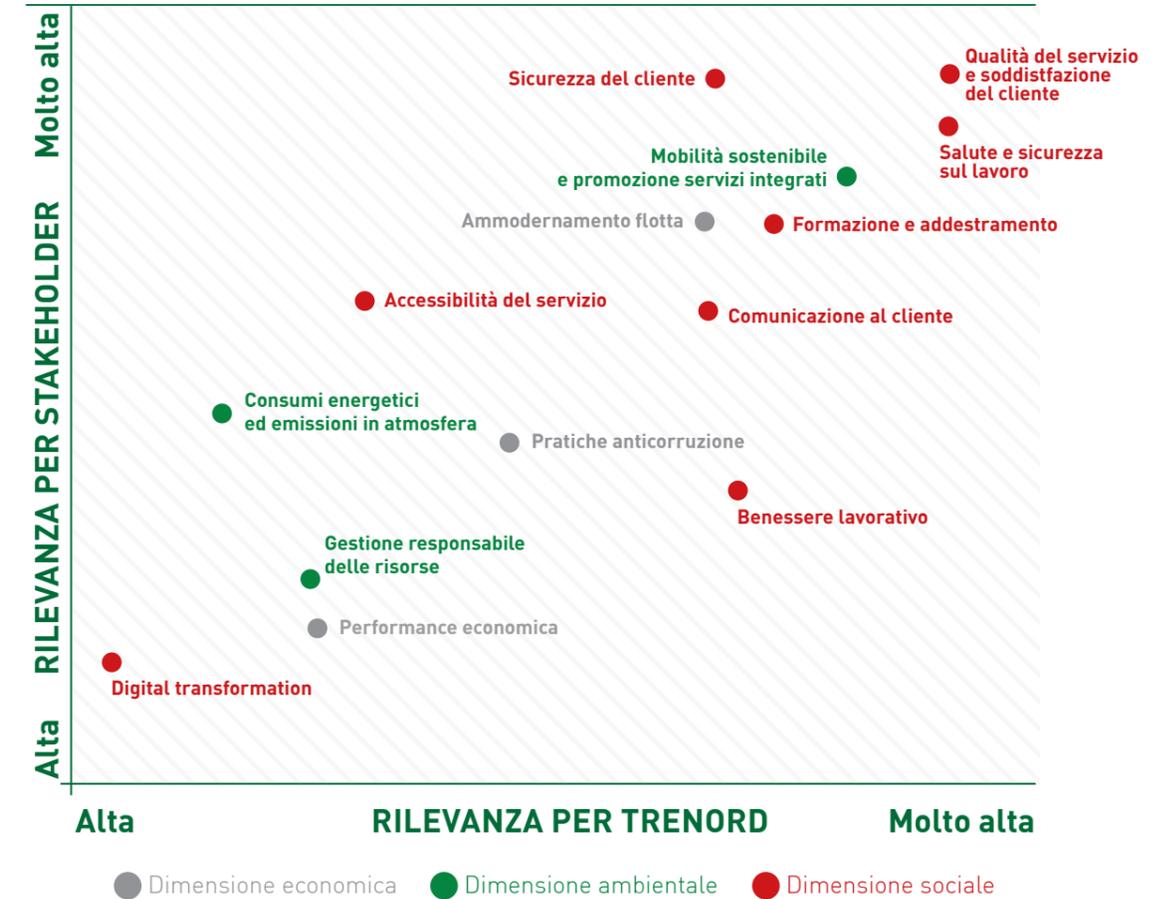
La matrice di materialità individua i temi rilevanti che possono generare impatti economici

sociali e ambientali significativi sulle attività di Trenord e che, influenzando aspettative, decisioni e azioni degli stakeholder, sono da questi percepiti come rilevanti.

Al fine di aggiornare la matrice di materialità di Trenord, **nel corso del 2019 sono state svolte delle indagini** che hanno visto **la partecipazione sia del management di Trenord che degli stakeholder interni ed esterni**. In particolare, attraverso un focus group organizzato in occasione dell'avvio delle attività per il Bilancio di Sostenibilità di Trenord, sono stati coinvolti **38 tra manager e dirigenti** che hanno fornito il punto di vista della Società votando la rilevanza dei temi significativi per il settore ferroviario. Parimenti, al fine di ottenere il punto di vista degli stakeholder interni ed esterni, è stata predisposta una survey online sottoposta a circa **2.800 clienti, 200 dipendenti e più di 100 tra fornitori, istituzioni, aziende e università partner di Trenord e rappresentanti di comunità locali e organizzazioni sindacali**. A partire da un panel iniziale di 21 potenziali temi materiali, l'aggregazione delle votazioni ottenute e il successivo riesame da parte del management, ha permesso di individuare 14 temi maggiormente rilevanti e di definire, quindi, la matrice di materialità di Trenord, riportata di seguito.



LA MATRICE DI MATERIALITÀ DI TRENORD



La matrice di materialità sopra riportata raffigura solo i temi valutati come molto rilevanti. Tra questi, quelli che hanno raccolto il maggior numero di consensi sia dal management che dagli stakeholder risultano essere:

- la **“Qualità del servizio e soddisfazione del cliente”**, che implica la definizione di processi aziendali strutturati ed iniziative volte a garantire un presidio continuo della qualità dei servizi offerti e della conseguente soddisfazione da parte dei clienti;
- la **“Mobilità sostenibile e la promozione di servizi integrati”**, intesa come l'integrazione del sistema dei trasporti per ridurre al minimo l'impatto ambientale;
- la sicurezza, sia verso i dipendenti (**“Salute e sicurezza sul lavoro”**) che verso i passeggeri (**“Sicurezza del cliente”**).

Rispetto alla precedente matrice di materialità di Trenord, si aggiunge, tra le priorità, il tema ambientale della **“Gestione responsabile delle risorse”**, che comprende la risorsa idrica e i rifiuti.

Il sistema di governance

Il Consiglio di Amministrazione

Federica Santini
Presidente

Marco Piuri
Amministratore Delegato

Marika Arena
Consigliere

Marco Barra Caracciolo
Consigliere

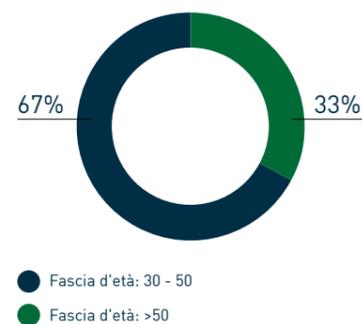
Dario Della Ragione
Consigliere

Andrea Franzoso
Consigliere

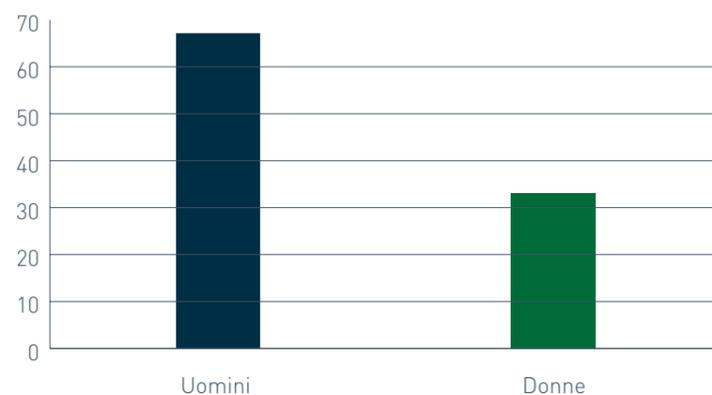
La struttura di governance di Trenord è articolata secondo il modello di amministrazione e controllo tradizionale italiano

e si compone del **Consiglio di Amministrazione (CdA)**, a cui è affidata la gestione ordinaria e straordinaria dell'azienda, del **Collegio Sindacale**, che assicura il controllo sistematico della corretta applicazione dei principi di governance societaria, e dell'**Organismo di Vigilanza (OdV)** che vigila sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01 di Trenord. Nel corso degli ultimi anni, ed in particolar modo nel 2019, **i temi di sostenibilità sono stati portati all'attenzione del management aziendale**, grazie anche al coinvolgimento in prima persona della Presidente e dell'Amministratore Delegato. Tra le diverse attività svolte nel 2019 che hanno interessato le figure apicali aziendali, possono essere annoverate il **Bilancio di Sostenibilità e il progetto del True Value**. Inoltre, per la prima volta, le tematiche di sostenibilità sono diventate l'argomento centrale del Management Meeting di fine anno, svoltosi il 10 dicembre 2019 a Milano.

COMPOSIZIONE DEL CdA PER ETÀ (%)



COMPOSIZIONE DEL CdA PER GENERE (%)



Etica e integrità di Business

Trenord **ripudia e proibisce la corruzione senza alcuna eccezione**, promuovendo a tutti i livelli l'integrità dei comportamenti dei suoi Vertici, dei dipendenti e del suo management.

Tutti i membri di Trenord si impegnano infatti ad agire nel rispetto della legalità, ispirandosi nel proprio operato ai principi di:

- CORRETTEZZA
- LEALTÀ
- ONESTÀ
- TRASPERENZA

Nel corso del 2019, Trenord ha aggiornato sia il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01** sia il **Codice Etico** societario. Quest'ultimo sancisce un insieme di regole e principi comportamentali volti a diffondere e promuovere l'integrità etica come modus operandi per assicurare la correttezza, responsabilità e trasparenza di qualsiasi attività di business. Il Codice Etico costituisce, inoltre, parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01 di Trenord.

Sistema Anticorruzione e attività in tema di anticorruzione

Impegni specifici di Trenord	Raggiungimento
Adozione di un Piano di comunicazione e sensibilizzazione anticorruzione, anche verso gli stakeholder	2020/2021

Con l'obiettivo di proseguire il processo di rafforzamento e ottimizzazione continuo del proprio sistema di governance e controllo, nel 2018 Trenord ha implementato il proprio Sistema Anticorruzione, quale strumento di autoregolamentazione nell'ambito di un percorso virtuoso che l'azienda sta compiendo convintamente.

Il Consiglio di Amministrazione di Trenord, con delibera del giorno 12 novembre 2019, ha approvato l'aggiornamento del Sistema Anticorruzione e della Politica Anticorruzione di Trenord.

Il Sistema Anticorruzione Trenord, ispirato ai requisiti e orientamenti nazionali e alle best practice e standard internazionali, come la Convenzione OCSE e lo Standard ISO 37001, consente di fare affidamento su misure efficaci per prevenire i fenomeni corruttivi, favorendo al contempo un modello di business sempre più trasparente a beneficio della reputazione e della performance di Trenord.

NEL CORSO DEL 2019 TRENORD HA:

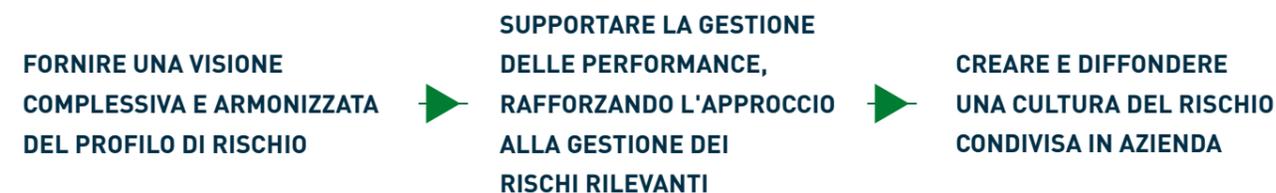
- **Ottenuto la certificazione ISO 37001:2016 in materia di anticorruzione**
- **Avviato un programma antifrode**
- **Svolte attività di formazione sulla Politica Anticorruzione attraverso attività in aula, tramite e-learning e mediante la diffusione di un opuscolo cartaceo per il personale operativo**
- **Sviluppato il proprio Sistema di gestione delle segnalazioni in ambito 231, Codice Etico e Anticorruzione, attraverso la piattaforma di Whistleblowing Trenord "eWhistle"**

La gestione dei rischi in azienda

Impegni specifici di Trenord	Raggiungimento
Predisposizione della Linea Guida Sistema di Controllo Interno e Gestione Rischi (SCI GR)	2020
Attività di formazione e informazione in materia di risk management	2020

La creazione di valore sostenibile per gli stakeholder non può prescindere dall'assunzione di rischi, componente fondamentale del fare impresa. Tale presupposto, unitamente alla volontà aziendale di dotarsi di un approccio sistematico volto a qualificare il profilo di rischio associato alle attività di business, ha portato all'adozione di un modello di Enterprise Risk Management (ERM) per l'individuazione, la valutazione e la gestione dei rischi aziendali su base continuativa. Il processo di risk assessment e reporting di Trenord è strutturato secondo le leading practices e prevede il coinvolgimento del management e la condivisione degli esiti con gli organi di controllo. Nel corso del 2019 è stato avviato un progetto di review della metodologia ERM, che ha previsto l'aggiornamento del catalogo dei rischi includendo una sezione specifica relativa ai rischi ESG (Environmental, Social e Governance).

OBIETTIVI DELL'ERM



La dimensione economica di Trenord

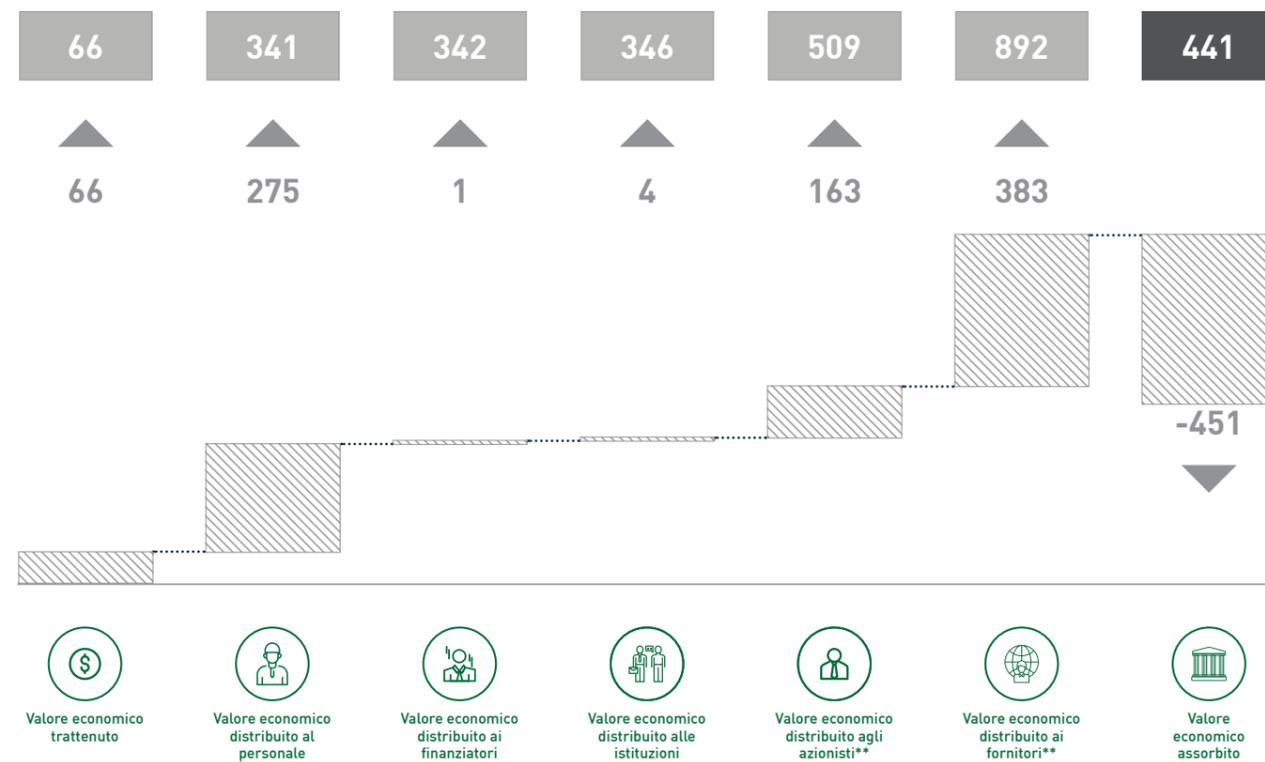


La dimensione economica del True Value è rappresentata non solo dalla ricchezza economica trattenuta in azienda nell'anno, ma anche da quella distribuita ai diversi stakeholder: personale, finanziatori, istituzioni, azionisti e fornitori. Inoltre, tale dimensione considera anche la ricchezza economica che Trenord assorbe dalla collettività, tramite i corrispettivi da contratto ricevuti

nell'ambito del Contratto Regionale di Servizio. Complessivamente, gli impatti economici generati da Trenord nel corso del 2019 sono quantificabili ad un totale di 441 milioni di euro, la cui maggioranza è rappresentata dalla ricchezza distribuita ai fornitori, al personale e agli azionisti.

Per la descrizione di tutti gli impatti si rimanda a pag. 94-95.

GLI IMPATTI ECONOMICI DIRETTI DI TRENORD* (MILIONI DI EURO)



Valore cumulato

* Per il calcolo degli impatti della dimensione economica del True Value, sono stati considerati i valori prima delle riclassifiche previste dal nuovo principio contabile IFRS 16 - Leases, in quanto più coerenti con l'applicazione del metodo True Value.
 **A differenza di quanto considerato nel calcolo del valore economico generato e

distribuito riportato a pagina 31 del Bilancio di Sostenibilità, il valore economico distribuito agli azionisti considera sia i costi operativi verso fornitori-azionisti sia gli investimenti in immobilizzazioni materiali. Il valore economico distribuito ai fornitori, include anche tutte le altre tipologie di investimento.



Il valore economico generato e distribuito dagli stakeholder

Il 2019 chiude con un risultato netto di Trenord pari a **3,7 milioni di euro (+58% vs 2018)**. I ricavi operativi sono pari a **831,7 milioni di euro** (+4% vs 2018). L'aumento è legato alla crescita dei ricavi da traffico grazie all'andamento del servizio aeroportuale del Malpensa Express (che ha anche beneficiato della chiusura temporanea dell'aeroporto di Linate) ai minori bonus erogati, legati al miglioramento della qualità del servizio, all'incremento della domanda oltre che agli effetti positivi dei nuovi titoli integrati STIBM (Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità di Milano e Monza Brianza). In aumento anche i ricavi da Contratto di servizio derivante sia dal miglioramento della qualità del servizio che ha comportato minori penali e detrazioni, che dai maggiori corrispettivi per noleggio materiale rotabile e manutenzione ciclica. I costi operativi risentono di un aumento del costo del personale, soprattutto per effetto dei nuovi ingressi e gli altri costi aumentano principalmente per la messa a regime dei canoni di noleggio del materiale rotabile messo in esercizio nel corso del 2018 e per i maggiori costi di manutenzione e pulizia dei rotabili. I dati economici 2019 risentono dell'applicazione del nuovo principio contabile IFRS 16 - Leases che ha modificato il trattamento contabile dei contratti di locazione operativa¹⁰. Pertanto, per una maggiore chiarezza e per poter confrontare i dati con il 2018 i valori sono rappresentati anche prima dell'applicazione di tale principio.

Il valore economico generato e distribuito esprime il valore creato dalle attività dell'azienda e distribuito agli stakeholder, sia interni che esterni, e rappresenta uno degli elementi di valutazione dell'impatto che Trenord ha sul tessuto sociale. Per una più chiara rappresentazione di tale valore, coerente con le obbligazioni contrattuali sottostanti, vengono considerati i dati senza IFRS 16.

Il valore economico generato da Trenord nel 2019, pari a circa 832 milioni di euro, è stato in larga parte distribuito a fornitori (per l'acquisto di materie prime, per l'acquisizione di servizi e per godimento di beni di terzi) e al personale (stipendi, oneri sociali, TFR, ecc.). Il valore economico trattenuto in azienda è sostanzialmente in linea con i valori 2018 e 2017

VALORI DEL CONTO ECONOMICO

(valori in migliaia di euro)	2019		2018	2017
	Con IFRS 16	Senza IFRS 16	Senza IFRS 16	Senza IFRS 16
Ricavi operativi	831.674	831.669	797.287	800.164
Costi operativi	629.549	761.159	729.344	722.615
EBITDA	202.125	70.509	67.943	77.548
Ammortamenti, svalutazioni e perdite/(riprese) di valore	192.174	62.119	62.820	60.865
Risultato operativo	9.951	8.390	5.123	16.683
Risultato netto	3.742	4.304	2.368	10.522

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

(valori in migliaia di euro)	2019	2018	2017
	Senza IFRS 16		
Valore economico direttamente generato	831.904	797.545	803.632
Ricavi delle vendite e prestazioni	823.961	787.603	788.370
<i>Altri proventi (compresi proventi finanziari)</i>	7.943	9.942	15.262
Valore economico distribuito	765.481	732.357	735.245
<i>Costi Operativi per acquisto materie prime, sussidiarie, di consumo, merci, per servizi e godimento beni di terzi</i>	485.927	464.543	465.112
<i>Stipendi corrisposti a personale dipendente, comprensivi di oneri sociali, TFR e altri costi</i>	274.994	264.572	257.261
<i>Remunerazione dei finanziatori, comprensivi dei dividendi distribuiti, interessi su prestiti e altre forme di debito</i>	899	1.002	1.868
<i>Remunerazione degli azionisti¹¹</i>	-	-	3.000
<i>Imposte e oneri tributari</i>	3.660	2.240	8.003
Valore economico trattenuto	66.423	65.188	68.387

¹⁰ Il nuovo principio contabile IFRS 16 - Leases ha assimilato il trattamento contabile dei contratti di locazione operativa a quello dei contratti di leasing finanziario. Per effetto di tale principio i beni oggetto di locazione sono stati iscritti nell'attivo dello stato patrimoniale a fronte di debiti finanziari e i canoni di locazione, inclusi precedentemente nell'EBITDA, sono stati rilevati a riduzione del debito finanziario (per la quota capitale) e tra gli oneri finanziari (per la quota interessi). Vengono invece rilevati nel Risultato Operativo gli ammortamenti dei diritti d'uso. Secondo il nuovo standard è stato possibile mantenere invariati i dati comparativi dell'esercizio 2018, i quali risultano pertanto non omogenei.

