

Il Bilancio di Sostenibilità 2024

Sommario

• Lettera agli stakeholder	4
• Guida alla lettura	6
• Identità di Trenord e principali traguardi raggiunti nell'anno	8

01 Informazioni generali

1.1	Criteri per la redazione del Bilancio di Sostenibilità	13	1.5	Corporate governance	42
1.1.1	Perimetro dei temi materiali	18	1.5.1	Governance della sostenibilità	43
			1.5.2	Principali strumenti normativi	45
1.2	Storia di Trenord e principali risultati del 2024	19	1.6	Sistema di controllo interno e modello di gestione dei rischi	47
1.2.1	Investimenti per il rinnovo della flotta	25	1.6.1	Sistema di controllo interno integrato con i processi ESG e attività di internal audit	47
1.2.2	Domanda di trasporto e performance di servizio	30	1.6.2	Modello di gestione dei rischi e delle opportunità	50
1.3	Contesto operativo: sfide e opportunità	32	1.7	Valore generato e distribuito	54
1.4	Percorso di sostenibilità di Trenord	36	1.8	Coinvolgimento degli stakeholder e analisi di rilevanza	59
1.4.1	Integrazione del Piano Industriale con il Piano di Sostenibilità	37			

02 Informazioni ambientali

2.1	Cambiamenti climatici	62	2.3.1	Consumi e prelievi idrici	74
2.1.1	Offerta di trasporto a basse emissioni	62	2.3.2	Scarichi idrici	76
2.1.2	Consumi energetici ed emissioni di CO ₂	64			
2.2	Inquinamento dell'aria	71	2.4	Biodiversità	78
			2.4.1	Progetto PiantalaLi	
2.3	Acqua	74	2.5	Rifiuti ed economia circolare	81

03 Informazioni sociali

3.1	Forza lavoro propria	85	3.3	Clienti	127
3.1.1	Occupazione	86	3.3.1	Evoluzione della domanda di trasporto	127
3.1.2	Welfare	90	3.3.2	Relazione con la clientela	129
3.1.3	Formazione e sviluppo delle competenze	93	3.3.3	Convenzioni offerte	137
3.1.4	Salute e sicurezza sul lavoro	104	3.3.4	Servizio transfrontaliero	138
3.1.5	Il progetto PARI contro la violenza di genere	106	3.3.5	Comunicazione con i clienti	140
3.1.6	Comunicazione interna	107	3.3.6	Supporto alla clientela	146
			3.3.7	Soddisfazione del cliente	150
3.2	Comunità interessate	110	3.3.8	Sicurezza personale dei clienti	150
3.2.1	Diritti economici, sociali e culturali delle Comunità	110	3.3.9	Accesso al servizio	153
3.2.2	Catena di fornitura sostenibile	125	3.3.10	Manutenzione a servizio della clientela	155

04 Informazioni sulla Governance

4.1	Cultura d'impresa	162
4.1.1	Formazione in ambito anti-corruzione	163
4.1.2	Sistema di whistleblowing e relative tutele	165
4.2	Cybersecurity	167

05 Allegati

5.1	Performance di Sostenibilità	171
5.2	GRI Content index	188
5.3	Relazione della Società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità 2024	196

06 True Value di Trenord

6.1	Modello True Value	202
6.1.1	Impatti inclusi nel modello True Value	204
6.2	True value 2024	207
6.3	Descrizione degli impatti di True Value	215

Lettera agli stakeholder

Consegriamo con orgoglio e soddisfazione ai nostri stakeholder l'undicesima edizione del Bilancio di Sostenibilità. Con oltre 200 milioni di passeggeri trasportati, il 2024 ha segnato il deciso ritorno alla normalità dopo gli anni che son seguiti alla pandemia. Anche la robusta spinta all'utilizzo dei canali digitali ha ottenuto importanti risultati: sommando gli acquisti on line e da distributori self-service di ultima generazione, oggi il 68% dei nostri clienti accede autonomamente al titolo di viaggio. Due risultati, questi, che si collocano nella rotta del piano industriale e del contratto di servizio decennale, dei quali la sostenibilità è un pilastro strategico.

Nel 2024 è proseguito a pieno ritmo il piano di rinnovo della flotta; a dicembre sono stati 194 i nuovi treni immessi sulle linee lombarde dal precedente triennio. I Caravaggio a due piani, il Donizetti monopiano e l'ibrido Colleoni stanno trasformando radicalmente il servizio ferroviario, migliorando le performance e il comfort di chi viaggia.

Gli imponenti lavori di rinnovo e potenziamento dell'infrastruttura ferroviaria in Lombardia, ad opera di RFI e FERROVIENORD, trainati dal PNRR e concentrati nel periodo 2024 – 2026, stanno ponendo le basi per un servizio sempre più appetibile, conveniente e alternativo per la mobilità delle persone. Al momento attuale, a causa dei lavori, si verificano limitazioni e interruzioni alla circolazione che influiscono inevitabilmente sulla regolarità e la puntualità del servizio, chiedendo all'azienda sforzi organizzativi ed economici supplementari.

Nonostante le condizioni di contesto, l'undicesima edizione del bilancio di sostenibilità descrive ai nostri stakeholder l'impegno nel perseguire con determinazione la strada dell'innovazione e della sostenibilità. Trenord è un'azienda attenta a sviluppare un approccio data driven e modelli innovativi di analisi della domanda di mobilità.

Mentre i titoli di viaggio sono sempre più digitali, paperless e comodi da utilizzare, la nostra App è oggetto di innovazioni continue che la rendono sempre più gradita e diffusa e i processi manutentivi sono orientati verso la manutenzione predittiva. A questo si aggiunga che abbiamo consolidato un modello di assistenza alla clientela capillare e diffuso, e che siamo sempre più impegnati su temi sociali. Con un network di aziende nazionali e internazionali siamo fra i soci fondatori del progetto PARI che si pone come obiettivo concreto quello di contrastare la violenza di genere.

Anche il 2024 ha visto un intenso lavoro di selezione e inserimento di nuovo personale che negli ultimi tre anni ha portato all'assunzione di oltre mille nuove risorse e che sostiene il percorso di sviluppo. Parallelamente all'incremento dell'organico l'azienda ha svolto un intenso lavoro di formazione, sia tecnico operativa, sia legata all'inserimento dei nuovi assunti. Non minor impegno è stato dedicato alla formazione delle persone, volta a consolidare un modello di sviluppo incentrato su Leadership e Managerialità che ha portato a migliorare la gestione delle relazioni e dei collaboratori.

Trenord si conferma attore virtuoso della sostenibilità anche per gli impatti diretti e indiretti, economici, ambientali e sociali offerti al territorio. Lo studio True Value, realizzato per il sesto anno consecutivo, ha calcolato che il valore generato misura 3 miliardi di euro.

Federica Santini

Andrea Severini

Presidente

Amministratore delegato

Guida alla lettura

L'undicesima edizione del Bilancio di Sostenibilità di Trenord presenta le attività, le iniziative e le performance di sostenibilità riferite al 2024 (1° gennaio - 31 dicembre 2024) in ambito ambientale, sociale ed economico, così come le attività realizzate e gli impegni presi nei confronti dei propri stakeholder. I risultati ottenuti dall'azienda nello svolgimento delle proprie attività vengono rendicontati anche nella prospettiva di rappresentare il contributo al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) definiti nel 2015 dalle Nazioni Unite.

Primo capitolo

Il primo capitolo "Informazioni generali" presenta i criteri per la redazione del Bilancio di Sostenibilità, l'identità di Trenord e il suo contesto operativo. Descrive la visione di sostenibilità di Trenord attraverso il Piano di Sostenibilità, le attività di coinvolgimento degli stakeholder e le tematiche rilevanti. Include anche la struttura di governance e i principali strumenti normativi, oltre al valore generato e distribuito nell'anno.

Secondo capitolo

Nel capitolo "Informazioni ambientali" viene descritto l'impegno di Trenord per contrastare i cambiamenti climatici, attraverso la promozione di un sistema di mobilità collettiva a basso impatto ambientale, incluse le iniziative connesse all'efficientamento dei consumi di energia e alla riduzione delle emissioni climalteranti e degli inquinanti atmosferici. Vengono inoltre illustrate le progettualità volte ad una gestione responsabile della risorsa idrica e viene presentato il contributo di Trenord alla biodiversità, oltre ad una descrizione dell'approccio in materia di rifiuti ed economia circolare.

Terzo capitolo

Nel capitolo "Informazioni sociali" vengono presentati gli altri tre pilastri di Trenord: le persone, le comunità e i clienti. In particolare, la sezione "Forza lavoro propria" descrive le performance e le iniziative di Trenord relative alla gestione del personale, allo sviluppo delle competenze, all'implementazione del nuovo sistema di welfare aziendale, al presidio dei rischi connessi alla salute e sicurezza, e al dialogo con le Persone e le parti sociali. La sezione "Comunità interessate" presenta le iniziative sviluppate dall'Azienda per la valorizzazione del territorio, le partnership e le collaborazioni intraprese e la descrizione della catena di fornitura.

Infine, nella sezione "Clienti e utilizzatori finali", viene presentato l'approccio relativo al rapporto con i clienti, l'evoluzione dell'analisi della domanda, i principali indicatori di servizio, gli elementi peculiari della relazione che l'Azienda instaura con i viaggiatori, nonché aspetti specifici legati alla sicurezza e all'accessibilità del viaggio e le attività di manutenzione, comprese le attività di pulizia e di mantenimento del decoro.

Quarto capitolo

Il capitolo "Informazioni sulla governance" descrive la cultura aziendale di Trenord, evidenziando gli strumenti di trasparenza e correttezza adottati per contrastare la corruzione. Illustra, inoltre, gli impegni dell'azienda in materia di etica e integrità, che definiscono i principi e le responsabilità relativi alla condotta aziendale.

Infine, gli ultimi capitoli riportano i dati rendicontati secondo lo standard GRI (capitolo "Performance di Sostenibilità"), il "GRI Content Index" e la "Relazione della Società di revisione". Infine, il documento si conclude con la presentazione del True Value¹ generato nel 2024 da Trenord. Il modello True Value, sviluppato da KPMG, consente di quantificare in termini monetari gli impatti ambientali, sociali ed economici generati dalle attività aziendali e dalla propria value chain.

¹ Il calcolo del True Value non è oggetto dell'attività di assurance da parte della Società di revisione.

Identità di Trenord e principali traguardi raggiunti nell'anno

Ambition “Essere riconosciuta come il **cardine** del «sistema mobilità» lombardo e **guidare la transizione ecologica verso** la mobilità sostenibile*, posizionando il **treno** quale **acceleratore** della **qualità della vita** delle persone, delle comunità e del territorio”.

→ Per maggiori informazioni si veda sezione **1.1 Storia di Trenord e principali risultati del 2024**

Il Contratto di Servizio con Regione Lombardia

Il **Contratto di Servizio 2023-2033 disciplina tutte le caratteristiche** del servizio ferroviario, quali orari e tariffe, composizione delle corse, performance, pulizia, canali di vendita e assistenza, comunicazione, metodologie e tempistiche di rilevazione della soddisfazione dei clienti. Il Contratto, inoltre, definisce chiaramente i livelli di qualità richiesti. L'obiettivo è consolidare il ruolo centrale del treno nel sistema complessivo della mobilità, integrato con gli altri mezzi pubblici.

→ Per maggiori informazioni si veda sezione **1.3 Il Contratto di Servizio 2023-2033**

I cambiamenti nel contesto operativo

In linea con gli obiettivi del Contratto di Servizio, in Trenord sono stati avviati negli ultimi anni profondi cambiamenti che coinvolgono tutti i processi aziendali: il piano di rinnovo e ampliamento della flotta treni, un importante piano di potenziamento dell'organico, l'adeguamento dei siti manutentivi sia in termini di nuove attrezzature che di aumento della capacità e, infine, l'innovazione tecnologica digitale in ambito commerciale.

Risposta a esigenze diversificate

Trenord nel 2024 ha erogato il proprio servizio a circa **201 milioni di passeggeri** (+5,9% rispetto al 2023), arrivando a trasportare oltre 762 mila passeggeri in media nei giorni feriali. Agli spostamenti dettati da motivi di lavoro o studio si affiancano sempre più segmenti caratterizzati da frammentazione e occasionalità quali gli spostamenti legati al tempo libero, che nel 2024 sono aumentati (+16%), confermando la tendenza degli anni precedenti, o la componente business.

In tal senso, anche il valore di Trenord per il territorio va visto in una prospettiva più ampia, perché permette di rispondere ad esigenze sempre più diversificate, creando una rete di connessioni.

→ Per maggiori informazioni si veda sezione **1.2.2 Domanda di trasporto e performance di servizio**

(*) sociale, economica, ambientale

Le evoluzioni del welfare

Nel 2024 l'evoluzione del welfare, sviluppata negli ultimi quattro anni, si è consolidata continuando a promuovere un approccio orientato al well-being e al coinvolgimento della comunità aziendale. Trenord ha continuato a migliorare il portale **Il Nostro Più**, il canale di comunicazione digitale che raccoglie tutte le iniziative e le opportunità di welfare.

→ Per maggiori informazioni si veda sezione **3.2.2 Welfare**

Highlights 2024

OLTRE 740 mila	201 mln	41,5 mln	OLTRE 2.200
Treni circolati sulla rete*	Passeggeri	Treni-km	Corse medie giornaliere nei giorni feriali

* Fonte dati monitoraggio Contratto di Servizio

Il True Value* 2024 di Trenord

Con il modello True Value di KPMG, Trenord vuole misurare il “vero valore” dell'Azienda, in una prospettiva che non si limita alla capacità di generare profitti, ma che si propone di quantificare, in termini monetari, le esternalità prodotte su ambiente, società ed economia. Complessivamente nel 2024, il **True Value di Trenord ammonta a 3 miliardi di euro**, di cui il 66% è rappresentata dalla dimensione sociale (per un valore pari a 2 miliardi di euro).

*Il calcolo del True Value non è oggetto dell'attività di assurance da parte della Società di revisione



01 Informazioni generali

1.1 Criteri per la redazione del Bilancio di Sostenibilità

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 di Trenord è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 04/03/2025. Il documento è stato redatto in conformità agli Standard GRI 2021 per il periodo compreso tra lo 01/01/2024 e il 31/12/2024.

Il Global Reporting Initiative (GRI) è un'organizzazione indipendente internazionale creata per supportare le imprese nella rendicontazione della performance di sostenibilità, ed è attualmente lo standard di rendicontazione non finanziario maggiormente riconosciuto e diffuso a livello internazionale.

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 è stato sottoposto a un esame limitato da parte della Società di revisione indipendente PricewaterhouseCoopers Business Services S.r.l, incaricata anche della revisione del Bilancio di Esercizio di Trenord.

Il Bilancio di Sostenibilità riporta, inoltre, i risultati del modello True Value, che intende fornire ulteriori elementi di valutazione alla tradizionale rendicontazione delle performance dirette, rendicontate secondo i GRI Standards, e quantificare gli impatti economici, sociali e ambientali indiretti, positivi e negativi, generati da Trenord sull'ambiente e la collettività in termini monetari.

La descrizione del modello e i risultati ottenuti sono riportati nel capitolo “Il True Value di Trenord”. Si specifica che sia il modello sia la quantificazione degli impatti calcolati tramite la sua applicazione non sono oggetto di esame limitato da parte della Società di revisione.

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità corrisponde a quello del Bilancio di Esercizio al 31 dicembre 2024 e comprende tutti gli impianti e sedi di Trenord S.r.l. Eventuali eccezioni di perimetro per i dati rappresentati sono riportate in apposite note. Per qualsiasi informazione o chiarimento in merito al presente Bilancio di Sostenibilità, è possibile rivolgersi alla Direzione Amministrazione, Finanza, Controllo e Patrimonio all’indirizzo e-mail CSR@trenord.it.

ASPETTO	METODOLOGIA
INFORMAZIONI SOCIALI	
Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro	Per il calcolo degli infortuni sono stati conteggiati tutti gli episodi di infortuni sul lavoro e in itinere, incluse riaperture del periodo di assenza dal lavoro a seguito di infortunio. I dati sugli infortuni occorsi nel 2024, considerano eventuali riconoscimenti/disconoscimenti da parte dell’NAIL al 31/01/2025. Infortunio sul lavoro con gravi conseguenze: infortunio sul lavoro con più di 180 giorni di assenza per infortunio. Le principali tipologie di infortuni occorsi durante il 2024 sono relative ad atto del camminare (scivolamento, piede in fallo), aggressione del personale viaggiante da parte dei viaggiatori, infortuni in itinere (incidenti automobilistici di lieve entità legati al tragitto casa-lavoro) e urti/schiacciamenti degli arti. Al fine di mitigare ulteriormente il rischio di scivolamento, Trenord ha provveduto ad una fornitura di calzature munite di suola antiscivolo per tutto il personale viaggiante e al rifacimento dei camminamenti e delle banchine di stazione e nei siti manutentivi. Al fine di minimizzare i pericoli che possono portare ad infortuni sul lavoro, Trenord utilizza un sistema di segnalazione dei near miss, che permette di mappare efficacemente eventuali “quasi incidenti” o situazioni potenzialmente pericolose intervenendo miratamente sul problema segnalato. Nel corso del 2024 vi è stato un sensibile e sempre maggiore incremento dell’utilizzo del sistema telematico di segnalazione dei near miss, che è ormai un tool ampiamente usato da tutti i lavoratori di tutti i comparti produttivi. Infine, Trenord promuove la cultura della sicurezza sul lavoro mediante l’utilizzo del protocollo Behaviour based Safety, che mira all’applicazione della scienza del cambiamento comportamentale nel mondo della sicurezza.
Ore medie di formazione	Le ore medie di formazione annua per dipendente sono state calcolate rispetto all’organico medio presente in azienda nell’anno di riferimento.
Congedo Parentale	Il calcolo del congedo parentale per il 2022, 2023 e 2024 considera i periodi superiori a 30 giorni non continuativi. Se il congedo ricade a cavallo dell’esercizio (anno solare) senza soluzione di continuità, i giorni dell’anno successivo non concorrono a determinare i 30 giorni. Tasso di rientro al lavoro: Dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale durante il periodo di rendicontazione / Dipendenti che sarebbero dovuti tornare al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale * 100 Retention rate: Dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro al termine del congedo parentale / Dipendenti tornati al lavoro in seguito al congedo parentale nel precedente periodo di rendicontazione * 100

ASPETTO	METODOLOGIA
INFORMAZIONI AMBIENTALI	
Energia ed Emissioni	Il perimetro di rendicontazione si riferisce ai consumi energetici per la trazione del materiale rotabile e degli autobus sostitutivi nonché ai consumi degli impianti di manutenzione, dei depositi estesi, degli uffici, degli spogliatoi per il personale, delle biglietterie e delle sale sosta e i consumi afferenti alla flotta auto. Restano esclusi dal perimetro di rendicontazione i consumi di metano di alcune aree a ridotta metratura in quanto di difficile quantificazione e percentualmente non significative rispetto al totale dei consumi. Dal 2020, è stata introdotta da RFI una nuova metodologia di rendicontazione dei consumi elettrici per trazione mediante il ricorso a un Misuratore Virtuale, il quale permette di stimare l'energia consumata per ogni corsa in funzione delle caratteristiche plano altimetriche della linea percorsa, le caratteristiche della traccia assegnata (numero di fermate e velocità massima della linea) e la tipologia di convoglio utilizzato. In virtù di questa novità, si è deciso di abbandonare il precedente metodo di stima utilizzato da Trenord, basato sul consumo energetico specifico per passeggero-km. Le emissioni dirette (Scope 1) di CO₂e e le emissioni indirette Scope 2 con metodologia Location-Based sono state calcolate utilizzando i fattori di emissione indicati nel "National Inventory Report 2024 - Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 - 2022", emesso dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA). Per il calcolo delle emissioni Scope 2 con metodologia Market-Based sono stati utilizzati i fattori di emissione dell'European Residual Mixes 2022, (fonte AIB: 2023). Per la conversione dei consumi in gigajoule (GJ), sono stati utilizzati i fattori di conversione pubblicati dal Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA) nel 2024. Le fonti dei fattori di emissione dei contaminanti atmosferici (NOX, SO₂, PM, NMVOC) sono: • relativamente ai consumi di energia elettrica: ISPRA, Indicatori di efficienza e decarbonizzazione del sistema energetico nazionale e del settore elettrico, Edizione 2024; • relativamente ai consumi di gasolio per la trazione su strada: ISPRA - Banca dati dei fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia; • relativamente ai consumi di gasolio per la trazione del materiale rotabile: Direttiva 97/68/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio (per i convogli ATR 125 e ATR 115); ISPRA - Banca dati dei fattori di emissione media del trasporto stradale in Italia (per i convogli ALN 668).

Alcuni dati risultano elaborati in base a stime interne, con incidenza non rilevante sul totale.

Prelievi idrici	I dati comprendono i consumi idrici pertinenti gli impianti di manutenzione di Camnago, Cremona, Milano Fiorenza, Iseo, Lecco, Novate e i depositi di Pavia e Milano San Rocco. Gli approvvigionamenti da acquedotto pubblico sono imputabili a tutti gli impianti e i siti di manutenzione citati, quelli da pozzi privati fanno riferimento al solo impianto di Cremona. Alcuni dati risultano elaborati in base a stime interne, con incidenza non rilevante sul totale. La definizione di "area a stress idrico" fa riferimento a quella fornita dal CEO Water Mandate, nel documento "Corporate Water Disclosure Guidelines", 2014. Sono state identificate le aree soggette a stress idrico considerate nel tool Water Risk Atlas, emesso e curato dal World Resources Institute, classificate con rischio extremely high. Sulla base di questa definizione, non sono state individuate aree a stress idrico nel perimetro di Trenord.
Scarichi idrici	I dati comprendono gli scarichi industriali provenienti dagli impianti di manutenzione di Camnago, Cremona, Milano Fiorenza, Iseo, Lecco, Novate e dal deposito di Pavia. Alcuni dati risultano elaborati in base a stime interne, con incidenza non rilevante sul totale. La definizione di "area a stress idrico" fa riferimento a quella fornita dal CEO Water Mandate, nel documento "Corporate Water Disclosure Guidelines", 2014. Sono state identificate le aree soggette a stress idrico considerate nel tool Water Risk Atlas, emesso e curato dal World Resources Institute, classificate con rischio extremely high. Sulla base di questa definizione, non sono state individuate aree a stress idrico nel perimetro di Trenord.
Rifiuti	I dati comprendono i rifiuti degli impianti manutentivi di Camnago, Cremona, Milano Fiorenza, Iseo, Lecco, Novate e del deposito di Milano San Rocco. Sono stati inclusi nel computo anche alcuni siti minoritari quali Edolo, Brescia, Pavia e Milano Porta Garibaldi. Tutte le operazioni di recupero e conferimento in discarica avvengono fuori dai siti Trenord. Il quantitativo di rifiuti conferiti a servizio pubblico (costituito unicamente da rifiuti non pericolosi), poiché non soggetto ad obblighi di tracciabilità, in assenza di una consuntivazione puntuale della municipalizzata che effettua il servizio, è stato confermato pari a stime connesse ai contratti in essere, alla capienza dei contenitori e alle frequenze di ritiro. I dati relativi ai rifiuti rendicontati per gli indicatori GRI 306-3, 306-4 e 306-5 sono espressi in kg. Alcuni dati risultano elaborati in base a stime interne, con incidenza non rilevante sul totale.

