

Indice GRI dettagliato  
per il rapporto di gestione  
e di sostenibilità FFS.

2012

# Informazioni sul documento.

Il rapporto di gestione e di sostenibilità 2012 delle FFS contiene un reporting sulla sostenibilità basato sulle linee guida dell'iniziativa Global Reporting (GRI), versione G3. Unitamente al presente indice GRI dettagliato, il rapporto di gestione e di sostenibilità 2012 delle FFS soddisfa il grado di applicazione B, come è stato verificato e certificato dal GRI.

Il GRI è il principale standard mondiale per il reporting di sostenibilità delle imprese ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)). Le linee guida del GRI comprendono un reporting sulle principali questioni di sostenibilità di un'azienda con indicatori di prestazione in ambiti quali economia (EC), ambiente (EN), prassi lavorative (LA), diritti umani (HR), società (SO) e responsabilità del prodotto (PR). Con l'applicazione di queste linee guida (grado di applicazione B), le FFS intendono fornire a tutti i gruppi interessati informazioni complete e trasparenti sull'orientamento sostenibile dell'azienda.

L'indice dei contenuti GRI che segue indica in quale punto del rapporto di gestione e sostenibilità sono riportate le varie informazioni. Il GRI richiede una serie di dati sul profilo dell'azienda, che sono riportati nei capitoli da 1 a 4. Nei capitoli da 5 a 10 sono invece illustrati gli approcci gestionali e gli indicatori di prestazione nelle diverse categorie GRI. Se un indicatore non è trattato o è trattato solo in parte, nella descrizione è inserita la nota «indicatore non documentato» o «informazione parziale sull'indicatore».

Contatto per ulteriori domande:

**Christina Meier**

Responsabile Sostenibilità

Ferrovie federali svizzere FFS

Hochschulstrasse 6, 3000 Berna 65

[ambiente@sbb.ch](mailto:ambiente@sbb.ch)

# Profilo.

## 1. Strategia e analisi.

### 1.1. Dichiarazione del CEO.

Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012, Rapporto sulla situazione del Gruppo, Sostenibilità totale, pagina 13

### 1.2. Principali impatti, rischi e opportunità in materia di sostenibilità.

Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità (principali impatti dell'organizzazione sulla sostenibilità, impatti delle tendenze, dei rischi e delle opportunità della sostenibilità sullo sviluppo a lungo termine dell'organizzazione).

Le FFS si prefiggono di soddisfare nel tempo le esigenze dei clienti offrendo loro prestazioni di mobilità e trasporto economiche, ecologiche e prodotte nel rispetto dei principi di equità sociale. Consapevoli della propria responsabilità nei confronti della società e dell'ambiente, prendono ogni singola decisione soppesando attentamente fattori quali successo economico, aspetti sociali e criteri ecologici.

I clienti e la società pretendono molto dalle FFS, dalle quali si aspettano di ricevere prestazioni di trasporto convenienti, sicure, puntuali, confortevoli ed ecologiche. L'analisi delle tendenze attuali rivela che si prospettano i seguenti rischi e opportunità per le FFS: la domanda di mobilità di persone e merci all'interno e tra i diversi agglomerati urbani è in continua crescita. I fenomeni di centralizzazione e urbanizzazione, come pure il diffondersi di nuove soluzioni lavorative, porteranno alla creazione di nuovi modelli di mobilità. Si va sempre più affermando l'esigenza di una mobilità multimodale che sia in grado di garantire possibilità complete di pianificazione e concreti vantaggi ambientali. La creazione di nuove offerte più ampie e ottimizzate in questo settore presenta quindi notevoli opportunità di crescita. Allo stesso tempo, tuttavia, le prestazioni devono inserirsi in un quadro caratterizzato da una considerevole scarsità di fondi pubblici e da requisiti di legge sempre più rigidi.

Le prestazioni delle FFS sono importanti per la popolazione della Svizzera, per l'economia e la società, per la natura e per le generazioni che verranno dopo di noi. 967 000 viaggiatori possono usufruire quotidianamente di soluzioni di mobilità interessanti, economiche ed ecologiche offerte dalle FFS. Inoltre l'azienda trasporta ogni giorno circa 175 000 tonnellate di merci. Le FFS collegano la Svizzera e le sue regioni con un'ampia offerta di trasporto su una delle reti ferroviarie più densamente trafficate del mondo. Sono un committente di primaria importanza e un datore di lavoro moderno e socialmente responsabile che offre impieghi regionali e in parte secondari, oltre a numerose opportunità di apprendistato. In tal modo forniscono un importante contributo allo sviluppo economico della Svizzera, come pure all'integrazione e alla sicurezza finanziaria della sua popolazione. Con la loro offerta le FFS contribuiscono in misura considerevole al trasferimento del traffico dalla strada alla rotaia. Grazie al loro impegno attivo nell'implementazione di efficaci politiche ambientali le FFS contribuiscono inoltre a ridurre al minimo le ripercussioni negative sull'uomo e sull'ambiente.

Lo sviluppo sostenibile dell'azienda si fonda sui nove obiettivi del Gruppo, che integrano aspetti economici, ecologici e sociali. Vedere Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: I nove obiettivi del Gruppo, pagina 6

## 2. Profilo dell'organizzazione.

### 2.1. Nome dell'organizzazione.

Ferrovie federali svizzere FFS SA.

### 2.2. Principali marchi, prodotti e/o servizi.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Rapporto sulla situazione del Gruppo, Bene il 2012 – prepariamo il terreno entro il 2016, pagine 3-4; Una realtà consolidata in un contesto di mercato difficile, pagine 5-7

Rapporto finanziario sulla gestione, Ricavo d'esercizio, pagina 82

### 2.3. Struttura operativa dell'organizzazione.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Corporate Governance, Organigramma, pagina 77; Organizzazione interna, pagina 70

### 2.4. Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.

Berna, Svizzera.

### 2.5. Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Rapporto finanziario sulla gestione, Elenco delle partecipazioni FFS, pagina 118

Le FFS sono attive nei seguenti Paesi: Svizzera, Germania, Italia, Francia e Inghilterra (fino a maggio 2012 con STC London Travel Centre Ltd come società del Gruppo, vedere anche 2.9)

### 2.6. Assetto proprietario e forma legale.

L'azienda Ferrovie federali svizzere FFS è una società anonima di diritto speciale basata sulla legge federale del 20 marzo 1998 sulle Ferrovie federali svizzere (LFFS). La LFFS definisce lo scopo e determinati principi aziendali propri delle FFS e contiene le norme previste per la cerchia degli azionisti, l'organizzazione, l'assunzione del personale e la contabilità. La LFFS rappresenta infine anche la base legale per la Convenzione sulle prestazioni e per il limite di spesa per FFS Infrastruttura. Qualora la LFFS non preveda deroghe, per le FFS vigono per analogia le prescrizioni del Codice delle obbligazioni concernenti le società anonime.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Corporate Governance, Struttura del Gruppo e azionariato, pagine 67-68

### 2.7. Mercati serviti.

Le FFS forniscono prestazioni di traffico viaggiatori e merci sul mercato svizzero e internazionale, principalmente in Germania, Austria, Italia e Francia. A queste vanno inoltre ad aggiungersi servizi in stazione e altre attività immobiliari in Svizzera. Per maggiori dettagli consultare i riferimenti elencati al punto 2.2.

## 2.8. Dimensioni dell'organizzazione.

Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero di dipendenti, fatturato netto, capitalizzazione totale e quantità di prodotti o servizi forniti.

Vedere Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: per quanto riguarda il numero di dipendenti: 29 240 collaboratori di 93 nazionalità diverse, pagina 49; per quanto riguarda il fatturato netto: Rapporto finanziario sulla gestione, Conto economico del Gruppo, pagina 88; per quanto riguarda la capitalizzazione totale: Rapporto finanziario sulla gestione, Struttura del bilancio, pagina 84; Bilancio del Gruppo, pagina 89; per quanto riguarda prodotti e servizi: Rapporto finanziario sulla gestione, Ricavo d'esercizio, pagina 82: ricavi di esercizio derivanti dal traffico viaggiatori, dal traffico merci e dall'utilizzo di immobili.

## 2.9. Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario.

Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione.

Nel periodo di riferimento non è avvenuta alcuna variazione significativa in termini di dimensioni e struttura del Gruppo. Le variazioni di minore entità sono illustrate al punto 3.8.

## 2.10. Riconoscimenti/premi ricevuti.

- L'applicazione delle FFS si è aggiudicata il Swiss App Award per l'app più scaricata della Svizzera, con oltre 2,5 milioni di download.
- Con la loro pagina Internet [www.ffs.ch](http://www.ffs.ch) le FFS hanno conquistato l'ambito titolo di campione nel Best of Swiss Web Award 2012. Alle FFS sono stati inoltre assegnati numerosi riconoscimenti d'argento e di bronzo nelle singole categorie.
- L'Associazione svizzera della comunicazione interna (ASCI) ha conferito alle FFS la penna d'oro nella categoria «Progetti/Strategie» per la loro strategia globale di comunicazione interna e la penna d'argento per la loro campagna per la sicurezza «Sicuri insieme».
- Nell'ambito del conferimento del Premio svizzero dello spot pubblicitario, il 1° novembre le FFS si sono aggiudicate l'«Edi.» nella categoria «Comunicazione interna» per il filmato dedicato ai collaboratori, che fa parte della campagna «In viaggio come a casa propria».

### 3. Parametri del report.

#### PROFILO DEL REPORT

##### 3.1. Periodo di rendicontazione.

Il Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012 delle FFS riguarda il periodo compreso tra il 1° gennaio 2012 e il 31 dicembre 2012.

##### 3.2. Pubblicazione del report più recente.

L'ultimo rapporto di gestione e di sostenibilità 2011 è stato pubblicato dalle FFS il 29 marzo 2012.

##### 3.3. Periodicità di rendicontazione.

Le FFS pubblicano un rapporto di gestione ogni anno. Dal 2010 questo è redatto in forma di rapporto di gestione e di sostenibilità integrato.

##### 3.4. Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report e i suoi contenuti.

Vedere a pagina 2 del presente indice GRI

#### OBIETTIVO E PERIMETRO DEL REPORT

##### 3.5. Definizione dei contenuti del report.

Processo per la definizione dei contenuti del report, inclusi: determinazione delle priorità degli argomenti all'interno del report e individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report.

Nel processo di reporting si sono applicate nel miglior modo possibile le «Istruzioni GRI sulla definizione del contenuto del report» e i relativi principi. Il gruppo di progetto per il rapporto di gestione e di sostenibilità ha ritenuto – anche in considerazione dei feedback dei clienti e di altri colloqui con gli stakeholder – che gli argomenti fondamentali per il reporting di sostenibilità siano i seguenti: relazioni con i clienti e soddisfazione dei clienti, FFS come fattore strategico ed economico, vantaggi per l'economia nazionale e il turismo, approvvigionamento di energia delle FFS, programma per la protezione del clima e programma di risparmio energetico, temi riguardanti il rumore e i rifiuti, soddisfazione del personale, partenariato sociale con i collaboratori, gestione della diversità di genere, concetto e provvedimenti di sicurezza. La Direzione del Gruppo sostiene la strutturazione dei contenuti fondamentali o «materiali». La priorità dei punti chiave di questi rapporti è stata definita sulla base degli aspetti tematici indicati nelle linee guida del GRI. Per ogni tema sono stati quindi scelti gli aspetti e gli indicatori che illustrano da un'ottica quanto più quantitativa possibile le indicazioni elaborate dai gruppi di progetto in collaborazione con i settori interni e per i quali sono disponibili dati precisi. Le informazioni rappresentate nel rapporto di gestione e di sostenibilità e nel presente indice GRI consentiranno ai principali gruppi di stakeholder – clienti, collaboratori, associazioni ambientali, Confederazione, società ed esponenti della politica – di informarsi sui temi per loro rilevanti.