¹¹ Dividendi

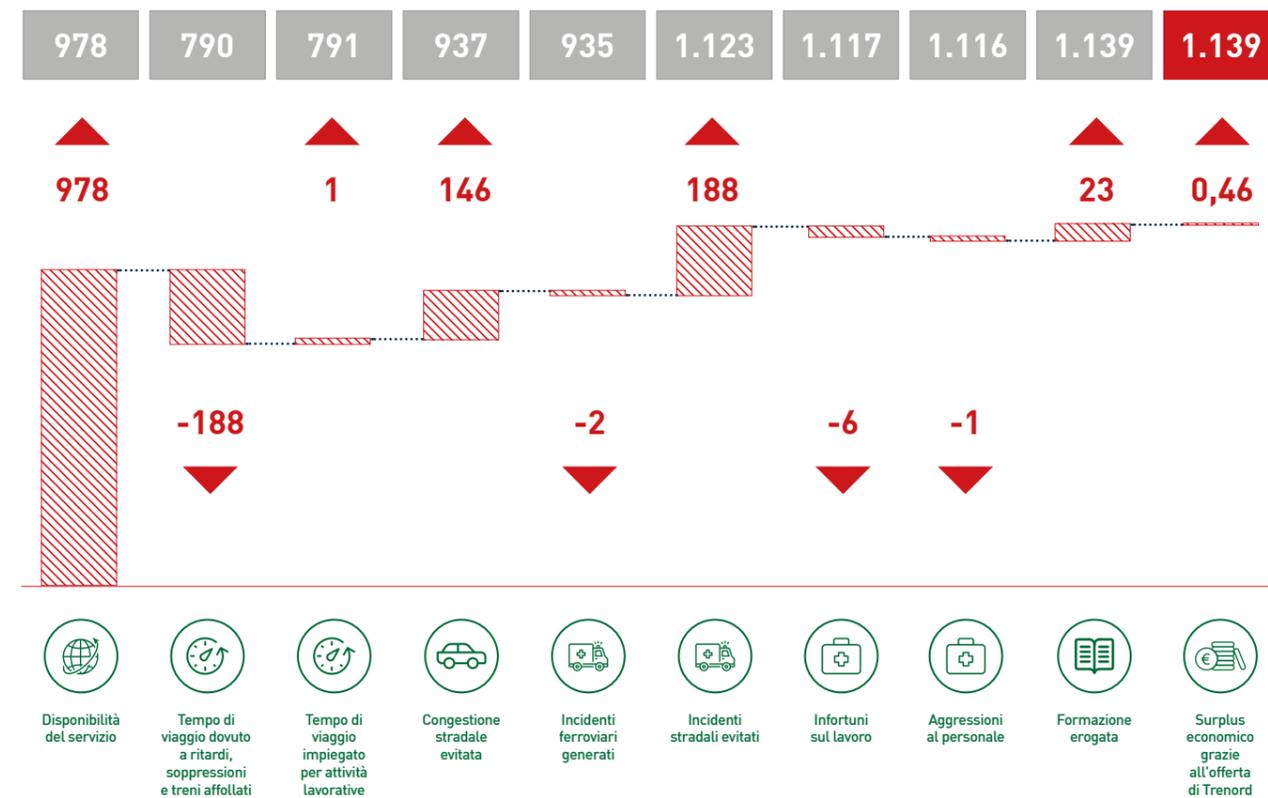
La dimensione sociale di Trenord

All'interno della dimensione sociale del True Value, l'impatto più rilevante è attribuibile alla **disponibilità del servizio di trasporto** di Trenord, ossia alla possibilità quotidiana offerta ai passeggeri di viaggiare per soddisfare le proprie esigenze: studio, lavoro, tempo libero, ecc. **214 milioni sono i passeggeri** che nel 2019 hanno viaggiato con Trenord utilizzando una delle **2.600 corse** che l'Azienda propone ogni giorno, **servendo capillarmente tutta la Lombardia**, 7 province di **regioni confinanti, il Canton**

Ticino e l'Aeroporto Internazionale di Malpensa. I treni arrivano quotidianamente in **460 stazioni** dislocate su una **rete ferroviaria di 2.000 chilometri**, gestita da RFI e FERROVIENORD. Le due reti sono interconnesse in numerosi punti, tra cui il più importante è il Passante Ferroviario di Milano, attraverso il quale ogni giorno centinaia di corse passano da una rete all'altra servendo migliaia di cittadini. **La capillarità del servizio Trenord passa dal 77% dei comuni lombardi** (cui corrisponde il 92% dei cittadini)

che ha la stazione ferroviaria più vicina **entro un raggio di 5 km.** Gli altri impatti maggiormente rilevanti sono quelli relativi ai **tempi di viaggio**, intesi come il tempo extra a causa di ritardi, soppressioni e quello trascorso in treni affollati, che ammontano a **188 milioni di euro**, e quelli relativi alla **congestione stradale e agli incidenti stradali evitati** grazie all'utilizzo del treno in alternativa all'automobile, rispettivamente di **146 e 188 milioni di euro.** Per la descrizione di tutti gli impatti si rimanda a pag. 94-95.

GLI IMPATTI SOCIALI DIRETTI DI TRENORD (MILIONI DI EURO)



I nostri passeggeri

820.222

PASSEGGERI MEDI
IN UN GIORNO FERIALE
(+17% vs 2014,
PRIMA DI EXPO)

386.783

PASSEGGERI MEDI
IL SABATO (+14% vs 2014,
PRIMA DI EXPO)

292.675

PASSEGGERI MEDI NEI
GIORNI FESTIVI (+19%
vs 2014, PRIMA DI EXPO)

L'impegno di Trenord per i propri passeggeri è prioritario, e costituisce il vantaggio competitivo che le permette di affrontare con successo le sfide poste dal mercato della mobilità. Le attività rivolte allo **studio della mobilità e alla conoscenza del mercato** hanno l'obiettivo di porre il cliente al centro delle azioni aziendali, per migliorare la qualità del servizio offerto e la consapevolezza del valore aziendale.

Ogni anno sempre più persone

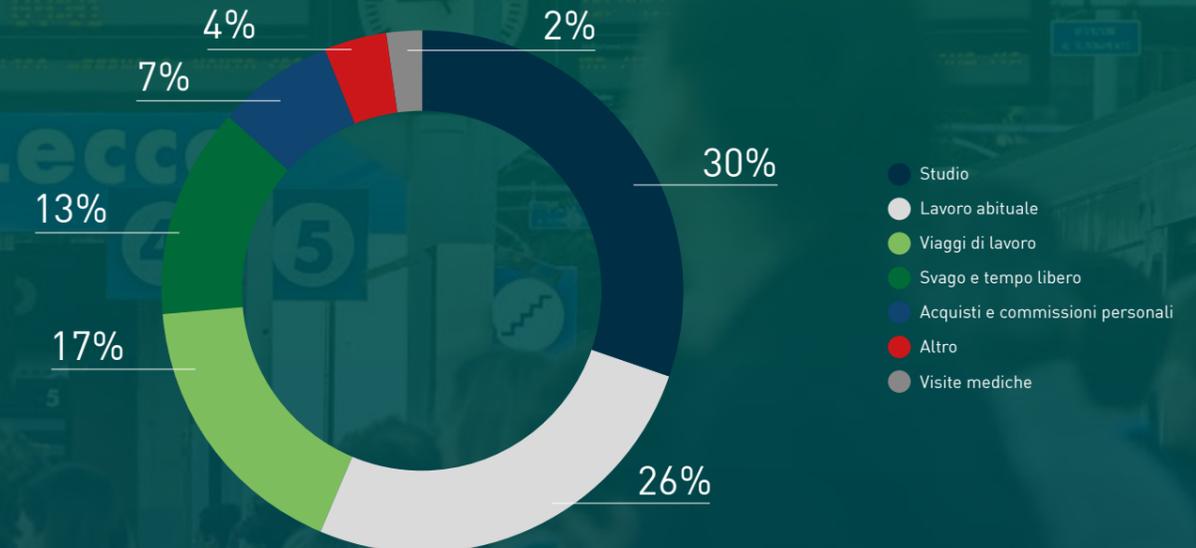
Anche nel 2019 il numero di clienti di Trenord è risultato in crescita: **820.222 passeggeri medi in un giorno feriale, pari all'8% della popolazione in Lombardia**, con una crescita del 17% rispetto al 2014, anno prima di EXPO. Complessivamente, nel 2019 Trenord ha trasportato 214 milioni di passeggeri (5 milioni in più rispetto al 2018, che hanno percorso un totale di circa 6 miliardi di chilometri sui treni Trenord, una distanza pari a 166 mila volte il giro del mondo).

L'alta affluenza registrata nel 2019 indica come il treno sia scelto sempre più come prima opzione di spostamento in virtù dei vantaggi che offre. La comodità del viaggio, infatti, viene indicata come il principale motivo della scelta del treno, seguita dai minori problemi di traffico e dalla maggiore velocità di spostamento offerta dal treno.

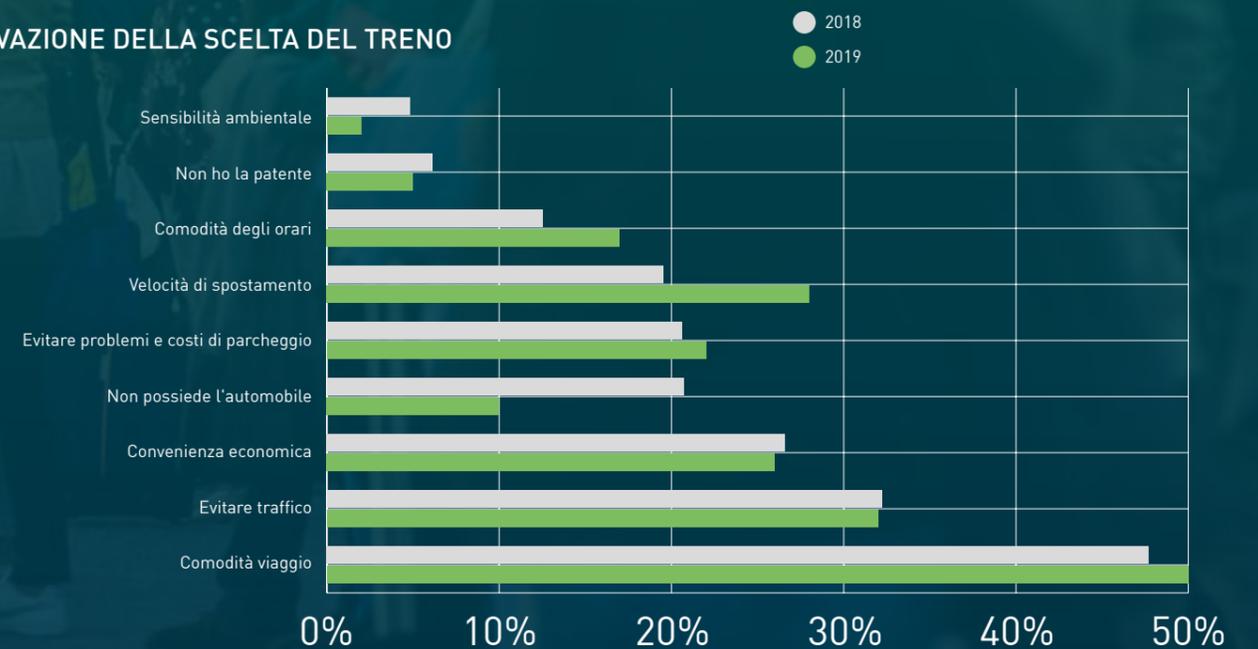
La maggior parte dei passeggeri del 2019 ha preso il treno per motivi di studio (30%) o per raggiungere il posto di lavoro abituale (26%). La possibilità di soddisfare tale domanda di mobilità, permettendo ai passeggeri di spostarsi all'interno del territorio lombardo per le proprie necessità, è l'essenza della mission di Trenord e rappresenta la natura pubblica del servizio che l'azienda offre alla collettività.

Per il monitoraggio dei passeggeri, Trenord si avvale su alcuni convogli di un sistema automatico denominato **Automatic People Counter**. Nel 2019 è stata sviluppata una **Console ad-hoc** al fine di consentire al **Centro Operativo** un monitoraggio in tempo reale delle presenze a bordo dei mezzi in circolazione. Ciò è utile nei casi in cui, ad esempio, a causa di interruzioni del servizio, sia necessario riprogrammare il servizio attraverso bus sostitutivi.

MOTIVAZIONE DEL VIAGGIO



MOTIVAZIONE DELLA SCELTA DEL TRENO



PER VOLARE, PRENDI IL TRENO.

PER ARRIVARE A MALPENSA
PUOI VIAGGIARE IN TRENO
DALLE STAZIONI DI **MILANO CADORNA,
BOVISA, PORTA GARIBALDI O CENTRALE.**

SEA

Milan
Airports



MALPENSA
EXPRESS

146

CORSE AL GIORNO

3,7 mln

PASSEGGERI 2019

95,8%

INDICE DI PUNTUALITÀ
MEDIA 2019

LA NUOVA BIGLIETTERIA TRENORD AL TERMINAL 1 DI MALPENSA

Biglietti per le corse Malpensa Express, informazioni sul trasporto ferroviario, proposte per raggiungere in treno le località turistiche in Lombardia. **I nuovi punti vendita aperti nel 2019 al Terminal 1 di Malpensa**, situati al piano arrivi davanti alle uscite lato A e lato B di passeggeri dei voli Schengen ed extra, saranno un **ulteriore punto di contatto con i clienti nazionali e internazionali** che atterreranno nello scalo e si **aggiungeranno a quelli già attivi presso il Terminal 1 e il Terminal 2**, situati presso le stazioni ferroviarie e presso l'area sterile del Terminal 2.

Malpensa Express per volare prendi il treno

Nel 2019 si è celebrato il 20° compleanno del Malpensa Express. Dal 28 maggio 1999, giorno della prima corsa, il primo e unico collegamento aeroportuale via ferrovia in Lombardia ha continuato a crescere. Le 57 **corse al giorno** del primo orario sono diventate oggi **146**, una ogni quarto d'ora da e per l'aeroporto. Alla stazione di partenza di Milano

Cadorna si sono aggiunte dal 2010 Milano Centrale e Milano Porta Garibaldi, nonché, da ultimo, il Terminal 2. **I passeggeri** hanno seguito un trend di crescita costante, arrivando al record di **oltre 3,7 milioni** registrato nel 2019, per un totale **nell'arco dei 20 anni di oltre 40 milioni di passeggeri**, con un indice di soddisfazione della clientela costantemente sopra al 90%, in linea con gli standard dei principali servizi omologhi europei. Il servizio è evoluto, in questi vent'anni, non solo grazie alla nuova flotta di treni Coradia, convogli di ultima generazione totalmente accessibili, entrati in servizio da giugno 2010, ma anche grazie a **un'infrastruttura sempre più veloce e performante** che si estende su rete FERROVIENORD.

Il potenziamento del servizio per la chiusura di **Linate**

Nel 2019, il servizio del Malpensa Express è stato potenziato

+34%

POSTI AL GIORNO AGGIUNTIVI OFFERTI IN OCCASIONE DEL BRIDGE DI LINATE

per far fronte alla chiusura dal 27 luglio al 26 ottobre dell'aeroporto di Linate: complessivamente sono stati **13.200 i posti in più** offerti ogni giorno sui convogli, che ha permesso di passare da poco più di **39mila posti al giorno a più di 52mila (+34%)**.

La collaborazione con SEA è stata avviata già nel 2018, con l'apertura di un punto vendita del Malpensa Express presso l'area sterile del Terminal 2, con la volontà di Trenord di essere presente in punti strategici e a diretto contatto con la concorrenza. Da alcune indagini effettuate con i clienti, infatti, emergeva una scarsa conoscenza del Malpensa Express soprattutto da parte della clientela straniera.

Dato l'esito molto positivo dell'attività commerciale messa in campo, la collaborazione è proseguita in previsione del bridge di Linate. La preoccupazione di intasare le strade e autostrade già congestionate, nonché le **tematiche di sostenibilità ambientale molto care a Trenord e a SEA** hanno permesso di pianificare il servizio extra sopra descritto.

Anche in questo caso il risultato è stato molto positivo e la collaborazione prosegue ancora affinché il servizio Malpensa Express possa diventare il principale **servizio di transfer aeroportuale, veloce ed ecosostenibile per collegare l'aeroporto internazionale di Malpensa, con il centro di Milano (Milano Cadorna) e la stazione Centrale**, per proseguire il viaggio con l'Alta Velocità.

"Siamo soddisfatti dei risultati ottenuti durante la chiusura di Linate: i dati record dei passeggeri Malpensa Express premiano lo sforzo che abbiamo compiuto per offrire un servizio potenziato, che si è dimostrato proporzionato alla variazione della domanda. Un successo reso possibile dalle decine di colleghi che, a bordo e a terra, hanno espresso il loro massimo impegno".

Marco Piuri, Amministratore Delegato

IL NUOVO SITO DI MALPENSA EXPRESS

Pensato per una fruizione da smartphone, ideale per chi consulta e acquisita "in mobilità": il nuovo sito di Malpensa Express grazie a **funzioni aggiuntive** e una **grafica totalmente rinnovata** consente una **più rapida e semplice consultazione degli orari delle corse e l'acquisto dei biglietti ferroviari "in un click"**.

La spinta commerciale, effettuata attraverso **campagne marketing** su Google Adwords ha permesso di intercettare un'utenza importante in fase di pre-acquisto del customer journey del cliente.

MASCHERINA, DISTANZIAMENTO E SANIFICAZIONE SUL MALPENSA EXPRESS
POCHE REGOLE PER UN ACCESSO IN TUTTA SICUREZZA AL SERVIZIO AEROPORTUALE VIAGGIO SICURO

PROSSIMI TRENI

IN PARTENZA DA MALPENSA

DIRETTI A MALPENSA

Il servizio di Trenord oltre l'Italia

Ogni giorno Trenord, grazie alla partnership con DBahn e Öbb, garantisce il collegamento con Monaco di Baviera e Vienna

+60%

AUMENTO DEGLI ABBONAMENTI VENDUTI RISPETTO AL 2018

Il servizio di lunga percorrenza

Da dicembre 2009 è attiva una partnership con DBahn (Deutsche Bahn, società ferroviaria tedesca) e ÖBB (Österreichische Bundesbahnen, società ferroviaria austriaca) per garantire il collegamento tra Italia e Germania/Austria. Quotidianamente viaggiano cinque coppie di treni sulla linea Verona-Brennero dirette a Monaco di Baviera, e tre coppie di treni e sulla linea Venezia-Tarvisio-BoscoVerde dirette a Vienna. Dal cambio orario di dicembre 2019 è attiva un'ulteriore coppia di treni tra Bolzano e Vienna, con il nuovo materiale rotabile Railjet (treno che può raggiungere una velocità massima di 230 km/h). Nel 2019, i treni del Servizio Lunga Percorrenza di Trenord hanno percorso un totale di 1.728.050 km.

Il servizio transfrontaliero

L'apertura della tratta Arcisate-Stabio ha dato il via ad una nuova concezione di mobilità, allargando le modalità di trasporto di un territorio in continua crescita e permettendo il collegamento tra Varese, Como e le città del vicino Canton Ticino in tempi brevi. Dal 2018 ad oggi, le linee transfrontaliere sono caratterizzate + dall'offerta di servizi giornalieri, con collegamenti diretti ogni 60 minuti e ogni 30 minuti sulle linee S40 e S50 con cambio a Mendrisio, in Svizzera. Si è registrato un costante trend di crescita dei passeggeri durante l'intero anno: rispetto al 2018 gli abbonamenti sono aumentati del 60% mentre i biglietti del 15%.

La soddisfazione dei passeggeri

Al fine di rilevare la percezione dei clienti circa il servizio offerto, Trenord conduce un'analisi di customer satisfaction, due volte l'anno, attraverso una società esterna che ne certifica i risultati. Nel 2019, a seguito degli sforzi intrapresi dall'azienda, si è registrato un aumento del 19% nella soddisfazione complessiva dei clienti rispetto al 2018, con un voto medio ricevuto di 6,8 (il più alto registrato negli ultimi anni). Oltre a tale survey, per favorire un monitoraggio costante della qualità percepita dal cliente, è stata creata una piattaforma che, per la prima volta nel 2019, ha monitorato in ogni mese dell'anno l'andamento della Customer Experience del cliente. La rilevazione si basa su un questionario online inviato mensilmente ai clienti Trenord.