1.1.1 Perimetro dei temi materiali

PILLAR	TEMI MATERIALI PER TRENORD	GRI STANDARDS
Temi trasversali	Etica e integrità	GRI 205: Anticorruzione
	Digitalizzazione e Cybersecurity	GRI 418: Privacy dei clienti
Clienti	Sicurezza del viaggio	-
	Intermodalità	-
	Qualità del servizio	GRI 417: Marketing ed etichettatura
Persone di Trenord	Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro
	Welfare e inclusione	GRI 401: Occupazione GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management GRI 405: Diversità e pari opportunità
	Attrazione di talenti e sviluppo del capitale umano	GRI 404: Formazione e addestramento
Ambiente e territorio	Consumi energetici ed emissioni di CO ₂	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni
	Gestione degli aspetti ambientali	GRI 303: Acqua GRI 306: Rifiuti
Comunità e inclusione	Catena di fornitura sostenibile	-
	Coinvolgimento delle comunità locali	-

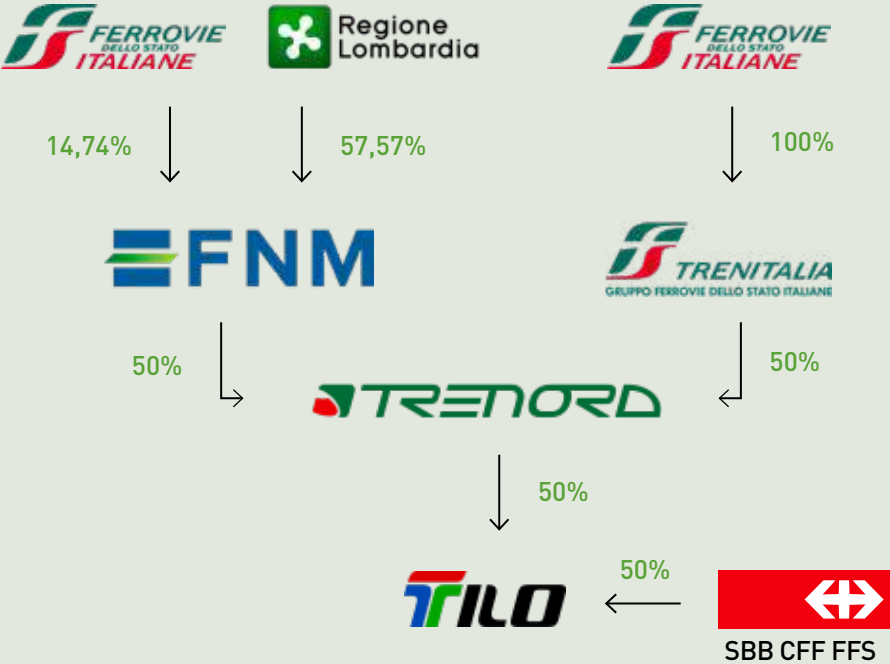
1.2 Storia di Trenord e principali risultati del 2024

77% dei comuni lombardi dispongono di una stazione nel raggio di 5 km

Trenord è stata fondata nel 2011 dall'unione di Trenitalia e Gruppo FNM, che uniscono esperienze e asset industriali per creare una delle principali realtà dedicata al trasporto pubblico ferroviario in Europa, sia per dimensioni, che per la capillarità del servizio offerto.

La Società, infatti, opera oltre 2.200 treni al giorno, servendo oltre 460 stazioni. Utilizza l'infrastruttura ferroviaria nazionale gestita da RFI e quella regionale di FERROVIENORD, coprendo una rete di oltre 2.000 chilometri. Il servizio è attivo in Lombardia, ma viene effettuato stabilmente anche in alcune province delle regioni vicine, come Alessandria, Novara, Parma, Piacenza, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli e Verona. Raggiunge, inoltre, il Canton Ticino svizzero, grazie alla partecipazione al 50% con le Ferrovie Federali Svizzere di TILO, e l'Aeroporto di Milano Malpensa, tramite il collegamento Malpensa Express. Ulteriori stazioni esterne al territorio regionale sono servite regolarmente, come il collegamento con Bolzano, attivato a dicembre 2024, o periodicamente come il collegamento con la Liguria attivo nei weekend estivi.

92% dei cittadini regionali serviti dalle stazioni Trenord



- **La rinnovata ambition di Trenord**

Nel 2024, prosegue il progetto di **ambition rewording**, realizzato insieme ad IPSOS, volto a individuare le “ambizioni” reputazionali di Trenord che accompagnano il Piano Industriale e l’attuazione del Contratto di Servizio 2023-2033. Il proposito della Società è stato così definito: “Essere riconosciuta come il cardine del «**sistema mobilità**» **lombardo** e guidare la transizione ecologica verso la **mobilità sostenibile**, posizionando il treno quale acceleratore della qualità della vita delle persone, delle comunità e del territorio”.

Tale ambizione nasce dalla consapevolezza del ruolo fondamentale di Trenord nella mobilità regionale, sia per i viaggiatori sia per i dipendenti, e dalla necessità di offrire un servizio di alta qualità.

Nel 2024, Trenord ha elaborato un **piano operativo** mirato a concretizzare in modo credibile la nuova identità e narrativa, facilitando il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal piano industriale e dal contratto di servizio. Il piano è fondato su una articolata “brand platform” che descrive l’ambizione, i valori, le audience di riferimento e i capisaldi della nuova narrativa.





Trenord offre servizi regionali ed extra-regionali descritti di seguito:

S Suburbani e passante ferroviario

Favoriscono la mobilità all'interno dell'area metropolitana di Milano

R Regionali e Regio Express

Favoriscono la mobilità nel territorio lombardo e nelle altre regioni servite (Piemonte, Emilia-Romagna, Veneto)

TILO Transfrontaliero Tilo

Favorisce il collegamento tra il Canton Ticino e la Lombardia, attraverso TILO (partecipata al 50% con le Ferrovie Federali Svizzere)

DB ÖBB Lunga percorrenza

Favorisce i collegamenti internazionali, grazie alla collaborazione con la tedesca DB e l'austriaca ÖBB. Trenord fornisce esclusivamente il servizio di trazione e personale di accompagnamento sul territorio italiano

MALPENSA EXPRESS Malpensa Express

Favorisce il collegamento tra l'Aeroporto di Milano Malpensa e la città di Milano, in quattro stazioni (Milano Centrale, Porta Garibaldi, Cadorna e Bovisa)

Nel 2024, Trenord, con i suoi 4.925 dipendenti, ha servito circa **201 milioni di passeggeri**, registrando un aumento di quasi il 6% rispetto ai circa 190 milioni dell'anno precedente. La produzione in termini di treni-km, ovvero il totale dei km commerciali percorsi da tutti i treni che hanno viaggiato, ha raggiunto i **41,5 milioni**, segnando un incremento rispetto ai 40,7 milioni del 2023.

I benefici associati al rinnovo complessivo della flotta prevedono un incremento di regolarità, puntualità e comfort e maggiore sostenibilità in termini ambientali

1.2.1 Investimenti per il rinnovo della flotta

Il servizio ferroviario della Lombardia sta vivendo un periodo di grande trasformazione. Dal 2020 è in corso un ambizioso **Piano di Rinnovo della flotta treni**, finanziato da Regione Lombardia e gestito da Trenord. Si tratta del più grande Piano di Rinnovo mai visto a livello regionale, che porterà il numero totale di nuovi treni a **123 Caravaggio, 61 Donizetti e 30 Colleoni**, oltre a 16 Regio Express e 14 treni ad idrogeno.

I 16 Regio Express sono stati deliberati da Regione Lombardia durante il 2024 e sono destinati anche al servizio transfrontaliero Italia – Svizzera. Anche i 14 treni ad idrogeno, che andranno a sostituire l'intera flotta sulla linea Brescia-Iseo-Edolo (si veda capitolo 2.1.1 Offerta di trasporto a basse emissioni), sono entrati a far parte dell'investimento sostenuto da Regione Lombardia². Pertanto, al 31/12/2024, il totale dei **nuovi treni in costruzione e in ordine ammonta a 244 unità**, per un **investimento di circa 2 miliardi di euro**, consentendo così la sostituzione della quasi totalità dei convogli di vecchia generazione.

Il completamento delle consegne è previsto entro la fine del 2025 per la fornitura delle tipologie Caravaggio, Donizetti e Colleoni, mentre per le altre tipologie la consegna è prevista indicativamente fra il 2026 ed il 2028. L'obiettivo di tale rinnovo non è solo **migliorare la puntualità, regolarità e il comfort di viaggio**, ma anche ottenere **prestazioni ambientali superiori**. I nuovi Caravaggio e Donizetti sono, infatti, più efficienti dal punto di vista energetico e realizzati con materiali ad alta percentuale di riciclo. I nuovi treni Colleoni, invece, sfruttano i motori diesel di nuova generazione, permettendo così una riduzione delle emissioni di CO₂ rispetto alla flotta diesel tradizionale.

A questi nuovi convogli acquistati dalla Regione, si aggiungono quelli ottenuti grazie all'investimento di FNM: 9 convogli Flirt destinati al servizio transfrontaliero Ticino-Lombardia TILO, già operativi dal 2022.

OLTRE 740 mila

Treni circolati sulla rete*

201 mln

Passeggeri

41,5 mln

Treni-km

OLTRE 2.200

Corse medie giornaliere nei giorni feriali

* Fonte dati monitoraggio Contratto di Servizio

² In accordo alla delibera 3475/2024

Trenord è inoltre impegnata in un investimento diretto di “revamping” (ammodernamento, adeguamento normativo e aggiornamento tecnologico dei principali componenti) di 25 Treni ad Alta Frequentazione (TAF), 16 dei quali ultimati a fine 2024.

La fornitura di una parte di questi treni è destinata a potenziare la flotta in vista delle prossime **Olimpiadi invernali di Milano-Cortina 2026**, che porranno la Regione Lombardia sotto i riflettori di tutto il mondo. Il potenziamento dei servizi ferroviari riguarderà soprattutto le direttrici fondamentali, come quella Milano-Valtellina, e i collegamenti con gli aeroporti di Malpensa e Orio al Serio, quest’ultimo attualmente in fase di progettazione.

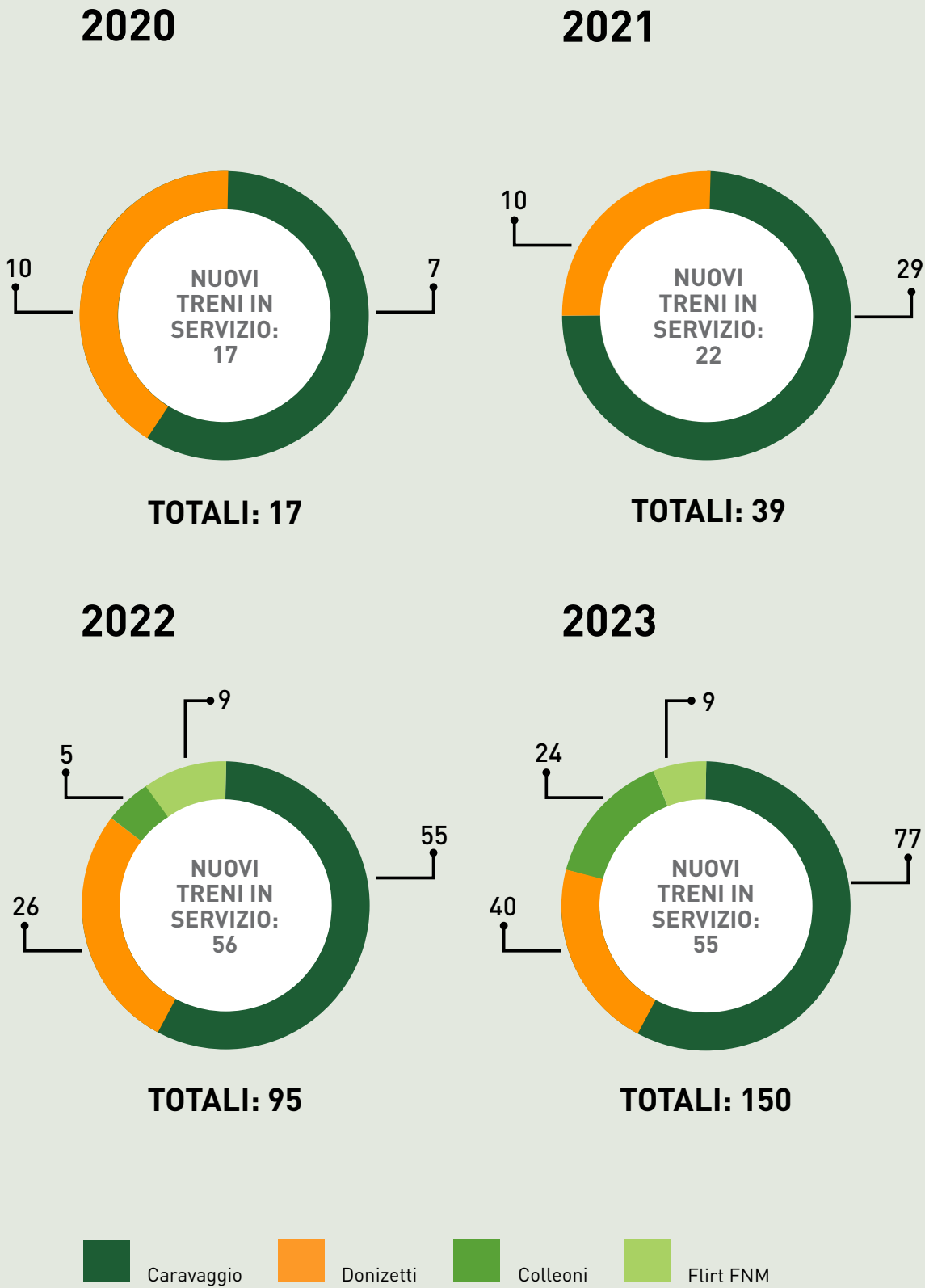
Tutte le strutture aziendali hanno contribuito attivamente e quotidianamente al progetto, riuscendo comunque a garantire la gestione ordinaria di oltre 2.200 treni giornalieri. A tale scopo, si è reso necessario adeguare la squadra di macchinisti e capitreno, formare in modo specifico istruttori, personale di bordo e manutentivo, nonché adeguare la capacità e le nuove attrezzature dei siti manutentivi. In più, è stata dedicata particolare attenzione ai collaudi, alle fasi di pre-esercizio e al trasporto dei convogli dai centri produttivi ai punti di assegnazione.

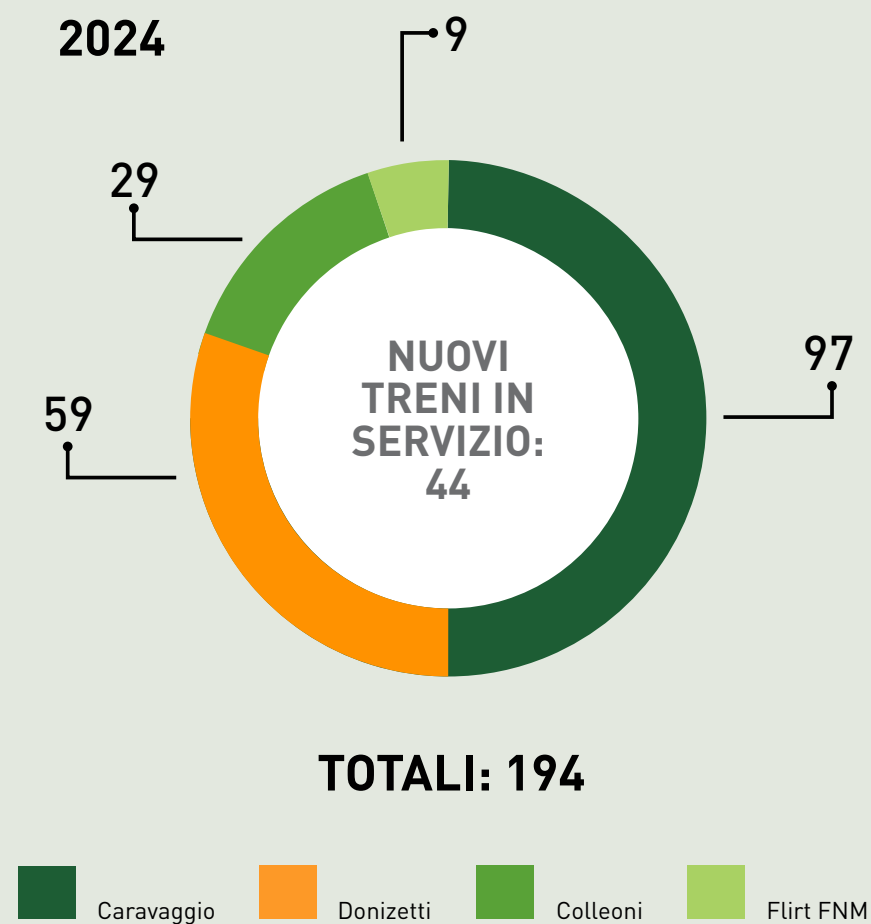
Sono numerosi i **benefici** derivanti dal rinnovo complessivo della flotta: **maggior regolarità e puntualità**, un **comfort di viaggio superiore** e notevoli miglioramenti in termini di **sostenibilità**. Nel 2024, le forniture sono proseguite secondo programma, con la consegna di 44 nuovi treni, che portano a 194 il totale dei nuovi convogli in servizio a dicembre 2024.



La roadmap dell'entrata in servizio dei nuovi treni

Totale nuovi treni in servizio (dato cumulato)





Donizetti

L'elettrotreno Donizetti è un treno moderno, confortevole ed ecologico, con una velocità massima di 160 km/h e oltre 200 o 300 posti in base alla configurazione a quattro o tre vetture. Offre sedili spaziosi con prese di ricarica, grandi finestrini per una migliore illuminazione naturale e un impianto di climatizzazione intelligente. Ha ampi corridoi, pedane a raso e livelli ridotti di rumore e vibrazioni. Dotato di Wi-Fi, display LCD per informazioni e intrattenimento, e videosorveglianza, garantisce sicurezza e comfort.



Caravaggio

L'elettrotreno Caravaggio è un treno a doppio piano con 563 posti a sedere, caratterizzato da un unico ambiente senza divisori. Completamente accessibile, dispone di ampi finestrini, illuminazione e climatizzazione moderne, sistemi di videosorveglianza e conteggio passeggeri in tempo reale. Ogni posto ha prese elettriche e USB, mentre aree polifunzionali ospitano passeggini e fino a 12 biciclette. Offre spazi dedicati alle carrozzelle con ancoraggi e pulsanti di chiamata vicino a toilette accessibili.



Colleoni

Il convoglio Colleoni è un treno a doppia alimentazione diesel e a batterie a tre carrozze con 168 posti a sedere, progettato per efficienza e sostenibilità. Recupera energia in frenata e migliora l'accelerazione del 20%, ottimizzando i tempi di percorrenza. Offre 8 posti per biciclette, prese elettriche e USB, illuminazione LED e display informativi. L'accessibilità è garantita da pedane scorrevoli, mentre la sicurezza è assicurata da telecamere di videosorveglianza e segnali luminosi per porte.



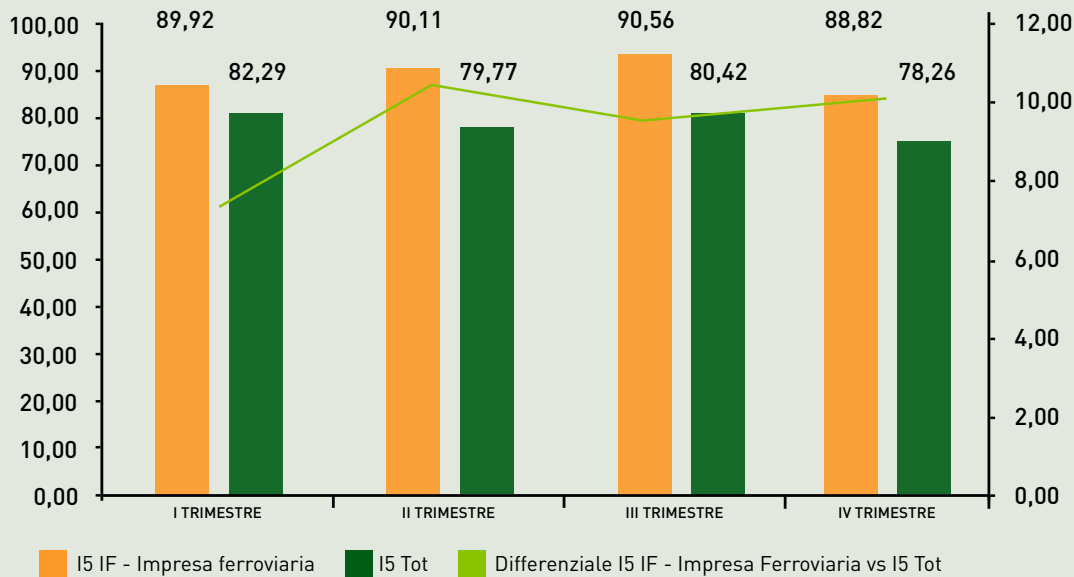
1.2.2 Domanda di trasporto e performance di servizio

Il 2024 ha confermato il superamento della pandemia da Covid-19, già evidente nel 2023, e il ritorno alla normalità.