### 3.6. Perimetro del report.

Il Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012 si riferisce all'intero Gruppo FFS. Qualora i dati o le informazioni riguardino solo una parte (singola Divisione o FFS SA) dell'azienda, ciò verrà specificato.

### 3.7. Limitazioni specifiche.

Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo e del perimetro del report.

Non sussistono limitazioni particolari.

### 3.8. Joint venture, controllate, attività in outsourcing, ecc.

Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni.

Nel 2012 la Compagnie du Chemin de Fer Vevey-Chexbres è entrata a far parte delle controllate delle FFS, in quanto la quota di partecipazione è stata aumentata dal 5,27% al 67,15%.

Le FFS possiedono ora solo il 24% della STC Switzerland Travel Centre SA (31.12.2011: 57%). Ciò significa che dal maggio del 2012 la STC London Travel Centre Ltd rappresenta solo una partecipazione indiretta di una società associata che le FFS non gestiscono più attivamente. Con la cessione delle quote a fine maggio 2012 sono quindi venuti a mancare un ricavo d'esercizio verso terzi di circa CHF 31,2 mio e spese d'esercizio verso terzi per circa CHF 32,5 mio (valori annuali 2011). Queste cifre corrispondono circa allo 0,4% del ricavo e delle spese d'esercizio del Gruppo FFS.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: principi ai quali attenersi per l'attività di reporting: Principi di consolidamento, pagina 92; Criteri di valutazione e classificazione del conto del Gruppo, pagine 93-94; principali modifiche in tema di continuità e compatibilità: Note concernenti il conto del Gruppo, pagina 95

### 3.9. Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo.

Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report. Spiegare l'eventuale decisione di non applicare o di discostarsi considerevolmente dai Protocolli di indicatori del GRI.

Ovunque consentito dai dati disponibili, si sono applicate le linee guida e le disposizioni di misurazione dello standard GRI G3.

Obiettivi superiori del Gruppo: i dati rilevanti per gli obiettivi del Gruppo vengono raccolti nel Management Information System FFS (MIS) e verificati dal Corporate Controlling. Il MIS supporta una gestione comune e standardizzata a livello di Gruppo dell'attività comunitaria sulla base di un sistema di riferimento (Single Source of Truth). Inoltre fornisce informazioni mirate e importanti basi decisionali sulle quali basare la gestione del Gruppo.

Ambiente: tutti i dati ambientali sono stati raccolti in una banca dati centrale del settore Sostenibilità delle FFS e utilizzati per la redazione di un bilancio ecologico dell'esercizio. Il calcolo dei dati relativi all'energia e ai gas serra (vedere anche EN3-7, EN16-18) si basa sulla banca dati riconosciuta a livello internazionale ecoinvent v2.1.

Collaboratori: i dati quantitativi sui collaboratori vengono rilevati nell'ambito del database HR (SAP) calcolando gli indicatori come da disposizioni GRI.

Nel 2012 si è provveduto per la prima volta a documentare sostanzialmente ogni indice della società utilizzato nel rapporto di gestione e di sostenibilità o nel report GRI inserendolo in una griglia, in modo tale da garantire la dimostrabilità e la tracciabilità di tali valori. Questa documentazione consentirà anche a enti esterni (servizi di revisione) di risalire all'origine delle cifre pubblicate.

### 3.10. Effetti della diversa rappresentazione delle informazioni.

Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report e motivazioni di tali modifiche.

Nel Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012 non sono state inserite modifiche sostanziali nella rappresentazione di informazioni inserite nei rapporti precedenti.

### 3.11. Cambiamenti dei principi di rendicontazione rispetto agli anni precedenti.

Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione.

Esattamente come quello dello scorso anno, anche il Rapporto di gestione e di sostenibilità FFS 2012 contiene un reporting di sostenibilità ai sensi delle linee guida dell'iniziativa Global Reporting (GRI) che soddisfa il livello di applicazione B. Nel rapporto di gestione e di sostenibilità e nel presente indice GRI vengono pertanto esposti numerosi indicatori.



L'obiettivo, il perimetro o i metodi di misurazione utilizzati nel report non sono stati oggetto di cambiamenti significativi che limiterebbero sensibilmente la comparabilità con il precedente periodo di rendicontazione.

#### GRI CONTENT INDEX

##### 3.12. GRI Content Index.

Tabella esplicativa che riporta in quale punto del report è possibile identificare le informazioni standard.

L'indice GRI è riprodotto nell'ambito del presente documento.

##### 3.13. Verifica esterna del report.

Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report. Spiegare l'obiettivo e le basi di ogni assurance esterna qualora non siano spiegati nel report di assurance. Spiegare anche il legame tra l'organizzazione e la società che svolge l'assurance.

Per quanto riguarda le informazioni GRI fornite non si è fatto ricorso ad alcuna «Assurance» esterna. Quando opportuno si è fatto riferimento agli standard significativi per il controlling interno.

#### 4. Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder.

#### CORPORATE GOVERNANCE

##### 4.1. Struttura dirigenziale, comitati che fanno capo al Consiglio d'amministrazione.

Il termine Corporate Governance è qui utilizzato per indicare la struttura dirigenziale dell'organizzazione, ivi compresi i comitati che fanno capo al più alto organo di governo e ai quali sono affidati determinati incarichi, ad esempio l'elaborazione di strategie o la sorveglianza dell'organizzazione.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Corporate Governance: Struttura del Gruppo e azionariato, pagine 67-68; Nomina e durata della carica, pagina 70; Competenze disciplinate fra il Consiglio d'amministrazione e la Direzione del Gruppo, pagina 71

Benché le FFS non siano una società con azioni quotate in borsa, per quanto riguarda la struttura e l'organizzazione il presente rapporto è stato redatto conformemente alla direttiva di SIX Swiss Exchange concernente le informazioni sulla Corporate Governance.

##### 4.2. Separazione tra ruolo di Presidente del Consiglio d'amministrazione e ruolo esecutivo.

Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo. In tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto.

I membri del Consiglio d'amministrazione non fanno parte della Direzione del Gruppo.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Corporate Governance, Competenze disciplinate fra il Consiglio d'amministrazione e la Direzione del Gruppo, pagina 71

#### 4.3. Membri indipendenti del Consiglio d'amministrazione.

Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi.

La FFS SA ha un Consiglio d'amministrazione.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Struttura del Gruppo e azionariato, pagine 67-68; Consiglio d'amministrazione, pagine 68-70

#### 4.4. Meccanismi utilizzabili da azionisti e collaboratori per fornire raccomandazioni al Consiglio d'amministrazione.

Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo.

Per quanto riguarda i diritti di partecipazione di cui godono gli azionisti, vedere Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Diritti di partecipazione degli azionisti, rapporti con la Confederazione, informazioni agli azionisti, pagine 75-76

Non è prevista una rappresentanza dei collaboratori in seno al Consiglio d'amministrazione. I collaboratori possono sottoporre le loro richieste al CdA seguendo la via gerarchica.

#### 4.5. Legame tra compensi degli organi di direzione e performance dell'organizzazione.

Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager e executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale).

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Indennità, pagine 74- 75

Nel 2007 il Consiglio federale ha definito una prassi di indennità unitaria per gli onorari del CdA delle aziende legate alla Confederazione, e quindi anche delle FFS. Sull'importo incidono in misura determinante i cinque elementi che seguono:

1. la responsabilità in termini di servizio pubblico e sicurezza;
2. il rischio d'impresa;
3. la dimensione dell'azienda;
4. il tipo di finanziamento dell'azienda;
5. l'impegno in termini di tempo.

L'indennità versata ai membri della Direzione del Gruppo si articola in un salario di base fisso, un forfait per le spese e un premio orientato alle prestazioni e al successo. Il Consiglio d'amministrazione decide come impostare la struttura del

sistema dei premi, la definizione dei criteri per il conseguimento degli obiettivi e il metro da applicare. Per i membri della Direzione del Gruppo e per tutti i quadri con un contratto basato sul Codice delle obbligazioni (CO), il grado di conseguimento dei nove obiettivi del Gruppo in materia di sostenibilità economica, sociale ed ecologica influisce direttamente sul premio orientato alle prestazioni e al rendimento.

#### 4.6. Meccanismi utilizzati dal Consiglio d'amministrazione per evitare conflitti d'interesse.

Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Consiglio d'amministrazione, Altre attività e legami d'interesse, pagina 73

#### 4.7. Determinazione delle qualifiche del Consiglio d'amministrazione in relazione ai temi della sostenibilità.

Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, sociali e ambientali.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Nomina e durata della carica, pagina 70

La nomina dei membri del CdA avviene in base a un profilo specifico dei requisiti definito dal Proprietario, che dai Consigli d'amministrazione delle aziende federali si aspetta in particolare le competenze necessarie a elaborare una strategia per uno sviluppo sostenibile dell'azienda, conoscenze settoriali e specialistiche come pure, oltre ad altre qualifiche, l'assenza di legami d'interesse che possano minare la capacità di elaborare opinioni indipendenti.

#### 4.8. Mission, codice di condotta e principi

Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione.

Nel loro Code of Conduct le FFS hanno definito i principi di comportamento ai quali devono attenersi tutti i collaboratori. Questo è entrato in vigore il 1° gennaio 2011 ed è disponibile sia in Intranet che in Internet.

Le FFS hanno definito nove obiettivi validi per l'intero Gruppo. Le FFS gestiscono la propria sostenibilità basandosi su tali obiettivi, che riguardano congiuntamente le tre grandi dimensioni economica, ambientale e sociale. A questo proposito vedere anche Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: I nove obiettivi del Gruppo FFS, pagina 6

#### 4.9. Procedure del Consiglio d'amministrazione per il controllo della performance di sostenibilità.

Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati. Includere la frequenza con la quale il più alto organo di governo valuta la performance della sostenibilità.

Come massimo organo direttivo, il Consiglio d'amministrazione monitorizza il conseguimento dei nove obiettivi del Gruppo tramite i quali le FFS gestiscono la loro sostenibilità economica, ecologica e sociale. Ogni anno, nel quarto trimestre dell'esercizio in corso, il CdA stabilisce gli obiettivi concreti per l'esercizio successivo. Durante il mese di marzo di ogni esercizio, il CdA valuta il conseguimento degli obiettivi dell'esercizio precedente da parte dei membri della Direzione del Gruppo e dei quadri di alto livello. Inoltre, nel corso di ogni riunione del CdA, il CEO presenta il suo rapporto sulla situazione facendo il punto sullo stato degli obiettivi centrali del Gruppo.

#### 4.10. Processo per la valutazione della performance di sostenibilità del Consiglio d'amministrazione.

Processo per la valutazione della performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali.

Rapporto di gestione e di sostenibilità, Corporate Governance, Nomina e durata della carica, pagina 70

Non esiste alcun processo formale per la valutazione della performance del Consiglio d'amministrazione in termini di sostenibilità integrata. Il Consiglio d'amministrazione si sottopone regolarmente a un'autovalutazione su diversi temi, che gli serve come base per l'ulteriore sviluppo della sua attività.