Inoltre, Trenord svolge specifiche analisi di mercato a seconda delle esigenze di servizio, come in occasione della chiusura dell'aeroporto di Linate. Le rilevazioni effettuate hanno portato a definire i termini di collaborazione tra la Direzione Commerciale e la Direzione Operativa per una corretta definizione dell'offerta da prevedere. Conoscere i giudizi, le opinioni dei clienti e i flussi di traffico sulle direttrici ferroviarie sono stati i principali temi trattati durante il «Workshop Conoscere il cliente» tenutosi tra settembre e ottobre 2019 con le varie direzioni aziendali. I partecipanti ai workshop hanno potuto confrontarsi con i dati dell'azienda in termini di volumi di traffico e soddisfazione della clientela paragonando queste informazioni con la loro percezione.

89%

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEI CLIENTI* (+19% vs 2018)

6,8

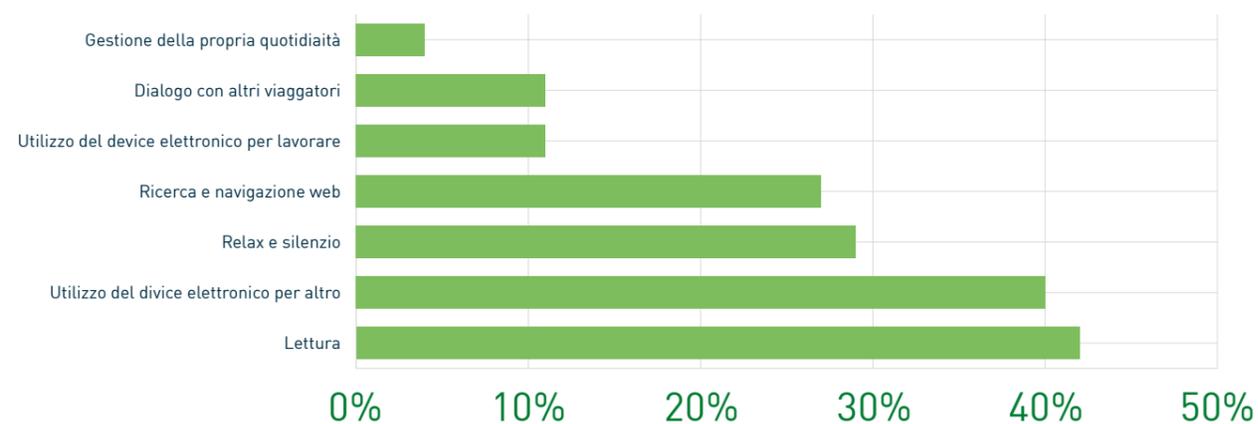
VOTO MEDIO RICEVUTO (6,3 NEL 2018)

* La percentuale considera i clienti che hanno fornito un voto da 6 a 10

L'impegno verso la regolarità del servizio

Il 2019 è stato caratterizzato da una significativa diminuzione delle soppressioni dei treni, in particolare quelle riconducibili direttamente a Trenord, non dovute a scioperi o a cause di forza maggiore, sono passate da una media di 93 al giorno nell'ultimo trimestre del 2018 a sole 23 nel 2019. A queste vanno aggiunte circa 25 corse medie al giorno imputabili a cause esterne all'azienda (infrastrutture, altre imprese ferroviarie, eventi esterni). Questo è stato possibile anche grazie al nuovo programma di servizio introdotto a dicembre 2018 da parte di Trenord per far fronte alle difficoltà registrate nel corso dell'anno e che ha visto una rimodulazione dell'offerta volta a ridurre le inefficienze presenti. Dal punto di vista dei tempi di viaggio, nel 2019 si è registrato un aumento della puntualità percepita, non limitata quindi alle sole cause imputabili a Trenord, da 78,1% a 80,2%. Sempre nel corso del 2019, i passeggeri hanno viaggiato per il 96% del tempo in treni non affollati. Questo rappresenta un tempo che i passeggeri possono utilizzare in maniera proficua per i propri interessi: il 42% dei passeggeri ha dichiarato di leggere durante il viaggio e l'11% di lavorare, mentre un altro 11% preferisce chiacchierare con altri passeggeri, vedendo il treno come un luogo sociale. Aumentare l'indice di puntualità percepita e, allo stesso tempo, migliorare la qualità del tempo di viaggio trascorso dai passeggeri nei treni, resta una delle priorità di Trenord.

ABITUDINI DURANTE IL VIAGGIO



Il comfort del viaggio

223 mila m²

GRAFFITI RIMOSSI NEL 2019, L'EQUIVALENTE DI CIRCA 19 VOLTE LA SUPERFICIE DEL DUOMO DI MILANO

Ai fini di garantire ai clienti un servizio di qualità, Trenord ha appositamente istituito la funzione Pulizia e Decoro. Essa si occupa di coordinare tutte le attività necessarie ad assicurare costantemente la pulizia e il comfort dei convogli, impegnandosi inoltre per ridurre i tempi di intervento e per migliorare continuamente qualità e quantità dei controlli. Nel 2019, le attività della Funzione si sono articolate su tre fondamentali progetti:

ZERO GRAFFITI

Il progetto prevede il **monitoraggio delle vetture oggetto di vandalismo**, grazie ad alert inviati dai dipendenti che lavorano a bordo dei treni e all'identificazione dei depositi notturni ritenuti più critici.

La **rimozione dei graffiti** è proseguita anche nel 2019, permettendo di riconsegnare ai clienti treni più puliti.

DECORO

Il servizio, proseguito con dedizione anche nel 2019, prevede il **ripristino tempestivo di tutti gli arredi, accessori e rotabili che sono oggetto di vetustà o hanno subito atti di vandalismo**.

ZERO GUASTI TOILETTE

Trenord si impegna per **garantire l'efficienza dei servizi igienici, verificando quotidianamente il corretto funzionamento e la pulizia delle toilette. Nel 2019 il servizio è stato reso più capillare ed ampio**, attraverso l'implementazione in varie stazioni del progetto vuotature reflui.

Un servizio per tutti

25.182

CLIENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL SERVIZIO SALITA-DISCESA

Nel quadro di un orientamento che vuole offrire a tutti i clienti pari possibilità ed opportunità, ponendoli al centro di un sistema di mobilità integrato e sostenibile, Trenord ha accresciuto negli ultimi anni la focalizzazione verso le esigenze delle persone **diversamente abili o a mobilità ridotta**, come anziani o donne in stato di gravidanza. L'impegno di Trenord in quest'ottica prosegue in crescita rispetto ai risultati già conseguiti nel 2018: infatti, nel 2019, il numero dei clienti che hanno usufruito del servizio di salita e discesa risulta pari a **25.182**.

SERVIZI OFFERTI DA TRENORD

■ **DISABILI@TRENORD.IT**

per la richiesta di informazioni e di prenotazione o variazione del viaggio per persone disabili e/ o a ridotta mobilità singole o al seguito di gruppi;

■ **800 210 955**

per tutte le informazioni per viaggiare, per le agevolazioni tariffarie e per l'accesso ai servizi di assistenza;

■ **MONITORAGGIO**

dei guasti degli ascensori e delle scale mobili sulla rete RFI e FERROVIENORD;

■ **SENZABARRIERE@TRENORD.IT**

per la segnalazione di criticità nel trasporto o alle infrastrutture di stazione per entrambe le reti RFI e FERROVIENORD;

■ **MAILING LIST PER GLI AVVISI**

di sciopero e d'interruzione del servizio per lavori alle infrastrutture, al fine di informare i viaggiatori disabili e/o a ridotta mobilità e limitarne i disagi;

■ **ALLINEAMENTO E OTTIMIZZAZIONE**

dell'utilizzo del sistema Rete Blu al fine di favorire il miglioramento delle comunicazioni tra la Sala Blu e il personale di bordo.

Non solo mobilità per i passeggeri

Trenord dà valore al tempo in movimento

60

ACCORDI DI COLLABORAZIONE ATTIVI NEL 2019

SITI OGGETTO DI SCONTO

MOSTRE

Es. Banksy, Magritte, i Macchiaioli, Paul Klee, i Preraffaelliti, Roy Lichtenstein, Steve McCurry

TEATRI

Es. Piccolo Teatro di Milano, Teatro Sociale di Busto Arsizio, Orchestra Sinfonica "La Verdi" di Milano

MUSEI

Es. Musei civici di Mantova, Brescia e Vigevano, Museo Diocesano di Milano

MONUMENTI

Es. Duomo di Milano, Villa Reale di Monza, Villa Taranto e Villa Carlotta

Trenord considera il tempo dei propri clienti come un valore prezioso. Per questo motivo la Società, oltre a lavorare per garantire un servizio sempre più efficiente, realizza **partnership** che offrano ai propri clienti la possibilità di vivere **esperienze utili e piacevoli** sia nel tempo di viaggio che nel tempo libero. Nel 2019 Trenord ha proseguito nello **sviluppo di collaborazioni con realtà culturali, museali, turistiche, di servizio e nel campo del divertimento della Lombardia**. Nel 2019 erano attivi 60 accordi di collaborazione, che hanno dato la possibilità di usufruire di sconti per oltre 70 iniziative, con un **vantaggio potenziale per ogni singolo cliente di oltre 3.600 euro**.

Ambito cultura

Trenord ha definito **39 accordi** che hanno permesso ai clienti di usufruire di **sconti sui biglietti d'ingresso** a siti di interesse culturale, artistico e storico.

Il progetto LEONARDO 500

In occasione del cinquecentesimo anniversario dalla morte di Leonardo da Vinci, Trenord ha sviluppato un progetto di **valorizzazione dei principali luoghi leonardiani** e dei più importanti **eventi organizzati in Lombardia** per celebrare il grande Genio. L'obiettivo era quello di promuovere, attraverso tutti i canali a

disposizione, l'offerta culturale legata al cinquecentenario, valorizzando così le risorse culturali, storiche e artistiche del territorio. Attraverso partnership con soggetti pubblici e privati, Trenord ha creato un ventaglio di offerte dedicate a propri clienti, che hanno potuto usufruire di numerosi **sconti**.

ASSOCIAZIONE ABBONAMENTO MUSEI.IT
Acquisto della Card Musei Lombardia Milano, che comprende il libero accesso anche ai principali luoghi leonardiani

TOURIST POINT
Mostra multimediale "Leonardo & Warhol in Milan. The genius experience" presso la Cripta di San Sepolcro a Milano

AD ARTEM
Visite guidate nei luoghi leonardiani di Milano e street tour con dispositivi di realtà virtuale del progetto "You Are Leo"

CODICE ATLANTICO
Visita alla Vigna di Leonardo

LEONARDO3
Mostra interattiva "Il Mondo di Leonardo"

COMUNE DI VIGEVANO
Mostra multimediale permanente "Leonardiana"

FONDAZIONE STELLINE
Mostra "L'ultima cena dopo Leonardo"

FONDAZIONE MUSEO NAZIONALE DELLA SCIENZA E DELLA TECNOLOGIA LEONARDO DA VINCI
Accesso al Museo e alla mostra temporanea "Leonardo da Vinci Parade"

Ambito divertimento e relax

Anche nell'ambito del **Divertimento e del Relax** sono proseguite le **partnership, 14 nel 2019**, per offrire diversi sconti su servizi di varia natura che spaziano dal **cinema, allo sport ad eventi enogastronomici**.

COMUNICA EDIZIONI
Sconti per la manifestazione enogastronomica "Golosaria"

CONFCOMMERCIO LECCO
Sconti presso le realtà commerciali e culturali del circuito "WOW che sconti" (provincia di Lecco)

DB INFORMATION
Agevolazioni sull'ingresso agli eventi "Sweety of Milano" e "I Maestri del Panettone"

VILLAGGIO DELLE MERAVIGLIE
Tariffe agevolate sull'acquisto del biglietto per diverse attrazioni alla manifestazione Natalizia presso i giardini "Indro Montanelli" di Milano

TERME DI BOARIO
Tariffe agevolate per l'ingresso alle Terme, con differenti pacchetti benessere scontati, oltre a riduzioni su percorsi presso l'adiacente Parco Avventura

TO BE INCENTIVE & CONVENTION
Sconti sugli eventi organizzati a bordo del Treno dei Sapori sulla linea Brescia-Iseo-Edolo

UCI ITALIA
Riduzioni sui biglietti d'ingresso agli spettacoli al cinema in tutte le sale del circuito UCI della Lombardia

GIROIDEA
Sconto sul biglietto di ingresso all'Orrido di Bellano in occasione dell'evento "Street Food" sul lago di Como

GOURMET INSTITUTE
Riduzioni sull'acquisto dei corsi di cucina Congusto (lezione singola a tema, corso base di cucina e corso di pasticceria)

PALLACANESTRO VARESE
Sconti sull'acquisto di biglietti per le partite di basket delle stagioni sportive 2018/2019 e 2019/2020

SHOW BEES
Tariffe agevolate sull'acquisto di biglietti per diversi spettacoli, tra cui "Pinocchio Reloaded - Il Musical" e "Ghost - Il Musical" presso il Teatro Arcimboldi di Milano

Ambito servizi

Nell'ambito dei **Servizi**, sono state **7 le partnership** attive nel 2019, che hanno definito offerte per i clienti di Trenord nell'ambito sanitario, culturale e assicurativo.

CENTRO DIAGNOSTICO ITALIANO
Sconti su differenti tipologie di visite e prestazioni sanitarie

DMEDIA GROUP
Riduzioni sull'acquisto di abbonamenti annuali, in versione digitale, delle testate del circuito Netweek (Edizione Lombardia)

GENIALLOYD
Offerte sull'acquisto di Assicurazione RC Auto/Moto e di altri prodotti assicurativi, estese ai familiari

GUNNEN
Tariffe agevolate su acquisti con APP Prontolo, che offre possibilità di consegna gratuita di oltre 8.000 prodotti

RCS MEDIA GROUP
Sconti sull'acquisto degli abbonamenti (settimanali, mensili, annuali) al Corriere della Sera - Digital Edition

La sicurezza del viaggio

Per Trenord, la sicurezza dell'esercizio non è un obiettivo, è un prerequisito.

È la condizione **indispensabile** per poter svolgere il servizio di mobilità. Trenord aderisce alla **European Railway Safety Culture Declaration**, emessa dall'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie (ERA) e approvata dal Commissario Europeo per i Trasporti. La Dichiarazione riunisce tutti i leader del trasporto ferroviario europeo aderenti e si pone l'obiettivo di sostenere una crescente cultura della sicurezza quale motore trainante per l'efficienza e l'affidabilità dei servizi di Trenord. Nel corso di tutto il 2019 si è verificata una collisione tra due convogli che procedevano a bassa velocità. Due carrozze si sono urtate provocando l'infortunio di due dipendenti e un passeggero. Trenord, inoltre, prosegue il suo impegno quotidiano finalizzato a garantire la **sicurezza dei clienti e del personale viaggiante** da qualsiasi evento che si possa caratterizzare come violenza, reato, atto vandalico, aggressione fisica o verbale o comportamento censurabile.

Principali attività ed interventi implementati nel 2019

ATTIVITÀ DI PRESIDIO E SCORTA

Proseguite le attività di presidio/scorta, sia a bordo treno che in stazione, in occasione di eventi che hanno coinvolto un elevato numero di passeggeri come concerti (Jovanotti), eventi di massa (Linate/ Desenzano/Varenna Air Show) e manifestazioni annuali (Artigiano in Fiera, Cantine di Morbegno e Gran Premio di Monza).

VIDEOSORVEGLIANZA

Nel 2019, è stato registrato un consistente incremento delle richieste di estrazione dati dai sistemi di videosorveglianza, per eventi/fatti/reati, in particolare a bordo treno. Nel corso dell'anno, inoltre, è stata svolta una ricognizione dei sistemi di videosorveglianza su tutte le aree di interesse operativo di Trenord, al fine di assicurarne la piena efficienza e progettare eventuali potenziamenti.

CONTROL ROOM SECURITY

Potenziato ulteriormente le attività della Control Room Security. La struttura, che impiega gli operatori della Funzione Security in regime di turnazione H24, svolge le proprie attività di controllo in sinergia con tutti gli apparati e le Strutture del Contesto Istituzionale, del Soccorso Pubblico e di Protezione Civile al verificarsi di criticità, eventi o emergenze.

RAPPORTI CON ORGANI DI POLIZIA

Proseguito positivamente il processo di interscambio informativo con gli Organi di Polizia sul territorio e le periodiche attività operative congiunte che hanno visto la presenza, soprattutto nelle aree di stazione, sia della Polizia Ferroviaria che delle componenti territoriali dell'Arma dei Carabinieri e delle Polizie Locali, anche di comuni minori.

Raggiungere il passeggero ovunque si trovi

I principali impegni della comunicazione per il 2020

- Far conoscere i nuovi treni
- Comunicazione personalizzata
- Comunicazione social

Una comunicazione efficace, immediata e in tempo reale è la base per stabilire un rapporto di fiducia con i clienti. Con questa consapevolezza, Trenord si è impegnata nel 2019 a migliorare la comunicazione, anche attraverso l'istituzione di una **funzione dedicata** alla gestione dei **canali social aziendali**. Il piano di comunicazione si è incentrato in modo particolare sulla valorizzazione della **regolarità del servizio**, particolarmente apprezzata dai clienti nel 2019 (+19% punteggio di analisi di customer satisfaction rispetto al 2018). Il 2019 è stato, inoltre, caratterizzato da due circostanze inedite che hanno richiesto un impegno comunicativo per offrire ai clienti tutte le informazioni necessarie: la **chiusura dell'aeroporto di Linate** e l'introduzione del **sistema tariffario integrato**¹².

La comunicazione di Trenord si avvale dei seguenti strumenti:

- un dialogo diretto del management con i comitati pendolari e con gli amministratori locali dei territori in cui Trenord fornisce il proprio servizio;
- una comunicazione coordinata attraverso i canali istituzionali descritti di seguito.



La nuova APP

Nel corso del 2019, Trenord si è dedicata al miglioramento dell'App che è stata completamente rinnovata a marzo con la versione 3.0. La homepage è stata rivista in chiave maggiormente assertiva, è stata riorganizzata l'area personale, è stata implementata una migliore gestione dei preferiti e sono state migliorate le informazioni sull'andamento real time dei treni. Inoltre, la User Experience è migliorata soprattutto nella tempestività della ricezione del biglietto e nella gestione dello stesso. Ad inizio ottobre è poi stata pubblicata la sezione dedicata agli acquisti dei titoli STIBM (bacino tariffario integrato di Milano e Monza e Brianza). Questo ha comportato una User Experience completamente diversa,

con l'implementazione di una mappa dinamica per la visualizzazione delle aree STIBM attraversate dalle tratte ferroviarie e soprattutto con la possibilità di acquistare tutte le combinazioni tariffarie del bacino, unica App con cui poterlo fare. Nel corso del 2020, è previsto un ulteriore aggiornamento dell'App, che permetterà di inviare messaggi personalizzati al cliente in funzione della sua posizione in tempo reale e delle sue abitudini di viaggio. Questo porterà ad una rivoluzione nella User Experience, in quanto ai clienti saranno inviate in tempo reale informazioni circa lo stato del proprio treno e, in generale, tutte le tempistiche saranno ridotte grazie ad una maggiore vicinanza all'esperienza di viaggio del cliente.

Canali di comunicazione

NEWSLETTER

Inviata a 71.000 clienti abbonati e 170.000 occasionali

28 commerciali

7 informative

SITO WEB

www.trenord.it

55mln pagine visualizzate

7,9mln utenti unici

APP TRENORD

iOS e Android

50mila download al mese

230mila utenti unici al mese

INFO A BORDO TRENO

Informazioni sull'andamento del treno, sulle fermate e su ogni altro aspetto ritenuto utile ai fini dell'esperienza di viaggio

CANALI SOCIAL

188 post con 5.372 follower

15 video con 598 iscritti

432 tweet con 2.100 follower

6.905 follower

RECLAMI E EMAIL MY-LINK

Servizio per rispondere a reclami, segnalazioni e richieste informazioni

24.336 reclami ricevuti e gestiti

11.203 email

CONTACT CENTER

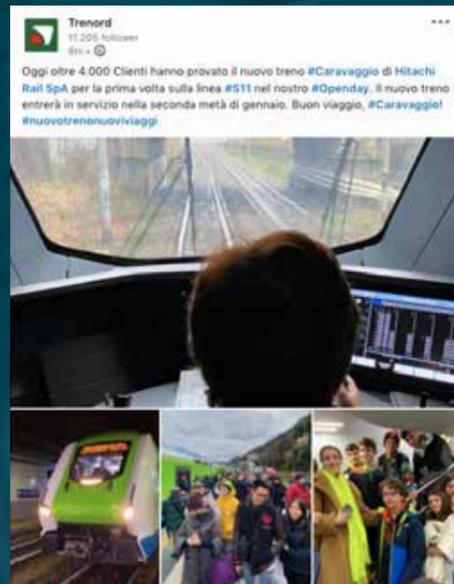
02.72.49.49 numero dedicato alle richieste (260.067 nel 2019) dei clienti e fino a giugno 2019 è stata attiva la chat online (1.240 richieste gestite)

¹² Per una descrizione della comunicazione di Trenord rispetto a tali eventi si veda pagina 38-39, 52-53.