La **domanda di mobilità** ha evidenziato una positiva **ripresa**: dal mese di gennaio si registra una crescita **costante**. I viaggiatori quotidiani di Trenord passano dai 713 mila del giorno feriale medio del 2023 ai 762 mila del 2024 (rilevazione del mese di novembre). La domanda legata a **viaggi turistici** si conferma in **forte espansione**: sempre più viaggiatori usano il treno per raggiungere le località turistiche lombarde in modo sostenibile. Nel 2024, la percentuale di viaggi dichiarati per turismo o vacanze è passata dallo 0,4% del 2023 all'1,4%.

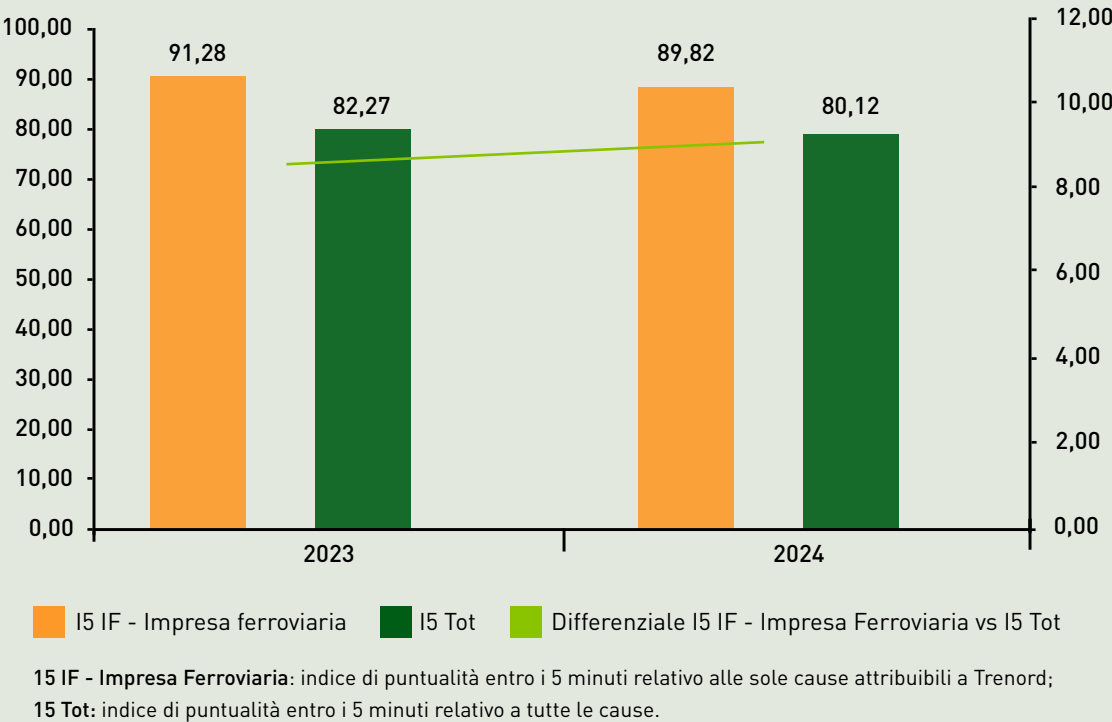
Si consolida anche **un nuovo modello di mobilità**. Oltre agli spostamenti per motivi di lavoro abituale (36,7%), affari/impegni di lavoro (16,6%) e studio (18,1%), vi sono ora segmenti sempre più frammentati e occasionali quali spostamenti per svago/sport/tempo libero/visite a parenti ed amici, visite mediche/cure, acquisti/commissioni e vacanze/turismo. Nonostante ciò, gli **spostamenti continuano a concentrarsi nelle ore di punta**, evidenziando la difficoltà di attuare strategie per de-sincronizzare tempi e orari delle città e dei territori. Negli ultimi anni, l'indice di puntualità è passato dal 78% nel 2018, anno in cui il servizio aveva perso regolarità e affidabilità, per arrivare al 83% nel 2022. Oggi la **puntualità è dell'80%**, in diminuzione rispetto all'82% registrato nel 2023. Sulla regolarità del servizio hanno influito l'**intenso traffico ferroviario** che gravita sulla rete lombarda, specialmente sul nodo di Milano, e i **lavori per il rinnovo e il potenziamento delle infrastrutture**, aumentati di quasi il 60% rispetto all'anno precedente.

Dati puntualità 2024



I5 IF - Impresa Ferroviaria: indice di puntualità entro i 5 minuti relativo alle sole cause attribuibili a Trenord;
I5 Tot: indice di puntualità entro i 5 minuti relativo a tutte le cause

Puntualità annuale



Questo è testimoniato dal valore differenziale tra i dati di puntualità percepita dai passeggeri (I5 Tot) rispetto ai dati che considerano le sole cause imputabili a Trenord (I5 IF – Impresa Ferroviaria), che è cresciuto costantemente nei mesi del 2024. **Le soppressioni medie giornaliere**, considerando tutte le cause ma escludendo lo sciopero, si attestano a 75, di cui circa **38 imputabili a Trenord**, evidenziando un aumento rispetto all'anno precedente di circa il 10% (nel 2023 erano state 68,5). Anche questo dato 2024 è stato condizionato principalmente negativamente degli **interventi infrastrutturali attivati dai gestori**.

1.3 Contesto operativo: sfide e opportunità

“Si stanno investendo in Lombardia una quantità di risorse enormi, trainate dal PNRR, come non se ne vedevano da anni.”
“...la performance del sistema migliora se tutti gli attori migliorano”
– Marco Piuri,
Amministratore Delegato di
Trenord in carica sino al
10/02/2025 – novembre 2024.

Il trasporto ferroviario regionale costituisce l'asse portante di un sistema di mobilità che stimola la **crescita** e la **competitività** dei territori serviti, migliorando la qualità della vita delle persone, delle comunità e del territorio.

Esso rappresenta anche una grande opportunità di decarbonizzazione, **perché può assorbire una quota crescente della domanda di mobilità**, sottraendola ai mezzi di trasporto individuali, contribuendo così a conseguire gli obiettivi di riduzione dei gas climalteranti definiti a livello europeo, nazionale e regionale.

Questo aspetto diventa sempre più importante con l'avanzare della crisi climatica: nel 2024, e per il terzo anno consecutivo, **si sono registrati in Italia oltre 300 eventi meteo estremi**, quali siccità prolungata, esondazioni fluviali e allagamenti, un numero in costante crescita negli ultimi dieci anni: **+485% rispetto al 2015** (quando ne furono registrati 60). Il nord Italia è la zona più colpita con 198 eventi meteo estremi registrati, di cui 52 in **Emilia Romagna**, 49 in **Lombardia**, 41 in **Veneto** e 22 in **Piemonte** (fonte: Osservatorio Città Clima 2024 di Legambiente).

In questo contesto Trenord intende porsi come cardine del «sistema mobilità» lombardo e **guidare la transizione ecologica verso** la mobilità sostenibile, disincentivando l'utilizzo dei mezzi di trasporto individuali e promuovendo una **mobilità collettiva sempre più integrata e intermodale**. I benefici attesi non riguardano solo la riduzione delle emissioni di gas climalteranti e inquinanti locali, ma anche il miglioramento della congestione stradale e dell'inquinamento atmosferico.

A fronte di tali benefici, è fondamentale evidenziare la rilevante **complessità** e i **vincoli strutturali** che condizionano il contesto in cui Trenord opera. In primo luogo, **è sempre più evidente che l'efficienza complessiva del sistema di trasporto dipende dal buon funzionamento sinergico di tutte le sue componenti (infrastruttura, sistemi tecnologici, treni)**: ad esempio se la pianificazione del servizio non rispetta la reale capacità dell'infrastruttura, prevedendo un numero di corse superiore a quello che può essere gestito regolarmente, si crea una congestione che compromette gli orari e la puntualità.

Un altro elemento di complessità è costituito dal numero dei soggetti che operano sul sistema: **Regione Lombardia**, che autorizza e pianifica il modello di servizio (numero di corse, orari, frequenza); **RFI** e **FERROVIE-**

NORD, che gestiscono l'infrastruttura e regolano la circolazione su oltre 2.000 km di rete; e, come ultimo tassello del sistema, le imprese ferroviarie, tra cui la principale è Trenord, che fanno circolare i treni sui binari.

Negli anni, **l'offerta di servizi ferroviari in Lombardia è aumentata costantemente**, portando ad una diversificazione del traffico. Ogni giorno, oltre **3.400 treni** percorrono questa rete: circa **2.200** sono treni regionali **gestiti da Trenord**, che rappresentano quasi il 30% dell'intero trasporto ferroviario regionale italiano, mentre gli altri convogli includono quelli ad alta velocità, interregionali, merci e internazionali.

La differenziazione del servizio offre ai viaggiatori nuove tratte e opzioni, ma rende l'infrastruttura e i “nodi” (punti nei quali convergono, si intersecano e da cui dipartono varie linee ferroviarie) di Milano sempre più **sovraccaricati**. Si pensi che nelle stazioni più importanti, la frequenza dei treni può arrivare a un treno ogni 70 secondi. Inoltre, **tutte le tipologie di convogli usano gli stessi binari**, nonostante abbiano diverse caratteristiche prestazionali, esigenze di programmazione e modalità di utilizzo dei binari e delle stazioni. La situazione dell'infrastruttura è poi **aggravata** dal fatto che il **52% delle linee è a binario unico e il 26% non è elettrificato**. È comprensibile che in questo contesto, anche piccoli imprevisti possono avere ripercussioni significative su tutta la linea, attribuibili non alle imprese ferroviarie, bensì ai limiti del sistema.

Su tale sistema, complesso e congestionato, si è inserita una ulteriore variabile, esogena a Trenord, che incide in modo significativo sul servizio: durante il 2024 **sono entrati a pieno regime i molti lavori di ammodernamento e potenziamento in corso sull'infrastruttura ferroviaria**. Si tratta in gran parte di lavori finanziati dal PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) che detta precise tempistiche sullo stato di avanzamento e che prevede l'ultimazione della attività principali entro il 2026. La ripresa e la resilienza del Paese dipendono infatti in modo decisivo dalla dotazione infrastrutturale di cui esso dispone e dall'efficienza dei sistemi a rete che sostengono le attività economiche e sociali.

Ne deriva una **concentrazione di lavori senza precedenti che inevitabilmente ha, e avrà per i prossimi due/tre anni, un impatto significativo sulla regolarità del servizio e sulla puntualità**, determinando rallentamenti, limitazioni e interruzioni alla circolazione. **I cantieri attivi sulla rete sono**

circa 160, quasi il 60% in più rispetto al 2023. Fra questi possiamo citare in provincia di Bergamo i lavori per il **raddoppio della linea Bergamo-Ponte San Pietro**, la riqualificazione tecnologica della stazione di Bergamo e la nuova connessione Bergamo-Aeroporto Orio al Serio, mentre a sud di Milano importanti lavori riguardano il **raddoppio della tratta Codogno - Cremona - Mantova**. Anche la direttrice Lecco-Colico-Tirano ha visto numerosi lavori di potenziamento infrastrutturale e manutenzione straordinaria che hanno comportato interruzioni della circolazione.

In sede regionale sta emergendo la consapevolezza che occorre alleggerire il traffico sui principali “nodi” mediante una distribuzione più equilibrata dei treni sulle stazioni di Milano, e introducendo dei “cuscini” nelle ore non di punta per recuperare eventuali ritardi. Dunque, i disagi e i disservizi degli ultimi mesi sono attribuibili principalmente ai lavori in corso per il potenziamento del sistema, che però porteranno benefici nei prossimi anni in termini di aumento della capacità dell’infrastruttura e di riduzione dei tempi di percorrenza.

In questo scenario, Trenord è chiamata a organizzare servizi sostitutivi con autobus per affrontare l'emergenza correlata alla durata dei cantieri, uno sforzo considerevole dal punto di vista organizzativo, oltre che economico. Allo stesso modo l'azienda partecipa **attivamente** al miglioramento del sistema ferroviario, implementando nuovi processi, formando il proprio personale, investendo nel rinnovo della propria flotta e introducendo strumenti innovativi su un orizzonte temporale di dieci anni. **Sono in corso di completamento investimenti significativi** per aumentare la qualità del servizio, tra cui l'adeguamento dei siti manutentivi alle nuove caratteristiche qualitative e quantitative della flotta e la riconversione del modello manutentivo verso un approccio di manutenzione predittiva (si veda capitolo 3.3.10 Manutenzione a servizio della clientela).

L'installazione di 8 train scanner in corso su tutti i siti manutentivi faciliterà l'adozione di un approccio di manutenzione predittiva, attivando un sistema di tele-diagnostica e digitalizzando progressivamente i dati di supporto ai processi di manutenzione. Questo intervento aumenterà la disponibilità di alcune tipologie di treno, consentendo di **ridurre il rischio di guasti imprevisti** e migliorando la regolarità del servizio. Inoltre, il personale operativo, ovvero macchinisti, capitrete e manutentori, è stato riorganizzato e dotato di strumenti digitali per migliorare la qualità del servizio erogato.

Nei prossimi due anni, i lavori infrastrutturali in corso avranno un **impatto significativo** sulla qualità complessiva del sistema ferroviario. Per affrontare le attuali criticità e garantire un trasporto efficiente

e affidabile, sarà fondamentale una **collaborazione stretta e una visione strategica condivisa tra tutti gli attori del sistema**: istituzioni, gestori delle infrastrutture e operatori ferroviari.

● Il Contratto di Servizio 2023-2033

In data 29 novembre 2023, è stato firmato con Regione Lombardia il nuovo Contratto di Servizio per il trasporto ferroviario regionale lombardo, **valido dal 1° dicembre 2023 al 30 novembre 2033**, per un valore complessivo di **5,4 miliardi di euro**. Il Contratto, così come previsto dalla normativa vigente, è stato formulato a seguito dell'elaborazione del Piano Industriale e del Piano Economico Finanziario (PEF) di Trenord, in base al quale deve essere garantito l'equilibrio economico-finanziario contrattuale per tutti i dieci anni.

Nel Contratto di Servizio vengono **disciplinate tutte le caratteristiche** della prestazione, quali orari e tariffe, composizione delle corse, performance, pulizia, canali di vendita e assistenza, comunicazione, metodologie e tempistiche di rilevazione della soddisfazione dei clienti, e se ne definiscono chiaramente i livelli di qualità. L'obiettivo è consolidare il ruolo centrale del treno nel sistema complessivo della mobilità, integrato con gli altri mezzi pubblici. A tal fine, sono stati definiti le Condizioni Minime di Qualità (CMQ) e il Piano di Raggiungimento Obiettivi (PRO).

Nel decennio, si prevede un notevole potenziamento dell'offerta, con un incremento fino al 25% della produzione rispetto all'anno base 2022, ovvero un aumento di 10 milioni di treni-km con una produzione obiettivo di 50,5 milioni di treni-km annui. Tale aumento considerevole dell'offerta dovrebbe riuscire ad intercettare nuove esigenze di trasporto, con l'obiettivo sfidante di trasportare **1 milione di viaggiatori** nei giorni medi feriali, arrivando ad oltre **270 milioni di viaggiatori complessivi annui nel 2033**. Per poter far fronte a un tale sviluppo, Trenord prevede un **investimento di 400 milioni di euro** per l'adeguamento di tutti i suoi processi aziendali, in particolare l'adeguamento dei siti manutentivi e l'innovazione tecnologica in ambito commerciale.

1.4 Percorso di Sostenibilità di Trenord

Trenord è impegnata in un **percorso di sostenibilità** che mira ad integrare sempre più i principi di responsabilità ambientale, sociale ed economica nella propria strategia aziendale, in linea con le esigenze degli stakeholder e le normative di riferimento. Alla luce dei recenti sviluppi normativi europei in materia di sostenibilità, Trenord intende contribuire attivamente alla transizione ecologica e a promuovere una mobilità sostenibile. L'Azienda si impegna a sostenere il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite del 2015.

La Società persegue questo impegno attraverso il **Piano di Sostenibilità** - approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta di gennaio 2023 - basato su quattro pilastri principali: **Clienti, Persone di Trenord, Ambiente e Territorio, e Comunità e Inclusione**. A questi si affiancano impegni trasversali relativi a Governance e Integrità, Transizione Digitale e Security.

Il Piano di Sostenibilità e l'attenzione costante a tutti gli aspetti della sostenibilità stessa sono fondamentali per rafforzare la nuova identità di Trenord, contribuendo al riposizionamento del brand verso una direzione più responsabile e orientata al futuro.

Nel corso del 2024 è stato anche delineato il **percorso di adeguamento alla nuova direttiva europea sul reporting di sostenibilità (CSRD – Corporate Sustainability Reporting Directive) che sarà obbligatoria per Trenord dall'anno fiscale 2025**. Si tratta di un percorso complesso che richiede diverse fasi e il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali. Le fasi concluse nel 2024 riguardano lo **svolgimento di una preliminare analisi di doppia rilevanza** che ha permesso di evidenziare gli impatti, i rischi e le opportunità secondo i nuovi riferimenti normativi. È stato poi definito, un **piano operativo che include azioni specifiche da intraprendere per adeguarsi alla nuova normativa e le relative tempistiche**. Il 2025 vedrà la fase attuativa del piano attraverso l'implementazione e il monitoraggio, in modo da essere pronti in tempo per la nuova dichiarazione di sostenibilità.

1.4.1 Integrazione del Piano Industriale con il Piano di Sostenibilità

La redazione del Piano di Sostenibilità è stata avviata con l'approvazione del Piano Industriale 2023-2032, che definisce gli **indirizzi strategici, gli obiettivi e le azioni industriali** per il prossimo decennio, fungendo da "bussola" per Trenord nel suo cammino di trasformazione da semplice "impresa ferroviaria" ad "attore protagonista della mobilità". Il Piano Industriale si fonda su 6 principi fondamentali:

- **Domanda come driver e flessibilità nella programmazione**, per definire il ruolo del treno nel sistema di mobilità;
- **Transizione digitale**, per guidare la digitalizzazione dei processi interni e costruire una nuova relazione con i clienti e le comunità servite;
- **Sviluppo di un'offerta di mobilità flessibile** e coerente con i rilasci infrastrutturali previsti;
- **Nuova strategia di manutenzione**;
- **Specializzazione** dei fattori industriali per le diverse tipologie di servizi;
- **Efficienza e qualità del servizio**.

Uno dei progetti strategici del Piano Industriale è il Piano di Sostenibilità, articolato in quattro pilastri: **Clienti, Persone di Trenord, Ambiente e Territorio, Comunità e Inclusione**. Questo piano è stato sviluppato attraverso un approccio che combina una fase iniziale bottom-up, che ha coinvolto tutte le funzioni aziendali, e una fase successiva top-down, per garantire il massimo allineamento e coordinamento tra le diverse Direzioni. Per ciascun pilastro, sono stati stabiliti impegni di sostenibilità, tradotti in obiettivi e azioni specifiche.

Pilastri del piano di sostenibilità

		Clienti	Persone di Trenord	Ambiente e territorio	Comunità e inclusione
Principi cardine del Piano Industriale	1	Domanda come driver e flessibilità nella programmazione	v		v
	2	Transizione digitale	v	v	
	3	Vincoli infrastrutturali e capacità del sistema	v		v
	4	Nuova impostazione strategica e operativa della manutenzione	v	v	
	5	Specializzazione per tipologia di servizio	v	v	
	6	Efficienza e qualità	v	v	v

Il primo pilastro, dedicato ai Clienti, mira a offrire un servizio efficiente e di qualità che soddisfi le esigenze dei viaggiatori in modo semplice e immediato. Per quanto riguarda il pilastro delle Persone di Trenord, l'Azienda delinea i propri impegni nella promozione del benessere dei lavoratori e nella valorizzazione delle diversità nel percorso di sviluppo professionale e personale, oltre a tutelare la salute e la sicurezza di tutti i dipendenti.

Il pilastro Ambiente e Territorio evidenzia la dedizione di Trenord verso la decarbonizzazione del settore della mobilità e nelle iniziative per ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività. Il quarto pilastro, Comunità e Inclusione, sottolinea l'importanza del treno come elemento chiave della mobilità sostenibile e descrive come Trenord interagisce e collabora con le comunità per creare valore, promuovendo principi di etica, integrità e sostenibilità nella catena di fornitura.

Da settembre 2024, è iniziato un **processo di revisione e aggiornamento del Piano di Sostenibilità** per mantenerlo **allineato alle priorità aziendali e rispondere efficacemente al contesto** in continua evoluzione. Questo processo, che si concluderà nei primi mesi del 2025, prevede una **revisione degli obiettivi**, delle iniziative e delle azioni specifiche, insieme a un **nuovo sistema di monitoraggio** più preciso e accurato per valutare l'andamento delle iniziative previste nel Piano.

Per raggiungere questo obiettivo, nel 2024 è stata istituita una funzione Sostenibilità, che include una "Cabina di Regia" dedicata, composta da un gruppo di lavoro che rappresenta tutte le Direzioni aziendali. I componenti del gruppo, scelti per la loro sensibilità verso la sostenibilità e denominati **Focal Point ESG**, hanno il compito di coordinare e monitorare periodicamente l'implementazione delle azioni e il raggiungimento degli obiettivi del Piano. Inoltre, saranno incaricati di promuovere **nuove idee e progettualità**, contribuendo così a diffondere la cultura della sostenibilità tra i dipendenti. L'attività dei Focal Point ESG è stata supportata da work-shop formativi.