#### IMPEGNO NEI CONFRONTI DI INIZIATIVE ESTERNE

#### 4.11. Applicazione del principio prudenziale.

Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale. L'articolo 15 dei Principi di Rio introduce l'approccio prudenziale. Per rispondere al punto 4.11, è possibile trattare l'approccio utilizzato dall'organizzazione per la gestione del rischio in fase di pianificazione operativa o nella fase di sviluppo e introduzione di nuovi prodotti.

Il principio prudenziale riveste un ruolo importante nell'esercizio delle infrastrutture e dei servizi delle FFS. Esempi utili in questo ambito sono gli approcci preventivi per la tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012, Rapporto sulla situazione del Gruppo: La mobilità è un bene prezioso, pagina 12, Portare avanti la trasformazione per i nostri clienti, pagine 12-14; Un miliardo all'anno per la flotta, pagina 25; Nuovi quartieri cittadini, pagina 30, Protezione dai pericoli naturali, pagine 45-46; Aggiornata la strategia della sicurezza, pagine 62-63

#### 4.12. Accordi e iniziative esterne.

Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali.

Le FFS sono rappresentate in numerosi comitati nazionali e internazionali e hanno aderito a diversi accordi internazionali. In questo ambito si inseriscono in particolare:

- la partecipazione attiva delle FFS alla Community of European Railway and Infrastructure Companies (CER) in veste di comitato normativo internazionale con sede a Bruxelles;
- la partecipazione all'Unione internazionale delle ferrovie (UIC), la collaborazione con gruppi tecnici di lavoro dell'UIC (ad esempio: Sustainable Mobility Expert Network, Expert Network Energy e UIC Core Group Noise);
- la partecipazione a Transparency International Svizzera come pure l'integrazione delle direttive OIL (Organizzazione internazionale del lavoro) nei contratti con fornitori e subfornitori;
- la partecipazione alla Business Compliance Initiative della Foreign Trade Association (FTA) sin dal 2007 e alla FTA a partire dal novembre del 2011;
- la partecipazione all'öbu (Associazione Svizzera per l'Integrazione dell'Ecologia nella Gestione delle Ditte) sin dal 2000.

#### 4.13. Partecipazione ad associazioni.

Partecipazione ad associazioni (ad es. associazioni di categoria) e/o gruppi di interesse nazionali/internazionali.

Le FFS sono rappresentate complessivamente in circa 280 comitati nazionali e internazionali. Tra questi figurano comitati normativi (circa 75), tecnici (circa 110), di sicurezza (7) e specifici di divisione (circa 85).

Vedere anche le adesioni alle organizzazioni citate al punto 4.12.

#### COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

#### 4.14. Gruppi di stakeholder rilevanti.

Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.

Gruppi interessati d'importanza fondamentale sono clienti privati e commerciali, il Proprietario (Confederazione), i Cantoni, gli esponenti della politica, fornitori, collaboratori, parti sociali, autorità e amministrazione, gruppi di interesse che agiscono a favore della tutela ambientale, della scienza e dell'opinione pubblica.

#### 4.15. Principi per la selezione degli stakeholder.

Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento. Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.

Gli stakeholder citati al punto 4.14 sono i più importanti, se vengono applicati i seguenti criteri:

- Il gruppo di stakeholder ha un forte impatto sulla prestazione economica, ambientale o sociale delle FFS?
- Il gruppo di stakeholder è fortemente influenzato dalla prestazione economica, ambientale o sociale delle FFS?

#### 4.16. Coinvolgimento degli stakeholder.

Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder.

Proprietario, Confederazione: Diritti di partecipazione degli azionisti, rapporti con la Confederazione, informazioni agli azionisti, pagine 75-76

Clienti: I nove obiettivi del Gruppo FFS, Soddisfazione dei clienti, pagina 6; Portare avanti la trasformazione per i nostri clienti, pagine 12-14; Rendere percettibili i vantaggi per i clienti, pagine 21-22; Agire in fretta per i clienti, pagina 26; Per la soddisfazione dei clienti, pagina 29, vedere anche [www.ffs.ch/comitatoclienti](http://www.ffs.ch/comitatoclienti)

Collaboratori: I nove obiettivi del Gruppo, pagina 6; Più soddisfatti e più legati alle FFS, pagina 53; Innovativi, sani e interessanti per il mercato del lavoro, pagine 53-54

Ambiente: La strategia della sostenibilità delle FFS, pagina 43; Partnership per l'ambiente, pagina 46

Fornitori: Acquisti equi e responsabili, pagine 57-58

#### 4.17. Argomenti chiave e criticità degli stakeholder

Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report.

Vedere i rimandi al Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012, punto 4.16.

# Approccio gestionale e indicatori di performance.

## 5. Indicatori di performance economica.

### 5.1. Elementi dell'approccio di gestione.

La prestazione economica delle FFS si inserisce nel contesto della struttura del suo proprietario e della Convenzione sulle prestazioni con la Confederazione (vedere anche GRI 4.4 a pagina 10 del presente documento): le FFS sono interamente di proprietà della Confederazione. Come proprietario dell'azienda, il Consiglio federale definisce ogni quattro anni gli obiettivi strategici delle FFS e verifica annualmente che tali obiettivi siano stati conseguiti. Gli obiettivi strategici non riguardano solamente le prestazioni dell'azienda, ma anche il modo in cui viene gestita la FFS SA e la sua capacità di far fronte al ruolo e alle responsabilità cui è chiamata come impresa e datore di lavoro. Come committente di servizi di trasporto, la Confederazione stipula inoltre con le FFS una Convenzione sulle prestazioni. Questa è approvata dal Parlamento e regola le risorse che la Confederazione mette a disposizione delle FFS, in particolare per la manutenzione e l'ammodernamento degli impianti. La Convenzione sulle prestazioni e i limiti di spesa sono definiti nell'articolo 7a e nell'articolo 8 della legge sulle FFS. Vedere anche [www.admin.ch/ch/i/rs/7742.31.it.pdf](http://www.admin.ch/ch/i/rs/7742.31.it.pdf)

Vedere anche Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Infrastruttura, Tre reti – un sistema perfetto, pagina 37.

La prestazione economica delle FFS è sottoposta al controllo strategico del Consiglio d'amministrazione e della direzione operativa del Gruppo. Particolarmente importanti per la gestione dell'azienda sono i nove obiettivi del Gruppo; vedere Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012, Rapporto sulla situazione del Gruppo, I nove obiettivi del Gruppo, pagina 6.

Ai fini della prestazione economica viene indicato con la massima trasparenza il valore economico direttamente generato e distribuito (vedere EC1 nel presente documento, pagina 15). Vedere anche Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Rapporto sulla situazione del Gruppo, Una realtà consolidata in un contesto di mercato difficile, pagine 5-7; Migliorato il risultato consolidato, pagine 9-11; Ridurre il debito accresce il margine di manovra, pagina 15.

Le FFS gestiscono l'infrastruttura ferroviaria effettuando notevoli investimenti (vedere Rapporto di gestione e di sostenibilità, Rapporto sulla situazione del Gruppo, Una realtà consolidata in un contesto di mercato difficile, pagine 5-7) e per questo possono usufruire di denaro pubblico (vedere EC4 nel presente documento, pagina 16). Per quanto riguarda l'aspetto relativo agli impatti economici indiretti, come fornitore di servizi di trasporto di proprietà pubblica le FFS hanno il chiaro incarico di contribuire allo sviluppo economico nazionale mettendo a disposizione capacità di trasporto sufficienti, ecologiche e convenienti per persone e merci. In tal modo creano un notevole valore aggiunto per l'economia nazionale: vedere Rapporto di gestione e di sostenibilità, Rapporto sulla situazione del Gruppo, Prestazioni dei poteri pubblici, pagina 8; Per la Svizzera, Motore dell'economia, pagine 56-57.

#### PERFORMANCE ECONOMICA

##### EC1

Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione (imposte).

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Rapporto finanziario sulla gestione, Conto economico del Gruppo, pagina 88.

Come committente di servizi di trasporto, la Confederazione stipula periodicamente con le FFS una Convenzione sulle prestazioni della validità di quattro anni. Questa è approvata dal Parlamento e regola le risorse che la Confederazione mette a disposizione delle FFS, in particolare per la manutenzione e l'ammodernamento degli impianti. Gli ampliamenti più consistenti della rete ferroviaria sono finanziati con fondi speciali.

Investendo nell'infrastruttura le FFS creano un importante valore aggiunto per i Comuni, i Cantoni e la Confederazione. Ai sensi dell'articolo 21 capoverso 1 della legge federale del 20 marzo 1998 sulle Ferrovie federali svizzere (LFFS; RS 742.31) nell'ambito dei loro incarichi come offerenti dell'infrastruttura ferroviaria e come impresa di trasporto le FFS non sono soggette ad alcuna tassazione da parte dei Cantoni e dei Comuni.

Anziché distribuire omaggi ai clienti, nel 2012 FFS Cargo ha scelto di devolvere CHF 10 000 a my climate (tramite Comunicazione marketing). Per il ruolo particolare che le FFS ricoprono come azienda vicina alla Confederazione, tuttavia, le donazioni vere e proprie rappresentano un'eccezione.

## EC2

Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici.

Informazione parziale sull'indicatore EC2:

I cambiamenti climatici e la protezione del clima offrono sia notevoli rischi che grandi opportunità alle FFS: tra i rischi vanno annoverati i cambiamenti climatici che possono ad esempio mettere a repentaglio l'infrastruttura ferroviaria o compromettere la produzione di energia idrica (a causa dei mutamenti del ciclo idrologico). Al momento questi rischi non sono quantificabili. Chiaramente documentati e misurabili sono invece gli investimenti delle FFS in boschi e opere di protezione: Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Protezione dai pericoli naturali, pagine 45-46

Tra le opportunità occorre considerare che una maggiore spinta motivazionale verso la tutela del clima da parte delle aziende e dei privati può determinare un aumento della richiesta di servizi di mobilità a basso impatto climatico. Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012, Partnership per l'ambiente, pagina 46.

## EC3

Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations).

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Nuove svolte per la Cassa pensioni, pagine 54-55; Rapporto finanziario sulla gestione: Capitale di terzi, pagina 94, Informazioni sugli istituti di previdenza, pagina 109

## EC4

Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.



Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Prestazioni dei poteri pubblici, pagina 8; In aumento il cash flow, in calo l'indebitamento, pagina 11; Rapporto finanziario sulla gestione: Prestazioni dei poteri pubblici, pagine 81 e 96

#### PRESENZA SUL MERCATO

##### EC5

Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative.

Informazione parziale sull'indicatore EC5:

Nell'ambito del Contratto collettivo di lavoro (CCL) le FFS hanno istituito un sistema retributivo con cosiddetti spettri salariali (fasce salariali) che vengono applicati indipendentemente dalla sede. A questo si affianca un sistema retributivo per i collaboratori assunti secondo il CO. All'interno delle FFS non esistono pertanto salari minimi locali. Per adeguarsi al mercato del lavoro regionale, in determinati casi le FFS riconoscono invece un'indennità regionale che varia in funzione della sede di lavoro del collaboratore. Le ulteriori disposizioni sono fissate dal CCL (cifra 101).

##### EC6

Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.

Come azienda di esclusiva proprietà della Confederazione, le FFS operano nel rispetto delle procedure di aggiudicazione per gli acquisti pubblici e assicurano a tutti gli offerenti e fornitori un'assoluta parità di trattamento. Non esiste pertanto alcun tipo di politica o di obiettivo circa l'assegnazione a mandatarî nazionali o stranieri. Gli importi dei mandati vengono tuttavia monitorati costantemente per misurare e documentare la quota assegnata ad aziende svizzere, che nel 2012 si è attestata al 91%.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Acquisti equi e responsabili, pagine 57-58

##### EC7

Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale.