La comunicazione social

Trenord dispone di quattro canali social: Instagram, Twitter, LinkedIn e YouTube

Nel 2019 il team social conta **quattro risorse** full time dedicate alla gestione delle attività di comunicazione sui social network. Nel corso dell'anno sono state definite le **policy interne ed esterne** per regolamentare i comportamenti che l'azienda e i singoli dipendenti si impegnano a mantenere sui profili social (ufficiali e personali). Maggior attenzione è stata, inoltre, rivolta all'aspetto comunicativo e alla semplificazione del linguaggio: è infatti stato avviato un processo di integrazione con la sala operativa per cercare di offrire al cliente una **comunicazione sempre più chiara, tempestiva e uniforme** su tutte le piattaforme digitali e social.



I canali di vendita

54

PUNTI VENDITA DIRETTI

414

PUNTI VENDITA INDIRETTI

Nel corso del 2019 Trenord ha **avviato il piano di riorganizzazione e miglioramento della rete di vendita**, secondo quanto previsto dal percorso definito nel 2018 al fine di essere sempre **più vicino ai propri clienti**. Nel corso dell'anno sono risultati attivi **54** punti vendita diretti e **414** indiretti, ossia dotati di macchine automatiche di vendita evolute in grado di gestire i titoli in formato elettronico.

Presidio della rete

rivisti i modelli per i diversi punti vendita e uniformati gli orari di apertura al pubblico

Aeroporto di Malpensa

2 nuovi punti vendita ed estensione dell'orario di apertura dalle 7.00 alle 21.00

NUOVI PUNTI VENDITA APERTI

Piano di ristrutturazione

4 dei punti vendita al fine di migliorare sia l'ambiente lavorativo che la customer experience

PUNTI VENDITA RISTRUTTURATI

Attività svolte sulla rete di vendita diretta nel 2019

Nuovi capi area

4 individuati tra i venditori, con funzioni di coordinamento e miglioramento del servizio

NUOVI CAPI AREA INDIVIDUATI

Assunzione

32 di nuovi venditori, oltre alle risorse necessarie per l'apertura dei punti vendita a Malpensa

NUOVI VENDITORI ASSUNTI

Percorso di formazione

su temi di normativa (nuovo sistema tariffario) e su aspetti strategico/comportamentali

La nuova mobilità: il sistema tariffario integrato

Un biglietto unico per viaggiare su tutti i mezzi pubblici

Dal 15 luglio 2019 è entrato in vigore il nuovo **Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM)** che prevede la possibilità di acquistare un unico biglietto per viaggiare su **tutti i mezzi pubblici** dell'area di riferimento. Il bacino interessato dal nuovo sistema comprende tutti i comuni che fanno parte della **Città metropolitana di Milano** e della **Provincia di Monza e Brianza** per un totale di 197 Comuni (di cui 104 serviti da stazioni ferroviarie). A partire da Milano, il territorio circostante è stato suddiviso in **corone concentriche**, ciascuna delle quali rappresenta una **zona tariffaria**. I nuovi titoli di viaggio sono validi sulle tratte del servizio gestito da Trenord e su tutta la rete gestita da ATM e dagli altri operatori privati del trasporto pubblico dell'area. Consentono quindi, nell'ambito della validità temporale e delle zone acquistate, di spostarsi **percorrendo più tratte e combinando più mezzi**, in modalità sia continuativa sia con più soste intermedie. È possibile effettuare con lo stesso biglietto viaggi di andata e ritorno, anche con più ingressi in metropolitana e sul treno.

Sono, inoltre, previste le seguenti **agevolazioni**:

- **giovani minori di 26 anni**: sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile e su quello annuale ordinario;
- **senior, dal compimento dei 65 anni**: sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile e su quello annuale ordinario;
- **persone appartenenti a nuclei familiari con attestazione ISEE non superiore a 6.000€**: sconto dell'85% sulla tariffa dell'abbonamento annuale ordinario;
- **ragazzi under 14**: gratuità.

Tutti i titoli di viaggio del nuovo sistema integrato sono disponibili nelle Biglietterie di Trenord, presso i punti vendita esterni, i distributori automatici di biglietti, il sito internet e l'App di Trenord. L'attivazione dello STIBM di Milano e Monza è **il primo dei sistemi tariffari integrati di bacino della Regione Lombardia**. Anche le altre province saranno progressivamente interessate da nuovi sistemi integrati.

COMUNICAZIONE AI CLIENTI IN MERITO AL NUOVO STIBM

Nel corso del 2019, l'introduzione dello STIBM ha visto Trenord impegnata in un ampio piano di comunicazione verso i clienti, finalizzato a dare risalto alle novità del sistema tariffario integrato. La modifica delle tariffe di biglietti e abbonamenti (non più definiti da una logica chilometrica ma in base al numero di zone attraversate), la fruizione degli stessi titoli con modifica sostanziale della validità e la loro utilizzabilità hanno richiesto, infatti, uno sforzo di comunicazione a tutto campo. In primo luogo, Trenord ha approntato nuove pagine e contenuti informativi per far comprendere ai clienti la natura e la portata dei cambiamenti. Allo stesso tempo, è stato necessario modificare la user experience di ricerca e di acquisto dei titoli. Si è infine resa necessaria un'attività di integrazione con gli altri player della mobilità pubblica coinvolti nel progetto STIBM, al fine di rendere concreta l'integrazione dei sistemi di mobilità. Gli sviluppi hanno coinvolto il sito internet, lo store e l'App Trenord.



Fai come me!

Sono Anna,
25 anni.
**Ora per noi
giovani under 26
treno + metro
costa meno.**
Carica anche tu
il nuovo abbonamento
sulla tessera lo Viaggio.

**CON IL NUOVO SISTEMA TARIFFARIO INTEGRATO (STIBM)
PER LE PROVINCE DI MILANO E MONZA-BRIANZA
INIZIA UN NUOVO MODO DI VIAGGIARE**

Per informazioni www.trenord.it/stibm

TRENORD

Digital transformation: l'innovazione per i clienti

300mila

COP - CHIP ON PAPER
(NUOVI SUPPORTI
RICARICABILI) UTILIZZATI
NEGLI ULTIMI 4 MESI
DEL 2019

Trenord è coinvolta, ormai da qualche anno, in un processo di **digital transformation** per il miglioramento degli aspetti tecnologici, **non solo delle attività interne, ma soprattutto verso i clienti.**

Nel corso del 2019, all'interno del **progetto SBE** (Sistema di Bigliettazione Elettronica), che ha l'obiettivo di estendere la bigliettazione elettronica in Lombardia, sono state introdotte **nuove macchine self-service per la rete di vendita**, che hanno reso disponibili touchpoint fisici che garantiscono una **migliore accessibilità**, con **tecnologie all'avanguardia** quali Touchscreen e **sistemi di pagamento cashless.**

La **digitalizzazione e la dematerializzazione** dei titoli è stata incentivata anche dallo sviluppo e approntamento dell'infrastruttura utile [cloud] a supportare il fortissimo incremento registrato dall'utilizzo dell'App, che nel 2019 è stata aggiornata per permettere la vendita di tutti i titoli in diverse modalità come il **Tap&Go** e l'utilizzo di **QRCode dinamico**, necessario per il nuovo sistema tariffario delle province di Milano e Monza e Brianza.

La dematerializzazione messa in atto da Trenord si è tradotta con la sperimentazione del progetto pilota dei **COP (Chip On Paper)**. I COP sono **nuovi supporti ricaricabili** della validità di 4 anni, su cui si possono caricare tutti i titoli di viaggio con **minori costi di realizzazione** rispetto alle tessere di plastica e, soprattutto, con un **minor impatto ambientale** rispetto ai biglietti usa e getta.

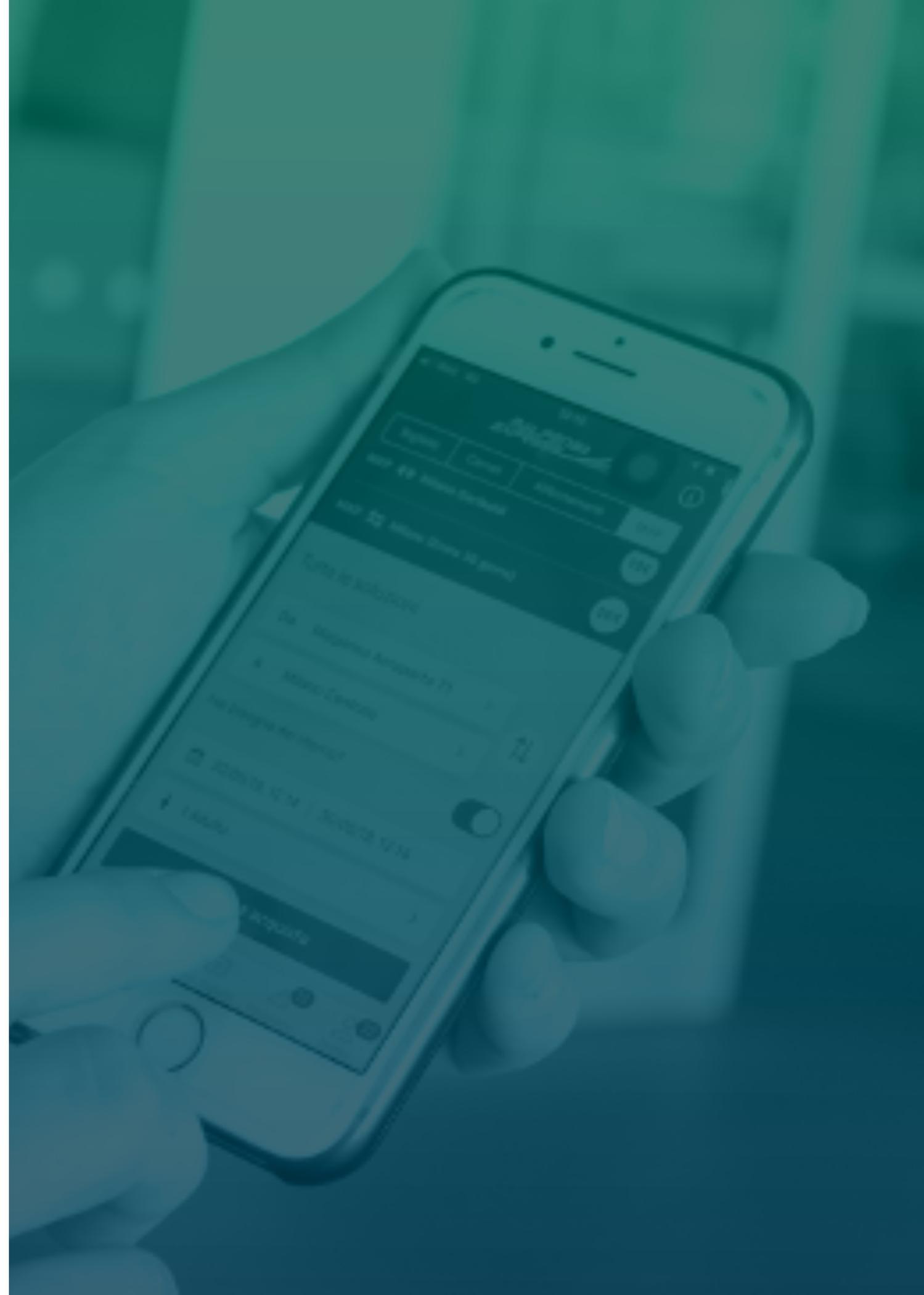
Nel corso del 2020, inoltre, saranno avviati i due seguenti programmi di sviluppo:

ENGAGEMENT

Improntato sul miglioramento della comunicazione verso il cliente al fine di garantire dati più puntuali, utili e in tempo reale, così da assicurare un'esperienza più confortevole, e nell'ottica generale di arricchire i canali attuali migliorandone la tecnologia di fruizione.

SMART TICKETING

Già in parte avviato con alcune tecnologie introdotte nel corso degli anni 2018 (Tap&Go) e 2019 (Chip On Paper), proseguirà nell'ottica di migliorare il mondo della bigliettazione, dematerializzando completamente il titolo di viaggio, con integrazione di tutti i canali di vendita.



Le persone di Trenord

Impegni specifici di Trenord al 2019, dichiarati nel Bilancio di Sostenibilità 2018	Impegno raggiunto	Prossimi passi nel 2020
Previste nuove assunzioni nelle figure del personale viaggiante	✓	Le assunzioni proseguono anche nel 2020

4.315

DIPENDENTI 2019

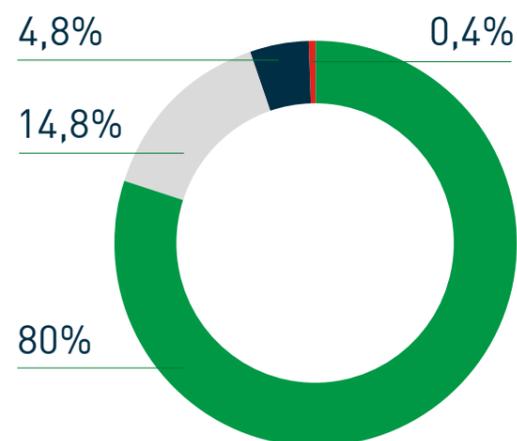
+1,5%

RISPETTO AL 2018

Trenord valorizza i dipendenti come risorsa essenziale per rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Infatti, la creazione di un **rapporto di stima e fiducia reciproca con i propri lavoratori** rappresenta uno strumento fondamentale per tendere ad un continuo miglioramento.

All'interno dell'azienda lavorano complessivamente 4.315 persone: oltre a macchinisti e capitreno (più di 2.300, di cui 2.000 uomini e oltre 300 donne) si contano 800 colleghi nei sei impianti di manutenzione e circa 400 collaboratori appartenenti alla rete Commerciale sul territorio e all'Amministrazione, al Personale e agli Acquisti e altrettanti colleghi negli Staff delle diverse Direzioni.

DIPENDENTI PER CATEGORIE PROFESSIONALI (%)



● Impiegati*
 ● Operai
 ● Quadri
 ● Dirigenti

* Inclusi capitreno e macchinisti

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO (N°)



● Tempo Indeterminato
 ● Tempo determinato

Un organico sempre in aumento

Ai fini di garantire un processo di acquisizione del personale equo, meritocratico e rispettoso di tutte le normative vigenti, Trenord adotta un'apposita procedura per la selezione e la definizione di ruoli, responsabilità e metodologie. Seguendo il trend degli scorsi anni, nel 2019 sono state effettuate **277 nuove assunzioni, di cui tra 172 macchinisti e capitreno**. I nuovi assunti, regolarizzati in maggioranza con contratti a tempo indeterminato, **hanno un'età media di 31 anni** e sono prevalentemente in possesso di un **diploma di scuola media superiore**. Trenord continuerà ad incrementare la propria squadra anche nel 2020, per poter realizzare i progetti di crescita aziendale attualmente in programma.

I professionisti più "ricercati" sono stati i giovani "operatori della mobilità": aspiranti capitreno, macchinisti, manutentori e addetti alle biglietterie. Le ricerche hanno raccolto migliaia di candidature, principalmente da ragazze e ragazzi giovani, diplomati o laureati provenienti da tutta Italia.

277

NUOVI ASSUNTI NEL 2019, DI CUI

172

MACCHINISTI E CAPITRENO

Lo sviluppo delle competenze

6 mesi

PERIODO DI FORMAZIONE PER CAPITRENO E MACCHINISTI

362.753

ORE DI FORMAZIONE EROGATE NEL 2019*

Ore di formazione per qualifica professionale

289.293

IMPIEGATI, MACCHINISTI E CAPITRENO

30.274

OPERAI

Trenord si impegna per garantire una formazione continua ai propri dipendenti, fondamentale per accrescere sempre di più la loro professionalità e know-how.

In termini di ore di formazione erogate ai dipendenti, nel 2019 si è registrato un aumento di circa il 4% rispetto all'anno precedente, dovuto principalmente alla formazione tecnico-operativa erogata ai nuovi assunti e dedicata all'abilitazione ex-novo per i neo capitreno, macchinisti e manovratori.

La formazione frontale si è alternata a momenti di affiancamento e di training on-the-job, lasciando ampio spazio ai momenti di confronto attivo con i partecipanti. Ove possibile, si è optato per l'utilizzo della metodologia e-learning, per agevolare i partecipanti nel conciliare i tempi dedicati all'apprendimento con quelli dedicati all'attività lavorativa.

FORMAZIONE EROGATA AI DIPENDENTI (ore)



* A differenza degli altri dati sulle ore di formazione erogate nel 2019, il presente dato include anche la formazione erogata a personale non assunto e a dipendenti terzi.

Obiettivi dei percorsi formativi offerti da Trenord

■ TECNICO PROFESSIONALE ABILITATIVA

Creare nuove figure aziendali, formare i neoassunti e aggiornare competenze ed abilitazioni dei dipendenti.

275.371 ORE EROGATE

■ SALUTE E SICUREZZA

Informare sui fattori di rischio legati alla mansione svolta e formare i dipendenti con incarichi specifici legati alla sicurezza.

28.813 ORE EROGATE

■ COMMERCIALE

Sviluppare le capacità commerciali e la comunicazione efficace con i clienti.

11.111 ORE EROGATE

■ TECNICO PROFESSIONALE NON ABILITATIVA

Sviluppare competenze utili ad innalzare i livelli di performance dei dipendenti e generare comportamenti aziendali virtuosi.

4.994 ORE EROGATE

■ TRASVERSALE E COMPORTAMENTALE

Accrescere le soft skills e le competenze manageriali, migliorando la collaborazione e il benessere in azienda.

2.334 ORE EROGATE



Formazione per nuovi assunti

Nell'ambito dei processi di selezione, nel 2019, Trenord ha avviato 11 Scuole Professionali (5 per capitreno, 4 per macchinisti e 2 per manovratori). Queste scuole, gestite dalla formazione Tecnico-Operativa, hanno coinvolto più di 220 persone. Il 95% sono entrate in servizio in azienda a seguito dell'iter formativo.

La pluralità delle persone di Trenord

18%

PERSONALE FEMMINILE

+4%

RISPETTO AL 2018

12

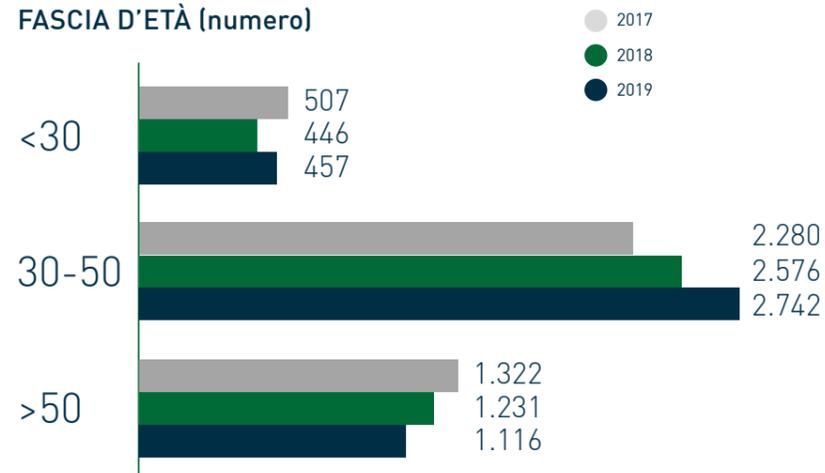
NAZIONALITÀ

“Con il Master Child, Trenord ha voluto attivare un circolo virtuoso per mantenere un filo rosso con le lavoratrici e i lavoratori e permettere loro di mettere in risalto le proprie capacità di gestire i problemi e lo stress della vita quotidiana, a casa come sul lavoro.”

Andrea Del Chicca,
Direttore Corporate

Trenord considera la diversità e l'inclusione una tradizionale fonte di arricchimento e tutela la pluralità di genere, nazionalità ed età. In particolare, in un settore caratterizzato da una forte presenza maschile come quello ferroviario, anche nel 2019 Trenord ha valorizzato la componente femminile, con iniziative ad hoc per le dipendenti donne, a partire dai principi contenuti nel Manifesto per l'occupazione femminile di "Valore D" che Trenord ha sottoscritto per il proprio personale.

DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ (numero)



Nel settembre 2019, Trenord e il Gruppo FNM sono state le prime aziende in Italia nel settore ferroviario ad aderire ai progetti "LIFE BASED VALUE", percorsi formativi basati su studi che attestano che gli eventi della vita siano la miglior palestra per allenare le proprie soft skill.