I pilastri e gli impegni di sostenibilità 2023-2032

PILASTRO	IMPEGNI
Clienti	Garantire un servizio di qualità, efficace ed efficiente per la soddisfazione dei clienti in tutte le fasi dell'esperienza di viaggio. Favorire la transizione della mobilità individuale verso un sistema di mobilità collettiva e sostenibile, attraverso un'offerta adeguata alla domanda di trasporto. Costruire una nuova relazione semplice e immediata con i Clienti, incrementando la percezione di vicinanza e semplificando le interazioni con l'Azienda.
Persone di Trenord	Promuovere un nuovo patto con le Persone di Trenord finalizzato a migliorare il benessere individuale e organizzativo, in particolare attraverso l'evoluzione del modello di welfare Rafforzare il senso di responsabilità e appartenenza alla comunità aziendale, valorizzando le Persone di Trenord quale risorsa fondamentale dell'azienda e investendo nel loro sviluppo professionale e personale Garantire elevati standard in materia di salute e sicurezza sul lavoro
Ambiente e territorio	Contribuire alla decarbonizzazione del settore dei trasporti Promuovere una gestione responsabile ed efficiente delle risorse energetiche Promuovere una gestione responsabile dei materiali utilizzati, delle risorse idriche e dei rifiuti in ottica circolare Valorizzare l'ecosistema naturale nelle aree interessate dalla ferrovia
Comunità e inclusione	Rafforzare il ruolo del treno come asse portante di un sistema di mobilità sempre più intermodale, connesso, digitale e accessibile rispondendo alle evoluzioni della mobilità e contribuendo allo sviluppo socioeconomico dei territori serviti Rafforzare la collaborazione e il dialogo con le comunità locali e favorire lo sviluppo di partnership sinergiche Promuovere la creazione di valore sostenibile lungo la catena di fornitura

Alla base dei quattro pilastri vi sono tre impegni trasversali, che si declinano in: Governance e integrità, Transizione digitale e Security.

I tre impegni trasversali relativi ai suddetti ambiti fanno riferimento a:

Impegni trasversali

Governance e integrità

Consolidare la cultura dell'integrità e della sostenibilità



Transizione digitale

Favorire la transizione digitale e i processi "data-driven", per rendere più agile e partecipativa la relazione con i Clienti e rafforzare i processi interni aziendali



Security

Promuovere una visione globale della Security che assicuri in modo integrato e sinergico la sicurezza reale e percepita del personale, dei passeggeri, delle terze parti e degli asset aziendali

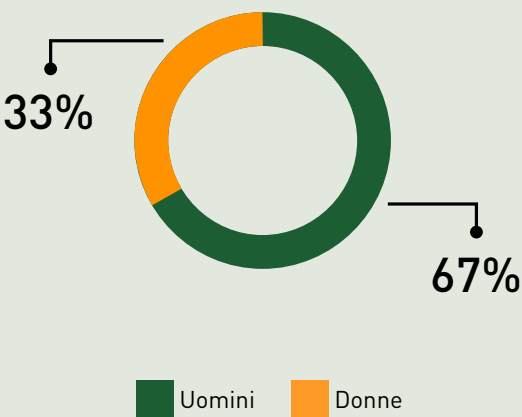


1.5 Corporate governance

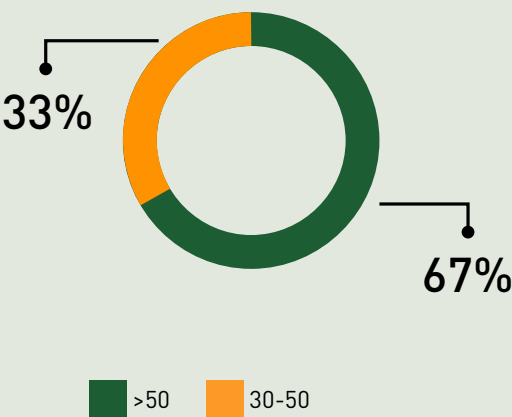
La corporate governance di Trenord riflette il tradizionale sistema di amministrazione e controllo italiano. Il Consiglio di Amministrazione definisce gli indirizzi strategici e la gestione ordinaria e straordinaria della Società, mentre il Collegio Sindacale è responsabile della corretta applicazione dei principi di governance societaria. Inoltre, all’Organismo di Vigilanza è affidato il controllo della conformità e dell’efficacia del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 231/01.

Secondo la legge e lo Statuto Societario, il Consiglio di Amministrazione e il suo Presidente sono nominati dall’Assemblea dei Soci. I Consiglieri di Amministrazione, invece, vengono nominati per il 50% da FNM e per il restante 50% da Trenitalia. Il Consiglio di Amministrazione elegge al suo interno l’Amministratore Delegato e conferisce le deleghe operative ad esso e al Presidente. Conformemente allo Statuto, il Consiglio di Amministrazione decide in merito alla remunerazione del Presidente, dell’Amministratore Delegato e, sentito il parere dell’Organo di Controllo, dei consiglieri con incarichi particolari (attualmente non presenti all’interno della Società). Inoltre, il Consiglio di Amministrazione determina l’importo del gettone di presenza previsto per i Consiglieri privi di delega. In data 11 febbraio 2025, l’Assemblea dei Soci di Trenord, FNM e Trenitalia, ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione composto da Federica Santini, confermata Presidente, Andrea Severini, con incarico di Amministratore Delegato, Maria Luisa Grilletta, Armando Vagliati, Valentina Zanetto, Alessandro Zoratti. Inoltre, il nuovo Collegio Sindacale risulta composto da Guido Martinelli (Presidente del Collegio), Francesca Di Stefano e Jonathan Vittorio Albanese.

Suddivisione del CdA per genere



Suddivisione del CdA per fascia d’età



Consiglio di Amministrazione in carica alla data del 31/12/2024	Federica Santini – Presidente Marco Piuri – Amministratore Delegato Stefano Erba Maria Luisa Grilletta Alberto Lacchini Alessandro Zoratti
Collegio sindacale in carica alla data del 31/12/2024	Angelo Miglietta – Presidente Francesca Maria Di Stefano – Sindaco effettivo Gianbattista Lomartire – Sindaco effettivo Marco Luigi Dell’Orto – Sindaco supplente Raffaella Guatri – Sindaco supplente
Organismo di Vigilanza	Davide Grandi – Presidente Silvia Furlan Stefano Dell’Atti

1.5.1 Governance della sostenibilità

Il modello di business promosso da Trenord intende conciliare crescita economica, sviluppo sociale e tutela dell’ambiente, grazie ad un percorso di progressiva integrazione della sostenibilità nella propria strategia aziendale.

Tutti i membri del Consiglio di Amministrazione di Trenord hanno competenze in ambito di sostenibilità. In particolare, il CdA nomina i Responsabili per l’osservanza delle normative ambientali per la Direzione Parco Rotabili e Manutenzione, la Direzione Produzione ed Esercizio e la Direzione People & Business Services, i quali a loro volta conferiscono deleghe specifiche in materia ambientale.

La Direzione Amministrazione, Finanza, Controllo e Patrimonio con il supporto di diversi gruppi di lavoro organizzati per area tematica di sostenibilità, si occupa delle attività di rendicontazione non finanziaria. I vertici aziendali sono anch’essi coinvolti attivamente nelle fasi di pianificazione, revisione e approvazione del documento. Il Consiglio di Amministrazione approva il Bilancio di Sostenibilità, a dimostrazione del contributo dei

membri nelle questioni di sostenibilità. Al fine di consolidare la rendicontazione non finanziaria, a partire dal 2021, è stata adottata una Procedura specifica per la redazione del Bilancio di Sostenibilità, a completamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, nonché del Sistema di Gestione Integrato dell'Azienda.

Tale Procedura identifica le diverse fasi del processo di redazione e sviluppo del documento – pianificazione, raccolta dei dati e delle informazioni di sostenibilità e controllo delle stesse – e stabilisce le attività, i ruoli, le responsabilità e le tempistiche per ciascuna di esse. Sono poi in corso da oltre un anno le attività propedeutiche finalizzate alla predisposizione, a partire dal fiscal year 2025, del Bilancio di Sostenibilità secondo i nuovi standard CSRD.

Per agevolare ulteriormente il passaggio ad una gestione aziendale maggiormente orientata ai temi della Sostenibilità, Trenord ha introdotto nel 2024 due novità organizzative: la costituzione del Comitato manageriale ESG e la creazione della Funzione Sostenibilità nell'ambito della Direzione Comunicazione, Relazioni Esterne e Sostenibilità.

● Comitato ESG

Costituito nel 2024, il **Comitato ESG** è composto da tutti i Direttori e Dirigenti a diretto riporto del Presidente e dell'Amministratore Delegato e da alcuni Dirigenti in funzione del ruolo ricoperto. Ne fanno parte i responsabili di Amministrazione, Finanza, Controllo e Patrimonio, Commerciale, Comunicazione, Relazioni Esterne e Sostenibilità, Internal Audit, Compliance & Risk Management, Parco Rotabili e Manutenzione, People & Business Services, Produzione ed Esercizio, Gestione Contratto di Servizio, Information Technology, Innovation e Data Management, Legale, Societario e Privacy, QHSE, Security. Il Presidente di Trenord assume, invece, un ruolo consultivo. Questo comitato è incaricato di **promuovere i valori e i principi aziendali, stimolare il cambiamento e rafforzare la cultura della sostenibilità** all'interno dell'Azienda. A tale scopo, gestisce le tematiche di sostenibilità rilevanti per l'azienda, sia a livello propositivo che consultivo, con l'obiettivo di **integrare le migliori pratiche nazionali e internazionali nella governance aziendale**. Promuove, inoltre, l'inclusione dei fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) nelle strategie aziendali. In particolare, il Comitato supporta l'Amministratore Delegato nella progettazione e implementazione della **strategia di sostenibilità**, supervisionando la definizione e l'evoluzione del **Piano di Sostenibilità**.

Ciò include lo sviluppo di azioni mirate a gestire gli impatti, i rischi e le opportunità legate alla sostenibilità, sia attuali che future.

Inoltre, il Comitato monitora lo stato di avanzamento degli obiettivi del Piano, verifica la struttura e i contenuti dell'informativa di sostenibilità e valuta i risultati degli audit sui temi di sostenibilità. Rendiconta, infine, la propria attività all'Amministratore Delegato.

● Funzione Sostenibilità

La **Funzione Sostenibilità** è incaricata di garantire l'applicazione delle linee guida aziendali in materia di sostenibilità, coordinandosi con le varie Direzioni e Funzioni aziendali competenti. Inoltre, **promuove e sviluppa progetti ESG**, definendo i contenuti relativi ai temi di sostenibilità di Trenord per **comunicare il posizionamento dell'Azienda verso l'esterno**. Parallelamente, favorisce la **diffusione della cultura della sostenibilità** internamente. Con il supporto della recentemente costituita **Cabina di Regia Focal Point ESG**, la Funzione garantirà il monitoraggio e l'efficace attuazione delle iniziative di sostenibilità previste nel Piano di Sostenibilità di Trenord.

1.5.2 Principali strumenti normativi

Per garantire l'efficacia e la correttezza dei processi aziendali e per realizzare concretamente quanto enunciato nella Ambition, Trenord adotta un sistema di regole e procedure interne che assicurano il rispetto dei principi di trasparenza e integrità nello svolgimento delle attività aziendali e l'esercizio dei poteri. Tra i principali strumenti normativi adottati, vi sono il **Sistema di Gestione Integrato (SGI)** con la relativa Politica e il Sistema Anticorruzione con la sua Politica.

All'interno del Sistema di Gestione integrato (SGI), Trenord ha stabilito una politica volta a promuovere lo sviluppo della cultura della sicurezza, che si concentra su obiettivi riguardanti la qualità e la sicurezza di esercizio, la salute e la sicurezza sul lavoro, e la protezione dell'ambiente. Inoltre, mira a migliorare la qualità del servizio offerto e a favorire una maggior integrazione tra le dimensioni di business e la sostenibilità. Tale strumento normativo consente pertanto di gestire sistematicamente i processi aziendali, pianificando e organizzando le attività in maniera capillare e con un elevato livello di coordinamento tra le funzioni.

Nel 2024, Trenord ha continuato a consolidare e implementare il SGI, con particolare attenzione ai fattori umani e organizzativi legati alla sicurezza operativa. Questi sforzi hanno permesso di mantenere le certificazioni/attestazioni come Soggetto Responsabile della Manutenzione (SRM) e le certificazioni ISO 9001:2015 per la gestione della qualità e ISO 14001:2015 per la gestione ambientale.

La **Politica Anticorruzione**, in vigore dal 2019, stabilisce i principi e gli obiettivi generali del Sistema Anticorruzione della Società. Attraverso questo strumento normativo Trenord vuole consolidare ulteriormente i principi comportamentali e i meccanismi di controllo già previsti dal Codice Etico e dal Modello 231. In particolare, ciò avviene in riferimento alla prevenzione dei fenomeni di corruzione, che non riguardano solo la corruzione attiva, ma includono anche quella passiva. Inoltre, la Politica definisce le direttive dell'impegno aziendale per assicurare il rispetto dei requisiti del Sistema Anticorruzione.
(per maggiori informazioni si veda il paragrafo **4.1 Cultura d'impresa**)



1.6 Sistema di controllo interno e modello di gestione dei rischi



1.6.1 Sistema di controllo interno integrato con i processi ESG e attività di internal audit

Il sistema di controllo interno di Trenord aiuta la Società a raggiungere i suoi obiettivi mediante un approccio integrato e trasversale che garantisce:

1

L'identificazione, valutazione, monitoraggio e mitigazione dei rischi aziendali ad un livello considerato accettabile

2

La precisione, affidabilità e tempestività delle informazioni finanziarie, manageriali ed operative

3

La **conformità** delle attività svolte da amministratori, dipendenti e collaboratori alle leggi, regolamenti, politiche e procedure

4

L'utilizzo **efficace** delle risorse, con adeguata protezione per salvaguardare il patrimonio aziendale

L'attuale contesto economico, segnato da una crescente attenzione verso la sostenibilità, spinge le aziende a adottare pratiche di audit ESG

A tale scopo, ogni anno il Consiglio di Amministrazione approva un **Piano di Internal Audit**, basato sulla **valutazione dei rischi aziendali** e su eventuali questioni evidenziate dal Management e dagli Organi di Controllo. Il Piano si propone di integrare diverse aree di intervento, quali operations, salute, sicurezza e tutela dell'ambiente, Information Technology e Data Management, compliance 231, anticorruzione e tematiche di sostenibilità.

In merito agli aspetti di compliance, Trenord assicura la **corretta applicazione** delle regole e dei principi di comportamento definiti nel Modello 231 e nella Politica Anticorruzione, oltre ai principi etici e ai valori stabiliti dal Codice Etico aziendale.

Nel quadro del Piano Internal Audit annuale, sono state sviluppate attività mirate a supportare il Management nel percorso di integrazione della sostenibilità nell'operatività aziendale. In continuità con quanto avviato lo scorso anno, il **Piano di Audit 2024** ha previsto interventi anche su tematiche ESG.

Nell'attuale contesto economico, caratterizzato da una **crescente attenzione verso la sostenibilità** e la responsabilità sociale, le aziende sono chiamate ad affrontare le emergenti **pratiche ESG negli incarichi di audit** per supportare il management nel soddisfare le aspettative normative e culturali. Un esempio è la legge europea sulla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), recepita dall'Italia a settembre 2024 attraverso il D.lgs. 125/2024, che richiede alle imprese di fornire una rendicontazione trasparente e dettagliata delle loro performance ambientali e sociali. Per questo motivo, Trenord intende garantire il rispetto delle normative e

l'adozione di pratiche sostenibili che possano migliorarne la reputazione e l'attrattività sul mercato.

In particolare, nel 2024 sono stati previsti i seguenti interventi in ambito ESG:

Environment	Audit advisory sulla gestione delle risorse energetiche e idriche, con particolare attenzione alla sostenibilità e all'uso efficiente delle risorse Audit assurance sulla gestione dei rifiuti, per verificare la corretta applicazione degli standard di controllo definiti nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ex D.lgs. 231/2001 Audit assurance sul piano di continuità operativa in risposta ai rischi climatici, con l'obiettivo di valutare l'impatto degli eventi climatici sui singoli asset aziendali e mapparne i rischi connessi
Social	Audit sulla sicurezza del personale mobile e front-end e dei clienti a bordo treno durante il viaggio
Governance	Audit sulla gestione del processo di turnover e successione del personale

In coerenza con quanto svolto nel 2023 e nel 2024, il **Piano Audit 2025** prevederà **attività aggiuntive** di audit advisory e assurance con l'obiettivo di valutare e migliorare continuamente il sistema di controllo interno e gestione dei rischi di sostenibilità.

Le modalità di approccio saranno differenti e includeranno:

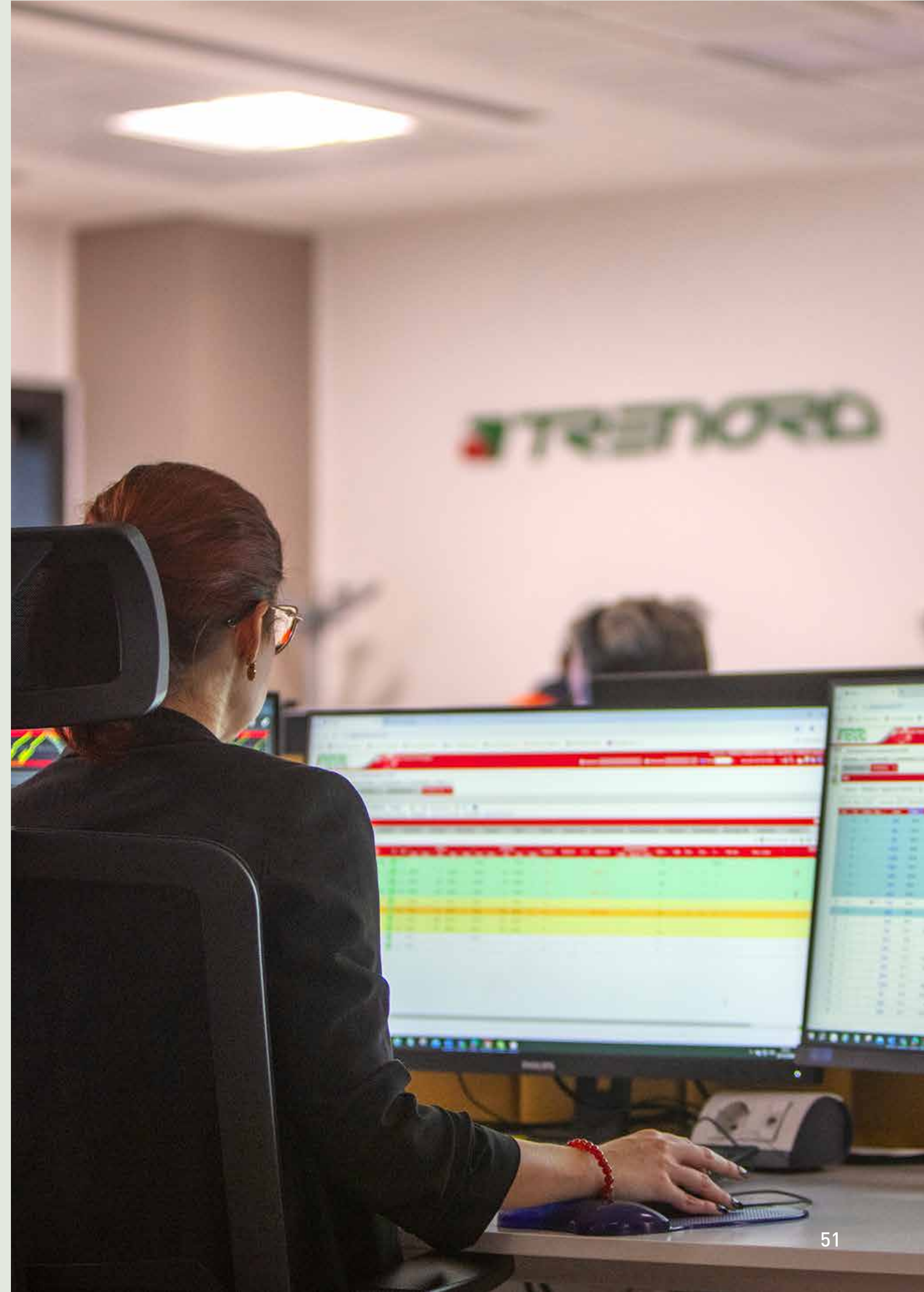
- identificazione e monitoraggio dei rischi legati ai fattori ESG negli ambiti standard di audit interno;
- interventi di audit verticali su tematiche e processi ESG specifici.