Le FFS assumono personale di provenienza sia nazionale che locale. Si attengono scrupolosamente ai principi delle pari opportunità (CCL, cifra 27) e si accertano che le diverse lingue nazionali siano adeguatamente rappresentate (CCL, cifra 27).

I criteri determinanti applicati dalle FFS nel reclutamento dei quadri dirigenti sono le competenze del candidato, la sua esperienza, l'idoneità alla posizione che dovrà ricoprire e non da ultimo la sua personalità, che deve essere compatibile con le FFS. La provenienza locale della persona in questione è del tutto irrilevante.

## IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

## EC8

Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per «pubblica utilità», attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.

L'attività centrale delle FFS consiste nel fornire servizi affidabili e a basso impatto ambientale per il trasporto di viaggiatori e merci operando nel pubblico interesse. I compensi per tali attività provengono in parte dai poteri pubblici e in parte dagli utenti. Le FFS contribuiscono inoltre al bene comune fornendo tra l'altro le seguenti prestazioni, per le quali non percepiscono alcuna ricompensa aggiuntiva:

Nella primavera del 2001 le FFS hanno creato la fondazione di diritto privato «Patrimonio storico delle FFS», caratterizzata dal marchio «FFS Historic». In questo modo le FFS intendono preservare i beni di valore storico della tradizione ferroviaria della Svizzera e renderli disponibili e fruibili per il grande pubblico. FFS Historic si occupa di raccogliere, mantenere, conservare e documentare gli immobili storici connessi al traffico ferroviario in Svizzera e informare la comunità. Scopo della fondazione è fare sì che preziose testimonianze della storia culturale ed economica del panorama ferroviario svizzero siano accessibili a un vasto pubblico. Vedere anche [www.ffshistoric.ch](http://www.ffshistoric.ch)

Le FFS si impegnano da molti anni a diffondere la cultura dei trasporti pubblici tra bambini e ragazzi, tra le altre cose con il treno scuola, che attrae ogni anno migliaia di scolari. Nell'Intranet delle FFS, scuole e insegnanti possono trovare materiale didattico interessante ed esaustivo da scaricare. Le FFS investono ogni anno consistenti importi a sei cifre in questa iniziativa formativa. Vedere anche [www.ffs.ch/scuole](http://www.ffs.ch/scuole)

## EC9

Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Per la Svizzera: Motore dell'economia, pagine 56-59; Acquisti equi e responsabili, pagine 57-58; Le FFS in qualità di committente, pagina 58; Turismo e fattore immagine, pagine 58-59, Continuare a sviluppare la Svizzera in maniera sostenibile, pagina 59

## 6. Indicatori di performance ambientale.

### 6.1. Elementi dell'approccio di gestione.

Le FFS hanno dato un chiaro orientamento strategico al loro impegno ambientale sin dal 2010 (vedere Rapporto di gestione e di sostenibilità, La strategia della sostenibilità delle FFS, pagina 43; Ampliare il sistema di gestione ambientale, pagina 45). A tale scopo si sono prefisse obiettivi ambiziosi, vedere Rapporto di gestione e di sostenibilità, Rapporto sulla situazione del Gruppo, I nove obiettivi del Gruppo, pagina 6.

La responsabile della sostenibilità, subordinata al capo Comunicazione e Public Affairs, è incaricata della conduzione specialistica in tema ambientale e quindi anche dell'attuazione strategica, del controlling e del reporting. L'attuazione operativa è demandata alle Divisioni, che in tale compito sono tuttavia supportate da una funzione specialistica interna.

Per il sistema di gestione ambientale delle FFS sono inoltre importanti i seguenti aspetti, come descritto nel Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012, Per l'ambiente: materiali utilizzati (vedere pagina 19 del presente indice), energia (Risparmiare energia, reperire energie rinnovabili, pagine 43-44 del rapporto di gestione), emissioni (Ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> e proteggere il clima, pagine 44-45), rifiuti (Rifiuti – un argomento dai numerosi risvolti, pagina 47), biodiversità (Promuovere la biodiversità, pagina 45), e prodotti e servizi (Protezione contro i rumori e le vibrazioni, pagina 47). Il sistema di gestione ambientale delle FFS costituisce la base di partenza per la gestione degli aspetti ambientali nei vari settori di attività, per il miglioramento continuo della prestazione ambientale e per il rispetto delle prescrizioni ambientali vigenti (vedere anche Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012, Per l'ambiente, Ampliare il sistema di gestione ambientale, pagina 45).

## MATERIE PRIME

## EN1

## Materie prime utilizzate per peso o volume.

Informazione parziale sull'indicatore EN1:

Sulla base del proprio modello aziendale (trasporto di persone e merci), nel registrare i dati relativi ai materiali utilizzati le FFS si sono limitate all'approntamento dell'infrastruttura necessaria e della relativa manutenzione. Di seguito è riportata una selezione delle materie prime utilizzate:

| Consumo di materie prime nel 2012          | Unità           | Quantità |
|--|-----------------|----------|
| <b>Materiali rinnovabili</b>               |                 |          |
| Traverse per tratta in legno               | 1000 tonnellate | 7396     |
| Traverse per scambio in legno              | 1000 tonnellate | 2402     |
| <b>Materiali non rinnovabili</b>           |                 |          |
| Traverse per tratta in calcestruzzo        | 1000 tonnellate | 31 684   |
| Traverse per scambio in calcestruzzo       | 1000 tonnellate | 6093     |
| Traverse per tratta in acciaio             | 1000 tonnellate | 4593     |
| Ghiaia                                     | 1000 tonnellate | 489      |
| Sabbia ghiaiosa                            | 1000 tonnellate | 49       |
| Rotaie                                     | 1000 tonnellate | 39       |
| Acquisto olio lubrificante                 | tonnellate      | 688      |
| Acquisto sale antigelo                     | tonnellate      | 525      |
| Acquisto pitture, vernici, diluente        | tonnellate      | 117      |
| Acquisto acidi, liscivie, prodotti chimici | tonnellate      | 87       |

I dati relativi al materiale rotabile utilizzato per peso non sono ancora disponibili.

EN2

Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.

Indicatore non documentato

ENERGIA

EN3

Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.

Consumo finale di energia in GWh (casa madre: FFS SA e FFS Cargo SA senza società affiliate):

| Consumo energetico 2012                          | Unità | Quantità |
|--|-------|----------|
| Olio combustibile                                | GWh   | 90,51    |
| Metano   | GWh   | 69,61    |
| Legname  | GWh   | 6,30     |
| Carburanti (diesel 141,44 GWh, benzina 1,61 GWh) | GWh   | 143,05   |

Consumo finale di energia in TJ (casa madre: FFS SA e FFS Cargo SA senza società affiliate):

| Consumo energetico 2012                          | Unità | Quantità |
|--|-------|----------|
| Olio combustibile                                | TJ    | 325,836  |
| Metano   | TJ    | 250,596  |
| Legname  | TJ    | 22,68    |
| Carburanti (diesel 509,184 TJ, benzina 5,796 TJ) | TJ    | 514,98   |

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Risparmiare energia, reperire energie rinnovabili, pagine 43-44

EN4

Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.

Consumo finale di energia in GWh (casa madre: FFS SA e FFS Cargo SA senza società affiliate):

| Consumo finale di energia 2012 e composizione per fonte energetica primaria | Unità | Quantità |
|---|-------|----------|
|---|-------|----------|

|  |     |         |
|--|-----|---------|
| Teleriscaldamento<br>(metano: 54%; imp. incen: 38%; legname: 5%; olio combustibile: 2%; varie: 1%)   | GWh | 27,02   |
| Corrente a 50 Hz:<br>(energia idroelettrica: 32,0%; nuove energie rinnovabili: 1,4%; energia nucleare: 49,6%; energia fossile: 6,5%; non dichiarata: 10,5%)* | GWh | 237,21  |
| Corrente a 16,7 Hz:<br>(energia idroelettrica: 83,2%; energia nucleare: 16,4%, altre energie rinnovabili: 0,4%)  | GWh | 1735,45 |

Consumo finale di energia in TJ (casa madre: FFS SA e FFS Cargo SA senza società affiliate):

| Consumo finale di energia 2012 e composizione per fonte energetica primaria  | Unità | Quantità |
|--|-------|----------|
| Teleriscaldamento<br>(metano: 54%; imp. incen: 38%; legname: 5%; olio comb.: 2%; varie: 1%)  | TJ    | 97,27    |
| Corrente a 50 Hz:<br>(energia idroelettrica: 32,0%; nuove energie rinnovabili: 1,4%; energia nucleare: 49,6%; energia fossile: 6,5%; non dichiarata: 10,5%)* | TJ    | 853,96   |
| Corrente a 16,7 Hz:<br>(energia idroelettrica: 83,2%; energia nucleare: 16,4%, altre energie rinnovabili: 0,4%)  | TJ    | 6247,62  |

\*Queste cifre si basano sui dati ricavati dal tool di calcolo Swisspower con valori limitati (aggiornamento 31.1.2013)

Vedere anche Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Risparmiare energia, reperire energie rinnovabili, pagine 43-44

## EN5

Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza

Grazie alle misure introdotte nell'ambito del programma di risparmio energetico, nel 2012 i consumi si sono ridotti complessivamente di 183 GWh.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Risparmiare energia, reperire energie rinnovabili, pagine 43-44

## EN6

Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Risparmiare energia, reperire energie rinnovabili, pagine 43-44; Partnership per l'ambiente, pagina 46

Nei recenti acquisti di nuovo materiale rotabile per il traffico regionale e a lunga percorrenza, le FFS hanno considerato con particolare attenzione l'efficienza energetica, applicando a tale scopo la metodica prevista dal nuovo standard TecRec 100\_001 dell'UIC e dell'UNIFE, le associazioni internazionali delle ferrovie e dell'industria ferroviaria. Nell'ambito delle locomotive di manovra, FFS Cargo punta con la locomotiva elettrica Eem923 su un veicolo sostenibile e conforme al principio di tutela delle risorse. Nel 2012 sono già entrati in servizio 12 dei 30 veicoli ordinati.

Le FFS offrono ai loro clienti del traffico privato e per affari svariati servizi di consulenza sulla gestione della mobilità, quali ad esempio mobitool.ch. Questa piattaforma nasce dall'impegno congiunto di FFS, Swisscom, BKW e Öbu con il sostegno di SvizzeraEnergia. Sulla base di esempi concreti di attuazione, mobitool.ch dimostra come le aziende che fanno un uso efficiente dell'energia siano in grado di combinare in modo ottimale i diversi mezzi di trasporto e in tal modo di gravare meno sull'ambiente. FFS Viaggiatori e FFS Cargo offrono libero accesso ai report sulle emissioni ai propri clienti. FFS Cargo offre ai propri clienti di compensare tramite myclimate le emissioni di CO<sub>2</sub> documentate. Vedere anche [www.mobitool.ch](http://www.mobitool.ch)

## EN7

Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute.

Indicatore non documentato

## ACQUA

## EN8

Prelievo totale d'acqua per fonte.

Indicatore non documentato

## EN9

Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.

Indicatore non documentato

## EN10

Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.