Nello specifico, sono stati avviati tre programmi:

MASTER CHILD

Master digitale destinato alle mamme in attesa e ai neogenitori con figli da 0 a 3 anni, con lo scopo di **valorizzare in ambito lavorativo le competenze acquisite spontaneamente con la genitorialità.**

MAXIMIZE

Programma **dedicato ai Responsabili di Struttura**, per supportarli nel valorizzare i frutti della formazione dei propri collaboratori, che hanno aderito alla MASTER CHILD

REACH - WEBINAR

Programma di 6 appuntamenti live mensili dedicato a tutti i dipendenti, allo scopo di far nascere nuove consapevolezze e riflessioni. **Vengono affrontati i diversi aspetti del concetto di cura**, quali il **sostegno di un familiare** anziano o malato, la cura verso i figli, la **gestione di un team**, la relazione con gli altri, **l'attenzione verso il cliente.**



Due progetti del "Life Based Value"

COSA DICONO I PARTECIPANTI

83%

MIGLIORA LE COMPETENZE

79%

HA PIÙ ENERGIA "PER METTERE TUTTO INSIEME"

75%

SI SENTE PIÙ VICINO ALLA PROPRIA AZIENDA

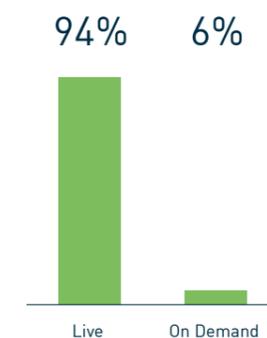
MASTER CHILD: IL PROGRAMMA MAAM



54

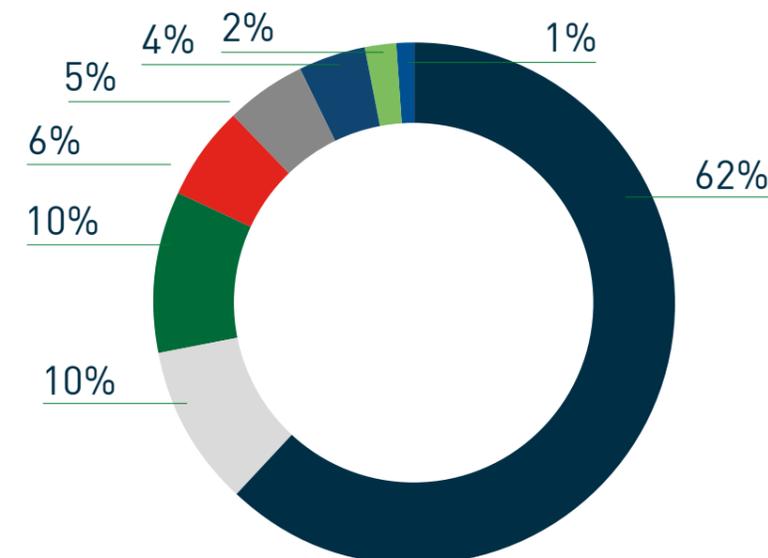
PARTECIPANTI

REACH: I WEBINAR PER TUTTI I CAREGIVER



189

PARTECIPANTI



DI CHI SI PRENDONO CURA I PARTECIPANTI:

- Figli
- Partner
- Se stessi
- Genitori anziani
- Colleghe
- Nessuno
- Volontariato
- Amici

Welfare e benessere lavorativo

Impegni specifici di Trenord al 2019, dichiarati nel Bilancio di Sostenibilità 2018	Impegno raggiunto	Prossimi passi nel 2020
Rafforzamento degli strumenti di Welfare	✓	Consolidamento degli strumenti di welfare attivi

Il benessere organizzativo altro non è che il riflesso del benessere diffuso tra i singoli collaboratori all'interno dell'azienda; l'impresa è in salute se il lavoratore si trova nelle condizioni per poter dire: "sto bene dove sono".

Il sistema di Welfare implementato da Trenord tende sempre più a far vivere in un contesto lavorativo stimolante e partecipativo, che motiva i dipendenti nel portare a termine i propri compiti nel modo più efficace.

Alcune attività di Welfare del 2019

- Agevolazioni per dipendenti e familiari (convenzioni con ATM, servizi di assistenza fiscale, pass per libera circolazione sui treni Trenord, rimborso del costo di iscrizione dei figli all'asilo nido, ecc.).
- Servizio di assistenza professionale individuale per i lavoratori coinvolti in episodi traumatici durante l'attività lavorativa.
- Sostegno alle famiglie attraverso sussidi per matrimonio, natalità, studio e formazione linguistica.

CRA

- Convenzioni con centri estivi e colonie
- Organizzazione di attività culturali, turistiche, ludiche e sportive
- Impegno nel sociale
- Convenzioni con esercizi commerciali (Esselunga, Autogrill, Virgin, ecc...)

CASSA INTEGRATIVA FNM

- Rimborso di spese mediche per il lavoratore e i familiari a carico
- Sussidi allo studio per i dipendenti e i figli iscritti ad un percorso di studi
- Convenzioni con centri medici per accertamenti sanitari di medicina preventiva (si veda pag. 62)

ISCRITTI AGLI ENTI FORNITORI DEL WELFARE TRENORD

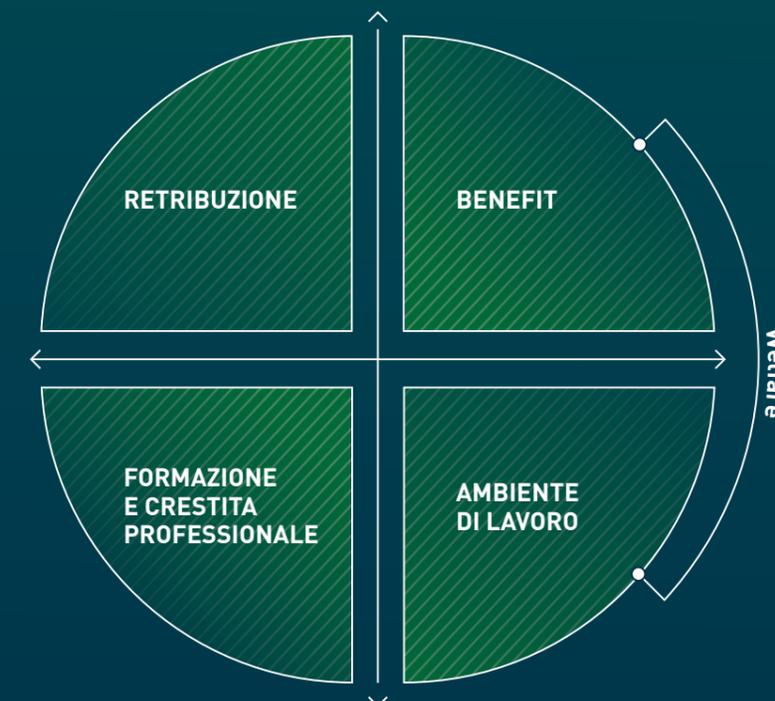


Progetto Total Reward

Con l'obiettivo di **creare maggiore consapevolezza rispetto agli elementi monetari e non monetari che costituiscono il pacchetto retributivo di ciascun dipendente**, la Direzione Risorse Umane, Organizzazione Welfare di Trenord ha avviato una collaborazione con l'Università degli Studi di Milano Statale per l'applicazione del **modello economico del Total Reward**. Il Valore scaturito dal modello rappresenta la **"ricompensa"**

complessiva offerta ai dipendenti dall'Azienda, che va ben oltre la componente strettamente economica e tangibile della busta paga. Infatti, il modello permette di valutare le quattro macro-componenti del sistema remunerativo di Trenord, quantificandone il valore in termini monetari. Nella prima fase si è valorizzata la dimensione Benefit (come insieme di beni, servizi e agevolazioni offerti da e/o

tramite l'Azienda) relativa al 2018 in 8.000€ annui per dipendente. Nel 2020, si prevede di completare il modello implementando anche la quantificazione della dimensione Ambiente di lavoro (clima organizzativo, stile di leadership, work-life balance e ambienti fisici). Con questo progetto, Trenord vuole comunicare ai suoi dipendenti come il proprio modello di ricompensa guardi alla **persona nella sua totalità e ai suoi bisogni**.



La salute e la sicurezza prima di tutto

Impegni specifici di Trenord al 2019, dichiarati nel Bilancio di Sostenibilità 2018	Impegno raggiunto	Prossimi passi nel 2020
Formazione in tema di salute e sicurezza a 2.000 dipendenti	✓	Proseguimento delle attività di formazione in tema di salute e sicurezza
Iniziative di medicina preventiva estese su più luoghi di lavoro	✓	Conferma delle sedi attualmente disponibili (n. 12)

-20%

INFORTUNI NEL 2019
RISPETTO AL 2018

-10%

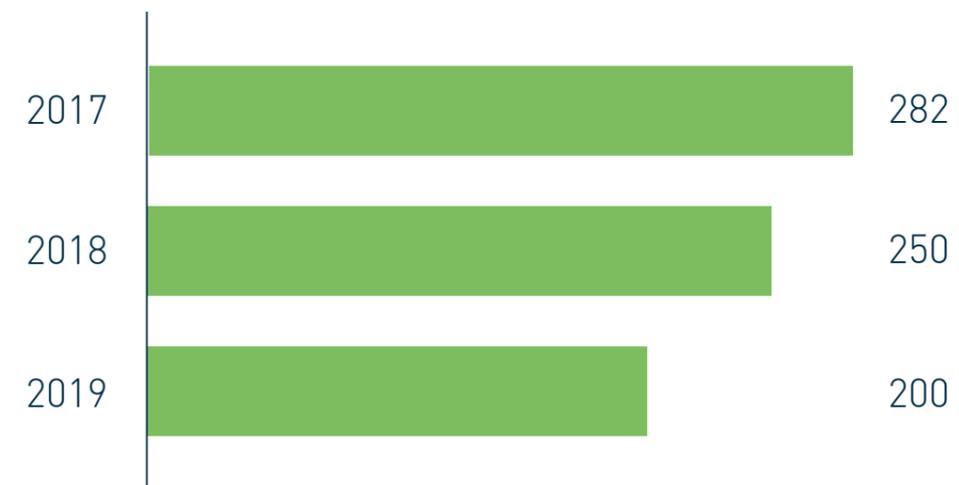
INDICE DI GRAVITÀ DEGLI
INFORTUNI NEL 2019
RISPETTO AL 2018

Per Trenord, tutelare e garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori è una responsabilità fondamentale. Incentivare comportamenti virtuosi, finalizzati al miglioramento della salute e della sicurezza di tutti, è un presupposto basilare per il successo e l'efficacia del servizio.

ATTIVITÀ DEL SERVIZIO PROTEZIONE E PREVENZIONE SVOLTE NEL 2019

- Emissione di una procedura di segnalazione di circostanze rischiose che avrebbero potuto causare un infortunio ma che, per pura casualità, non l'hanno fatto (Near Miss).
- Progetto Si.Se. (Sicurezza Sempre) per la segnalazione di criticità infrastrutturali da parte dei dipendenti con incarichi in tema di sicurezza
- Fornitura di un vademecum aggiuntivo sulla sicurezza al personale neoassunto
- Adeguamento degli ambienti di lavoro e degli impianti di manutenzione
- Revisione dei profili di rischio per tutto il personale Trenord
- Aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) aziendale

INFORTUNI SUL LAVORO



INIZIATIVE 2019

STRESS DA LAVORO CORRELATO

Dal 2015, il **progetto Ben-essere in Azienda** per la valutazione del rischio da stress da lavoro correlato ha permesso l'avvio di azioni concrete per favorire buone pratiche. Nel 2019 è stata approfondita l'analisi degli "eventi sentinella", che proseguirà nel 2020 con l'aggiornamento della valutazione.

MEDICINA PREVENTIVA

Oltre a garantire sorveglianza sanitaria e costanti controlli medici, Trenord offre la possibilità di usufruire a titolo facoltativo e gratuito di esami e visite mediche preventive. Nel 2019 ne hanno beneficiato 1.630 dipendenti.

VACCINAZIONE ANTINFLUENZALE

Anche nel 2019, Trenord ha offerto ai propri lavoratori la vaccinazione antinfluenzale gratuita, organizzando sei sessioni di vaccinazioni che hanno coinvolto 230 dipendenti.

Il dialogo con i dipendenti

A partire dalla seconda metà del 2019, Trenord ha avviato un percorso di progressiva evoluzione delle relazioni industriali con l'obiettivo di impostare un modello relazionale caratterizzato da:

- coinvolgimento sui contenuti delle linee strategiche aziendali;
- condivisione del valore (sociale ed economico) della missione aziendale;
- responsabilità diffusa finalizzata alla sostenibilità economica delle negoziazioni;
- attività di coordinamento per semplificare i processi di cambiamento, anche mediante la leva della formazione continua del personale;
- trasparenza ed informative preventive sui principali progetti aziendali.

La strada intrapresa vuole giungere alla costituzione di un sistema di relazioni industriali inclusivo e responsabilizzato nel quale tutti i soggetti coinvolti operino, nel rispetto dei reciproci ruoli, in un'ottica sistemica.

In ambito Welfare, nel 2019 e per la prima volta in Trenord, è stato introdotto l'istituto del Premio di Risultato, che prevede la possibilità di convertire le somme erogate in denaro in servizi Welfare, mediante un incremento del 20% del valore del Premio erogabile in denaro. Durante il primo semestre del 2019, sono stati effettuati 3 scioperi aziendali proclamati da diverse Organizzazioni Sindacali.

A seguito della sottoscrizione dell'accordo del 23 luglio 2019 tra Trenord e le organizzazioni sindacali CGIL, CISL, UIL, UGL, FAST, e FAISA, che ha dato concreta soluzione a storiche istanze sindacali, nel secondo semestre la conflittualità ha assunto una dimensione «mono-sindacale». L'unica Organizzazione Sindacale non firmataria dell'accordo, infatti, ha fatto ricorso allo strumento dello sciopero e della vertenzialità, proclamando ulteriori 3 scioperi.

Nel 2019, inoltre, sono stati indetti 4 scioperi generali/nazionali per motivazioni non riconducibili ad argomentazioni aziendali.

In tali casi l'Azienda non ha alcuna leva per tentare di conciliare o mitigare le motivazioni a base dello sciopero.

Aree su cui si è focalizzata l'attività di negoziazione nel 2019

- PREVENZIONE E RISOLUZIONE DI POTENZIALI VERTENZE COLLETTIVE
- PROGRESSIVO RIORDINO SALARIALE, ANCHE AL FINE DI INTERCETTARE LE NORMATIVE IN MATERIA DI FISCALITÀ AGEVOLATA E WELFARE
- EFFICIENTAMENTO DEI PROCESSI DI PRESIDIO DELLE ATTIVITÀ OPERATIVE RELATIVE AL SETTORE BIGLIETTERIA E MANUTENZIONE
- FORMAZIONE CONTINUA
- SCIOPERI

La comunità. Il servizio di Trenord per il tempo libero

A partire dal 2016, con il grande evento "The Floating Piers", Trenord ha ampliato sempre di più la propria offerta dedicata al tempo libero, per permettere ai passeggeri di raggiungere città d'arte, località turistiche, fiere e concerti con un servizio efficace e a prezzi vantaggiosi. Nel corso degli anni Trenord ha ampliato il suo percorso in un crescendo di proposte, offerte ed opportunità studiate ad hoc sul profilo dei clienti e sulle opportunità

Discovery train I treni della neve

Anche per il 2019, per la stagione invernale sono tornate le proposte treno+navetta+skipass ideate

da Trenord per portare i viaggiatori in treno a trascorrere una o più giornate di divertimento sugli sci nei comprensori di Aprica, Valmalenco, Montecampione e Pontedilegno-Tonale. Lasciare a casa l'auto

privata, usufruire di prezzi vantaggiosi, sconti e servizi dedicati e potersi dedicare esclusivamente al piacere del divertimento della montagna e degli sci, sono stati elementi chiave per il successo dell'iniziativa.



TRENO + NAVETTA + SKIPASS
Da **€34**
Scopri tutte le offerte su www.trenord.it

TRAIN + SHUTTLE + SKIPASS
From **€34**
Find out more about all offers at www.trenord.it/en

火车+摆渡车+滑雪通票
€34起
了解更多优惠活动请登录www.trenord.it

che offre il territorio. A testimonianza del lavoro profuso, ora è il territorio stesso che contatta Trenord per intavolare nuove partnership in occasione di grandi eventi, richiedendone il supporto in qualità di travel partner. L'offerta di Trenord per il tempo libero è completata da due importanti servizi: il Malpensa Express che permette il collegamento con l'aeroporto di Malpensa e il servizio di lunga percorrenza diretto a Monaco di Baviera e Vienna.

Discovery train I treni di laghi

7.784

BIGLIETTI VENDUTI
NEL 2019

Dalle sponde del Lario con Villa Carlotta al Garda, dal lago Maggiore con la splendida Villa Taranto al lago d'Iseo e a Monte Isola: gli itinerari integrati per il viaggio in treno e in battello di Trenord riscuotono un successo che continua

ininterrotto da anni. Il 2019 è stato caratterizzato da una crescente attenzione ed interesse dei clienti Trenord per il "prodotto lago", apprezzato anche dai clienti stranieri, da sempre molto sensibili a questa tipologia di destinazione.



DISCOVERY TRAIN

Lombardia

TRENO + BATTELLLO
Laghi: Como, Garda, Iseo, Maggiore
Da **€10**
Scopri tutte le offerte su www.trenord.it

TRAIN + BOAT TRIP
Lakes: Como, Garda, Iseo, Maggiore
From **€10**
Find out more about all offers at www.trenord.it/en

火车+去湖边的摆渡船
科莫湖, 加尔达湖, 伊赛奥湖, 马焦雷湖
€10起
了解更多优惠活动请登录www.trenord.it

Discovery train I grandi eventi

Le offerte Discovery Train permettono ai clienti Trenord di visitare i luoghi più belli della Lombardia, proponendo offerte "treno + esperienza turistica" oppure biglietti ferroviari "speciali" a prezzi molto competitivi.

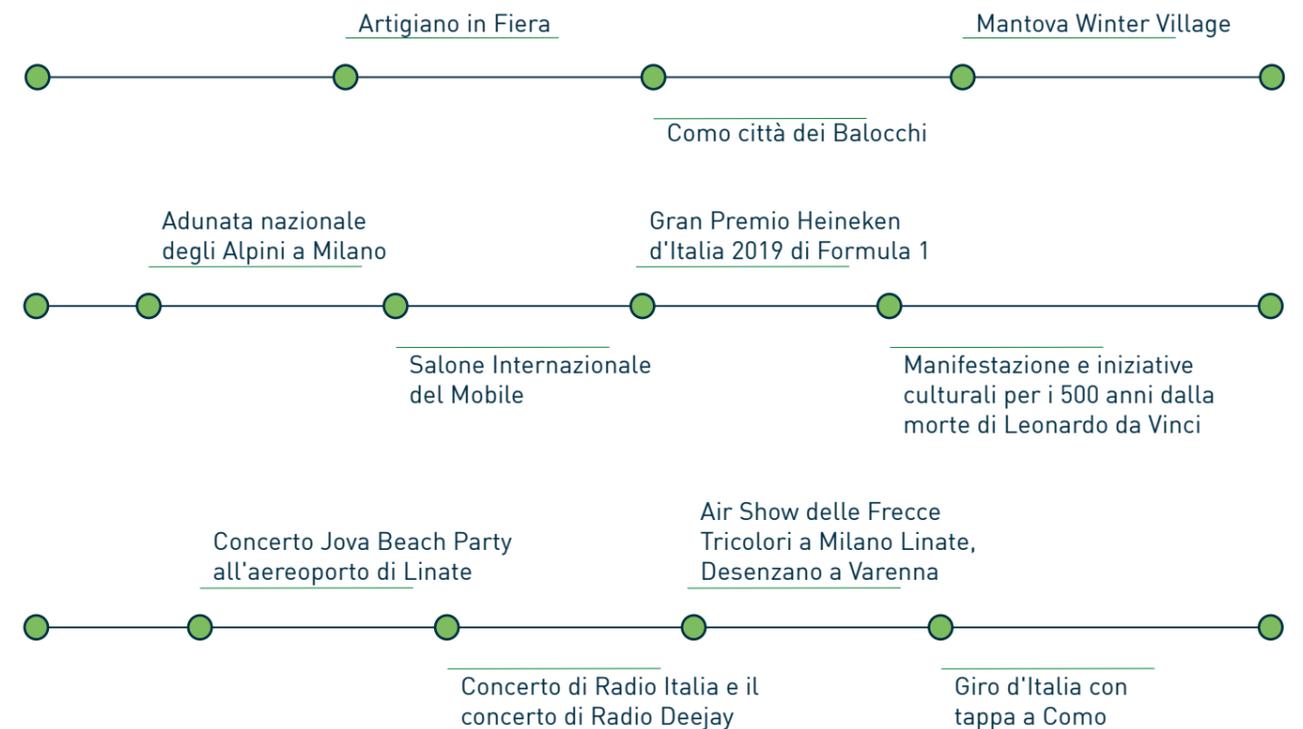
Trenord, inoltre, si occupa anche della copertura per grandi eventi di rilevanza nazionale e internazionale organizzati sul territorio lombardo.

L'offerta enogastronomica di Trenord

L'offerta estiva e invernale si completa con quella enogastronomica, in cui Trenord è travel partner per importanti eventi: Morbegno in Cantina, la Festa del torrone di Cremona, il Festival del Franciacorta, e il Treno dei sapori. Il Treno dei Sapori è una iniziativa realizzata da Trenord e dal Tour Operator To Be Incentive Srl che offre la possibilità di viaggiare, e degustare a bordo di un treno dedicato e appositamente attrezzato

i prodotti enogastronomici locali, nel territorio del Lago di Iseo. Il prodotto prevede diversi pacchetti, con visite guidate alle principali località turistiche della zona, visite in cantina, degustazioni e navigazione del lago. L'attrattività dell'offerta, unita alla piacevole esperienza di viaggio, ha fatto crescere il servizio fino ad arrivare ad effettuare 112 corse nel 2019, ospitando a bordo quasi 7.500 Clienti.