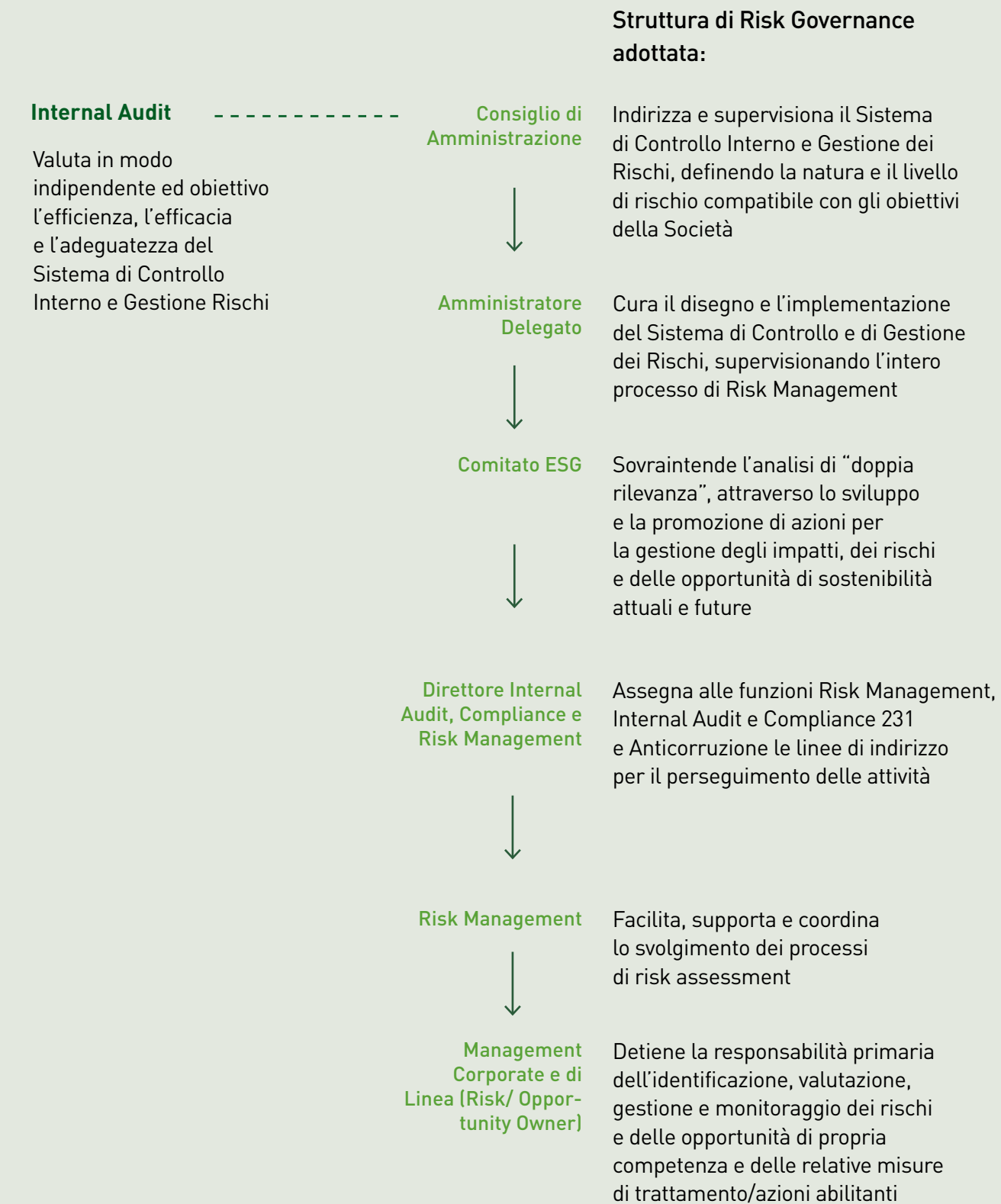
1.6.2 Modello di gestione dei rischi e delle opportunità

Il sistema di gestione dei rischi e delle opportunità di Trenord, c.d. modello di **Enterprise Risk Management (ERM)**, definisce la metodologia e gli strumenti adatti **a comprendere, valutare e governare i rischi** e le **opportunità** a cui la Società è esposta, per garantirne un presidio efficace e in linea con gli obiettivi strategici dell'impresa.

Il modello ERM è basato sulle migliori pratiche riconosciute a livello nazionale e internazionale ed è soggetto a un **processo di miglioramento continuo**, che garantisca l'allineamento dello stesso ai cambiamenti aziendali e a quelli del contesto esterno, alle evoluzioni normative e regolamentari, e alle best practice di settore.

Trenord ha adottato una struttura di **Risk Governance** al fine di assicurare il **corretto funzionamento** del modello ERM e l'integrazione progressiva dei rischi di sostenibilità, oltre ai risultati emersi dai Risk & Opportunity Assessment specifici implementati da altre strutture o funzioni. Tale struttura definisce ruoli e responsabilità delle diverse funzioni e dei diversi soggetti coinvolti nelle attività di Risk Management.





Nel corso del 2024 Trenord ha consolidato lo sviluppo del modello ERM con l'obiettivo di **integrare sinergicamente** i processi e le metodologie di identificazione, valutazione e gestione dei rischi, la pianificazione strategica e operativa, e le analisi di rischio specifiche svolte dalle altre funzioni organizzative. Inoltre, il modello è stato integrato anche con gli aspetti e le strategie di sostenibilità, creando così un approccio olistico e duraturo nel lungo periodo, finalizzato alla definizione di piani industriali risk-adjusted. Tale impegno riflette la crescente attenzione di Trenord alle tematiche ESG e alle recenti evoluzioni normative, quali la Direttiva CSRD. In aggiunta, tale approccio abilita una **conoscenza dettagliata** del portafoglio di rischi dell'Organizzazione e dello stato delle relative contromisure, così da supportare sia i processi decisionali che la pianificazione risk-based delle attività di audit.

Infine, durante il 2024 si è assistito ad un ulteriore consolidamento della cultura e della consapevolezza dei rischi, grazie a numerose **iniziative di formazione** in ambito ERM e al coinvolgimento attivo dei responsabili aziendali durante tutte le fasi del Risk Assessment.

1.6.2.1 Business Continuity Management

Il **Modello di Business Continuity Management (Modello BCM)** permette a Trenord di **monitorare costantemente** il proprio approccio alla gestione della continuità operativa. Si tratta di un'attività fondamentale per poter **fronteggiare eventi critici** potenzialmente compromettenti per il regolare svolgimento delle attività aziendali principali, ovvero quelle la cui interruzione potrebbe comportare danni normativi, reputazionali o economici all'Azienda. In questo modo, è possibile **minimizzare l'impatto negativo** di potenziali discontinuità del servizio di trasporto, salvaguardando gli interessi e la sicurezza di clienti, dipendenti, soci e partner.

Il Modello BCM, che è soggetto ad un processo di continua ottimizzazione, si fonda su **standard internazionali**, come lo standard ISO 22301 nonché linee guida specifiche fornite da autorità competenti e normative di settore. Nel corso del 2024, oltre alle revisioni periodiche del Modello BCM in essere e l'aggiornamento del Piano di continuità operativa aziendale insieme ai suoi allegati, sono stati creati **progetti specifici dedicati** al Business Continuity Management alla luce della complessità dei processi individuati. In aggiunta, al fine di promuovere una crescente consapevolezza su queste tematiche e sottolineare l'importanza dei ruoli chiave all'interno del sistema di gestione, sono stati pianificati **momenti di formazione interna** e un'attività di testing ad hoc sul tema.

1.7 Valore generato e distribuito

Il 2024 ha segnato il completo superamento della pandemia da Covid-19 e il pieno ritorno alla normalità. Tuttavia, persistono fattori di incertezza e tensioni geopolitiche: i tassi di interesse rimangono elevati, i prezzi energetici sono superiori ai livelli pre-pandemici e continuano le crisi militari regionali in Ucraina e in Medio Oriente.

In questo scenario, Trenord ha ottenuto un risultato economico positivo: l'utile del 2024 ammonta a oltre 21 milioni di euro, in crescita rispetto ai 19 milioni di euro del 2023. Anche i ricavi delle vendite e delle prestazioni sono aumentati, superando di oltre 62 milioni di euro quelli del 2023 e registrando un incremento del 7%.

Valori in migliaia di euro (3)	Con IFRS 16			Senza IFRS 16		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Ricavi operativi	959.603	897.127	831.941	959.752	897.115	831.901
Costi opertivi	780.749	696.324	672.105	870.502	817.375	788.326
EBITDA	178.854	200.803	159.836	89.070	79.739	43.575
Risultato operativo	48.838	35.242	-15.181	36.990	30.941	-16.046
Risultato netto	21.319	19.017	-9.451	27.379	20.545	-8.350

Tra questi, i ricavi derivanti dalla vendita dei biglietti del servizio ferroviario continuano a crescere, con un aumento di oltre il 6% rispetto al 2023 e di oltre il 14% rispetto al periodo pre-Covid-19. Questo incremento è dovuto sia all'aumento del flusso di viaggiatori, sia all'adeguamento parziale dei ricavi unitari all'inflazione da parte di Regione Lombardia a partire da settembre 2023.

³ Nella tabella vengono riportati i principali dati economici, elaborati in applicazione dei principi contabili internazionali IAS-IFRS. In particolare, dal 2019 è entrato in vigore il principio IFRS 16 che ha avuto significativi impatti sui dati economici, patrimoniali e finanziari dell'Azienda. Tale principio prevede che tutti i beni oggetto di locazione vengano iscritti nell'attivo patrimoniale a fronte di una passività finanziaria, mentre i relativi canoni di locazione, inclusi precedentemente nell'EBITDA, devono essere rilevati a riduzione del debito finanziario (per la quota capitale) e tra gli oneri finanziari (per la quota interessi). Al fine di fornire evidenza separata degli impatti dell'IFRS 16, i dati sono rappresentati separatamente.

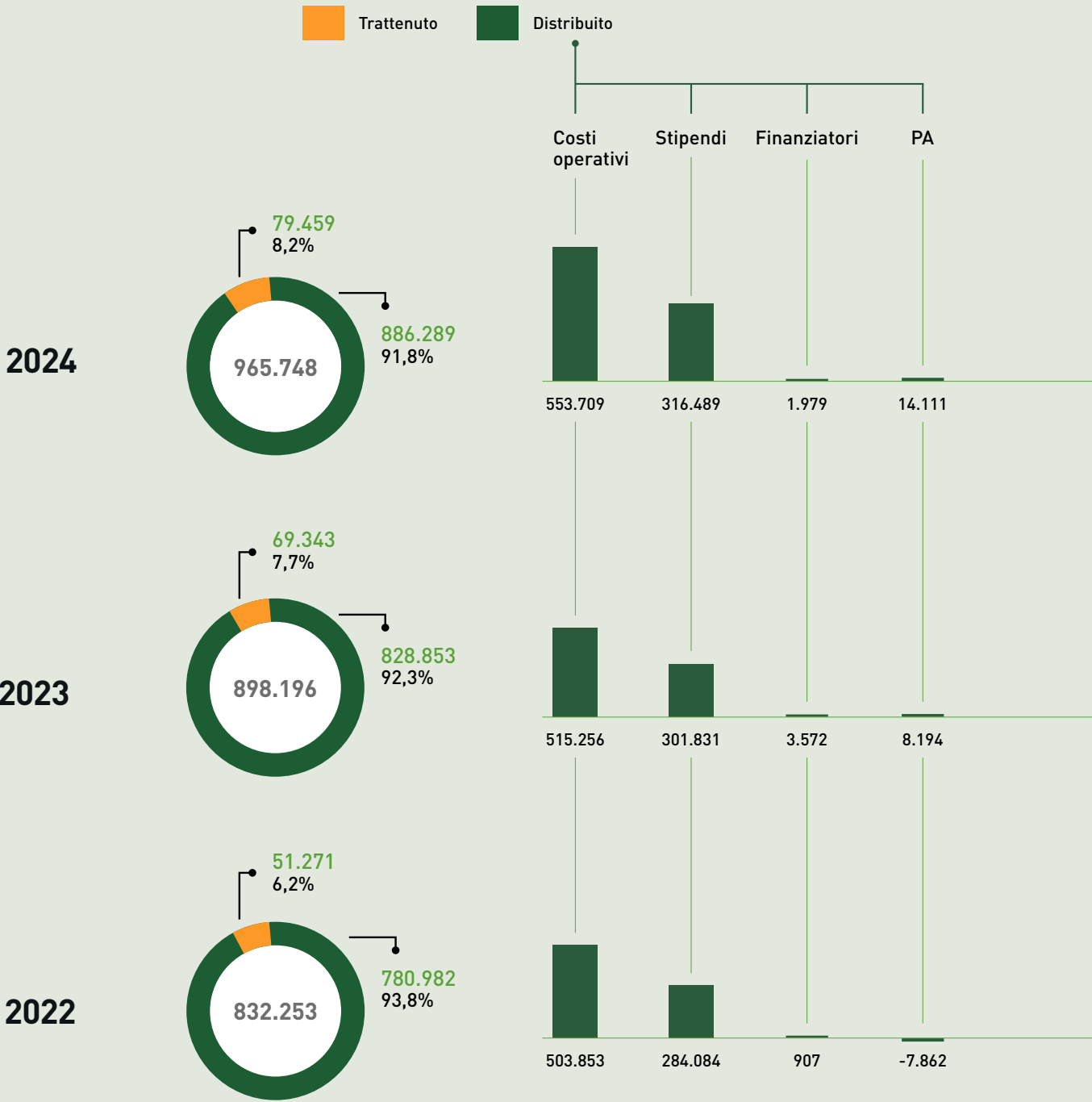
In particolare, si registra una significativa crescita dei viaggi per motivi turistici, con flussi record anche rispetto al periodo pre-Covid. Il collegamento con l'aeroporto internazionale di Malpensa mantiene sostanzialmente la quota modale positiva del 2023, nonostante una leggera flessione (18,6% rispetto al 19,1% del 2023). È importante, inoltre, segnalare che il 2024 è il primo anno di piena operatività del nuovo Contratto di Servizio verso Regione Lombardia 2023-2033. I ricavi derivanti da questo contratto sono aumentati di circa il 10% rispetto all'anno precedente. Gli "altri proventi" sono in calo a causa della minore incidenza di poste straordinarie, quali una quota di mancati ristori COVID e i danni subiti a causa delle criticità del passante ferroviario nel 2023.

Per quanto riguarda i costi, si registra un incremento di circa 84,4 milioni di euro nei costi operativi, che si attestano a 780,7 milioni di euro. Questo aumento è dovuto principalmente all'incremento delle spese per il personale (+14,7 milioni di euro), dell'energia per la trazione (+20,8 milioni di euro), dei servizi sostitutivi (+14,5 milioni di euro), della manutenzione (+15,9 milioni di euro), dell'acquisto delle "tracce" dai gestori dell'infrastruttura (+4,4 milioni di euro), dei canoni di locazione (+4,0 milioni di euro), e degli altri servizi (+3,8 milioni di euro). Il margine operativo lordo si attesta a 178,8 milioni di euro, segnando una diminuzione del 10,9% rispetto ai 200,8 milioni di euro del 2023.

Tuttavia, il risultato operativo è cresciuto, raggiungendo 48,8 milioni di euro, rispetto ai 35,2 milioni di euro dell'anno scorso, grazie alla significativa riduzione degli ammortamenti derivante dai nuovi accordi contrattuali per la gestione delle grandi revisioni periodiche sui rotabili, oltre che agli impatti IFRS, che risentono degli effetti della durata del nuovo Contratto di Servizio rispetto al 2023. Gli oneri finanziari hanno registrato un notevole incremento a causa dell'applicazione del principio IFRS 16. Questo principio tiene conto delle previsioni del nuovo Contratto di Servizio decennale, considerando i flussi finanziari futuri su un orizzonte di dieci anni. Di conseguenza, si è verificato un aumento della passività finanziaria, registrata esclusivamente ai fini IFRS 16, e dei relativi oneri finanziari.

(Valori in migliaia di euro)	Senza IFRS 16		
	2024	2023	2022
Valore economico direttamente generato	965.748	898.196	832.253
Ricavi delle vendite e prestazioni	926.240	855.175	781.027
Contributi in conto esercizio	14.210	11.606	38.767
Altri Proventi	19.122	30.334	12.107
Proventi finanziari	5.947	951	152
Rettifiche di valore di attività finanziarie	229	130	200
Valore economico distribuito	886.289	828.853	780.982
Costi operativi per acquisto di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci, per servizi, per godimento di beni terzi, altri - escl Oneri tributari	553.709	515.256	503.853
Remunerazione del personale	316.489	301.831	284.084
Remunerazione dei finanziatori	1.979	3.572	907
Remunerazione degli azionisti	-	-	-
Imposte e oneri tributari	14.111	8.194	-7.862
Valore economico trattenuto	79.459	69.343	51.271

Valore aggiunto prodotto (senza IFRS 16) (mgl €)



1.8 Coinvolgimento degli stakeholder e analisi di rilevanza

Trenord considera imprescindibile il coinvolgimento degli stakeholder per il raggiungimento dei propri obiettivi, nell’ottica di un percorso di crescita condiviso.

In tal senso, la Società collabora con diverse categorie di stakeholder, realizzando molteplici attività di engagement finalizzate all’instaurazione di un rapporto di fiducia e collaborazione, tra cui:

Stakeholder interni	Soci	Tavoli di lavoro con FNM e Trenitalia su progetti e iniziative comuni, quali i nuovi convogli e gli adeguamenti degli impianti manutentivi alle nuove flotte
	Persone di Trenord	• Incontri periodici • Gruppi di lavoro, anche in riferimento al progetto WIP • Comunicazione interna e Management meeting
Stakeholder esterni	Clienti	Indagini di customer satisfaction e customer experience
	Fornitori	Valutazione fornitori anche su criteri di sostenibilità
	Sindacati	Tavoli di lavoro periodici di monitoraggio degli accordi sottoscritti
	Partner commerciali	• Incontri One-to-One e a distanza • Presentazioni pubbliche congiunte
	Regione Lombardia	Incontri istituzionali
	Autorità	Tavoli di confronto per la messa a punto delle nuove regole per il nuovo Contratto di Servizio
	Comunità locali e Università	Incontri con rappresentanti della comunità locale e del mondo accademico su iniziative di interesse territoriale e di innovazione

L’analisi di rilevanza costituisce il processo volto ad identificare le **tematiche di sostenibilità prioritarie** per un’organizzazione, individuando gli impatti che l’Azienda genera o potenzialmente potrebbe generare sull’ambiente, le persone e l’economia, inclusi gli impatti sui diritti umani. Nel 2024 risultano essere **confermati** i risultati dell’analisi condotta nel 2022 in linea con le disposizioni dello Standard GRI e riconfermati anche nel 2023. In aggiunta, nel corso dell’anno Trenord ha avviato in via preliminare le attività legate all’analisi di doppia rilevanza, introdotta dalla nuova Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) che entrerà in vigore per la Società a partire dall’anno fiscale 2025. Tale analisi, peraltro, ha evidenziato, con riferimento specifico alla prospettiva d’impatto considerando esclusivamente le attività proprie di Trenord, risultati sostanzialmente coerenti con quanto già emerso nell’analisi precedente.

Temi materiali di Trenord



Clienti

- Qualità del servizio
- Sicurezza del viaggio
- Intermobilità



Persone di Trenord

- Attrazione e sviluppo del capitale umano
- Salute e sicurezza sul lavoro
- Welfare e inclusione



Ambiente e Territorio

- Consumi energetici ed emissioni CO₂
- Gestione degli aspetti ambientali



Comunità e inclusione

- Coinvolgimento delle comunità locali
- Catena di fornitura sostenibile



Temi trasversali

- Digitalizzazione e Cybersecurity
- Etica e integrità

02 Informazioni ambientali

Consapevole dell'impatto ambientale che genera il settore dei trasporti, Trenord sta adottando misure concrete per rendere la sua attività sempre più sostenibile. Ridurre le proprie emissioni di CO₂ è il primo passo da compiere verso la decarbonizzazione e in questo senso Trenord è impegnata nel progetto più avanzato in Italia di sviluppo di una vera e propria "Hydrogen Valley" in Val Camonica.

Introducendo treni a idrogeno, più efficienti dal punto di vista operativo ed energetico, Trenord si impegna a ridurre i propri effetti sull'ecosistema. Inoltre, un monitoraggio costante dei consumi, della qualità dell'aria, del riciclo delle acque, della gestione dei rifiuti, e della scelta dei materiali contribuisce a garantire l'uso razionale delle risorse, favorire un'economia di tipo circolare, ridurre l'impronta ecologica delle sue attività, con un beneficio complessivo per l'ambiente in cui opera. Questo approccio non solo migliora le condizioni per i passeggeri e i dipendenti, ma favorisce anche la tutela della biodiversità, proteggendo sia la fauna che la flora locali, e contribuendo al benessere dell'intera comunità.

2.1 Cambiamenti climatici

La mobilità rappresenta una delle sfide più articolate che il sistema Paese deve affrontare, con una crescente domanda di spostamenti che si scontra con la necessità di ridurre gli impatti sull'ambiente, sulle comunità e sulle persone. In tale scenario, Trenord intende agire come protagonista, favorendo la transizione ecologica del settore dei trasporti e promuovendo lo sviluppo di un modello di crescita sostenibile.

2.1.1 Offerta di trasporto a basse emissioni

Grazie alla collaborazione tra FNM, Trenord e FERROVIENORD continua il progetto H2iseO per la realizzazione della prima "Hydrogen Valley" italiana. Il progetto prevede la sostituzione dei 14 treni diesel che attualmente percorrono la linea Brescia-Iseo-Edolo in Val Camonica con convogli alimentati a idrogeno. Questo territorio, infatti, presenta difficoltà e costi elevati per una completa elettrificazione a causa della presenza di molte gallerie con altezze non compatibili. Il progetto, primo nel suo genere in Italia, si propone di sviluppare un sistema economico-territoriale basato sull'idrogeno in grado di coniugare **sostenibilità ambientale, performance di servizio** migliori per i viaggiatori e **generazione di valore** territoriale, promuovendo in tal modo una filiera economica e industriale dell'idrogeno in Val Camonica a partire dalla mobilità, avviando la conversione energetica di un territorio e contribuendo alla decarbonizzazione di una parte del trasporto pubblico locale.

Trenord intende agire come protagonista nell'ambito della sfida della mobilità che il Paese è chiamato ad affrontare

Con un investimento totale di circa **300 milioni di euro**⁴, di cui **oltre 160** destinati ai treni, H2iseO prevede le seguenti fasi di sviluppo:

1

Acquisto di 6 convogli alimentati a idrogeno, la cui consegna inizierà nel corso del 2025 e **realizzazione di un impianto manutentivo a Rovato**, progettato appositamente per la riparazione di questa nuova tipologia di convogli.

Rispetto a quanto previsto inizialmente, il piano delle consegne ha subito dei rallentamenti, riconducibili in primo luogo al contesto economico e geopolitico, caratterizzato dall'aumento dei costi energetici, inflazione e scarsità di materie prime. In aggiunta, essendo una tecnologia di trazione altamente innovativa per il trasporto ferroviario, è stato necessario un tempo maggiore relativo al complesso iter di omologazione e per completare alcuni aspetti progettuali.

2

Inserimento di **ulteriori 8 convogli** a idrogeno a partire dal 2026, per poter effettuare l'intero servizio sulla linea Brescia-Iseo-Edolo.

Nel corso del 2024, il primo convoglio idrogeno è stato sottoposto a tutte le prove necessarie alla validazione della catena di trazione e relative logiche di controllo

In occasione della presentazione ufficiale di Expo Ferroviaria 2023, il primo convoglio a idrogeno è stato esposto presso il sito Trenord di Milano Fiorenza e successivamente portato a Salzgitte, in Germania. Qui, nel corso del 2024, grazie ad un'apposita infrastruttura per la gestione dell'idrogeno, il treno è stato sottoposto a tutte le prove necessarie alla validazione della catena di trazione e delle relative logiche di controllo.