Informazione parziale sull'indicatore EN10:

FFS Viaggiatori gestisce in tutto il Paese 12 impianti di pulizia esterna per le carrozze viaggiatori e gli elettrotreni. Si tratta di impianti che hanno fino a 30 anni di età e che nei prossimi anni dovranno pertanto essere trasformati e rinnovati. Le FFS ne approfitteranno quindi per adattare la tecnica di lavaggio alle future esigenze. In una prima fase si interverrà sugli impianti di Basilea (rimessa in funzione: maggio 2012), Lucerna (giugno 2012), Bienne (gennaio 2013) e Zurigo E/Z (marzo 2014). La nuova tecnica permetterà di riutilizzare parte dell'acqua di lavaggio, riducendo così il fabbisogno idrico

dell'impianto. Applicando nei quattro impianti le misure delineate, le FFS contano di ottenere una riduzione complessiva dei consumi di circa 17 000 m<sup>3</sup> d'acqua all'anno.

## BIODIVERSITÀ

### EN11

Localizzazione e dimensione dei terreni all'interno o nelle vicinanze di aree protette. Localizzazione e dimensione di terreni in zone a elevata biodiversità che non si trovano all'interno o nelle vicinanze di aree protette. Elencare i terreni posseduti, affittati o gestiti.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Promuovere la biodiversità, pagina 45

37 delle superfici la cui cura e manutenzione ricade sotto la responsabilità delle FFS sono classificate come «prati secchi di importanza nazionale». La superficie totale dei 37 oggetti è di 121 ettari, circa 24 dei quali sono curati e sottoposti a manutenzione dalle FFS. Le FFS sono inoltre responsabili di 18 diverse torbiere (basse, alte e intermedie) e di 32 siti di riproduzione di anfibi di importanza nazionale. Non è ancora possibile tenere sempre conto dello stato di determinate superfici indicato dalla Confederazione. Le FFS si sforzano tuttavia di dedicare ogni anno cure adeguate a un numero sempre maggiore di superfici. Gli oggetti di importanza cantonale non sono stati ancora censiti e per il momento vengono considerati caso per caso quando la situazione lo richiede.

### EN12

Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità nelle aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne ad aree protette.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Promuovere la biodiversità, pagina 45; Protezione dai pericoli naturali, pagine 45-46

### EN13

Habitat protetti o ripristinati.

Informazione parziale sull'indicatore EN13:

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Promuovere la biodiversità, pagina 45

### EN14

Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Promuovere la biodiversità, pagina 45; Protezione dai pericoli naturali, pagine 45-46

La strategia «Tipo di impianto Fasce di sicurezza» per la cura e la manutenzione delle aree verdi (prati e cespugli) nei pressi di impianti ferroviari è in fase di elaborazione. In futuro sarà necessario combattere la diffusione di piante neofite nelle aree protette.

## EN15

Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione.

Indicatore non documentato

EMISSIONI, SCARICHI, RIFIUTI

## EN16

Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> e proteggere il clima, pagine 44-45

Per quanto riguarda le emissioni di CO<sub>2</sub> in tonnellate (da fonti che in base al Greenhouse Gas Protocol sono associate allo Scope 1 e 2) vedere la tabella sottostante:

| Emissioni di CO <sub>2</sub> nel 2012 | Unità             | Quantità       |
|---------------------------------------|-------------------|----------------|
| Carburanti                            | tonnellate        | 45 183         |
| Riscaldamento                         | tonnellate        | 52 578         |
| Corrente a 16,7 Hz                    | tonnellate        | 7504           |
| Corrente a 50 Hz                      | tonnellate        | 25 339         |
| <b>Totale</b>                         | <b>tonnellate</b> | <b>130 605</b> |

Avvertenza sul calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub>: il calcolo dei dati relativi all'energia e ai gas serra si basa sulla banca dati riconosciuta a livello internazionale ecoinvent (versione 2.1). I dati coprono il range dello Scope 1 e 2 e in parte dello Scope 3 (produzione e trasporto dei vettori energetici). Sono stati applicati i principi del GHG Protocol; vedere: The Greenhouse Gas Protocol (GHG) Initiative - A corporate accounting and reporting standard (Revised Edition, 2004) of the World Resources Institute (WRI) and the World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Tutti i consumi sono corretti in base al clima, in modo tale da dimostrare le reali riduzioni di emissioni ottenute, indipendentemente dal clima. La correzione da applicare in base al clima viene calcolata sulla base dei gradi giorno (GG) e con vettori di energia termica (olio combustibile, metano, legname, teleriscaldamento) come indicato di seguito:

$$\text{consumo}_{\text{corretto}} = \text{consumo}_{\text{non corretto}} * \frac{3588}{3588 + 0,75 * (\text{GG} - 3588)}$$

## EN17



**Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso.**

Indicatore non documentato

EN18

**Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati ottenuti.**Rapporto di gestione e di sostenibilità: Ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> e proteggere il clima, pagine 44-45

EN19

**Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.**

Indicatore non documentato

EN20

**NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso.**

Informazione parziale sull'indicatore EN20:

Le emissioni in tonnellate relative al 2012 sono le seguenti:

SO<sub>2</sub>: 196,15 (incl. processi a monte della catena per i combustibili secondo ecoinvent 2.2)NO<sub>x</sub>: 756,99 (incl. processi a monte della catena per i combustibili secondo ecoinvent 2.2)

Questi valori comprendono emissioni dirette e indirette del consumo di energia derivante da edifici, esercizio ferroviario e veicoli stradali.

EN21

**Acqua totale scaricata per qualità e destinazione.**

Indicatore non documentato

EN22

**Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.**

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Rifiuti – un argomento dai numerosi risvolti, pagina 47

Per quanto riguarda il peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento vedere la tabella sottostante.

| Rifiuti per categoria nel 2012 | Unità | Quantità | Metodo di smaltimento* |
|--------------------------------|-------|----------|------------------------|
|--------------------------------|-------|----------|------------------------|

|   |            |         |                                |
|---|------------|---------|--------------------------------|
| <b>Rifiuti speciali</b>                       |            |         |                                |
| Fanghi  | tonnellate | 370     | Combustione                    |
| Batterie e accumulatori                       | tonnellate | 359     | Riciclaggio                    |
| Olio esausto e grassi usati                   | tonnellate | 600     | Combustione                    |
| Scavo molto sfruttato                         | tonnellate | 2282    | Discarica                      |
| <b>Rifiuti d'esercizio</b>                    |            |         |                                |
| Metalli vecchi                                | tonnellate | 80 500  | Riutilizzo                     |
| Materiale di scavo destinato allo smaltimento | tonnellate | 298 048 | 20% discarica, 80% riciclaggio |
| Rifiuti di legno                              | tonnellate | 18 286  | Combustione                    |
| <b>Rifiuti del pubblico</b>                   |            |         |                                |
| Carta, cartone                                | tonnellate | 5910    | Riciclaggio                    |
| PET   | tonnellate | 174     | Riciclaggio                    |
| Vetro   | tonnellate | 47      | Riciclaggio                    |
| Alluminio                                     | tonnellate | 16      | Riciclaggio                    |
| Rifiuti infiammabili                          | tonnellate | 32 570  | Combustione                    |

\*in base alle indicazioni delle ditte di smaltimento

#### EN23

##### Numero totale e volume di sversamenti significativi.

Nell'anno di riferimento le FFS non hanno registrato casi di fuoriuscite di merci o sostanze pericolose sulla loro rete.

#### EN24

Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II, III, VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e relativa percentuale trasportata all'estero.

Indicatore non documentato

#### EN25

Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate

dall'organizzazione.

Indicatore non documentato

PRODOTTI E SERVIZI

EN26

Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Risparmiare energia, reperire energie rinnovabili, pagine 43-44; Ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> e proteggere il clima, pagine 46-47; Protezione contro i rumori e le vibrazioni, pagine 46-47; Rifiuti – un argomento dai numerosi risvolti, pagina 47

EN27

Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.

Il prodotto offerto dalle FFS è «il trasporto di clienti o merci da A a B». Per questo non esiste un vero e proprio materiale di imballaggio da riutilizzare e riciclare.

Un ritiro degli abbonamenti per l'utilizzo dei nostri servizi offre invece un contributo significativo in questo senso: nel 2012 le FFS hanno ritirato dai punti vendita il 12% dei 2 775 900 abbonamenti generali e metà-prezzo venduti l'anno precedente in formato carta di credito, per un peso complessivo pari a circa 1400 kg. Le FFS consegnano poi gli abbonamenti a un'azienda esterna che li ricicla.

La quota di riciclaggio è notevolmente aumentata rispetto a quella dell'anno precedente. Questo risultato è da ricondurre a un'intensa politica di informazione da parte del personale di vendita e alle indicazioni aggiuntive fornite al momento della spedizione dei nuovi abbonamenti.

CONFORMITÀ (COMPLIANCE)

EN28

Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.

Indicatore non documentato

TRASPORTI

EN29

Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e altri beni/materiali utilizzati per l'attività

dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.

Indicatore non documentato

GENERALE

EN30

Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivisi per tipologia.

Indicatore non documentato

## 7. Indicatori di performance in materia di pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate

### 7.1. Elementi dell'approccio di gestione.

Presso le FFS la responsabilità degli aspetti correlati a prassi lavorative e condizioni di lavoro adeguate è affidata al capo HR Gruppo, che fa parte della Direzione del Gruppo e la condivide con i responsabili HR delle Divisioni.

Le linee guida superiori sugli aspetti legati all'occupazione del personale, tra cui prestazioni sociali, diversità e pari opportunità, salute e sicurezza sul lavoro come pure formazione e perfezionamento, sono tutte riconducibili alla politica del personale delle FFS, alla strategia HR e al codice di condotta «Code of Conduct». Vedere anche <http://www.ffs.ch/gruppo/azienda/organizzazione/servizio-giuridico-del-gruppocompliance.html> e Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012, Per i collaboratori, Innovativi, sani e interessanti per il mercato del lavoro, pagine 53-54, 29 240 collaboratori di 93 nazionalità diverse, pagina 49, Una politica del personale sostenibile e socialmente responsabile, pagine 49-51, Verso nuove realtà lavorative, pagine 52-53, Più soddisfatti e più legati alle FFS, pagina 53, Nuove svolte per la Cassa pensioni, pagine 55, Un nuovo indirizzo strategico per le attività formative delle FFS, pagina 50, Sviluppare ulteriormente le FFS e i loro quadri dirigenti, pagina 54.

L'aspetto riguardante il rapporto dipendente-datore di lavoro è regolato dal Contratto collettivo di lavoro (CCL), che attualmente inquadra il 95,5% dei collaboratori delle FFS (casa madre). Presso le FFS le commissioni del personale hanno diritto di codiscussione e partecipazione in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute (articoli 124-126 e appendice 11 del CCL). Tali commissioni vigilano inoltre sull'applicazione e l'attuazione delle disposizioni normative del CCL. Per informazioni dettagliate sul CCL vedere <http://www.ffs.ch/gruppo/impieghi-carriera/datore-di-lavoro-ffs/condizioni-impiego/contratto-collettivo-di-lavoro.html>

Gli aspetti sostanziali delle prassi lavorative, quali tutela della salute sul lavoro (vedere Rapporto di gestione e di sostenibilità: Innovativi, sani e interessanti per il mercato del lavoro, pagine 53-54), formazione e perfezionamento (vedere Rapporto di gestione e di sostenibilità, Un nuovo indirizzo strategico per le attività formative delle FFS, pagina 50) e diversità e pari opportunità (29 240 collaboratori di 93 nazionalità diverse, pagina 49) sono ampiamente regolamentati.

LA1

Numero totale di dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale.