I grandi eventi del 2019



L'ADUNATA NAZIONALE DEGLI ALPINI

Per le celebrazioni del centenario della fondazione dell'Associazione Alpini, Trenord ha proposto un biglietto a soli 10€, per consentire di viaggiare in treno e sui mezzi urbani di ATM per tutte le tre giornate dell'evento. È stato, inoltre, messo in campo un piano straordinario di potenziamento delle composizioni, aggiungendo oltre 130mila posti e 390 corse.

250mila viaggiatori hanno raggiunto l'Adunata Nazionale degli Alpini a Milano con i servizi di Trenord.

CONCERTO JOVA BEACH PARTY

In occasione del concerto di Jovanotti, che si è tenuto sabato 21 settembre 2019 all'aeroporto di Linate, Trenord ha proposto un biglietto speciale a/r a 10€ per raggiungere in treno l'evento e corse notturne straordinarie per il rientro dopo il concerto.

I ticket venduti per i treni speciali sono stati 5.494.

DESENZANO AIR SHOW

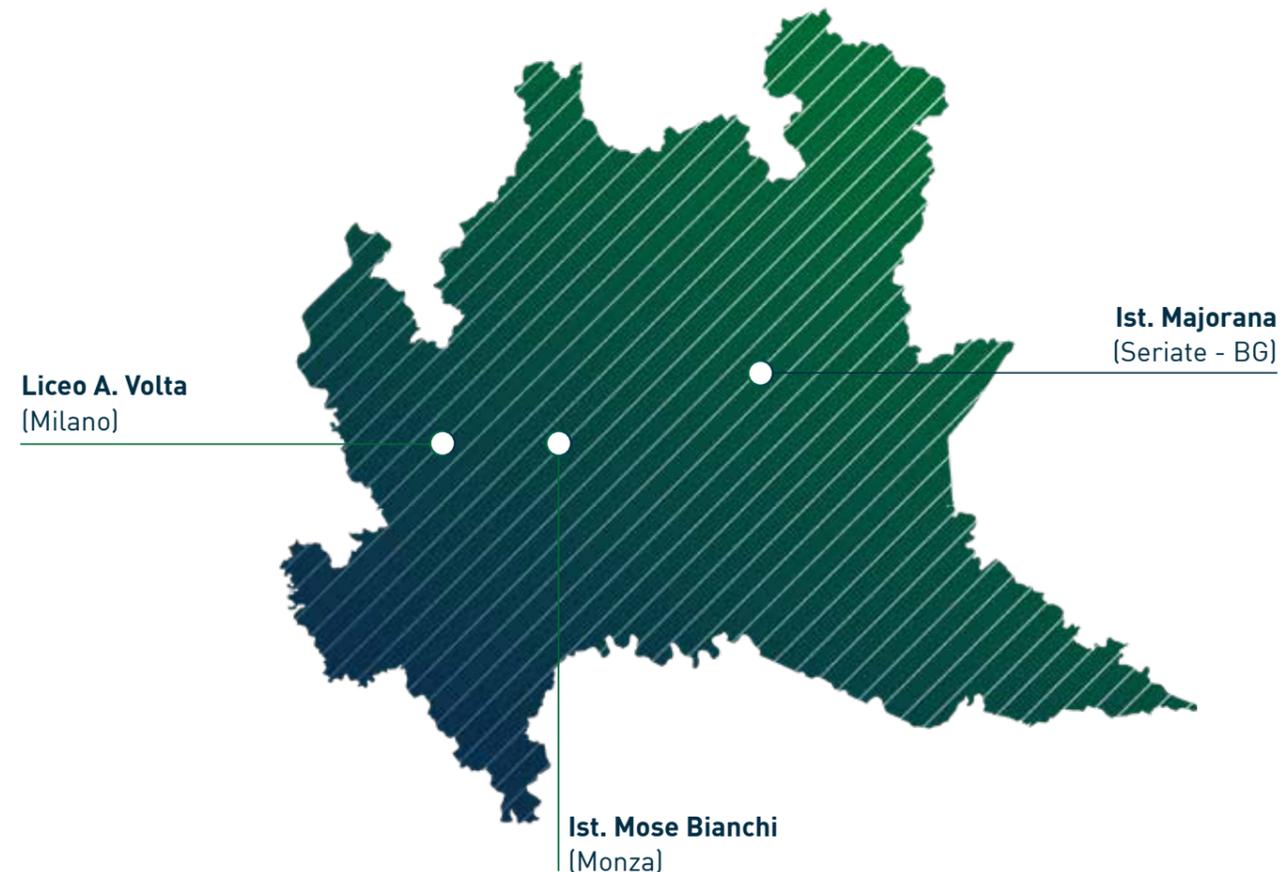
Per rispondere alla domanda di mobilità prevista per la manifestazione "Ali su Desenzano 2019" del 6 ottobre 2019 con la partecipazione della Pattuglia Acrobatica "Frecce Tricolori", Trenord ha potenziato il proprio servizio aggiungendo ai treni ordinari 9 ulteriori servizi straordinari. Al termine della manifestazione, l'Amministrazione Comunale ha fatto pervenire a Trenord un ringraziamento ufficiale per il servizio offerto, augurandosi di poter avere nuove occasioni di collaborazione professionale in futuro.

L'impegno nelle scuole e nelle università

In collaborazione con Elis, realtà educativa no-profit, Trenord ha avviato il progetto **#Youngmobility2019-2020** che prevede il coinvolgimento di **tre scuole superiori della Lombardia** nella realizzazione di un progetto finalizzato alla **promozione del treno** quale mezzo di trasporto condiviso, sostenibile e accessibile. Ogni scuola selezionata, ha una vocazione formativa specifica, di cui si terrà conto nella proposta di contenuto del progetto.

Il progetto intende partire dai giovani per stimolare lo sviluppo di una nuova cittadinanza attiva e consapevole. In particolare, gli studenti saranno coinvolti nella realizzazione di progetti di comunicazione e sensibilizzazione sul tema della mobilità sostenibile, integrata e connessa. Il progetto sarà diviso in tre fasi:

- 1ª FASE**
Testimonianza del management Trenord presso le scuole
- 2ª FASE**
Visite degli studenti agli impianti Trenord
- 3ª FASE**
Sviluppo di progetti di comunicazione e sensibilizzazione da parte degli studenti



Oltre alle attività di educazione nelle scuole, Trenord, insieme ad altri player del settore della mobilità, è partner del Politecnico di Milano per il **Corso di Laurea Magistrale in Mobility Engineering**, attivo dall'anno accademico 2019/2020. Si tratta di percorso formativo unico nel suo genere e risponde sia alle richieste di innovazione che vengono dalle imprese, sia alla necessità di potenziamento di settori strategici per lo sviluppo economico che arriva dal Sistema Paese.



L'impegno di Trenord per la giornata della Colletta Alimentare

Trenord ha stretto un **accordo di collaborazione a sostegno della giornata della Colletta Alimentare**, svoltasi il 30 novembre 2019 presso supermercati e punti vendita in Lombardia, promuovendo il

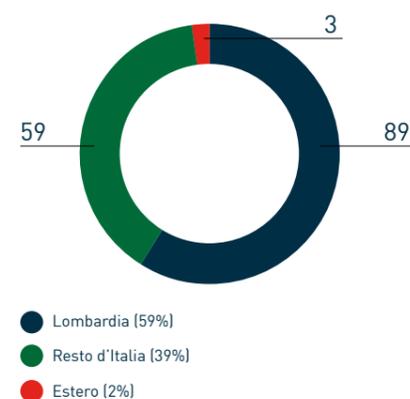
valore dell'iniziativa attraverso tutti i suoi canali di comunicazione. Inoltre, Trenord ha destinato una quota-parte del costo di ogni panettone donato ai suoi dipendenti come strenna

natalizia alla Fondazione Banco Alimentare ONLUS per lo svolgimento delle sue attività di recupero e offerta di cibo alle strutture caritative (per un valore complessivo della donazione pari a 4.320 euro).

Gestione responsabile della catena di fornitura

Impegni specifici di Trenord per il biennio 2019-2020	2019	2020
Percentuale di gare che includono come criterio di valutazione tecnica il possesso di certificazioni ISO 14001	22%	40%
Percentuale di gare che includono come criterio di valutazione tecnica il possesso di certificazioni ISO 45001 / OHSAS 18001	17%	30%
Ottenimento della certificazione anticorruzione e rating di legalità relativa ai processi rilevanti di Acquisti e Appalti	NO	SI
Percentuale di procedure che includono come criterio di valutazione tecnica il possesso di certificazioni SA 8000, rispetto al totale di procedure europee di servizi con alta concentrazione di manodopera (>40%)	0%	10%
Percentuale di procedure che includono come criterio di valutazione tecnica il possesso di certificazioni ISO 45001 / OHSAS 18001, rispetto al totale di procedure europee di servizi con alta concentrazione di manodopera (>40%)	20%	30%
Numero di fornitori iscritti all'albo fornitori che hanno risposto al questionario di sostenibilità	0	40

FORNITORI QUALIFICATI NEL 2019 PER AREA GEOGRAFICA (numero)



Il processo di qualifica dei fornitori di Trenord prevede l'accettazione del Codice Etico aziendale, delle procedure e regolamenti interni, nonché dei principi generali di responsabilità amministrativa ed anticorruzione inclusi nelle condizioni generali d'appalto e capitolati di gara. Nel corso del 2019 Trenord ha costituito l'albo fornitori nella nuova piattaforma di e-Procurement. Il regolamento del nuovo albo fornitori, prevede l'obbligatorietà del possesso del certificato di qualità ISO 9001; inoltre, con specifico riferimento ai requisiti ambientali, nell'Albo Fornitori è espressamente richiesto di esplicitare il possesso di certificazioni ambientali ("certificazione Green"). Nel 2019 sono state revisionate anche le procedure indicanti i requisiti dei fornitori in materia di sicurezza ferroviaria, ambito per cui, durante il processo di qualifica, è espressamente richiesto di esplicitare le certificazioni in possesso, in modo da poter invitare alle procedure di gara solo operatori idonei. Con il nuovo albo è stato, infine, perfezionato l'algoritmo del criterio di rotazione dei fornitori, in modo da rendere la trasparenza e la tracciabilità del processo di scelta dei fornitori ancora più lineare.



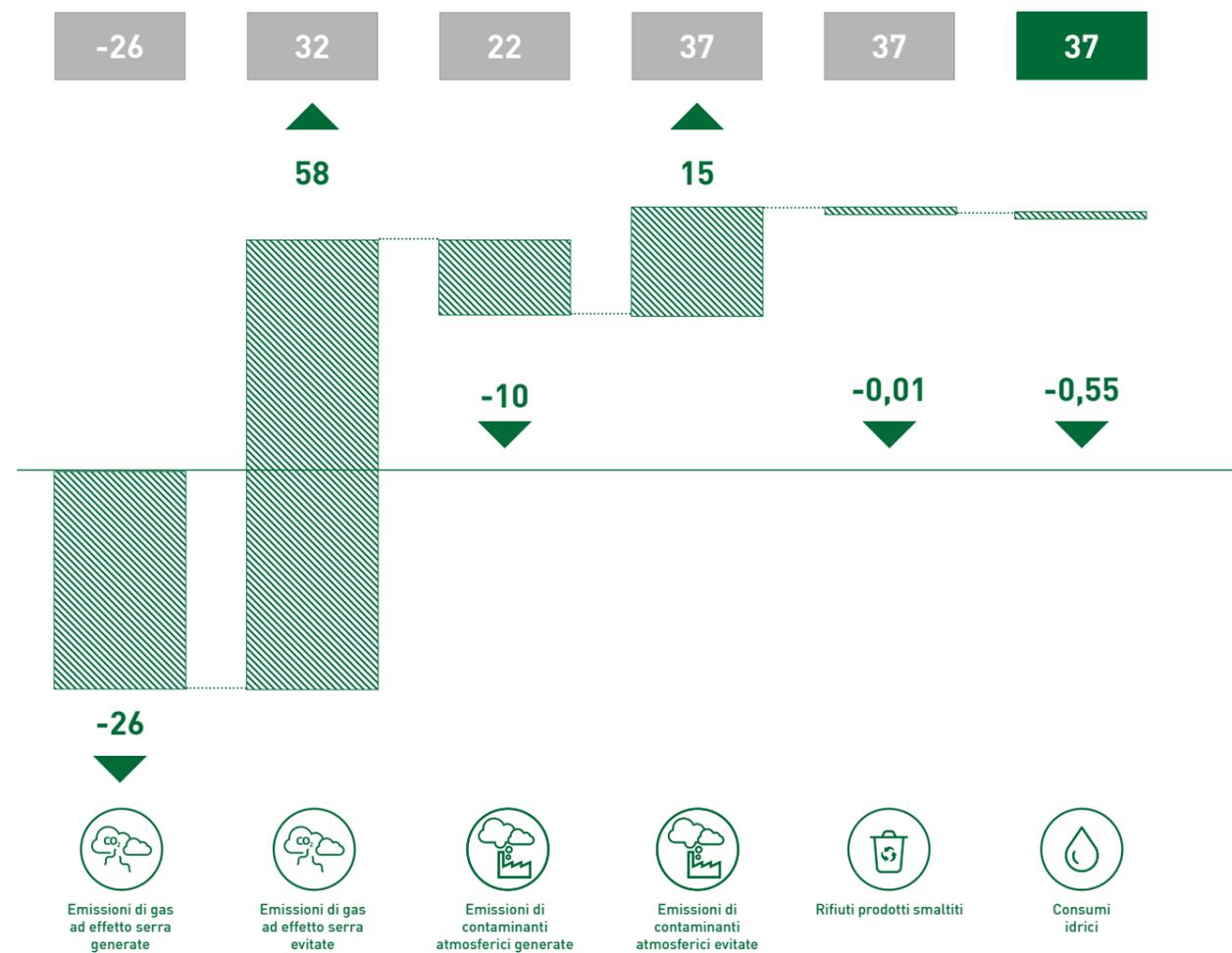
La dimensione ambientale di Trenord

Gli impatti principali della dimensione ambientale del True Value sono rappresentati dalle emissioni evitate grazie all'utilizzo del treno in alternativa all'automobile. Tali impatti considerano sia le emissioni di gas ad effetto serra, che contribuiscono al cambiamento

climatico, per 58 milioni di euro, che quelle di emissioni di contaminanti atmosferici, che incidono sulla qualità dell'aria e la salute dei cittadini, per un totale di 15 milioni di euro.

Per la descrizione di tutti gli impatti si rimanda a pag. 94-95.

GLI IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI DI TRENORD (milioni di euro)



Valore cumulato

Uno sguardo al futuro

70

DIPENDENTI IMPIEGATI
IN ATTIVITÀ DI RICERCA
E SVILUPPO

A partire dal 2019, Trenord ha voluto investire in **maniera strategica sull'innovazione** come leva per aumentare ulteriormente la sostenibilità delle proprie operazioni. A tal fine, nel corso dell'anno è stata istituita la **Direzione Tecnica**, che, oltre a gestire tutte le attività connesse all'ingegneria di processo e di prodotto, alla formazione tecnica ed alla normativa ferroviaria, ha come scopo primario quello di condurre, anche in partnership con Università come il Politecnico di Milano e il Dipartimento di Ingegneria dell'Università di Firenze, attività di ricerca e sviluppo. Tra le principali attività del 2019 portate avanti dalla Direzione Tecnica, rientrano le analisi e gli **studi di fattibilità** condotte in merito ai **treni "green"**. Trenord sta, infatti, valutando la possibilità di passare, sulle **linee ferroviarie non elettrificate**, dall'utilizzo di convogli diesel a convogli di nuova generazione con propulsione alternativa come **treni bimodali** (alimentati sia attraverso batterie che attraverso l'elettricità fornita dalla rete) e **treni ad idrogeno**. L'introduzione di tali treni permetterebbe di **diminuire l'impatto ambientale di Trenord** su quelle tratte che attualmente richiedono l'utilizzo di treni a gasolio perché parzialmente o interamente non elettrificate. In particolare, nel 2019 è stata avviata una valutazione di fattibilità tecnica ed economica riguardante l'introduzione di treni bimodali su due relazioni: Como S. Giovanni - Erba e Como S. Giovanni - Albate - Merone - Molteno - Lecco. Le prime analisi effettuate hanno evidenziato che tali linee presentano caratteristiche morfologiche e infrastrutturali favorevoli all'introduzione dei nuovi convogli. Il completamento dell'analisi di fattibilità, nel corso del 2020, permetterà di decidere in merito allo sviluppo dei progetti. Un'altra attività significativa portata avanti dalla Direzione Tecnica nel 2019 riguarda lo sviluppo di **sistemi di telediagnostica dei rotabili** che permetteranno di monitorare in **tempo reale** gli innumerevoli parametri di funzionamento dei convogli ferroviari. Lo sviluppo e la conseguente applicazione di questo sistema permetteranno di aumentare **l'efficacia e l'efficienza delle attività di manutenzione** con conseguenti ricadute positive sulla qualità del servizio. Allo stesso tempo, la telediagnostica permetterà di garantire **l'assistenza in tempo reale al macchinista** da parte dell'**Help Desk** di Trenord che sarà in grado di visualizzare a distanza tutti i parametri fondamentali per monitorare lo stato del treno in circolazione. L'obiettivo di Trenord è di monitorare progressivamente e grazie alla telediagnostica, tutta la flotta che rimarrà in servizio dopo il 2023.

Caratteristiche della tratta analizzata per l'introduzione dei treni bimodali

COMO S.GIOVANNI - ALBATE - MERONE - MOLTENO - LECCO



L'impatto ambientale dei nuovi treni

NUOVI TRENI
105 CARAVAGGIO
a doppio piano
per le tratte
suburbane
41 DONIZETTI
per percorrenze
veloci verso
Milano
30 COLLEONI
con motori
diesel-elettrici
per le linee non
elettrificate

Regione Lombardia, con un piano di investimenti da 1,6 miliardi euro, fornirà a Trenord 176 nuovi treni dotati dei più elevati standard tecnologici, che permetteranno di migliorare le performance ambientali. Infatti, i nuovi treni saranno:

- costruiti con materiali innovativi che ne riducono il peso e garantiscono elevati tassi di riutilizzabilità (96%) e biodegradabilità (95%);
- dotati di sistemi tecnologici che permetteranno la riduzione del 30% dei consumi di energia elettrica e, soprattutto, il recupero dell'energia di frenatura - pari a circa il 20% del fabbisogno di trazione - che sarà reimmessa direttamente in rete;
- dotati di misuratori di energia, utili anche a fini di diagnostica e manutenzione. Tali sistemi permetteranno di autoregolare il sistema di climatizzazione in funzione del reale numero di passeggeri. Inoltre, la chiusura delle porte è programmata al fine di evitare la dispersione termica.
- costruiti con materiale rotabile che garantisce la riduzione dell'inquinamento acustico, all'interno e all'esterno del treno.

Il rinnovo dei convogli di Trenord permetterà di accantonare un'importante porzione dell'attuale flotta, ancora composta per il 46% di vecchi treni. Entro dicembre 2020 saranno consegnati i primi 30 nuovi treni.

"I nuovi treni che entreranno in servizio dal 2020, mediamente, consumeranno il 30% in meno e avranno prestazioni, in termini di frenata e accelerazione, molto migliori di quelle attuali"

Marco Piuri,
Amministratore Delegato

13 Certificazione valida per l'intera azienda, relativamente alle attività di "Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto ferroviario e Manutenzione di materiale rotabile"

14 Certificazione valida per le sedi di Milano Cadorna, Novate Milanese, Iseo, Camnago e per una parte delle sedi di esercizio, relativamente alle attività di "Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto ferroviario; manutenzione di materiale rotabile attraverso lavorazioni meccaniche, elettriche e pneumatiche e attività di lavaggio, pulizia e sanificazione, verniciatura, pellicolatura e ripristino arredi". Nel corso del 2020 Trenord valuterà un programma per l'estensione dell'attuale certificazione ambientale in accordo allo standard ISO 14001:2015 per le sedi di Milano Firenze, Lecco e Cremona.



Mobilità sostenibile: auto elettriche

Nel corso del 2019, Trenord ha avviato la **sperimentazione di autovetture elettriche in sostituzione graduale e completa dell'attuale parco endotermico di Trenord**. Il servizio permetterà di testare **una nuova modalità di movimentazione del personale** per esigenze aziendali, utilizzando **servizi di car sharing a copertura regionale e ad impatto zero**. Si stima che il completamento dell'iniziativa, previsto nel 2021, comporterà una **riduzione delle emissioni in atmosfera quantificabili in circa 2,3 tonnellate di CO2 all'anno per ciascun veicolo**.