⁴ Inizialmente previsto come investimento diretto di FNM, l'acquisto dei 14 convogli a idrogeno sarà sostenuto invece con finanziamenti pubblici, in accordo alla delibera 3475/2024 di Regione Lombardia.

Nel corso dell'anno, inoltre, Trenord si è occupata di fornire supporto tecnico in occasione delle diverse prove e ispezioni previste durante il processo di produzione. In parallelo, insieme a FERROVIENORD e FNM, sono proseguite le attività volte all'organizzazione delle corse prova di omologazione e alla gestione degli aspetti di sicurezza legati alla nuova tecnologia di trazione.

In riferimento agli impianti, invece, FNM ha proseguito la realizzazione dei siti di rifornimento di idrogeno, in particolare:

Impianto di ISEO	Impianto di EDOLO
A luglio 2024, il cantiere è stato avviato e la sua costruzione è attualmente in corso	A ottobre 2024, è stato autorizzato il progetto definitivo in sede di conferenza dei servizi
Impianto di Brescia Borgo San Giovanni	Impianto di Rovato (rifornimento mobile)
A ottobre 2024 è stata disposta la relativa istanza in sede di conferenza dei servizi	La costruzione è in corso e giunta a una fase avanzata , così come quella dell'intero nuovo impianto di manutenzione

2.1.2 Consumi energetici ed emissioni di CO₂

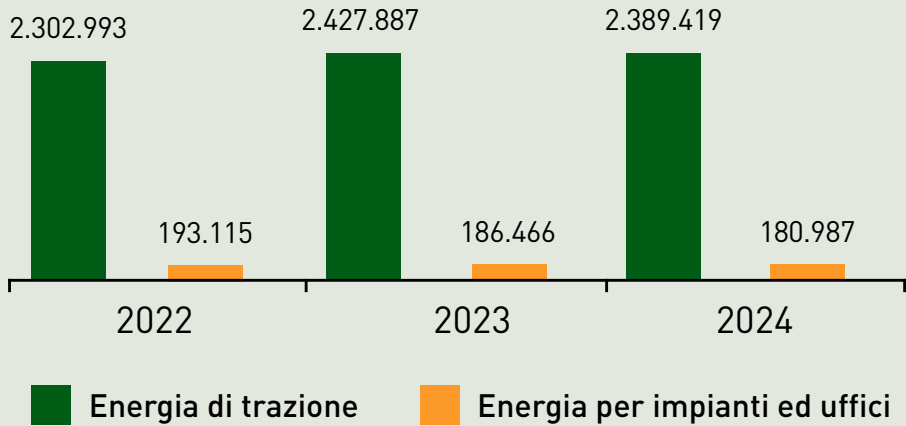
Nel 2024 Trenord si è impegnata a stipulare contratti con opzione green per la fornitura di energia elettrica presso i principali siti operativi

I consumi energetici di Trenord sono attribuibili per lo più al servizio di trasporto, il quale rappresenta circa il 95% dei consumi totali, 97% se si considera la sola energia elettrica.

L' Azienda monitora attentamente i propri consumi energetici e prevede una pianificazione degli interventi di efficientamento precisa. Nel 2024, Trenord ha continuato a beneficiare del progetto di FERROVIENORD riguardante la fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili per la trazione dei treni. Attualmente, 5 delle 18 sottostazioni sono completamente alimentate da energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili. Con riferimento, invece, agli asset, in linea con l'impegno previsto dal Piano di

Sostenibilità di promuovere una gestione responsabile ed efficiente delle risorse energetiche, nel 2024 Trenord si è impegnata a stipulare contratti con opzione green per la fornitura di energia elettrica presso i principali siti operativi. Tale iniziativa ha abilitato il rifornimento di tutti i siti manutentivi, le biglietterie e le sale sosta con energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili. Ciò contribuisce a ridurre le emissioni di GHG Scope 2 – Market-Based per un valore stimato del 57%.

Consumi energetici (GJ)

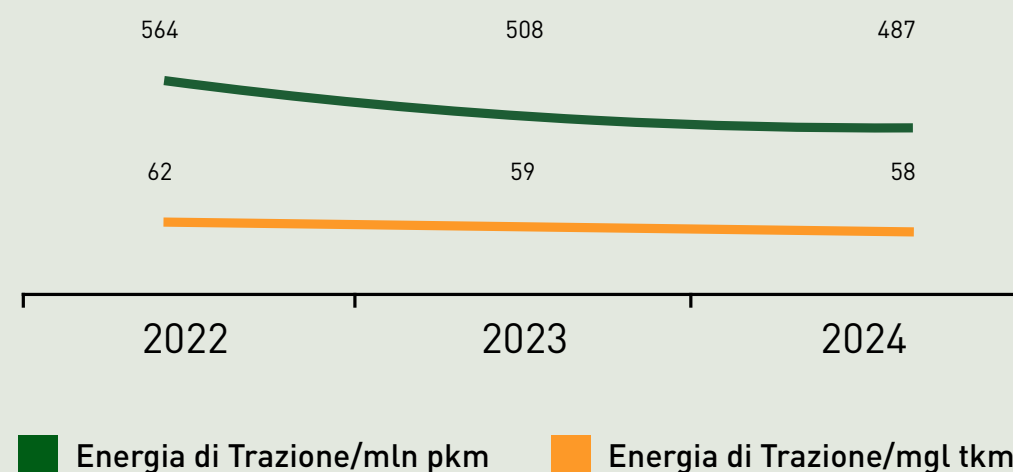


Grazie all'introduzione dei nuovi treni, diminuiscono i consumi energetici e le emissioni di CO₂ in atmosfera

Con riferimento ai consumi associati alla trazione elettrica dei rotabili, si osserva una complessiva diminuzione del 2%. Se si rapporta l'energia elettrica ai volumi di produzione, emerge un dato sostanzialmente in linea con gli anni precedenti considerando i treni-km (tkm) e una riduzione di circa il 4% considerando i passeggeri-km (pkm), dovuta alla maggiore efficienza energetica dei nuovi treni per posto offerto. Per quanto concerne i consumi energetici degli asset, nel 2024 si registra un aumento del 2% rispetto al 2023, dovuto all'incremento della produzione delle attività manutentive e parzialmente compensato dagli interventi di risparmio ed efficientamento energetico messi in atto nell'anno. I consumi di energia termica, invece, hanno registrato una riduzione del 6% circa rispetto all'anno precedente, riconducibili anche alle temperature più miti.

In relazione alle emissioni di CO₂ calcolate secondo la metodologia Location-Based, nel 2024 si è osservata una riduzione di circa il 3% rispetto all'anno precedente. Nonostante la diminuzione dei consumi di energia, invece, le emissioni calcolate secondo la metodologia Market-Based sono aumentate, compatibilmente con l'incremento del fattore di emissione considerato.

Indici di consumo energetico da trazione (GJ/pkm e GJ/tkm)



● Illuminazione più sostenibile nelle facility di Trenord

Nel corso dell'anno, Trenord ha continuato a sostituire le lampade di vecchia generazione con luci a tecnologia LED presso soffitti e fosse dei capannoni, uffici e illuminazioni esterne degli asset di Trenord, in linea con le iniziative del Piano di Sostenibilità e in continuità con il 2023. Gli interventi hanno interessato tutti i siti manutentivi e consentono di migliorare la resa e il comfort luminoso, e di ottenere un risparmio energetico atteso del 60% destinato a compensare, in parte, l'incremento dei consumi associato all'ampliamento degli asset e all'intensificarsi delle attività di manutenzione.

Tali interventi hanno interessato anche le biglietterie di Morbegno, Codogno e Rho.

Nel primo semestre del 2024, presso il sito di manutenzione di **Novate Milanese**, sono stati installati apparecchi a LED in uno dei capannoni, coprendo una superficie di circa 2.000 m², oltre che in alcune aree esterne, come parcheggi e zone adiacenti alle strutture di manutenzione. Questi interventi hanno portato la percentuale di aree esterne illuminate a LED all'85%, con un risparmio energetico stimato intorno ai 20.000 kWh all'anno.

Anche presso il sito di **Cremona** è stato effettuato un intervento analogo, dove è stata rinnovata quasi del tutto l'illuminazione esterna, per una superficie pari a circa 35.000 m². Considerando inoltre che alcuni apparecchi obsoleti non erano più funzionanti, si stima che questi interventi porteranno ad un risparmio di circa 17.000 kWh/annui.

Ad **Iseo**, invece, sono stati sostituiti i vecchi corpi illuminanti delle quattro torri faro, con un risparmio di circa 30.000 kWh all'anno, portando la copertura a LED delle aree esterne al 90% rispetto al totale.

Attraverso questi ultimi interventi, oltre a Firenze, Novate Milanese e Lecco, anche i siti di Cremona e Iseo sono illuminati quasi totalmente con apparecchi a LED presso le aree esterne.

Anche i siti di **Lecco e Camnago** sono stati interessati da interventi di risparmio energetico: presso il sito di Lecco sono state introdotte le lampade a LED presso alcune fosse di visita e una zona adibita alla pellicolatura dei treni, mentre a Camnago verso la fine dell'anno sono state sostituite le lampade di parte del soffitto del capannone, mentre a **Iseo** è terminato l'intervento di sostituzione corpi illuminanti in officina e in quasi tutto il magazzino, portando ad un significativo risparmio energetico.

Ove possibile, gli interventi di sostituzione dei vecchi apparecchi illuminanti con quelli a LED sono stati corredati da modifiche agli impianti per consentire al personale di accendere le luci limitatamente alle zone interessate alle lavorazioni. Oltre agli interventi di efficientamento energetico menzionati, nel sito manutentivo di Cremona, si sono apportate alcune modifiche agli impianti elettrici mediante installazione di comandi localizzati, per consentire al personale di manutenzione di regolare l'illuminazione delle fosse di manutenzione, in base alle esigenze operative, evitando così sprechi energetici.

Gli interventi sono stati abbinati ad una sensibilizzazione del personale di manutenzione per un corretto utilizzo dell'illuminazione.

Per l'anno prossimo si è valutato di estendere questi interventi di risparmio energetico ai capannoni di Milano Firenze; si stima che il risparmio potrebbe essere dell'ordine del 70%. Inoltre, in linea con le iniziative previste nel Piano di Sostenibilità, si interverrà sostituendo i corpi illuminanti vetusti con quelli a risparmio energetico anche nei locali di biglietterie e sale sosta.

Nel 2024 il parco auto aziendale è costituito da 38 mezzi elettrici (tra auto e minivan), da 19 auto ibride alimentate a benzina che a partire da agosto 2024 hanno parzialmente e progressivamente sostituito i mezzi endotermici alimentati a benzina e diesel, tra cui 11 furgoni, che rimarranno nel parco auto anche nel 2025. Il parco auto dirigenziale comprende 23 vetture ad uso promiscuo, di cui una decina di "ricaricabili" plugin/hybrid. Ad oggi risultano installate 12 colonnine di ricarica dislocate in tutti e 6 siti manutentivi.

Già verso la fine del 2023 erano stati redatti report di diagnosi energetica⁵, riguardanti il "sito virtuale"⁶ di Trenord e i siti manutentivi di Milano Fiorenza, Novate Milanese e Cremona, al fine di ottenere una panoramica dei diversi utilizzi energetici dei siti, evidenziarne eventuali criticità e suggerire interventi volti ad aumentare l'efficienza energetica, con benefici anche economici. Come esito concreto delle diagnosi energetiche, nel quarto trimestre del 2024, è stato condotto uno studio energetico delle sale compressori di Milano Fiorenza che ha identificato potenziali risparmi energetici tra il 12% e il 22%. L'indagine con ultrasuoni sulle perdite di aria compressa ha mostrato possibili miglioramenti, come la regolazione ottimale della pressione operativa. La quantificazione delle perdite permette anche di stimare i metri cubi d'aria sprecati e i risparmi conseguenti dopo aver risolto le perdite.

• Il monitoraggio dei consumi energetici connessi al sito internet di trenord

Consapevole dei consumi energetici generati dall'uso di strumenti digitali, Trenord ha confermato anche nel 2024 la collaborazione con Karma Metrix, il programma che **valuta l'efficienza energetica delle pagine web**. Trenord resta l'unica Società nel settore del trasporto ferroviario ad aver intrapreso una simile collaborazione e consolida così la sua posizione pionieristica in Italia.

⁵ Le diagnosi energetiche sono state condotte ai sensi del D.Lgs. 102/2014 sull'efficienza energetica

⁶ Per sito virtuale si intende il parco rotabile Trenord, che comprende sia la flotta diesel che quella elettrica

Il programma si avvale di un algoritmo proprietario per analizzare 23 parametri specifici di efficienza web. I risultati ottenuti vengono confrontati con un benchmark globale, e sulla base di questo confronto viene assegnato un rating che va da "A+" a "E".

Nel 2024, il sito aziendale di Trenord ha registrato un miglioramento, raggiungendo un rating "C", a testimonianza degli sforzi compiuti per ridurre l'impronta energetica digitale.

Per ottimizzare ulteriormente i risultati, Trenord ha intensificato le azioni volte a ridurre il consumo della pagina web.

Tra queste, si includono:

- Ottimizzazione e riduzione della dimensione delle immagini
- Implementazione di tecniche utili a limitare l'uso di JavaScript
- Miglioramento della gestione dei Cascading Style Sheet (CSS)
- Potenziamento delle tecniche di compressione dei dati

Questi interventi riflettono l'impegno continuo di Trenord nella promozione della sostenibilità digitale e nella riduzione dell'impatto ambientale delle proprie infrastrutture tecnologiche.

• La collaborazione con il Politecnico di Milano per l'ottimizzazione energetica della condotta dei treni

Nel 2024 è proseguita la ricerca con il Politecnico di Milano sull'ottimizzazione energetica dei treni, un progetto di Trenord per ridurre i consumi della trazione. Gli obiettivi sono molteplici: formare il personale sul miglior stile di guida per risparmiare energia rispettando l'orario di servizio, stimare il maggior consumo dovuto alle modifiche della circolazione e al traffico di linea, e misurare l'energia elettrica dissipata lungo l'infrastruttura. Inoltre, si vuole confrontare il consumo tra convogli vecchi e nuovi sulla stessa linea.

Nel 2024 sono state condotte analisi preliminari sulla linea Regio Express Milano Centrale – Verona Porta Nuova con convogli Caravaggio per sviluppare un modello energetico di "eco-driving" volto a ridurre i consumi senza compromettere puntualità e sicurezza. Il progetto sarà completato nel 2025, dopodiché saranno organizzati percorsi formativi per il personale di condotta.

Il progetto Energy Meter
risulta strategico per
l'efficienza del sistema
ferroviario

2.1.2.1 Il monitoraggio dei consumi energetici per la trazione

Nel 2024 è proseguito a pieno regime il progetto **Energy Meter**, avviato nel 2021. La finalità del progetto è quella di **misurare puntualmente l'energia di trazione quantificandone i costi in base ai consumi reali** dei convogli e non sulla base di un "misuratore virtuale" come accade attualmente. Questa iniziativa risulta **strategica** per l'efficientamento del sistema ferroviario: ciascuna impresa ferroviaria sarà incentivata a ridurre i propri consumi, beneficiando così di un risparmio economico diretto e generando anche benefici per l'ambiente. Nel medio-lungo periodo, ciò contribuirà alla **riduzione dell'impatto ambientale** dell'intero sistema ferroviario.

Inoltre, in linea con il principio di gestione responsabile delle risorse energetiche, durante l'ultimo trimestre del 2024 è stato erogato al personale di macchina neoassunto il modulo formativo "La sostenibilità nel trasporto ferroviario – condotta dei treni con riguardo al contenimento del consumo energetico". L'obiettivo è quello di incrementare la sensibilità e la consapevolezza degli impatti dello stile di guida sui consumi energetici dei convogli, al fine di risparmiare energia di trazione.

Nel corso del 2024:

I due Caravaggio di Trenord, i **primi convogli in Italia** a rendicontare l'energia di trazione secondo i consumi reali, hanno proseguito il servizio su tutte le linee lombarde. Grazie alla collaborazione costante e proficua tra l'ingegneria di Trenord e le strutture tecniche di RFI, è stato possibile **monitorare, consolidare a perfezionare** il sistema di rendicontazione basato sui consumi reali.

Insieme a RFI, è stata **formalizzata la roadmap** per attivare la trasmissione dei dati di consumo su circa 200 convogli del proprio parco rotabili elettrici. In questo modo, Trenord **consoliderà** ulteriormente la **rendicontazione** dell'energia di trazione secondo i consumi reali. Il primo obiettivo, in ordine cronologico, è **l'attivazione del sistema sull'intera flotta Caravaggio**, composta da oltre 100 convogli, il cui completamento è previsto entro la fine del 2025.

In parallelo, Trenord è impegnata nell'**attrezzaggio sperimentale di misuratori di energia** sui convogli che non ne sono dotati, perché costruiti prima dell'entrata in vigore delle Specifiche Tecniche di Interoperabilità che impongono la presenza di un sistema certificato per la misurazione dell'energia. Nel 2024 si è concluso l'attrezzaggio sperimentale su due convogli TSR (Treno Servizio Regionale) e una locomotiva E464 con l'obiettivo di **rilevare i consumi energetici su quante più linee possibili**. I risultati iniziali mostrano che i **convogli di nuova generazione**, con caratteristiche compatibili in termini di peso e posti a sedere rispetto al convoglio trainato dalla E464, **assorbono sulle stesse linee un minore quantità di energia** dalla linea elettrica di contatto. Nel corso del 2025 proseguiranno le attività di analisi e monitoraggio, con studi più approfonditi su un campione più ampio di linee ferroviarie, al fine di ottenere conclusioni più rigorose e stimare la riduzione nei consumi.

2.2 Inquinamento dell'aria

In accordo a quanto previsto nelle Autorizzazioni Ambientali (AUA) dei propri siti manutentivi, Trenord monitora le emissioni di contaminanti atmosferici locali derivanti dai processi industriali, con particolare riferimento alle attività di tornitura ruote dei rotabili, di soffiatura e lavaggio pezzi di ricambio nell'ambito degli interventi manutentivi e di esercizio degli impianti termici civili. Presso i diversi siti vengono effettuati campionamenti analitici su base annuale di parametri quali il particolato (PM), gli ossidi di azoto (NOx), il monossido di carbonio (CO) e i composti volatili organici (VOC) per la verifica del rispetto dei limiti fissati dalla normativa vigente in materia.

Nel corso dell'anno tutte le **verifiche di conformità** condotte sui punti emissivi dei diversi siti si sono concluse con **esito positivo**.

Purificazione dell'aria a bordo treno mediante le pellicole fotocatalitiche Wiwell

Nel corso del 2024 è stato effettuato uno studio di fattibilità per l'avvio di una sperimentazione volta al miglioramento della qualità dell'aria per i passeggeri a bordo treno, mediante l'applicazione su un rotabile tipo TSR (Treno Servizio Regionale) di **pellicole fotocatalitiche**. Tali pellicole sono costituite da un film adesivo microforato trasparente e rimovibile, trattato

con un additivo fotocatalitico in grado di migliorare significativamente la qualità dell'aria e ridurre i cattivi odori. In particolare, le pellicole applicate possiedono proprietà anti-microbica, virucida, anti-batterica, anti-muffa e deodorante dovute all'ossidazione provocata dalla nanotecnologia e dalla sorgente luminosa. Ciò consente un efficace abbattimento del 99,99% di virus, del 95% di batteri e del 70% di particolato PM10 e PM2,5 ed altri inquinanti indoor dannosi per la salute quali formaldeide e derivati da idrocarburi.

Il progetto è stato avviato in collaborazione con FNM, che ha già sperimentato con successo la tecnologia sia a bordo del parco auto e-Vai, sia all'interno di alcuni uffici.

Vista la capacità delle pellicole di abbattere anche una percentuale di CO₂ negli ambienti, che si stima essere non inferiore al 20%, tale iniziativa potrebbe essere in futuro applicata in modo complementare anche nelle *Pure Air Zones* di Trenord.

Nel 2025 è prevista l'estensione del progetto *Pure Air Zones* all'interno dell'Azienda

Nel 2024, presso il sito manutentivo di Milano Fiorenza, si è **conclusa con successo** la fase di sperimentazione del progetto "Pure Air Zones", con cui Trenord si è posta l'obiettivo di **migliorare il benessere dei propri dipendenti** all'interno degli ambienti lavorativi non industriali maggiormente frequentati, tra cui sale riunioni, mensa, aule di formazione, infermeria e spogliatoi.

Il progetto, che integra sostenibilità e tecnologia digitale, adotta una soluzione di purificazione dell'aria basata sulla biotecnologia innovativa AIRcel, sviluppata dalla start-up U-Earth Biotechnologies, in grado di catturare le impurità grazie ad un processo naturale al 100% di attrazione elettrostatica e bio-ossidazione che trasforma le impurità assorbite in acqua, anidride carbonica e una base atossica. Il dispositivo, il cui consumo di energia è trascurabile, permette di depurare l'aria anche da batteri, ossidi di azoto e polveri sottili, con una capacità equivalente a quella di 276 alberi. Presso il sito sono operativi **13 bioreattori** che, associati a centraline di rilevazione, misurano in tempo reale i parametri più salienti relativi alla qualità dell'aria come CO₂, temperatura, umidità, composti organici volatili (VOC) e polveri sottili, restituendo un rating in un intervallo tra 0 e 100.

Nel secondo semestre del 2024 è stata implementata da Sirti Digital Solutions una piattaforma digitale per gestire e monitorare i dati dei sensori. Questa piattaforma comprende dashboard visive per l'elaborazione dei dati e la gestione delle attività di manutenzione. Dal 2025, sarà possibile analizzare le anomalie rilevate e adottare le azioni correttive necessarie.

Nel 2025, il progetto premiato con l'Innovazione Smau 2023 sarà esteso ad altre sedi aziendali. Sono previste anche sessioni di formazione per il personale Trenord riguardo ai benefici ambientali dei purificatori.