Rapporto di gestione e di sostenibilità: 29 240 collaboratori di 93 nazionalità diverse, pagina 49

Per l'organico a tempo pieno e parziale, il personale interno ed esterno, come pure una ripartizione per tipo di occupazione e Cantoni di lavoro, vedere la tabella sottostante:

| Organico al 31.12.2012                                | 2012            | Parametro di valutazione |
|---|-----------------|--------------------------|
| <b>Organico Gruppo - personale interno:</b>           | <b>29 240,1</b> | <b>FTE</b>               |
| Organico casa madre - personale interno:              | 26 486,1        | FTE                      |
| Organico società affiliate:                           | 2909,8          | FTE                      |
| Organico Gruppo - personale esterno:                  | 932,2           | FTE                      |
| Organico a tempo pieno (100%):                        | 23 151,3        | FTE                      |
| Organico a tempo parziale (<100%):                    | 3 334,8         | FTE                      |
| Organico casa madre secondo il CCL:                   | 25 297,6        | FTE                      |
| Organico casa madre secondo il CO:                    | 1188,5          | FTE                      |
| Organico casa madre, suddiviso per Cantoni di lavoro: |                 |                          |
| AG  | 739,3           | FTE                      |
| BE  | 5784,4          | FTE                      |
| BL  | 530,7           | FTE                      |
| BS  | 1720,6          | FTE                      |
| FR  | 280,9           | FTE                      |
| GE  | 931,9           | FTE                      |
| GL  | 17,0            | FTE                      |
| GR  | 225,5           | FTE                      |
| JU  | 181,0           | FTE                      |
| LU  | 1150,4          | FTE                      |
| NE  | 201,8           | FTE                      |
| SG  | 1096,6          | FTE                      |
| SH  | 122,7           | FTE                      |
| SO  | 2248,4          | FTE                      |

|        |        |     |
|--------|--------|-----|
| SZ     | 219,6  | FTE |
| TG     | 205,7  | FTE |
| TI     | 1937,6 | FTE |
| UR     | 240,9  | FTE |
| VD     | 2428,5 | FTE |
| VS     | 1127,9 | FTE |
| ZG     | 129,8  | FTE |
| ZH     | 4952,1 | FTE |
| Estero | 12,6   | FTE |

## LA2

Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica.

Informazione parziale sull'indicatore LA2:

| Turnover nel 2012                  | 2012          | Parametro di valutazione | %           |
|------------------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <b>Turnover totale casa madre:</b> | <b>1658,6</b> | <b>FTE</b>               | <b>6,26</b> |
| Di cui donne                       | 368,4         | FTE                      | 10,15       |
| Di cui uomini                      | 1290,1        | FTE                      | 5,64        |

## LA3

Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi.

Indicatore non documentato

RELAZIONI INDUSTRIALI

## LA4

Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.

Attualmente il 95,5% dei dipendenti delle FFS (casa madre) è soggetto a CCL. Vedere anche la tabella al punto LA1.

## LA5

Periodo minimo di preavviso per modifiche operative, specificando se tali condizioni siano incluse o meno

nella contrattazione collettiva.

FFS e sindacati hanno approvato congiuntamente una guida e una direttiva (K 174.1) che disciplinano il processo in caso di riorganizzazioni. In tali circostanze, o qualora siano previste altre modifiche operative sostanziali, i sindacati vengono informati tempestivamente. Successivamente hanno al massimo tre settimane di tempo per prendere posizione e possono partecipare a un processo di consultazione.

#### SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

##### LA6

Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Presso le FFS le commissioni del personale che rappresentano i collaboratori con CCL hanno diritto di codiscussione e partecipazione in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute (articoli 124-126 e appendice 11 del CCL). Tali commissioni vigilano inoltre sull'applicazione e l'attuazione delle disposizioni normative del CCL, che riguarda attualmente il 95,5% del personale.

##### LA7

Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica.

Informazione parziale sull'indicatore LA7:

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Innovativi, sani e interessanti per il mercato del lavoro, pagine 53-54

|                                 | 2012        | Parametro di valutazione |
|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| <b>Assenze (giorni solari):</b> | <b>12,1</b> | <b>Giorni / FTE</b>      |
| Per malattia                    | 9,4         | Giorni / FTE             |
| Per infortunio                  | 2,6         | Giorni / FTE             |
| <b>Decessi:<sup>1)</sup></b>    | <b>29,6</b> | <b>FTE</b>               |

<sup>1)</sup> Nel 2012 si sono verificati 2 decessi causati da infortunio o malattia professionale. Gli altri dati si riferiscono a collaboratori delle FFS che sono deceduti al di fuori dell'esercizio della loro attività professionale.

##### LA8

Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi.

Le FFS offrono ai lavoratori misure preventive, consulenze ed inoltre assistenza successiva (nell'eventualità di eventi traumatici come quelli subiti dai macchinisti coinvolti in casi di suicidio). Per ulteriori informazioni vedere Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Innovativi, sani e interessanti per il mercato del lavoro, pagine 53-54

## LA9

Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.

Le FFS hanno siglato con i sindacati un accordo per la segnalazione di difetti rilevanti per la sicurezza di qualsiasi tipo (ad es. nell'infrastruttura o nelle procedure di lavoro) e per la loro eliminazione (incl. livello di escalation). I temi riguardanti la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute sono regolamentanti nel CCL (cifre 124 e segg.). Le FFS si impegnano ad adottare in tutti i settori le misure necessarie a garantire la protezione della salute dei collaboratori e a prevenire infortuni e malattie professionali. Nell'ambito della loro attività lavorativa i collaboratori contribuiscono attivamente al raggiungimento di obiettivi di sicurezza sul lavoro e di management della salute in azienda.

## FORMAZIONE E ISTRUZIONE

## LA10

Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori.

Indicatore non documentato

## LA11

Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/ un aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Un nuovo indirizzo strategico per le attività formative delle FFS, pagina 50; Sviluppare ulteriormente le FFS e i loro quadri dirigenti, pagina 54; Una politica del personale sostenibile e socialmente responsabile, pagine 49-51; Verso nuove realtà lavorative, pagine 52-53

Le FFS hanno concluso con i sindacati un accordo finalizzato alla promozione e allo sviluppo delle collaboratrici e dei collaboratori delle FFS. In tal modo le FFS si impegnano a

- ampliare il Centro per il mercato del lavoro (AMC) interno;
- ampliare i posti disponibili presso anyway solutions e i posti di integrazione;
- proseguire nell'applicazione di misure di formazione di base e continua e
- assicurare una completa pianificazione del personale.

## LA12



Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.

A tutti i dipendenti delle FFS vengono offerte, nell'ambito della valutazione annuale del personale, regolari opportunità di valutazione delle prestazioni e pianificazione dello sviluppo (cifra 120 e segg. del CCL). La valutazione del personale è utile per definire l'intesa sugli obiettivi (obbligatoria a partire dal livello di esigenze H), per l'analisi di precise caratteristiche di prestazione e comportamento tramite la valutazione delle competenze e degli obiettivi e per il piano di sviluppo individuale, e funge inoltre da base per il Management Development (Management delle successioni) e per l'evoluzione individuale del salario.

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

LA13

Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.

Informazione parziale sull'indicatore LA13:

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Consiglio d'amministrazione, pagine 68-69; Direzione del Gruppo, pagine 72-73; 29 240 collaboratori di 93 nazionalità diverse, pagina 49

| Organico casa madre in base al sesso e all'età al 31.12.2012 | 2012     | Parametro di valutazione | %     |
|--|----------|--------------------------|-------|
| <b>Organico casa madre in base al sesso:</b>                 |          |                          |       |
| Donne  | 3629,2   | FTE                      | 13,70 |
| Uomini   | 22 856,9 | FTE                      | 86,30 |
| <b>Organico casa madre in base all'età</b>                   |          |                          |       |
| < 29   | 3372,6   | FTE                      | 12,73 |
| 30 – 50  | 14 865,1 | FTE                      | 56,12 |
| >50  | 8248,5   | FTE                      | 31,14 |

LA14

Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria.

Informazione parziale sull'indicatore LA14:

Le FFS eseguiranno l'analisi della parità salariale entro il 2014.

## 8. Indicatori di performance dei diritti umani.

### 8.1. Elementi dell'approccio di gestione.

Tutti gli aspetti correlati ai diritti umani nelle attività delle FFS, a partire dal processo di informazione e consapevolezza fino al controllo, sono affidati alla responsabilità della Direzione del Gruppo.

Il codice di condotta delle FFS valido a livello di Gruppo e il CCL contengono importanti direttive aziendali in materia di diritti umani (per entrambi vedere l'approccio gestionale alle prassi lavorative). Ciò riguarda tra l'altro regole ben definite sulla parità di trattamento e la non discriminazione, come pure l'obbligo di rispettare le leggi e le prescrizioni in materia, che nell'ottica delle questioni dei diritti umani in ambiente lavorativo nei siti di attività delle FFS prevede anche la garanzia della libertà di associazione e contrattazione collettiva, come pure il divieto di ricorrere al lavoro minorile, forzato o obbligatorio.

Per quanto riguarda le prassi d'investimento e d'acquisto, le FFS si attengono alle disposizioni di legge sugli acquisti pubblici ed esigono che anche i propri fornitori si impegnino a rispettare le disposizioni vigenti sulla salute e la sicurezza sul lavoro. Per le prestazioni fornite all'estero le FFS esigono dai fornitori il rispetto degli accordi di base dell'Organizzazione internazionale del lavoro (OIL), che prevede anche il divieto di ricorrere al lavoro minorile, forzato o obbligatorio.

#### PRATICHE DI INVESTIMENTO E APPROVVIGIONAMENTO

##### HR1

Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a una relativa valutazione (screening).

Informazione parziale sull'indicatore HR1:

Per quanto riguarda le prassi d'investimento e d'acquisto, le FFS si attengono alle disposizioni di legge sugli acquisti pubblici ed esigono che anche i propri fornitori si impegnino a rispettare le disposizioni vigenti sulla salute e la sicurezza sul lavoro.

##### HR2

Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese.

Informazione parziale sull'indicatore HR2:

Per le prestazioni fornite all'estero le FFS esigono da tutti i fornitori il rispetto degli accordi di base dell'Organizzazione internazionale del lavoro (OIL), che prevede anche il divieto di ricorrere al lavoro minorile, forzato o obbligatorio. Per le prestazioni fornite sul territorio svizzero, tutti i fornitori devono impegnarsi per contratto a rispettare le norme sulla salute e la sicurezza sul lavoro, le condizioni di lavoro nel luogo della prestazione come pure la parità di trattamento di uomini e donne in ambito salariale. In Svizzera, ciò significa inequivocabilmente che il lavoro minorile e forzato è strettamente vietato in tutte le attività.

Le FFS operano in base a un sistema di management integrato in base al quale i fornitori, sia quelli già acquisiti che quelli nuovi in particolare, sono sottoposti a speciali audit volti ad accertare la loro idoneità in termini di qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro. Inoltre vengono condotte anche verifiche da parte di ditte esterne basate su determinati standard di certificazione (ad es. OSHAS 18.000, SA 8000).

Al momento non è possibile specificare automaticamente il numero esatto di fornitori sottoposti ad audit. Il Management Information System verrà opportunamente ampliato in modo che in futuro sia possibile archiviare a livello centrale i risultati degli audit o degli standard di certificazione, consentendo così un Supplier Management più accurato.

Per ulteriori informazioni vedere Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Acquisti equi e responsabili, pagine 57-58

### HR3

Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati.