Il sistema di gestione integrato

Il trasporto pubblico, e più nello specifico il treno, sono per definizione mezzi di trasporto green poiché permettono di limitare il numero di automobili in circolazione. Nella gestione delle proprie attività Trenord è da sempre attenta all'ambiente, e si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato certificato in accordo agli standard ISO 9001:2015¹³ e ISO 14001:2015¹⁴, che rappresenta la guida aziendale verso il miglioramento del servizio e, contemporaneamente, la base per la crescita della cultura della sicurezza dell'esercizio, della qualità, dell'ambiente, della salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

I consumi energetici

Impegni specifici di Trenord al 2019, dichiarati nel Bilancio di Sostenibilità 2018	Impegno raggiunto	Prossimi passi nel 2020
Gruppo di lavoro (coordinato da AGENS ¹⁵) per incentivare l'utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili nel settore dei trasporti	✓	I lavori proseguono anche nel 2020
Installazione di reti di monitoraggio dei consumi energetici negli impianti di manutenzione di Milano Fiorenza, Novate e Cremona	✓	Nei primi mesi del 2020 è in corso il collaudo del cruscotto di monitoraggio dei consumi
Monitoraggio dei consumi energetici nel settore trasporto mediante attivazione di misuratori di energia installati sulle flotte ETR 425 526	✓	Nel 2020 saranno installati i misuratori anche su alcuni convogli delle flotte TSR, TAF, ETR 245 per permettere una maggior significatività dei risultati

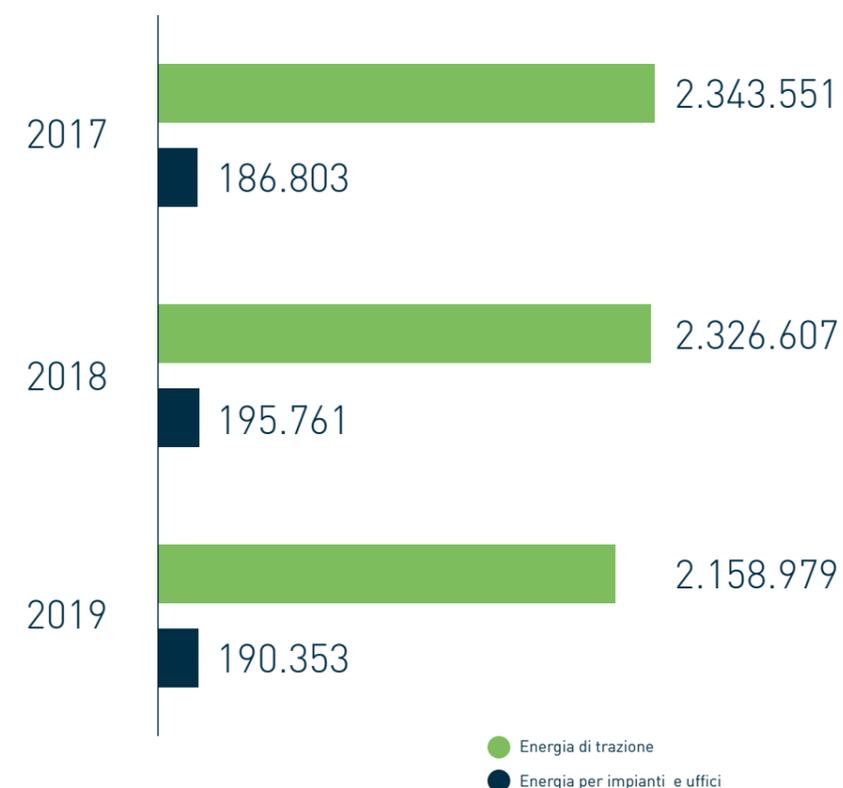
46%

RISPARMIO ENERGETICO PREVISTO SULL'IMPIANTO DI ILLUMINAZIONE A MILANO FIORENZA

L'**88% della totalità** dei consumi energetici di Trenord è imputabile al **servizio di trasporto mediante treni e autobus sostitutivi**. Considerando i soli consumi di energia elettrica la quota imputabile al trasporto sale al 97% dei consumi elettrici. L'obiettivo prioritario di Trenord è **monitorare e contenere questi consumi**, considerando che anche riduzioni di pochi punti percentuali possono rappresentare risparmi non indifferenti in termini assoluti. Le **diagnosi energetiche** eseguite nel corso del 2019 presso gli **impianti manutentivi più grandi** (Milano Fiorenza, Novate Milanese e Cremona) e sulla flotta di treni, hanno consentito di avere un quadro completo sulle ripartizioni dei consumi e permesso di identificare **azioni mirate di efficientamento energetico** da poter intraprendere nei prossimi anni. In ottica di miglioramento continuo, a partire dal 2020 si procederà alla sostituzione, progressiva e completa, di tutte le sorgenti luminose a vapori di sodio e al neon, presenti negli impianti di manutenzione, con **lampade a tecnologia LED**. Per dare un'idea dell'impatto degli interventi, a Milano Fiorenza - il principale impianto di manutenzione interessato dall'intervento - la progressiva sostituzione nelle officine 1 e 2 di circa **1.000 lampade da 250 W e 13.800 lampade da 18 W**, permetterà un **risparmio energetico di circa il 46%** e un conseguente **risparmio economico di 700mila euro** nell'arco di vita utile delle lampade.

Al fine di ottimizzare il periodo di accensione delle lampade rispetto alle reali necessità lavorative, si procederà all'installazione di **temporizzatori** negli ambienti e di **sensori di presenza**, per consentire la compartimentazione delle aree illuminate nei principali edifici in tutti gli impianti manutentivi di Trenord. Nel 2019, inoltre, si è registrato un **miglioramento** di oltre il 9%, **dell'Indice di Prestazione Energetica (IPE)**, che esprime il consumo di energia per passeggero trasportato sulla distanza di un chilometro, che nell'anno è stato pari 15,8 GEP¹⁶/(passeggero x km).

CONSUMI ENERGETICI (GJ)



¹⁵ AGENS: Agenzia Confederale dei Trasporti e Servizi. Al gruppo di lavoro partecipano i rappresentanti delle seguenti società: AMT, ATAC, ATM, BUSITALIA SITA NORD, COTRAL, FSI, TRENORD, AGENS

¹⁶ GEP: Grammi Equivalenti di Petrolio. I consumi energetici considerano sia quelli determinati direttamente dai servizi di trasporto, sia quelli indiretti determinati da tutte le attività ausiliarie e accessorie al servizio (impianti di manutenzione, uffici, biglietterie ecc.).



Monitoraggio dei consumi a bordo dei treni

Nel corso del secondo semestre 2019 è stata effettuata una **campagna di monitoraggio dei consumi a bordo dei treni** dotati di misuratori di energia. L'obiettivo ultimo della campagna - che proseguirà per alcuni mesi del 2020 grazie all'installazione di misuratori di energia su alcuni convogli delle flotte TSR, TAF, ETR 245 - sarà la **formazione degli agenti di condotta** (macchinisti) al fine di sensibilizzarli a una guida più attenta **anche al contenimento dei consumi energetici**. L'esperienza pluriennale delle FFS - Ferrovie Federali Svizzere ha dimostrato che la sola formazione del personale di condotta con l'adozione di stili di guida più attenti ai consumi energetici può portare a **riduzione di consumi di energia elettrica anche fino al 10% dei consumi complessivi**.

Il consumo responsabile della risorsa idrica

407m³

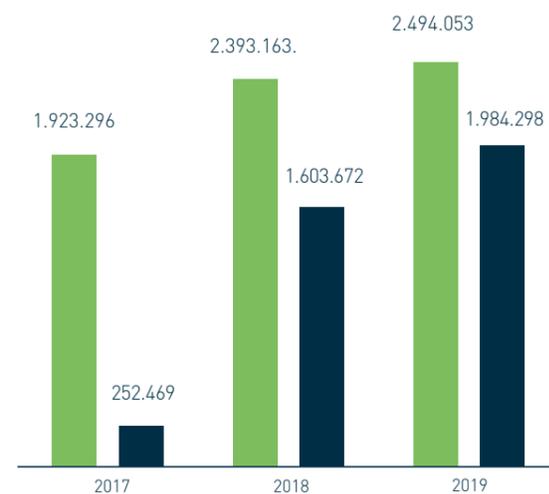
VOLUME DI ACQUA RICICLATA NEL 2019

I consumi idrici di Trenord sono imputabili principalmente alla pulizia e alle attività manutentive dei treni. Nel corso del 2019 è stata ottimizzata la modalità di monitoraggio dei dati di consumo idrico, consentendo una più **efficiente rilevazione delle perdite** e una **riduzione dei tempi di intervento**: tale iniziativa ha contribuito in modo significativo alla diminuzione degli sprechi e dei consumi complessivi, che per il 2019 si attesta intorno al 24%. Presso l'impianto di manutenzione di Novate Milanese è, inoltre, presente un impianto di depurazione che, nel 2019, ha consentito un **riciclo dell'acqua** reflua trattata **di circa 407 m³**, con un conseguente ulteriore risparmio di risorsa. Sempre nell'ottica di riduzione dei consumi e in chiave eco-sostenibile, nel corso del 2019 è stata avviata la progettazione degli **interventi di gestione delle acque meteoriche** non contaminate del sito di Novate Milanese, prevedendone il recupero a copertura di alcuni fabbisogni idrici di sito, in sostituzione dell'approvvigionamento da acquedotto.

VOLUME DI ACQUA PRELEVATA (m³)



QUANTITATIVO DI RIFIUTI AVVIATI A RECUPERO / SMALTIMENTO (tonnellate)



● Rifiuti non pericolosi
● Rifiuti pericolosi

Ambiente: una gestione circolare

71%

PERCENTUALE DI RIFIUTI PRODOTTI AVVIATI A RECUPERO

La gestione dei rifiuti

I rifiuti prodotti da Trenord derivano, per la maggior parte, dai processi di manutenzione e pulizia dei treni, e sono conferiti a società di recupero/smaltimento debitamente autorizzate o, nel caso di frazioni assimilabili a quelle urbane (ad esempio carta, legno, ecc.), al servizio pubblico di raccolta.

Nel 2019 **la maggioranza dei rifiuti prodotti**, circa il 71% con un incremento del 6% rispetto all'anno precedente, **è stato avviato a recupero** in linea con le **best practice di settore**.

Infine, in un'ottica di **diminuzione alla fonte dei rifiuti prodotti**, i nuovi treni saranno dotati di LED in tutti i comparti interni; tale soluzione tecnologica, garantendo **maggior efficienza energetica** e maggiore durata, riduce quindi la produzione del rifiuto costituito dalle lampade esauste di tipo tradizionale.

La gestione del rumore e delle vibrazioni

I treni utilizzati da Trenord sono omologati secondo i parametri relativi all'emissione del rumore previsti dalla legge. Il rumore dovuto al passaggio dei treni sulla rotaia è di competenza dei gestori dell'infrastruttura, che, a differenza di Trenord, hanno la possibilità di gestire la problematica, realizzando ad esempio interventi di mitigazione come l'installazione di barriere fonoassorbenti. Quando Trenord riceve informazioni/segnalazioni relative al rumore o alle vibrazioni provocati dalla circolazione dei treni, condivide la segnalazione al gestore dell'infrastruttura competente, ovvero Rete Ferroviaria Italiana o FERROVIENORD.

Nota metodologica

Principi e criteri di reporting

Giunto alla sesta edizione, il **Bilancio di Sostenibilità di Trenord presenta le attività, i progetti e i risultati ottenuti nel corso dell'esercizio 2019** (1 gennaio - 31 dicembre 2019) **in ambito economico, sociale e ambientale così come le iniziative realizzate e gli impegni presi nei confronti dei suoi stakeholder.**

Adottato dal Consiglio di Amministrazione (CdA) il 9 marzo 2020, il **Bilancio di Sostenibilità è redatto secondo le linee guida GRI Standards - Sustainability Reporting Guidelines**, pubblicati dal *Global Reporting Initiative* (GRI), secondo un livello di aderenza "in accordance Core". Il GRI è un'organizzazione internazionale nata con il fine di creare un supporto utile alla rendicontazione della performance di sostenibilità e rappresenta, ad oggi, lo standard di rendicontazione non finanziario più utilizzato al mondo. Il presente Bilancio è stato sottoposto ad esame limitato da parte di una società indipendente, revisore del bilancio di esercizio di Trenord. Il perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità corrisponde a quello del Bilancio di Esercizio al 31 dicembre 2019 e si riferisce alla società Trenord S.r.l.

Nel Bilancio di Sostenibilità sono riportati, per la prima volta, i risultati del modello **True Value**, descritto a pag. 12, 13 e 14. Tale modello, escluso dall'attività di revisione limitata, va oltre la rendicontazione delle performance nell'anno, richiesta dai GRI Standards, al fine di quantificare gli impatti economici, sociali e ambientali di Trenord.

I paragrafi che fanno riferimento al True Value, sono evidenziati da un'apposita nota iniziale e si trovano alle pag. 28, 32, 76, 94-95. Per qualsiasi chiarimento in merito al presente Bilancio di Sostenibilità, redatto dalla funzione CSR con il coinvolgimento di tutte le Direzioni di Trenord e il supporto di KPMG Advisory, ci si può rivolgere alla **Direzione Comunicazione** all'indirizzo e-mail: CSR@trenord.it.

ASPETTO	METODOLOGIA
Persone	
Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Il tasso di assenteismo: (ore di infortunio, malattia, permessi sindacali e sciopero) / (ore lavorabili nell'anno). Le ore lavorabili, in coerenza con quanto fatto negli anni precedenti sono state calcolate prendendo a riferimento il Full Time Equivalent (FTE) dell'anno moltiplicato per le giornate teoriche lavorabili (217) per le ore lavorabili giornalmente da CCNL (7,60). Per il calcolo degli infortuni sono stati conteggiati tutti gli episodi di infortuni sul lavoro e in itinere, con assenza per infortunio e anche le riaperture del periodo di assenza dal lavoro a seguito di infortunio. Indice di frequenza: (numero di infortuni) / (ore lavorate) x 1.000.000. Indice di gravità infortuni: (giornate di assenza dovute a infortuni) / (ore lavorate) x 1.000.
Ore medie di formazione	Le ore medie di formazione annua per dipendente sono state calcolate rispetto all'organico medio di Trenord nel 2019.
Congedo parentale	Per il calcolo del congedo parentale, sono stati conteggiati tutti i dipendenti che hanno usufruito dei congedi parentali (astensione facoltativa retribuita al 100%-80% e 30%, astensione facoltativa non retribuita, per un periodo superiore a 30 giorni continuativi).
Ambiente	
Energia ed emissioni	Il perimetro di rendicontazione si riferisce ai consumi energetici per la trazione del materiale rotabile e degli autobus sostitutivi nonché ai consumi degli impianti di manutenzione, dei depositi estesi, degli uffici, degli spogliatoi per il personale, delle biglietterie e delle sale sosta. Emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2) di CO ₂ e: calcolate con la metodologia proposta dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) nelle "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standard GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" del dicembre 2019. Nell'ambito della suddetta metodologia, relativamente al 2019, sono stati utilizzati i fattori di emissione indicati nel "National Inventory Report 2019 - Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 - 2017", emesso dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).
Consumi idrici	I dati comprendono i consumi idrici pertinenti gli impianti di manutenzione di Camnago, Cremona, Milano Fiorenza, Iseo, Lecco, Novate, e il presidio manutentivo di Milano San Rocco. Gli approvvigionamenti da acquedotto pubblico sono imputabili a tutti gli impianti e i siti di manutenzione citati, quelli da pozzi privati fanno riferimento ai soli impianti di Cremona e Lecco.
Scarichi idrici	I dati comprendono gli scarichi industriali provenienti dagli impianti di manutenzione di Camnago, Cremona, Milano Fiorenza, Iseo, Lecco, Novate e dal sito di Pavia.
Rifiuti	I dati comprendono i rifiuti degli impianti di manutenzione di Camnago, Cremona, Milano Fiorenza, Iseo, Lecco, Novate e del presidio manutentivo di Milano San Rocco. Per il 2019, inoltre, il perimetro della raccolta dati è stato esteso per includere anche i siti di Edolo, Brescia, Milano Porta Garibaldi e Pavia. Il quantitativo di rifiuti conferiti a servizio pubblico (costituito unicamente da rifiuti non pericolosi), poiché non soggetto ad obblighi di tracciabilità, in assenza di variazioni di rilievo nei processi produttivi, è stato confermato pari alle stime effettuate negli anni precedenti.

Perimetro degli aspetti materiali

DIMENSIONE	ASPETTI MATERIALI PER TRENORD	ASPETTI DEL GRI STANDARDS	PERIMETRO DEGLI ASPETTI MATERIALI	
			Interno	Esterno
Impatti economici	Ammodernamentoflotta	-	√	-
	Performance economica	GRI 201: Performance economica	√	-
	Pratiche di anticorruzione	GRI 205: Anticorruzione	√	-
Impatti sociali	Accessibilità al servizio	-	√	Clienti
	Benessere lavorativo	GRI 401: Occupazione	√	-
	Comunicazione al cliente	GRI 417: Marketing ed etichettatura	√	Clienti
	Digital transformation	-	√	-
	Formazione e addestramento	GRI 404: Formazione e addestramento	√	-
	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	-	√	Clienti
	Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	√	-
	Sicurezza del cliente	-	√	Clienti
Impatti ambientali	Consumi energetici ed emissioni in atmosfera	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni	√	-
	Gestione responsabile delle risorse	GRI 303: Acqua GRI 306: Effluenti e rifiuti	√	-
	Mobilità sostenibile e promozione servizi integrati		√	Clienti Comunità e territorio

I dati della dimensione sociale e ambientale

Dimensione sociale

GRI 102-8: popolazione aziendale per categoria contrattuale e genere

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	2017
Tempo indeterminato	(numero)	4.181	4.178	4.072
Donne		763	744	722
Uomini		3.418	3.434	3.350
Tempo determinato		134	75	37
Donne		28	13	6
Uomini		106	62	31
Full time		4.252	4.198	4.055
Donne		740	711	681
Uomini		3.512	3.487	3.374
Part time		63	55	54
Donne		51	46	47
Uomini		12	9	7

GRI 401-1: nuovo personale assunto per fascia d'età e genere

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018*	2017
Totale	(numero)	277	321	155
Sotto i 30 anni		148	161	92
Donne		27	20	18
Uomini		121	141	74
Compreso tra 30 e 50 anni		124	152	57
Donne		24	19	9
Uomini		100	133	48
Oltre i 50 anni		5	8	6
Donne		0	0	0
Uomini		5	8	6

GRI 401-1: personale che ha interrotto o terminato il rapporto di lavoro per fascia d'età e genere

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018*	2017
Totale	(numero)	219	190	154
Sotto i 30 anni		12	6	7
Donne		2	0	1
Uomini		10	6	6
Compreso tra 30 e 50 anni		22	13	11
Donne		7	3	5
Uomini		15	10	6
Oltre i 50 anni		185	171	136
Donne		9	7	7
Uomini		176	164	129

* Dati al netto dei passaggi inter-societari

GRI 401-1: tasso di turnover per fascia d'età e genere

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018*	2017
Tasso turnover in entrata	(%)	6,4%	7,5%	3,8%
Donne		6,4%	5,2%	3,7%
Uomini		6,4%	8,1%	3,8%
Sotto i 30 anni		32,4%	36,1%	18,1%
Compreso tra 30 e 50 anni		4,5%	5,9%	2,5%
Oltre i 50 anni		0,4%	0,6%	0,5%
Tasso turnover in uscita		5,1%	4,5%	3,7%
Donne		2,3%	1,3%	1,8%
Uomini		5,7%	5,1%	4,2%
Sotto i 30 anni		2,6%	1,3%	1,4%
Compreso tra 30 e 50 anni		0,8%	0,5%	0,5%
Oltre i 50 anni		16,6%	13,9%	10,3%

Numero di dipendenti che ha usufruito del congedo parentale

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	2017**
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	(numero)	46	34	46
Donne		39	31	41
Uomini		7	3	5

GRI 403-2: numero di infortuni, giorni di assenza per infortunio, indice di frequenza, indice di gravità e tasso di assenteismo

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	2017
Numero di infortuni	(numero)	200	250	282
Donne		38	50	44
Uomini		162	200	238
Numero giorni di assenza per infortuni		5.487	6.699	7.760
Donne		1.120	1.514	1.363
Uomini		4.367	5.185	6.397
Indice di frequenza infortuni	(numero di infortuni) / (ore lavorate) x 1.000	28,59	36,6	42,4
Donne		33,2	47,9	43,5
Uomini		27,7	34,5	42,2
Indice di gravità infortuni***	(giornate di assenza dovute a infortuni) / (ore lavorate) x 1.000	0,78	0,98	1,17
Donne		0,98	1,45	1,35
Uomini		0,75	0,89	1,14
Tasso di assenteismo	(%)	5,0%	5,3%	5,4%
Donne		5,9%	6,9%	6,3%
Uomini		4,9%	4,9%	5,2%

* Dati al netto dei passaggi inter-societari

** I dati relativi al 2017 non sono confrontabili con quelli relativi agli anni 2018 e 2019 a causa del cambio di metodologia nel calcolo di tale indicatore avvenuto nel 2018

*** I dati relativi al 2018 e 2017 sono stati aggiornati in seguito ad un cambio di metodologia nel calcolo dell'indicatore

ORE TOTALI DI FORMAZIONE

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	2017
Totale	(numero)	322.623	309.889	197.857
Dirigenti		397	188	433
Donne		36	89	108
Uomini		361	99	325
Quadri		2.660	4.183	2.822
Donne		594	615	747
Uomini		2.066	3.568	2.076
Impiegati		289.293	279.449	175.487
Donne		34.016	30.944	24.102
Uomini		255.277	248.505	151.385
Operai		30.273	26.070	19.116
Donne		0	68	0
Uomini		30.273	26.003	19.116

GRI 404-1: ore medie di formazione annua per dipendente

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018*	2017*
Totale	(numero)	74,8	74,4	48,4
Dirigenti		19,6	9,0	25,6
Donne		14,2	29,7	36,0
Uomini		20,3	5,5	23,3
Quadri		12,8	18,5	12,3
Donne		13,3	14,1	19,1
Uomini		12,6	19,5	10,9
Impiegati		83,8	85,3	54,8
Donne		46,9	45,9	36,4
Uomini		93,7	95,5	59,6
Operai		47,6	40,5	29,9
Donne		0,0	5,7	0,0
Uomini		48,3	41,1	30,5

GRI 405-1 b: popolazione aziendale per fascia d'età e genere

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	2017
Totale	(numero)	4.315	4.253	4.109
Sotto i 30 anni	(%)	11%	10%	12%
Donne		2%	2%	2%
Uomini		9%	9%	10%
Compreso tra 30 e 50 anni		64%	61%	55%
Donne		13%	13%	12%
Uomini		50%	48%	43%
Oltre i 50 anni		26%	29%	32%
Donne		3%	3%	3%
Uomini		23%	26%	29%

GRI 405-1 b: popolazione aziendale per fascia d'età e genere

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	2017
Dipendenti diversamente abili	(numero)	25	21	21
	(%)	0,6%	0,5%	0,5%

* I dati relativi al 2018 e 2017 sono stati aggiornati in seguito ad un cambio di metodologia nel calcolo dell'indicatore.