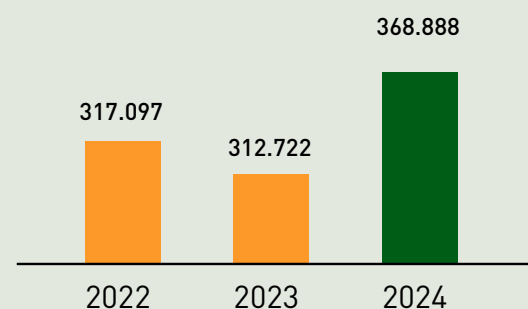


2.3 Acqua

2.3.1 Consumi e prelievi idrici

I consumi idrici in Trenord sono principalmente legati agli usi industriali e igienico-sanitari. Gli utilizzi industriali riguardano attività di manutenzione e pulizia dei treni, in particolare lavaggio esterno della cassa, rimozione dei graffiti, rifornimento idrico delle toilette e lavaggio dei carrelli o sotto cassa. Gli usi igienico-sanitari dipendono invece dalla presenza di personale nei siti produttivi, negli uffici, nelle biglietterie e nelle sale sosta.

Prelievi idrici (m³)

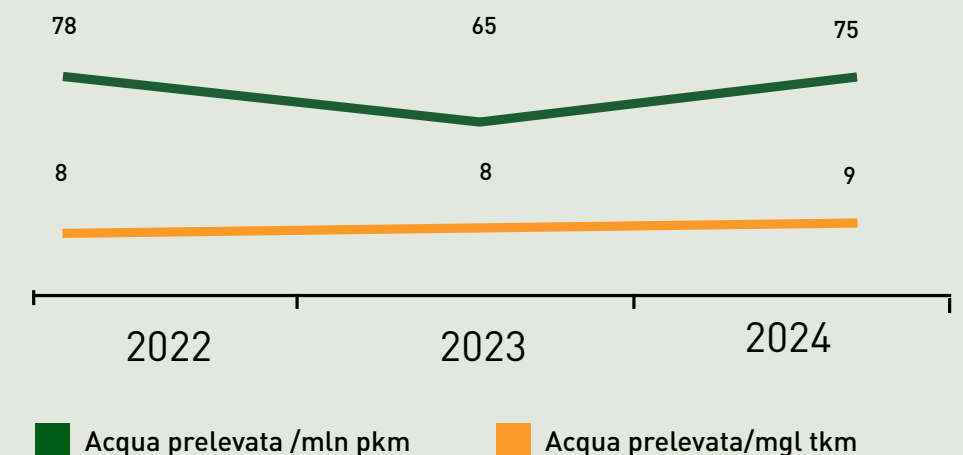


La risorsa idrica è prelevata quasi interamente da acquedotto, fatta eccezione per il sito manutentivo di Cremona, dove l'approvvigionamento per scopi industriali avviene tramite pozzo privato. L'incremento del consumo complessivo registrato nel 2024 è attribuibile a vari fattori:

- aumento della produzione del 2-3% sia in termini di passeggeri-km sia di treni-km;
- significativo incremento dell'attività di rimozione dei graffiti, aumentata di circa il **20% rispetto all'anno precedente**;
- introduzione di nuovi treni nella flotta che ha comportato un fabbisogno idrico aggiuntivo dovuto sia ad un incremento del numero dei WC a circuito chiuso sia al lieve aumento della lunghezza dei rotabili da sottoporre a lavaggio. Per contro il sito di Novate ha registrato un **risparmio idrico di circa 20%, nonostante un incremento delle attività di rimozione dei graffiti**. Questo **risparmio è stato possibile grazie ai progetti di recupero implementati**, che hanno permesso di coprire interamente i fabbisogni di lavaggio.

Anche nel 2024 è proseguita la consueta attività di monitoraggio dei consumi idrici, mediante la consultazione dei dati da bolletta dei principali siti e le autoletture mensili dei contatori, che consentono una più efficiente analisi delle eventuali anomalie rilevate, ad esempio, a causa di perdite, malfunzionamenti o usi non razionali della risorsa, e una riduzione dei tempi di intervento, consentendo così la riduzione degli sprechi e dei consumi complessivi d'acqua.

Indici di prelievo idrico (m³)



La gestione sostenibile delle risorse idriche presso i siti manutentivi di Trenord

Negli ultimi anni sono state avviate numerose iniziative relative all'impianto di manutenzione di Novate Milanese, il secondo per estensione tra gli asset aziendali. Il fine è quello di promuovere una **gestione sostenibile delle risorse idriche**, con particolare focus sulla realizzazione di un sistema di recupero delle acque reflue (water reuse).

Grazie all'attività di depurazione dell'impianto di trattamento di sito è possibile il riutilizzo di parte della risorsa idrica. La struttura è infatti dotata di sezione filtrante che alimenta il lavaggio sotto-cassa dei rotabili e permette di ridurre il consumo di acqua proveniente dall'acquedotto. Inoltre, dal 2022 è presente un impianto specializzato che recupera le acque meteoriche non contaminate, che verranno poi parzialmente riutilizzate per le attività di lavaggio esterno-cassa.

Nel dettaglio, l'intervento ha previsto anche l'installazione di 40 pozzi perdenti, con lo scopo di convogliare nel sottosuolo il flusso di acqua non

contaminata dalle acque reflue. Si tratta di un progetto strategico per ridurre i consumi e promuovere un utilizzo sostenibile e circolare delle risorse: il riuso delle acque meteoriche recuperate consente infatti di risparmiare acqua “pregiata” proveniente dalla rete di acquedotti, destinandola alle attività manutentive. Nel 2024, il volume complessivo di acqua recuperata ha raggiunto circa **1.400 m³**, **superando del 20% i volumi** di acque meteoriche **recuperati nel 2023**. Nel 2025 è previsto lo sviluppo di un cruscotto per ottimizzare la gestione della stazione di controllo e pompaggio delle acque meteoriche, che permetterà la supervisione da remoto e in tempo reale dell'impianto.

Nell'ottica di estendere questa pratica ad altri siti manutentivi, in linea con quanto previsto dal Piano di Sostenibilità, nel corso del 2024 è stato effettuato uno studio di fattibilità per implementare una iniziativa di water-reuse presso il sito manutentivo di Lecco, mediante recupero di parte delle acque di scarico del depuratore di sito, allo scopo di coprire i fabbisogni idrici industriali di lavaggio rotabili. Nel 2025 verrà valutato lo sviluppo della relativa progettualità.

2.3.2 Scarichi idrici

Per quanto riguarda gli scarichi idrici, si osserva un aumento del 40% rispetto ai valori del 2023, dovuto agli stessi fattori che hanno determinato l'aumento dei consumi idrici, quali l'incremento dell'attività di rimozione dei graffiti e le caratteristiche dei nuovi treni, oltre che alla maggiore piovosità registrata durante l'anno.

Il sito di Fiorenza, che rappresenta l'insediamento più significativo per gli scarichi, ha registrato infatti un incremento legato principalmente alla maggiore quantità di acque meteoriche sottoposte a trattamento, dovuta all'elevata piovosità registrata durante l'anno.

I limiti⁷ qualitativi degli scarichi industriali presenti nei siti Trenord sono stabiliti dagli Enti locali competenti, in sede di rilascio dei titoli autorizzativi (AUA), sulla base del ciclo produttivo, delle materie prime utilizzate e delle attività svolte in ciascun impianto.

In tale contesto, Trenord conduce periodicamente attività di monitoraggio sui parametri quali-quantitativi degli scarichi idrici con lo scopo di mitigare il rischio legato al superamento dei limiti autorizzati per gli scarichi dei depuratori ubicati nei siti manutentivi.

⁷ I limiti sono in linea con le previsioni del D.Lgs. 152/06 e s.m.i. e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato applicabile.

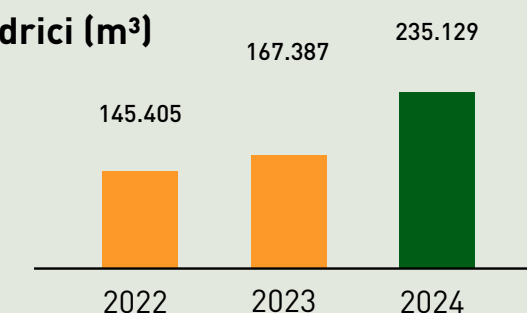
Nell'ottica di ottimizzare le potenzialità e le performance depurative, nel 2024 sono stati attivati interventi di revamping degli impianti di trattamento reflui presenti nei siti manutentivi di Iseo e Novate. Con riferimento specifico a quest'ultimo, è previsto un investimento generale di circa 250.000€ per la progettazione e la realizzazione del nuovo depuratore, volto a:

- minimizzare le fluttuazioni delle concentrazioni di inquinanti in uscita dovute alle fisiologiche variazioni della qualità del refluo in ingresso nel tempo (si veda ad esempio l'introduzione sempre più diffusa di prodotti Ecolabel o la modifica conseguente alla separazione dei reflui da vuotatura ritirate);
- incrementare l'automazione sia in regolazione che in controllo del processo;
- aumentare l'elasticità del trattamento agendo ad esempio sui tempi di contatto, sulla capacità di omogeneizzazione del refluo e sulla praticità gestionale in modo da ottimizzare il processo depurativo e fare fronte in misura sempre più attenta alla salvaguardia dello scarico, investendo nelle tecnologie per migliorare la conduzione dell'impianto.

Nel 2025 i progetti di revamping saranno estesi ai depuratori dei siti manutentivi di **Cremona e Camnago**, oltre al completamento dell'intervento sul depuratore di **Iseo**.

Da ultimo, nell'ambito del Progetto H2ise0 è stata acquisita da FNM l'Autorizzazione allo scarico del nuovo depuratore di **Rovato**, in vista dell'avvio delle attività manutentive di sito, mentre sotto il profilo autorizzativo nel novembre 2024 è stato acquisito con successo il rinnovo dell'Autorizzazione allo scarico del sito di **Pavia**.

Scarichi idrici (m³)



2.4 Biodiversità

Trenord possiede un patrimonio arboreo di circa 1.100 esemplari appartenenti a 70 specie differenti, distribuiti tra i 6 siti manutentivi e i 2 depositi di Pavia e Milano San Rocco. Grazie agli sforzi dedicati alla loro conservazione, l' Azienda contribuisce alla salvaguardia della biodiversità dei territori in cui opera e favorisce il parziale assorbimento delle emissioni di CO₂ derivanti dalle attività manutentive e dagli usi civili. Gli alberi piantumati, infatti, attraverso il processo di fotosintesi permettono di fissare il carbonio direttamente all'interno delle fibre vegetali, contribuendo in modo significativo a compensare le emissioni e a filtrare ulteriori inquinanti atmosferici, principalmente il particolato.

Nel 2024 si è stimato un **assorbimento di CO₂ pari a circa 240 tonnellate**. Questo valore segna un calo significativo rispetto al 2023, quando l'assorbimento era stato di circa 380 tonnellate, registrando così una riduzione del 37%. Tale diminuzione è principalmente attribuibile agli effetti del cambiamento climatico, che ha causato una moria diffusa di numerose specie arboree nei principali siti manutentivi di Novate (-70 esemplari) e Milano Fiorenza (-82 esemplari). Le condizioni meteorologiche caratterizzate da periodi di grande siccità alternati a forti piogge nel corso del 2024 hanno compromesso la sopravvivenza di molte piante. Anche gli esemplari ancora in vita hanno risentito negativamente di tali fenomeni climatici avversi, con una crescita più limitata e una riduzione dell'apparato fogliare, responsabile dell'assorbimento di CO₂. Nonostante questa criticità, l'attività di piantumazione continua a rivestire un ruolo fondamentale non solo nella tutela della biodiversità, ma anche nel miglioramento del decoro delle sedi e nel favorire il raffrescamento degli ambienti.

2.4.1 Progetto PiantalaLi

Il progetto "PiantalaLi" è un'iniziativa di piantumazione e riforestazione di aree incolte avviata da FNM e Trenord nell'ambito del progetto FILI di rigenerazione urbana. Promosso in collaborazione con Regione Lombardia e FERROVIENORD, il progetto si pone l'obiettivo di ricostruire le reti ecologiche per favorire la biodiversità di flora e fauna locali e restituire spazi verdi alle comunità attraversate dalla rete ferroviaria di FERROVIENORD.

Nel 2024 il progetto ha coinvolto in particolare i comuni di Castellanza, Novate Milanese, Rescaldina, Gerenzano e Busto Arsizio.

Nello specifico:

A **Castellanza** sono stati messi a dimora oltre 700 arbusti e alberi su circa 15 mila m² suddivisi in due aree.

A **Rescaldina** il progetto ha incontrato la didattica: due delle tre aree di intervento, per un totale di circa 11.000 m², sono state realizzate nelle vicinanze di scuole e Istituti Comprensivi. Per la prima volta, gli interventi non erano solo mirati al miglioramento ecosistemico degli ambienti, ma anche ad offrire opportunità didattiche per 7 classi di bambini.

A **Novate Milanese** "PiantalaLi" ha riqualificato due aree verdi di 19.000 m² con la messa a dimora di circa 1.400 piante.

Nel comune di **Gerenzano** gli interventi hanno interessato 5 aree, per un totale di oltre 63.000 m², su cui sono stati piantati circa 2.400 alberi e arbusti ed è stato realizzato un laghetto per favorire il ritorno e lo sviluppo di diverse specie faunistiche.

Nel comune di **Busto Arsizio** sono stati piantumati oltre 2.000 alberi e arbusti su tre differenti aree.

Il progetto proseguirà nel 2025 con nuovi e importanti cantieri, accompagnati da un piano di comunicazione dedicato, finalizzato a valorizzare gli importanti risultati già raggiunti in alcune delle aree in termini di biodiversità.



49%
Rifiuti prodotti avviati a
recupero nel 2024

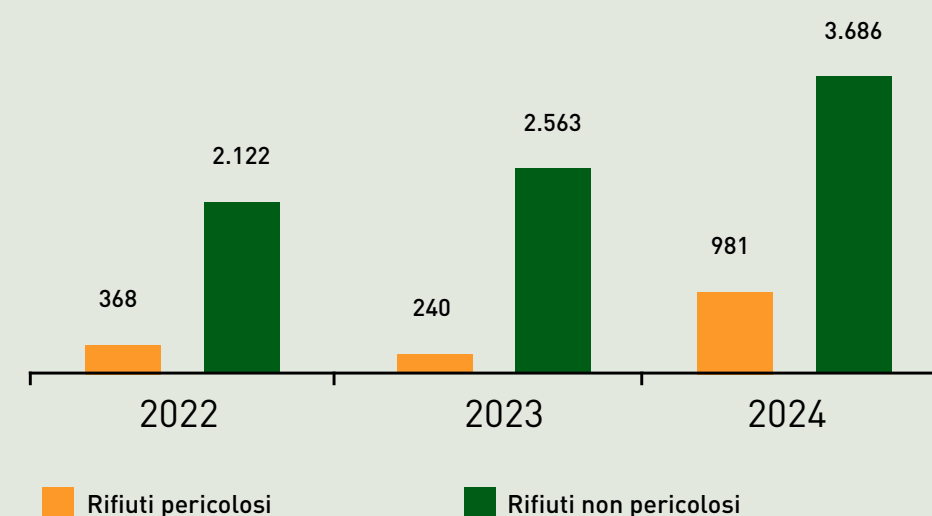
2.5 Rifiuti ed economia circolare

I rifiuti generati da Trenord si possono suddividere in **rifiuti speciali e rifiuti urbani**. Essi sono generati principalmente dalle attività di manutenzione dei treni, mentre una piccola parte deriva dalle attività degli uffici. Tali rifiuti vengono gestiti mediante recupero o smaltimento tramite fornitori privati o aziende municipalizzate.

Anche nel 2024 è possibile osservare la **prevalenza** significativa del **recupero** come destino finale dei rifiuti prodotti presso le sedi. L'anno ha registrato un incremento del 67% nella produzione di rifiuti, un dato fortemente correlato all'aumento delle **demolizioni di flotte vetuste**. In particolare, nel sito di Novate dove infatti i quantitativi gestiti sono quasi quadruplicati rispetto al 2023, e a Iseo dove si è registrato un raddoppio. Tali rifiuti essendo classificati come pericolosi hanno contribuito al significativo aumento della loro percentuale sul totale. A fronte dei maggiori rifiuti prodotti si evidenzia un corrispondente incremento dei rifiuti avviati a recupero. Questi si attestano a circa il 49% del totale, confermando l'impegno costante di Trenord nell'adozione di pratiche virtuose di gestione dei rifiuti e nel supporto alla transizione verso un'economia circolare.

Da segnalare che i treni di nuova generazione sono dotati di WC a ciclo chiuso e comportano un significativo aumento dei reflui provenienti dai servizi igienici a bordo. Questi reflui, ove gestiti come rifiuti, sono attualmente smaltiti in impianti di trattamento chimico-fisico o biologico, ma in futuro verranno esplorate **soluzioni di recupero** anche per questi flussi.

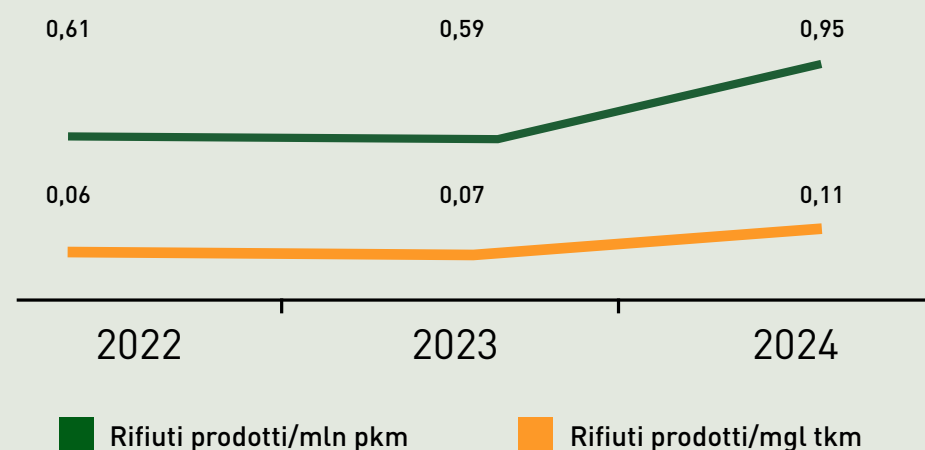
Rifiuti prodotti (ton)



È fondamentale ricordare che i nuovi convogli inclusi nel Piano di Rinnovo della flotta rappresentano un importante avanzamento verso una gestione più sostenibile dei rifiuti. Questi treni, infatti, sono realizzati con materiali innovativi potenzialmente riciclabili fino al 96%. Infine, l'installazione di lampade a LED in tutti i comparti interni contribuisce a una maggiore durata nel tempo dei corpi illuminanti, riducendo così la produzione di rifiuti derivanti dallo smaltimento delle tradizionali lampadine. Nell'ambito della sensibilizzazione dei passeggeri alla corretta separazione dei rifiuti e della promozione del recupero dei materiali in ottica circolare, nel corso del 2024 sono state avviate specifiche iniziative di comunicazione audio e video a bordo delle nuove flotte dotate di cestini per la raccolta differenziata. Durante il 2024 sono state inoltre avviate le attività preliminari volte all'introduzione del progetto "RiVending", promosso da CONFIDA (Associazione Italiana Distribuzione Automatica), COREPLA (Consorzio Nazionale per la Raccolta, il Riciclo e il Recupero degli Imballaggi in Plastica) e UNIONPLAST, per implementare la raccolta differenziata e il corretto smaltimento delle plastiche nelle aree break degli uffici.

Si segnala inoltre che, a partire da febbraio 2025, entrerà in vigore per Trenord il **Registro Elettronico Nazionale per la Tracciabilità dei Rifiuti (RENTRI)**, il rivoluzionario sistema informativo di gestione dei rifiuti gestito direttamente dal MASE (Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica). Tale strumento digitale permette di acquisire e monitorare i dati ambientali relativi ai rifiuti, rendendoli accessibili per le attività di vigilanza e controllo dei flussi, nonché per le politiche ambientali adottate dal Ministero nell'ottica circolare. Inoltre, introduce un modello di gestione digitale per adempiere agli obblighi di legge in essere, come la tenuta dei Registri di carico e scarico, il Formulario di Identificazione dei Rifiuti (FIR), e il Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (MUD).

Indice di produzione di rifiuti (t/pkm e t/tkm)



"ATLANTIDE", la soluzione web-based per la gestione dei rifiuti e "GREENNEBULA" per il controllo operativo delle autorizzazioni ambientali

In preparazione all'introduzione di RENTRI e dei relativi obblighi di legge, nel 2024 Trenord ha acquistato e personalizzato il software web-based "ATLANTIDE" per la gestione della filiera dei rifiuti dal punto di vista normativo (D.Lgs. 152/2006), logistico, commerciale e industriale.

In particolare, la piattaforma sarà utilizzata per:

- semplificare e standardizzare i processi in una realtà multi-sito come Trenord;
- supportare la conformità normativa in materia di gestione dei rifiuti, assicurando un rispetto più preciso delle scadenze, soprattutto in vista dell'evoluzione digitale e della tracciabilità dei rifiuti (D.M. n. 59/2023), che permetterà l'interoperabilità per la trasmissione mensile dei dati al Ministero;
- automatizzare, uniformare e monitorare il processo di produzione dei rifiuti nei vari reparti di ciascun sito;
- ottimizzare in ottica sostenibile e circolare i processi di gestione dei rifiuti attraverso analisi statistiche, KPI e target, e potenziarne il controllo da remoto;
- snellire le pratiche di autorizzazione ambientale, automatizzando la denuncia annuale (MUD)

Inoltre, grazie al modulo "GREENNEBULA", sarà possibile verificare le autorizzazioni ambientali in carico ai vari attori della gestione rifiuti, quali trasportatori, intermediari, impianti di recupero e smaltimento, con significativi impatti in conformità al D.Lgs. 231/2001. Alla luce delle nuove disposizioni normative e in seguito all'adozione di questi avanzati strumenti informatici, Trenord ha organizzato numerosi corsi di formazione per il personale interno e nel 2025 prevede di estendere l'offerta formativa alle diverse aree aziendali interessate.