#### Indicatore non documentato

##### NON DISCRIMINAZIONE

### HR4

Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese.

Le FFS si impegnano attivamente a favore della parità di trattamento tra uomini e donne, in particolare per quanto riguarda la posizione, l'inquadramento, le condizioni lavorative, la retribuzione, lo sviluppo personale e gli incentivi. Le FFS non tollerano alcuna forma di discriminazione. Questo principio è stato sancito nel CCL in collaborazione con la rappresentanza del personale (cifra 27 e appendice 2 del CCL).

A questo riguardo le FFS hanno inoltre definito ulteriori obiettivi, che faranno parte di una strategia di gestione della diversità di genere attualmente in fase di elaborazione.

In caso di molestie sessuali con richiesta di indagine i collaboratori possono rivolgersi a un team di fiducia. Nel 2012 non è stata inoltrata alcuna richiesta. Ciò non significa tuttavia che non si siano verificati casi di molestie. Le persone incaricate della tutela dell'integrità dei collaboratori e della prevenzione sono informate sul possibile verificarsi di episodi e con il loro lavoro fanno una continua opera di prevenzione.

Una commissione di conciliazione a composizione paritetica accoglie le richieste di indagine in caso di discriminazione sessuale. Nell'anno in esame sono state presentate due richieste. In entrambi i casi la commissione ha deciso di respingerle. Attualmente è in fase di elaborazione un documento informativo che chiarisce in quali casi può intervenire la commissione di conciliazione.

##### LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

### HR5

Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti.

La cura dei rapporti con il partenariato sociale e la collaborazione con i sindacati preposti alla stipulazione di contratti è un importante elemento della gestione aziendale responsabile delle FFS e ha ormai una tradizione pluriennale. Nel CCL le FFS si dichiarano a favore di un'ampia collaborazione con le parti sociali che si sviluppa su diversi livelli. Le FFS sono

riconosciute da sindacati e associazioni del personale come un partner professionale e affidabile che rappresenta con coerenza le esigenze dell'impresoria. Le parti sociali vengono informate tempestivamente ed esaurientemente dalle FFS sulle sfide che queste si trovano ad affrontare e sulla complessità delle condizioni quadro, affinché le esigenze dell'azienda trovino il giusto riconoscimento in sede di contrattazione collettiva. In tutti i settori aziendali delle FFS vengono rispettate appieno le normative sulla libertà di associazione in sindacato e sul diritto a trattative contrattuali collettive.

#### LAVORO MINORILE

##### HR6

Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua abolizione.

Il codice di condotta delle FFS valido a livello di Gruppo e il CCL contengono importanti direttive aziendali in materia di diritti umani volte a regolamentare l'attività delle FFS stesse. In questo quadro si inserisce tra l'altro l'obbligo di rispettare le leggi e le prescrizioni vigenti, che nell'ottica delle questioni dei diritti umani in ambiente lavorativo nei siti di attività delle FFS prevede anche il divieto di ricorrere al lavoro minorile.

Anche in merito al rifiuto di ricorrere al lavoro minorile, quindi, le FFS sono determinate a collaborare esclusivamente con fornitori che condividono i loro valori. Per le prestazioni fornite sul territorio svizzero, il fornitore deve impegnarsi per contratto a rispettare le norme sulla salute e la sicurezza sul lavoro, le condizioni di lavoro nel luogo della prestazione come pure la parità di trattamento di uomini e donne in ambito salariale. In Svizzera ciò significa inequivocabilmente che il lavoro minorile è strettamente vietato in tutte le attività. Per le prestazioni fornite all'estero le FFS esigono dai fornitori il rispetto degli accordi di base dell'Organizzazione internazionale del lavoro (OIL), che prevede anche il divieto di ricorrere al lavoro minorile.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Acquisti equi e responsabili, pagine 57-58

#### LAVORO FORZATO

##### HR7

Attività ad alto rischio di ricorso a lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione.

Il codice di condotta delle FFS valido a livello di Gruppo e il CCL contengono importanti direttive aziendali in materia di diritti umani volte a regolamentare l'attività delle FFS stesse. In questo quadro si inserisce tra l'altro l'obbligo di rispettare le leggi e le prescrizioni vigenti, che nell'ottica delle questioni dei diritti umani in ambiente lavorativo nei siti di attività delle FFS prevede anche il divieto di ricorrere al lavoro forzato o obbligatorio.

Anche in merito al rifiuto di ricorrere al lavoro forzato o obbligatorio, quindi, le FFS sono determinate a collaborare esclusivamente con fornitori che condividono i loro valori. Per le prestazioni fornite sul territorio svizzero, il fornitore deve impegnarsi per contratto a rispettare le norme sulla salute e la sicurezza sul lavoro, le condizioni di lavoro nel luogo della prestazione come pure la parità di trattamento di uomini e donne in ambito salariale. In Svizzera, ciò significa inequivo-

cabilmente che il lavoro forzato e obbligatorio è strettamente vietato in tutte le attività. Per le prestazioni fornite all'estero le FFS esigono dai fornitori il rispetto degli accordi di base dell'Organizzazione internazionale del lavoro (OIL), che prevede anche il divieto di ricorrere al lavoro forzato o obbligatorio.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Acquisti equi e responsabili, pagine 57-58

#### PRATICHE DI SICUREZZA

##### HR8

Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione.

Indicatore non documentato

#### DIRITTI DELLE POPOLAZIONI INDIGENE

##### HR9

Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese.

Indicatore non documentato

## 9. Indicatori di performance sulla società.

### 9.1. Elementi dell'approccio di gestione.

Le questioni relative ai diversi aspetti della responsabilità sociale nelle attività delle FFS, a partire dalla definizione strategica dei punti chiave fino al controllo, sono affidate alla responsabilità della Direzione del Gruppo. L'unità Comunicazione ha inoltre la responsabilità di curare i dialoghi esterni su questo tema.

Come accade per le prassi lavorative e i diritti umani, nel codice di condotta delle FFS sono inserite importanti direttive aziendali connesse alla responsabilità sociale. Ciò riguarda tra l'altro gli aspetti sociali della prevenzione della corruzione e del comportamento anticoncorrenziale e la garanzia del rispetto delle leggi. Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012, Acquisti equi e responsabili, pagine 57-58, Continuare a sviluppare la Svizzera in maniera sostenibile, pagina 59.

Per quanto riguarda l'aspetto della politica, le FFS intrattengono un dialogo attivo con i governi, i parlamenti e le amministrazioni a tutti i livelli politici. Tale dialogo è incentrato principalmente sulle questioni della politica dei trasporti e dell'esecuzione della prestazione, dei finanziamenti e dei progetti di costruzione centrali. A questo proposito l'azienda si mantiene regolarmente in contatto anche con i vari partiti e con i rappresentanti delle associazioni e dell'economia, ma non si schiera politicamente con alcun partito. Inoltre le FFS si confrontano regolarmente con le parti sociali e i fornitori. Le FFS intrattengono un intenso dialogo anche con altri stakeholder, quali le associazioni ambientaliste.

##### SO1

Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e di dismissione.

Le FFS gestiscono da anni una comunicazione molto attiva e sistematica sui cantieri dell'intera Svizzera per informare tutti i gruppi interessati e i residenti. Tra i grandi progetti delle FFS, il «passante» di Zurigo rappresenta un ottimo esempio di tale politica. Vedere anche <http://www.ffs.ch/gruppo/azienda/progetti/ampliamento-della-rete-ferroviaria/dml.html>

Su incarico della Confederazione, le FFS stanno mettendo in atto il programma di risanamento fonico finanziato dal Fondo FTP (finanziamento dei trasporti pubblici). Con un budget di circa CHF 2 mia, le FFS si stanno impegnando sin dal 1998 per modificare le misure di protezione fonica del materiale rotabile, erigere pareti antirumore e, ove necessario, installare finestre antirumore. Le FFS forniscono all'opinione pubblica informazioni regolari e trasparenti sulle misure di protezione fonica adottate. Vedere anche <http://www.ffs.ch/gruppo/le-ffs-mettono-in-movimento-la-svizzera/le-ffs-unazienda-ecologica/rumore.html>

Le FFS intendono centralizzare il coordinamento dell'esercizio (quotidianamente circa 7000 treni passeggeri e 2000 treni merci sulla rete delle FFS) e le informazioni alla clientela. Attualmente il traffico ferroviario è coordinato da oltre 100 sedi regionali che nei prossimi anni saranno conglobate in quattro centrali d'esercizio (CE) a Losanna (CE Ovest), Olten (CE Centro), Zurigo Aeroporto (CE Est) e Pollegio (CE Sud). Le quattro centrali d'esercizio si occuperanno della disposizione, dell'operatività e delle informazioni alla clientela, nonché del monitoraggio e del coordinamento degli interventi sull'infrastruttura tecnica. In futuro nelle quattro centrali d'esercizio lavoreranno complessivamente circa 1270 collaboratori. Il processo di migrazione sarà agevolato dalle FFS con informazioni esaurienti, aggiornate e trasparenti. Vedere anche <http://www.ffs.ch/gruppo/le-ffs-mettono-in-movimento-la-svizzera/le-ffs-unazienda-ecologica/rumore.html>

#### CORRUZIONE

##### SO2

Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.

Informazione parziale sull'indicatore SO2:

Le verifiche interne eseguite nelle FFS per scongiurare i casi di corruzione si concentrano sui processi che rappresentano un rischio elevato per l'azienda.

##### SO3

Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione.

Informazione parziale sull'indicatore SO3:

I regolamenti contro la corruzione (in particolare direttive aziendali, whistleblower policy) sono pubblicati nell'Intranet e sono accessibili ai collaboratori. Le FFS organizzano in particolare corsi di formazione di base e continua per singoli collaboratori che si occupano di prevenire e individuare i casi di corruzione.

##### SO4

**Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione.**

Informazione parziale sull'indicatore SO4:

Le reazioni o le misure applicate dalle FFS in caso di episodi concreti di corruzione vengono decise caso per caso nel pieno rispetto delle disposizioni di legge (in particolare nell'ambito del diritto penale e del lavoro), dei contratti collettivi di lavoro e delle direttive aziendali.

CONTRIBUTI POLITICI

SO5

**Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate.**

Giuridicamente le FFS sono una società anonima di diritto speciale con la Confederazione come proprietaria e unica azionista. Allo stesso tempo, come principale impresa di trasporto e gestore della principale rete ferroviaria della Svizzera, rappresentano una colonna portante dell'infrastruttura e un fornitore di servizi di importanza fondamentale per la popolazione e l'economia del Paese. Le FFS intrattengono un dialogo attivo con i governi, i parlamenti e le amministrazioni a tutti i livelli politici. Tale dialogo è incentrato principalmente sulle questioni della politica dei trasporti e dell'esecuzione della prestazione, dei finanziamenti e dei progetti di costruzione centrali. A questo proposito l'azienda si mantiene regolarmente in contatto anche con i vari partiti e con i rappresentanti delle associazioni e dell'economia, ma non si schiera politicamente con alcun partito. Inoltre le FFS si confrontano regolarmente con le parti sociali.

Le FFS si servono dei più svariati canali di contatto, quali il colloquio diretto, la forma scritta, i contatti attraverso i media, i mezzi di comunicazione elettronici come Internet e la presenza di esponenti dell'azienda a diversi eventi.

SO6

**Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese.**

Indicatore non documentato

COMPORAMENTI ANTI-COLLUSIVI

SO7

**Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.**

Nel periodo di rendicontazione non sussistevano nei confronti delle FFS procedimenti pendenti da parte delle autorità o cause di diritto civile per violazioni della legge anti-trust.