Dimensione ambientale

GRI 302-1 consumo di energia

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	2017
Totale	(GJ)	2.349.332	2.525.675	2.498.455
Energia di Trazione		2.158.979	2.325.442	2.311.652
Energia elettrica		1.865.505	1.998.966	1.984.391
di cui da fonti rinnovabili*		127.023	96.831	127.753
Gasolio		293.474	326.476	327.261
Energia per impianti di manutenzione e uffici		190.353	200.233	186.803
Energia elettrica		64.796	69.773	60.570
Gasolio		2.690	4.085	4.179
Gas metano		122.867	126.375	122.054

GRI 305-1, GRI 305-2: emissioni di CO_{2e}

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	2017
Totale Scope 1+2	(t CO_{2e})	198.830	214.730	212.555
Energia di Trazione		186.787	201.581	200.111
Energia per impianti e uffici		12.043	13.149	12.444
Scope 1		28.605	29.367	28.834
Energia di Trazione		22.276	22.470	22.305
Energia per impianti e uffici		6.329	6.897	6.529
Scope 2		170.225	185.363	183.721
Energia di Trazione		164.511	179.111	177.806
Energia per impianti e uffici		5.714	6.252	5.915

GRI 303-1: prelievi idrici

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	2017
Totale	(m³)	328.092	432.876	290.327
Acquedotto		262.034	371.009	223.541
Pozzo		66.058	61.867	66.786

GRI 306-1: scarichi idrici

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	2017
Sistema fognario pubblico	(m³)	205.016	195.320	167.263

GRI 306-2: rifiuti prodotti

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	2017
Totale	(kg)	4.478.351	3.996.835	2.175.765
Pericolosi (gestiti da società private)		1.984.298	1.603.672	252.469
Non pericolosi (gestiti da società private)		2.207.733	2.106.843	1.636.976
Non pericolosi (gestiti da servizio pubblico)		286.320	286.320	286.320

GRI 306-2: rifiuti prodotti per tipologia di destinazione

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018**	2017**
Totale	(kg)	4.478.351	3.996.835	2.175.765
Pericolosi (gestiti da società private)		1.984.298	1.603.672	252.469
Smaltimento		155.624	486.521	85.816
Recupero		1.828.674	1.117.151	166.653
Non pericolosi (gestiti da società private)		2.207.733	2.106.843	1.636.976
Smaltimento		1.062.520	824.686	578.105
Recupero		1.145.213	1.282.157	1.058.871
Non pericolosi (gestiti da servizio pubblico)		286.320	286.320	286.320

* Tale valore rappresenta l'energia di trazione da fonti rinnovabili per la sola rete FNM poiché desumibile dai dati del fornitore forniti in bolletta. Tale informazione non è presente per i consumi sulla rete RFI

** Il quantitativo totale di rifiuti del 2018 e del 2017 è stato aggiornato per includere anche il quantitativo di rifiuti non pericolosi gestiti da società di trasporto e recupero/smaltimento pubbliche, coerentemente con la tabella GRI 306-2: Rifiuti prodotti

True Value: definizione degli impatti quantificati

IMPATTO	DEFINIZIONE
DIMENSIONE ECONOMICA	
 Valore economico distribuito al personale	Rappresenta il valore economico che Trenord eroga ai dipendenti attraverso salari, stipendi, oneri sociali, servizi di welfare, ecc.
 Valore economico distribuito ai finanziatori	Rappresenta il valore economico che Trenord eroga ai finanziatori attraverso gli interessi e gli altri oneri finanziari corrisposti.
 Valore economico distribuito agli azionisti	Rappresenta il valore economico che Trenord eroga agli azionisti attraverso dividendi, costi operativi verso fornitori-azionisti e investimenti in immobilizzazioni materiali verso questi ultimi
 Valore economico distribuito alle istituzioni	Rappresenta il valore economico che Trenord eroga alle istituzioni attraverso le imposte nazionali e locali corrisposte.
 Valore economico distribuito ai fornitori	Rappresenta il valore economico che Trenord distribuisce ai propri fornitori attraverso il pagamento dei beni e dei servizi che questi ultimi forniscono all'azienda e attraverso gli investimenti effettuati.
 Valore economico assorbito	Rappresenta il valore economico che Trenord assorbe dalla collettività attraverso i corrispettivi da contratto ricevuti nell'ambito del Contratto di Servizio.
DIMENSIONE SOCIALE	
 Disponibilità del servizio	Quantifica gli impatti positivi generati sulla mobilità in Lombardia attraverso il servizio ferroviario offerto che permette ai passeggeri di viaggiare sul territorio per soddisfare le esigenze personali.
 Tempo di viaggio dovuto a ritardi, soppressioni e treni affollati	Quantifica gli impatti negativi generati sul tempo di viaggio dei passeggeri, ossia il tempo trascorso in treni affollati e quello extra dovuto a ritardi e soppressioni.
 Tempo di viaggio impiegato per attività lavorative	Quantifica gli impatti positivi generati sul tempo di viaggio dei passeggeri, ossia il tempo impiegato – in treni non affollati – per svolgere attività lavorative.
 Congestione stradale evitata	Quantifica gli impatti positivi generati sulla collettività grazie alla minore congestione stradale che si registra in virtù del fatto che i passeggeri decidono di viaggiare in treno e non in automobile.
 Incidenti ferroviari generati	Quantifica gli impatti negativi generati su tutti coloro che sono coinvolti in incidenti ferroviari.

 Incidenti stradali evitati	Quantifica gli impatti positivi generati sulla collettività in virtù degli incidenti stradali evitati grazie al fatto che i passeggeri decidono di viaggiare in treno e non in automobile.
 Infortuni sul lavoro	Quantifica gli impatti negativi generati sui dipendenti che restano coinvolti in infortuni sul luogo di lavoro.
 Aggressione al personale	Quantifica gli impatti negativi generati sul personale viaggiante che resta coinvolto in aggressioni da parte dei passeggeri.
 Formazione erogata	Quantifica gli impatti positivi generati dalla formazione erogata da Trenord ai propri dipendenti.
 Surplus economico grazie alle offerte Trenord	Quantifica il surplus economico di cui i passeggeri possono godere grazie ai vantaggi e alle convenzioni che Trenord stipula con partner del territorio.
DIMENSIONE AMBIENTALE	
 Emissioni di gas ad effetto serra generate	Quantifica gli impatti negativi generati dalle emissioni di gas ad effetto serra prodotte da Trenord per la movimentazione di treni, bus e auto e o per i consumi energetici delle sedi e degli stabilimenti manutentivi.
 Emissioni di gas ad effetto serra evitate	Quantifica gli impatti positivi generati sull'ambiente in virtù delle emissioni evitate grazie al fatto che i passeggeri decidono di spostarsi in treno e non in automobile.
 Emissioni di contaminanti atmosferici generate	Quantifica gli impatti negativi generati sulla salute e sulla qualità dell'aria da parte delle emissioni locali emesse da Trenord per la movimentazione di treni, bus e auto e o per i consumi energetici delle sedi e degli stabilimenti manutentivi.
 Emissioni di contaminanti atmosferici evitate	Quantifica gli impatti positivi generati sulla salute e sulla qualità dell'aria in virtù delle emissioni locali evitate grazie al fatto che i passeggeri decidono di viaggiare in treno e non in automobile.
 Rifiuti prodotti smaltiti	Quantifica gli impatti negativi generati sull'ambiente e sulla salute a causa dell'incenerimento o del conferimento in discarica dei rifiuti prodotti dall'attività di Trenord.
 Consumi idrici	Quantifica gli impatti negativi generati sull'ambiente a causa dei consumi idrici di Trenord.

GRI

content index

GRI CONTENT INDEX

GRI STANDARD	INFORMATIVA	NUMERO DI PAGINA O DISCLOSURE	OMISSIONI
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Prima di copertina	
102-2	Principali attività, marchi, prodotti e/o servizi	8-9	
102-3	Sede principale	Piazzale Luigi Cadorna 14, 20123 Milano	
102-4	Paesi di operatività	8	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Trenord è una società a responsabilità limitata	
102-6	Mercati serviti	8-9	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	8-9, 30, 89-90	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere	89	
102-9	Descrizione della catena di fornitura (attività, prodotti, numero dei fornitori, fornitori suddivisi per area geografica, valore dell'ordinato)	74	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà, o la catena dei fornitori	Nel 2019 non si sono verificate modifiche significative riguardanti la dimensione della Società, la struttura, la proprietà né la catena di fornitura.	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	27	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	Trenord non aderisce a codici di condotta, iniziative o principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale.	
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	AGENS - Agenzia Confederale dei Trasporti e Servizi AIAS - Associazione Italiana fra gli Addetti alla Sicurezza AIIA - Associazione Italiana Internal Auditors Assolombarda - Confindustria Milano Monza Brianza CEI - Comitato Elettrotecnico Italiano CIFI - Collegio degli Ingegneri Ferroviari Italiani UIC - Union Internationale des Chemins de Fer UITP - Unione Internazionale dei Trasporti Pubblici UNI - Ente Italiano di Normazione Unifer - Ente di unificazione del settore ferroviario federato all'UNI	
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	4	

ETICA E INTEGRITÀ

102-16	Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici	25-26	
--------	---	-------	--

GOVERNANCE

102-18	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati del più alto organo di governo. Presenza di altri comitati responsabili delle scelte su tematiche socio-ambientali	24	
--------	---	----	--

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti	20-21	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Il 100% dei dipendenti Trenord risulta coperto da accordi di contrattazione collettiva.	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	20-21	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	20-21	
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	20-21	

PARAMETRI DEL REPORT

102-45	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel Bilancio di Sostenibilità	86	
102-46	Processo per la definizione dei contenuti	20-23	
102-47	Aspetti materiali identificati	22-23, 88	
102-48	Spiegazione degli effetti di cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci e relative motivazioni	90-91, 93	
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	22-23	
102-50	Periodo di rendicontazione	86	
102-51	Data di pubblicazione del precedente bilancio	86. Il Bilancio di Sostenibilità 2018 è stato adottato dal Consiglio di Amministrazione di Trenord il 4 marzo 2019 e pubblicato il 15 aprile 2019 sul sito di Trenord.	
102-52	Periodicità di rendicontazione	86	
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	86	
102-54 102-55	GRI content index e scelta dell'opzione "in accordance"	86, 96-100	
102-56	Attestazione esterna	101-103	

TEMA MATERIALE: PERFORMANCE ECONOMICA			
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	28-31, 88	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	31	
419-1	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	Nel 2019 non si sono registrate sanzioni monetarie e non monetarie per violazioni di normative e regolamenti su tematiche socio-economiche.	

TEMA MATERIALE: PRATICHE DI ANTICORRUZIONE			
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	24-27, 88	
205-3	Incidenti sulla corruzione e azioni intraprese	Durante il periodo di rendicontazione, all'interno della Società non si sono verificati incidenti o atti illeciti riconducibili a fenomeni di corruzione.	
206-1	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	Durante il periodo di rendicontazione, all'interno della Società non si sono verificati incidenti o atti illeciti riconducibili a comportamenti anti-competitivi e anti-trust, violazioni di leggi sul monopolio.	

TEMA MATERIALE: CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI IN ATMOSFERA			
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	82-83, 87-88	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	82-83, 87, 92	
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	82-83, 87, 92	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	82-83, 87, 92	

TEMA MATERIALE: GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE			
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	84-85, 87-88	
303-1	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento	84, 87, 92	
303-3	Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata	84, 87	
306-1	Scarichi totali di acqua per qualità e destinazione	84, 87, 93	
306-2	Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	85, 87, 93	
307-1	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	Nel 2019 Trenord non ha ricevuto multe e sanzioni non monetarie significative per mancato rispetto a leggi e regolamenti in materia ambientale.	

TEMA MATERIALE: BENESSERE LAVORATIVO			
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	62-63, 88	
401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	56-57, 89-90	
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali	62-63. I servizi di welfare di Trenord sono rivolti sia a dipendenti con contratto full-time che con contratto part-time	
402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti organizzativi (operativi) e dichiarazione del periodo di preavviso nei contratti collettivi di lavoro (ove presente)	66-67. Trenord applica quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale delle Attività Ferroviarie.	
405-1	Composizione dei membri del CdA e dei dipendenti per categoria d'impiego, genere e fascia d'età	24, 56, 60, 91	

TEMA MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	64-65, 87-88	
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere	64-65, 87, 90	

TEMA MATERIALE: FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO			
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	58-59, 87-88	
404-1	Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria di dipendente	58-59, 87, 91	

TEMA MATERIALE: COMUNICAZIONE AL CLIENTE			
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	48-50, 88	
417-3	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	Nel 2019 non si sono registrati casi di non-conformità rispetto a regolamenti e codici volontari in tema di comunicazione, marketing, pubblicità, promozione e sponsorizzazione.	
418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Nel 2019 non si sono registrati reclami inerenti la violazione della privacy dei clienti e la perdita di dati personali.	

TEMA MATERIALE: SICUREZZA DEL CLIENTE			
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	46, 88	

Relazione della società di revisione



TEMA MATERIALE: QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE			
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	34-55, 88	
TEMA MATERIALE: ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO			
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	43, 88	
TEMA MATERIALE: MOBILITÀ SOSTENIBILE E PROMOZIONE SERVIZI INTEGRATI			
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	52-53, 68-71, 88	
TEMA MATERIALE: AMMODERNAMENTO FLOTTA			
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	78-81, 88	
TEMA MATERIALE: DIGITAL TRANSFORMATION			
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	52-54, 88	

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità 2019

Al Consiglio di Amministrazione di Trenord S.r.l.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità di Trenord S.r.l. (di seguito "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Trenord S.r.l. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Trenord S.r.l. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02587201 Fax 0258720501 Cap. Soc. Euro 7.700.000,00 I.V. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano n° 02370030967 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Abate Gianna 73 Tel. 080564031 Fax 0805640309 - Bologna 40136 Via Angelo Faldini 8 Tel. 0516896211 - Brescia 25103 Borgo Pietro Walker 23 Tel. 0303697501 - Cagliari 09125 Viale Diaz 29 Tel. 0706840774 - Firenze 50121 Viale Guasconi 15 Tel. 055246011 Fax 055246099 - Genova 16121 Piazza Piccolpiera 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mille 26 Tel. 08129601 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873231 Fax 0498734399 - Rabano 35010 Via Belle Palle 36 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091256112 Fax 091256221 - Roma 00130 Via Roma 457 Tel. 0646732111 - Parma 43121 Viale Tanaro 20/A Tel. 0521275811 Fax 0521 78184 - Roma 00154 Largo Faldini 28 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115773231 Fax 0115773299 - Trento 38121 Viale della Costituzione 11 Tel. 046127004 Fax 046127007 - Treviso 31100 Viale Feltrinesi 99 Tel. 042211570 Fax 0422115709 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 043286781 Fax 043286737 - Verona 37125 Via Fianella 21/C Tel. 045826001

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Il valore economico generato e distribuito agli stakeholder" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.
4. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Trenord S.r.l. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a livello di Società,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

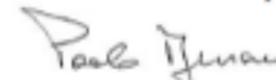
- per l'impianto di manutenzione di Novate Milanese, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione e della sua ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

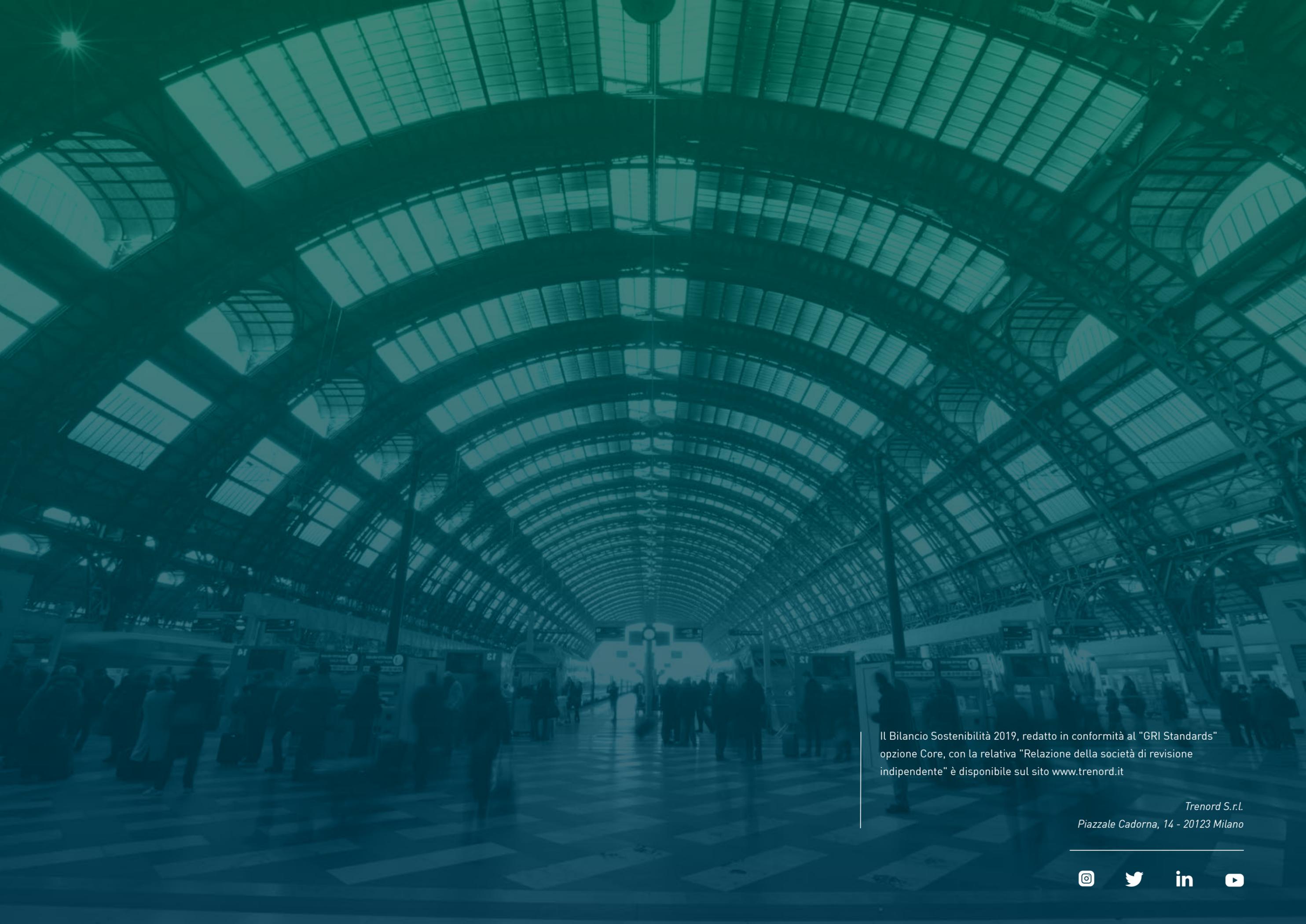
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Trenord S.r.l. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Milano, 2 aprile 2020

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA



Paolo Bersani
(Partner)



Il Bilancio Sostenibilità 2019, redatto in conformità al "GRI Standards" opzione Core, con la relativa "Relazione della società di revisione indipendente" è disponibile sul sito www.trenord.it

Trenord S.r.l.
Piazzale Cadorna, 14 - 20123 Milano



 TRENORD