CONFORMITÀ (COMPLIANCE)

SO8

**Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a**

leggi o regolamenti.

Indicatore non documentato

## 10. Indicatori di performance della responsabilità di prodotto.

### 10.1. Elementi dell'approccio di gestione.

Il prodotto principale delle FFS è costituito dai servizi di trasporto. La responsabilità del prodotto e i relativi aspetti rientrano in assoluto nella sfera di competenza del Consiglio d'amministrazione e della Direzione del Gruppo. Tra gli obiettivi del Gruppo sono compresi anche importanti indirizzi strategici in materia di responsabilità del prodotto, vedere Rapporto di sostenibilità 2012: I nove obiettivi del Gruppo, pagina 6; Portare avanti la trasformazione per i nostri clienti, pagine 12-14; Traffico viaggiatori, Rendere percettibili i vantaggi per i clienti, pagine 21-22; Agire in fretta per i clienti, pagina 26; Traffico merci, Pronti per il futuro, pagina 35; Immobili, Per la soddisfazione dei clienti, pagina 29.

L'aspetto della salute e della sicurezza dei clienti è assolutamente prioritario per le FFS; per quanto riguarda la strategia, gli obiettivi e le misure vedere Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Infrastruttura, Qualità e sicurezza nel traffico ferroviario, pagine 38-40, Ridurre costantemente i rischi, pagine 60-61; Aggiornata la strategia della sicurezza, pagine 62-63; Tutelare i viaggiatori e il personale, pagine 63-64; Creare sicurezza – anche a livello regionale, pagina 64.

Anche gli aspetti relativi all'etichettatura di prodotti e servizi forniti ai clienti rivestono grande importanza per le FFS; per quanto riguarda le principali misure vedere [www.ffs.ch](http://www.ffs.ch) alle sezioni Abbonamenti e biglietti (individuare l'abbonamento adatto) e Servizio clienti FFS (Disposizioni tariffarie; Viaggiare senza titolo di trasporto valido).

La tutela dei dati dei clienti è una delle linee guida fondamentali contenute nel codice di condotta. La sua attuazione è assicurata dall'incaricato aziendale per la protezione dei dati delle FFS (bDSB). Il bDSB funge da punto di riferimento dell'intero Gruppo per tutte le questioni riguardanti il trattamento dei dati personali.

SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI

PR1

Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuovere il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.

La sicurezza dei clienti e dei propri collaboratori, così come la sicurezza dell'esercizio ferroviario in generale, rivestono la massima priorità per le FFS. Il prodotto offerto dalle FFS è «il trasporto di clienti o merci da A a B». L'azienda si impegna a garantire la salute e la sicurezza dei clienti analizzando e testando scrupolosamente tutti i prodotti, concentrandosi in particolare sulle seguenti fasi: ideazione dei prodotti, attività di ricerca e sviluppo come pure esercizio e manutenzione dell'infrastruttura dei trasporti. Le FFS si avvalgono di un sistema globale di management della sicurezza volto a garantire la tutela dei clienti.

Uno degli obiettivi principali del programma globale per il miglioramento continuo della sicurezza delle FFS consiste nell'evitare sviamenti e collisioni e le relative cause scatenanti (fattori precursori), incrementando così la sicurezza del sistema. Misure fondamentali in questo ambito sono l'ampliamento del sistema di protezione dei treni (migrazione e am-



pliamento della rete ETCS), con un notevole incremento della sicurezza entro la fine del 2017, e la diffusione degli impianti di controllo dei treni (piano generale per gli impianti di controllo dei treni della rete svizzera).

La sicurezza dei clienti è assicurata dai continui miglioramenti apportati al materiale rotabile più vecchio (ad es. nel caso dei blocchi delle porte) e dalla sostituzione con materiale rotabile moderno. Tra le ulteriori misure di grande efficacia introdotte negli ultimi anni vanno citate l'opera di sensibilizzazione nelle scuole (treno scuola), gli interventi costruttivi mirati nelle stazioni e l'impiego della Polizia ferroviaria nei treni e nei punti in cui i binari vengono spesso attraversati senza permesso. A partire dal 2013 avrà inizio la rilevazione di un indice della «sicurezza dei clienti», che verrà ampliato sistematicamente e verificato a cadenza trimestrale dalla Direzione del Gruppo nel quadro del programma per la sicurezza delle FFS. Questo terrà conto ad esempio degli eventi che si verificano in fase di salita/discesa, all'interno del treno in corsa, durante il passaggio dei treni e a causa della perdita di componenti dei veicoli o parti del carico. Scopo di tutto ciò sarà monitorare e gestire in modo mirato il nuovo indirizzo strategico «Sicurezza dei clienti nell'accesso alla ferrovia».

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Per la sicurezza, Ridurre costantemente i rischi, pagine 60-61; Più incidenti presso passaggi a livello, pagina 62.

## PR2

Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.

Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012: Per la sicurezza, Ridurre costantemente i rischi, pagine 60-61; Infortuni a persone: importante lavoro di prevenzione, pagine 61-62; Più incidenti presso passaggi a livello, pagina 62.

## ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI

### PR3

Tipologia di informazioni relative a prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuali di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.

Il prodotto offerto dalle FFS è «il trasporto di clienti o merci da A a B». Tale prodotto finale è soggetto ad una fitta regolamentazione che impone requisiti estremamente elevati e complessi per le FFS. Ciò che interessa ai clienti sono soprattutto i prezzi dei trasporti. Determinanti in questo ambito sono la legge federale contro la concorrenza sleale (LCSI) e la disposizione di diritto amministrativo prevista dall'ordinanza sull'indicazione dei prezzi. Queste sono chiaramente regolate internamente all'azienda tramite istruzioni e processi e sono materia di formazione continua. A questo proposito vedere anche PR6 e PR7.

### PR4

Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.

Non sono noti episodi verificatisi nel periodo rendicontazione.

### PR5

Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.

Rapporto di gestione e di sostenibilità: I nove obiettivi del Gruppo, Soddisfazione dei clienti, pagina 6; Portare avanti la trasformazione per i nostri clienti, pagine 12-14; Rendere percettibili i vantaggi per i clienti, pagine 21-22; Agire in fretta per i clienti, pagina 26; Immobili, Per la soddisfazione dei clienti, pagina 29; vedere anche [www.ffs.ch/comitatoclienti](http://www.ffs.ch/comitatoclienti)

#### MARKETING COMMUNICATION

##### PR6

Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.

Già nel 2010 le FFS hanno organizzato corsi di formazione e introdotto processi chiaramente definiti al fine di garantire il rispetto dell'ordinanza sull'indicazione dei prezzi. Nell'ambito della certificazione ISO 2012 questi sono stati approfonditi e inseriti nella formazione per i nuovi collaboratori.

##### PR7

Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.

I processi introdotti nel 2010 hanno raggiunto il loro scopo: anche nel 2012 non si sono registrati episodi o violazioni delle prescrizioni o delle regole di comportamento dell'ordinanza sull'indicazione dei prezzi in materia di marketing.

#### RISPETTO DELLA PRIVACY

##### PR8

Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.

Durante lo scorso esercizio non si sono registrate procedure pendenti nei confronti delle FFS in relazione a violazioni della privacy. Nel giugno del 2012 l'incaricato federale della protezione dei dati e della sicurezza (IFPD) ha condotto una verifica nell'ambito dei «viaggiatori senza titolo di trasporto», in base alla quale ha individuato precisi potenziali di miglioramento e proposto misure appropriate. Le FFS hanno accolto tali suggerimenti e dato il via alla loro attuazione pratica. L'opera di implementazione dovrebbe concludersi a fine di marzo 2013.

#### CONFORMITÀ (COMPLIANCE)

##### PR9

Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.

Indicatore non documentato

# Panoramica delle linee guida dell'iniziativa Global Reporting.

La versione G3 delle linee guida del GRI è valida da ottobre 2006. Per consentire alle imprese di procedere per gradi nel reporting di sostenibilità è stato creato un sistema suddiviso in diversi livelli, come illustrato dal grafico che segue. Il grado di applicazione B raggiunto dalle FFS comprende numerose informazioni che devono essere rese pubbliche. Esistono vari gradi di conformità classificati da C ad A. Il grado di conformità A prevede che il rapporto debba contenere tutti gli indicatori chiave della direttiva GRI.

| Livello di applicazione del report |  | C   | C+ B                         | B+ A  | A+   |   |
|------------------------------------|--|---|------------------------------|---|--|---|
| Informativa Standard               | <b>Informativa sul Profilo G3</b>                            | Inclusione di:<br>1.1<br>2.1 - 2.10<br>3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12<br>4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15   |                              | Inclusione di tutti i criteri elencati per il Livello C più:<br>1.2<br>3.9, 3.13<br>4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17   | Stessi requisiti previsti per il Livello B |   |
|                                    | <b>Informativa sulla modalità di gestione G3</b>             | Non Richiesto   | Report con assurance esterna | Informativa sulla modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori   | Report con assurance esterna               | Informativa sulla modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori   |
|                                    | <b>Indicatori di Performance G3 e Supplementi di Settore</b> | Inclusione di almeno 10 Indicatori di performance, di cui almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: sociale, economica e ambientale | Report con assurance esterna | Inclusione di almeno 20 Indicatori di performance, di cui almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: economica, ambientale, diritti umani, lavoro, società, responsabilità di prodotto | Report con assurance esterna               | Inclusione di ciascun Indicatore G3 Core e di ciascun Indicatore del Supplemento di settore considerando il Principio di materialità, includendo l'Indicatore oppure inserendo la spiegazione della sua omissione |

# Attestato di verifica GRI.



## Dichiarazione Verifica del livello di applicazione GRI

Il Global Reporting Initiative (GRI) dichiara che **FFS SA** ha presentato il proprio "Rapporto di gestione e di sostenibilità 2012" al dipartimento GRI Report Services, il quale è giunto alla conclusione che il Report possiede i requisiti del Livello di Applicazione B.

I Livelli di Applicazione GRI indicano in che misura il contenuto delle linee guida GRI-G3 è stato utilizzato nel Report di Sostenibilità. La Verifica conferma il set e il numero delle informazioni previste per lo specifico Livello di Applicazione sono stati rendicontati nel Report e che l'Indice dei Contenuti GRI fornisce una valida rappresentazione delle informazioni richieste, come descritto nelle linee guida GRI-G3. Per la metodologia vedi [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

I Livelli di Applicazione non rappresentano un parere né sulla performance di sostenibilità della società dichiarante, né sulla qualità delle informazioni contenute nel Bilancio di Sostenibilità.

Amsterdam, 25 Febbraio 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex".

Nelmara Arbex  
Deputy Chief Executive  
Global Reporting Initiative



*Il GRI è un'organizzazione multi-stakeholder pioniera nello sviluppo del framework di rendicontazione di sostenibilità più utilizzata al mondo e si adopera per il suo continuo miglioramento e applicazione a livello globale. Le linee guida GRI forniscono i principi e gli indicatori che le organizzazioni possono utilizzare per misurare e rendicontare la loro performance economica, ambientale e sociale. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Disclaimer:** Laddove la rendicontazione di sostenibilità include link esterni, compreso eventuale materiale audiovisivo, la presente dichiarazione riguarda soltanto il materiale sottoposto al GRI al momento della verifica in data 20 Febbraio 2013. GRI esclude esplicitamente che la presente dichiarazione sia applicata a cambiamenti successivi.