Nell'ambito della gestione dei rifiuti delle officine, nel 2024 è stato avviato un progetto pilota di economia circolare presso il sito di Novate Milanese. L'iniziativa "Back to work", promossa da ESO⁸, consiste nella raccolta di indumenti, guanti, scarpe e mascherine da lavoro per il loro avvio a recupero e realizzazione di materia prima seconda. Nelle officine del sito manutentivo, dunque, verranno distribuiti apposite "ESObox" mediante cui conferire DPI esausti da destinare al riciclo. ESO garantisce inoltre la totale tracciabilità certificata della filiera di recupero. Nel caso di esito positivo della sperimentazione, nel 2025 si valuterà l'estensione agli altri siti manutentivi Trenord.

⁸ Società Benefit attiva nei temi della sostenibilità

03 Informazioni sociali

3.1 Forza lavoro propria

Trenord mette le Persone al centro della strategia aziendale, considerandole il proprio cuore pulsante e si impegna quotidianamente a garantirne il rispetto, il benessere e la crescita. Attraverso una leadership responsabile e un modello di People-caring, Trenord non solo assicura pari opportunità di accesso a tutti gli individui, ma promuove anche il work-life balance per rafforzare il senso di appartenenza alla comunità aziendale. diffondendo, a tutti i livelli, principi e regole fondamentali per la tutela delle persone.

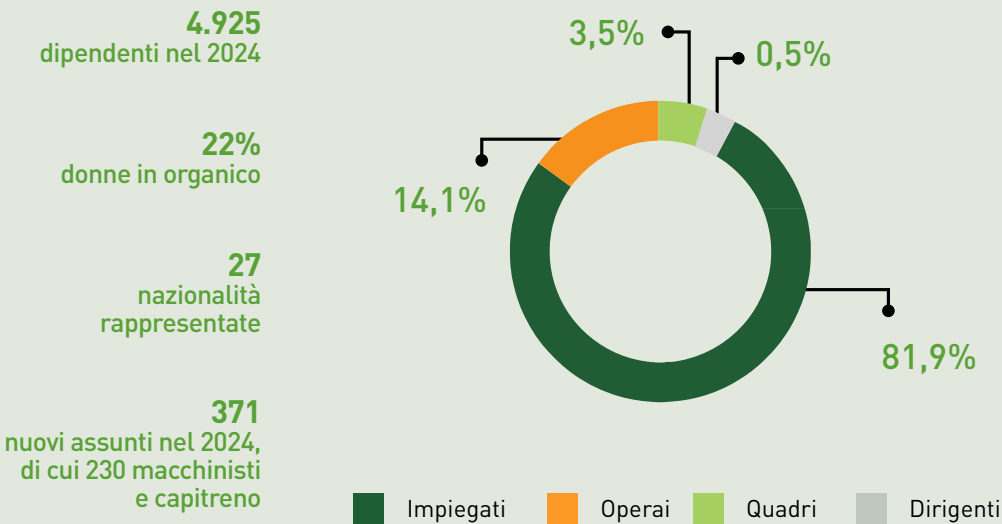
3.1.1 Occupazione

L'organico di Trenord, al 31 dicembre 2024, è composto da **4.925 persone**, evidenziando una crescita del 4% rispetto alle 4.720 unità del dicembre 2023.

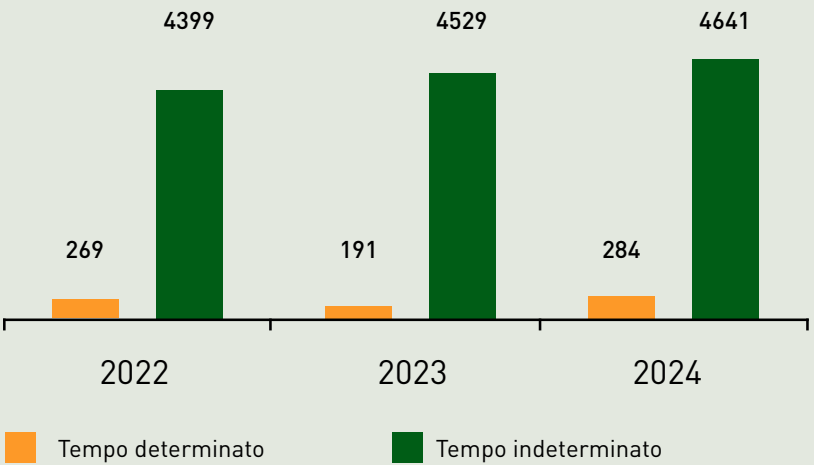
La maggior parte della popolazione aziendale è impiegata direttamente nell'erogazione del servizio, come macchinista o capotreno (53%, di cui 440 donne). Accanto a queste figure, altre 759 persone sono impiegate negli impianti di manutenzione, 576 nella rete commerciale sul territorio e 980 si occupano di staff industriali a supporto del servizio o di staff di supporto alle diverse Direzioni, quali Amministrazione, Personale e Acquisti. In organico sono presenti 23 dirigenti.

I collaboratori esterni comprendono 126 stagisti, 8 collaboratori a progetto e un lavoratore interinale.

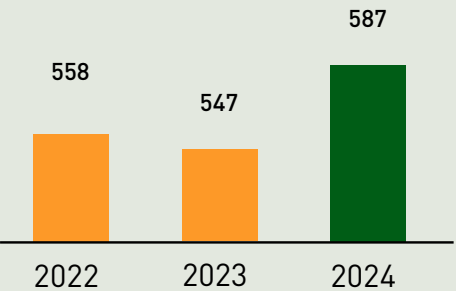
Dipendenti per categorie professionali (%)



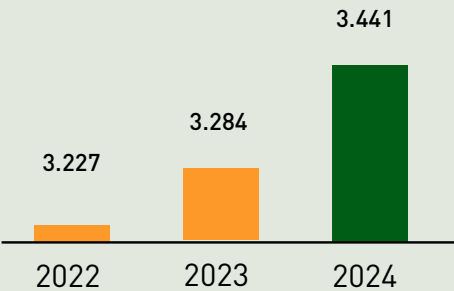
Dipendenti per tipologia contrattuale



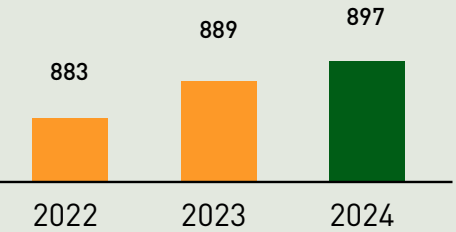
Dipendenti under 30 (numero)



Dipendenti 30-50 (numero)



Dipendenti over 50 (numero)



Una gestione responsabile del personale risulta sempre più strategica per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e per consolidare un modello di people-caring. In questo contesto, Trenord promuove a tutti i livelli una **cultura basata su responsabilità**, ascolto e orientamento verso i risultati, sostenuta da investimenti mirati.

Tra le principali iniziative del 2024, si segnalano:

Consolidamento del processo di **onboarding** come strumento per il graduale inserimento delle nuove risorse nella realtà aziendale.

Impiego di un modulo formativo di **comunicazione** rivolto ai futuri macchinisti, focalizzato sulla relazione con il cliente.

Sviluppo di un modulo formativo sulla **gestione delle emergenze**, con l'obiettivo di integrare l'aspetto emotivo nella gestione di tali situazioni. A tal fine, nel modulo sulla gestione dello stress sono state inserite simulazioni legate alle situazioni di stress in condizioni di emergenza.

Consolidamento del modulo formativo di **comunicazione** e **problem solving**.

Consolidamento del programma di **mentoring**, che prevede l'istituzione di figure aziendali specializzate al supporto delle nuove risorse nella fase di induction.

Percorsi di formazione per i responsabili sulla **cultura dell'ascolto**, people-caring e consapevolezza manageriale nelle relazioni e nella gestione di un team.

Nel corso dell'anno sono state implementate iniziative per i **percorsi di sviluppo** di carriera e per la copertura delle posizioni vacanti, con particolare attenzione ai principi di merito e alla pertinenza delle competenze rispetto al ruolo. Questi percorsi includono attività specifiche come valutazioni individuali o di gruppo, con feedback a 360° e, se necessario, interventi di coaching basati sul modello di leadership aziendale.

Per quanto riguarda la **Politica Retributiva del personale**, anche nel 2024 l'Azienda conferma il suo impegno a regolamentare la gestione della retribuzione fissa in base al ruolo e al merito. Questa politica si basa sulla valutazione delle posizioni attraverso metodologie di job evaluation, sulla definizione della retribuzione dei dipendenti in linea con la loro posizione e sull'identificazione dei criteri per l'accesso alla revisione retributiva annuale.

Il piano di rafforzamento dell'organico

In conformità con il Piano Industriale e il nuovo Contratto di Servizio, Trenord ha sviluppato un piano di assunzioni a medio termine per l'inserimento di macchinisti, capitrene e manutentori

In linea con il **Piano Industriale** e con il nuovo **Contratto di Servizio** che guiderà l'operato di Trenord per il prossimo decennio, anche il 2024 ha visto un **intenso lavoro di selezione e inserimento** di nuovo personale, in particolare per ruoli di bordo, manutenzione e biglietteria. Questo processo ha richiesto uno sforzo organizzativo notevole, soprattutto in relazione alla formazione necessaria all'abilitazione del personale. Negli ultimi tre anni, infatti, l'Azienda ha assunto oltre 1.000 nuove persone, a fronte di uscite di circa 550 dipendenti.

100%
dei dipendenti coperti da
accordi di contrattazione
collettiva

3.1.1.1 Contrattazione collettiva

Nel 2024, è proseguito lo **sviluppo del sistema di relazioni industriali**, che aveva raggiunto un importante traguardo nel 2023 con la creazione del Coordinamento RSU. Questo organismo partecipa a tutte le fasi di informazione e negoziazione, fungendo da collegamento tra le diverse istanze aziendali.

Durante l'anno, sono stati firmati importanti accordi al fine di accrescere il benessere dei dipendenti di Trenord. Tra questi, si evidenziano il rafforzamento del protocollo sulla Sicurezza e l'accordo per il Premio di Risultato per il triennio 2024-2026. Quest'ultimo introduce elementi innovativi per riconoscere il contributo dei dipendenti al conseguimento dei risultati aziendali, valorizzando le presenze e collegando l'erogazione dei premi agli obiettivi del Contratto di Servizio.

3.1.2 Welfare

L'ampia gamma di offerte volte a **supportare il benessere e l'equilibrio tra vita privata** e lavorativa è gestita direttamente da Trenord e attraverso enti aziendali, come la Cassa Integrativa di Mutuo Soccorso per l'assistenza sanitaria, il Circolo Ricreativo Aziendale per le attività ludico-ricreative, e il Fondo Pensione per la previdenza complementare. Inoltre, nel 2024 è stato istituito Alma, il nuovo ente bilaterale che, in conformità con la normativa vigente, si occuperà della gestione dei sussidi non sanitari, precedentemente gestiti dalla Cassa Integrativa di Mutuo Soccorso.

Le iniziative, i servizi e le opportunità di welfare sono suddivisi in **sei aree tematiche** e riguardano opportunità legate alla mobilità e alla conciliazione tra vita privata e lavorativa, bonus e incentivi per il sostegno al reddito familiare, servizi per la cura dei familiari, iniziative per la salute e la prevenzione, lo sviluppo di nuove competenze, il tempo libero e il rafforzamento della comunità aziendale.

• Gli strumenti per migliorare il welfare - i questionari ai dipendenti

Il sistema di welfare è in costante sviluppo, alimentato dai feedback continui dei dipendenti e dalla somministrazione di questionari per raccogliere e analizzare le necessità dei lavoratori.

Nel 2024, l'intera popolazione aziendale ha partecipato al **questionario WIN – What I Need** e alla survey sugli spostamenti casa-lavoro. Questi strumenti hanno permesso di ottenere dati preziosi e dettagliati sulle esigenze e aspettative dei dipendenti, offrendo una visione chiara delle aree di miglioramento e delle opportunità di sviluppo. Le informazioni raccolte e analizzate costituiranno la base per l'offerta di welfare 2025, con interventi sempre più mirati e personalizzati.

Il dialogo continuo con il personale Trenord e la somministrazione periodica di questionari come WIN consentono di mantenere una **comunicazione aperta e trasparente**, promuovendo un ambiente di fiducia e collaborazione. Questo metodo proattivo e inclusivo è essenziale per adattare e migliorare costantemente le politiche di welfare, garantendo che rispondano sempre alle esigenze reali della comunità aziendale.

3.1.2.1 Iniziative per il benessere delle persone

Nel 2024 l'evoluzione del welfare, sviluppata negli ultimi quattro anni si è consolidata continuando a promuovere un approccio orientato al well-being e al coinvolgimento della comunità aziendale.

Trenord ha continuato a migliorare il portale IL Nostro Più, il canale di comunicazione digitale che raccoglie tutte le iniziative e le opportunità di welfare, implementando una nuova versione che lo rende più intuitivo e facile da navigare. Gli ambiti di intervento sono giunti a sei, con l'aggiunta della nuova categoria +FAMIGLIA, accanto a +TEMPO, +RISORSE, +CURA, +CRESCITA e +COINVOLGIMENTO.



Un robusto sistema di servizi, iniziative e opportunità volto a garantire benessere aziendale e individuale dei dipendenti

4532
iscritti al Fondo
Pensione

4471
iscritti alla Cassa
Integrativa FNM

4471
iscritti al Circolo
Ricreativo Aziendale

Di seguito si riporta una descrizione di tali ambiti:

+Tempo	• Convenzione ATM per l’acquisto di abbonamenti annuali su Milano; • Distribuzione di tessere di circolazione sui treni Trenord, che consentono viaggi illimitati, anche per familiari, per motivi di lavoro, studio e svago; • Gestione pratiche per l’emissione di tessere Trenitalia per viaggiare illimitatamente sui treni Trenitalia.
+Risorse	• Possibilità di convertire il Premio di Risultato 2024 in credito welfare, con una maggiorazione del 50%; • Ampliamento delle modalità di utilizzo del credito welfare, grazie agli accordi con il Circolo Ricreativo Aziendale, con inserimento di piattaforme per l’acquisto di corsi di formazione per potenziare le soft skills o per attività di svago; • Disponibilità del servizio per la compilazione del 730, singolo o congiunto.
+Cura	In aggiunta a quanto offerto tramite la Cassa Integrativa di Mutuo Soccorso, in termini di sussidi sanitari, prestazioni sanitarie in forma diretta e polizze Long Term Care per tutti i soci, la categoria prevede: • servizio di counseling psicologico per il personale e i loro familiari, per offrire sostegno specialistico gratuito di psicoterapeuti e psicologi (195 prestazioni erogate nel 2024); • check up annuale di medicina preventiva, comprendente esami ematici, strumentali e visita di medicina generale (2093 prestazioni erogate nel 2024); • somministrazione del vaccino antinfluenzale stagionale presso 11 sedi aziendali (399 vaccini somministrati nel 2024).
+Crescita	Oltre agli incentivi allo studio offerti dalla Cassa Integrativa di Mutuo Soccorso, attraverso il supporto del Circolo Ricreativo Aziendale viene promosso lo sviluppo di nuove passioni e il miglioramento delle soft skills. In particolare, sono previsti sconti e contributi per: • corsi di formazione linguistica; • l’accesso a piattaforme che offrono corsi di formazione per il tempo libero.
+Famiglia	A partire dal 2025, i sussidi non sanitari attualmente gestiti dalla Cassa Integrativa di Mutuo Soccorso, come bonus studio, sussidi per matrimonio o natalità saranno garantiti dal nuovo ente bilaterale Alma. Essi includono: • Bonus Asilo Nido, con 267 contributi erogati per sostenere le spese di iscrizione; • 2 programmi di orientamento scolastico, uno rivolto agli studenti del quarto e quinto anno delle scuole superiori e l’altro per gli studenti del terzo anno della scuola secondaria di primo grado. Entrambi i percorsi sono personalizzati e prevedono il coinvolgimento attivo dei genitori; • Percorsi di supporto allo studio per i figli dei dipendenti, al fine di potenziare le loro abilità scolastiche, valorizzare i loro talenti e i loro punti di forza; • Camp estivi e vacanze studio all’estero per i figli dei dipendenti, con lo scopo di sostenere concretamente l’organizzazione delle famiglie a seguito della chiusura delle scuole e dare un contributo reale alla crescita umana e formativa dei ragazzi; • Care Manager, uno strumento per l’orientamento e la consulenza personalizzati in merito a bisogni di cura specifici di un familiare o di una persona cara.
+Coinvolgimento	• Anche nel 2024, Trenord ha organizzato l’iniziativa HR in Movimento, eventi organizzati per incontrare direttamente i colleghi, rispondere alle loro domande e raccogliere feedback e suggerimenti.

Alle sei aree si aggiunge una nuova iniziativa, lanciata nel corso dell’anno, volta al coinvolgimento di tutto il personale: **+AGORÀ**. Questo programma prevede una serie di incontri mensili in presenza, dedicati alla condivisione di progetti aziendali strategici, learning corner su tematiche trasversali e speech ispirazionali tenuti da testimonial dell’Azienda ed esterni provenienti dal mondo dello sport e della cultura.

3.1.3 Formazione e sviluppo delle competenze

Oltre 548 mila ore di formazione totale erogata al personale dipendente e non dipendente

Nel 2024 sono state erogate **oltre 453 mila ore di formazione al personale dipendente e 95 mila ore a personale esterno**.

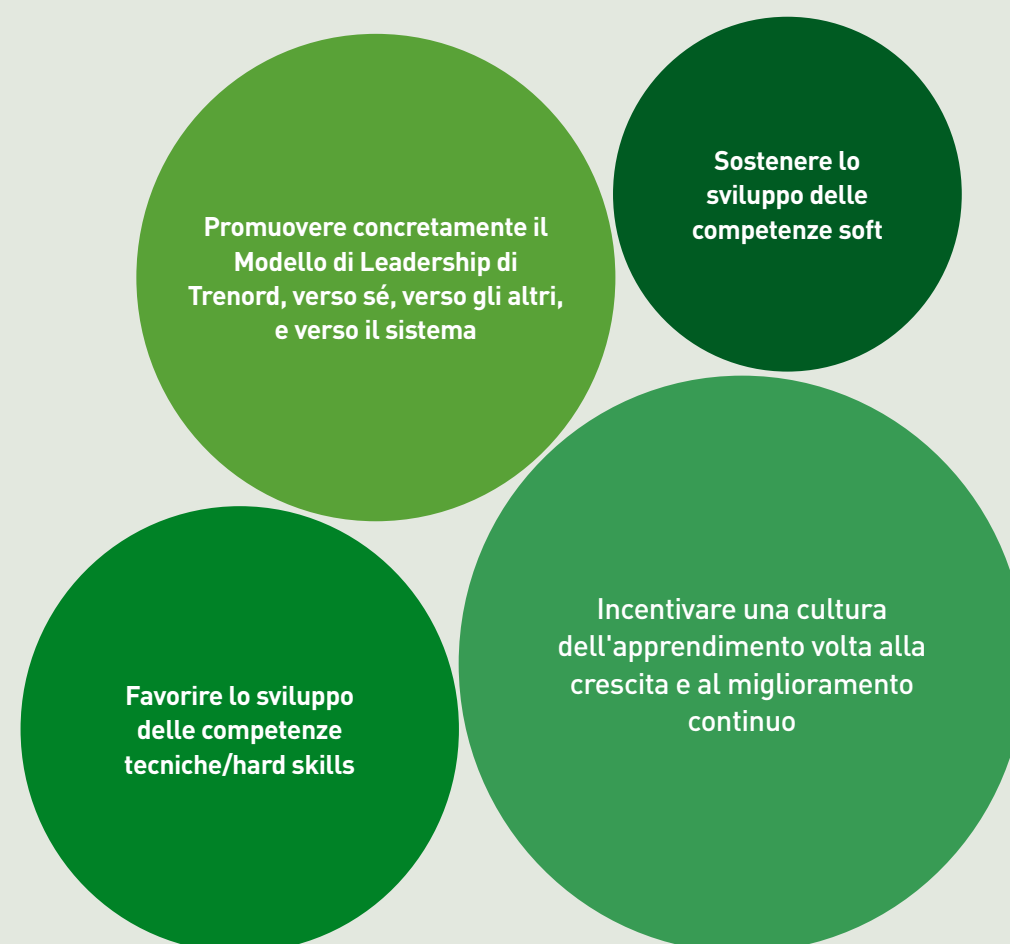
La formazione tecnico-operativa rappresenta l’86% del totale delle ore di formazione interna ed è fondamentale per l’inserimento in azienda delle figure professionali che richiedono abilitazioni obbligatorie in ambito ferroviario e manutentivo. Gran parte della formazione esterna è invece destinata a persone che potranno essere assunte a completamento con successo del percorso abilitativo (circa 70 mila ore).

Oltre alla formazione tecnico-operativa, nel 2024 sono state erogate circa 23 mila ore dedicate alla salute e sicurezza sul lavoro, circa 21 mila ore per la formazione commerciale, con un aumento delle ore dedicate alla formazione dei capitreno neoassunti e oltre 18 mila ore dedicate principalmente alla formazione trasversale e comportamentale, manageriale e ai nuovi assunti.

Trenord considera la **formazione** come un elemento chiave per sostenere il cambiamento. Il nuovo Contratto di Servizio con Regione Lombardia stabilisce obiettivi di miglioramento che devono essere supportati da competenze del personale adeguate. Di conseguenza tutti i progetti in ambito formativo sono stati orientati a questo scopo.

Per il 2024, è stato ideato e sviluppato un **nuovo piano di formazione e crescita** per tutto il personale. Questo piano ha promosso lo sviluppo di competenze specifiche che hanno permesso di qualificare e riqualificare la maggior parte dei lavoratori, grazie all’erogazione di contenuti altamente personalizzati e a metodologie didattiche diversificate.

Gli obiettivi dei percorsi formativi possono essere così sintetizzati:



Avvio del corso Empowerment Femminile: crescita personale, collaborazione e condivisione per le lavoratrici di Trenord

Durante l'anno è stato introdotto, per la prima volta, un corso di **Empowerment Femminile** rivolto a 50 lavoratrici, suddivise in gruppi per fasce d'età, con l'obiettivo di sostenere la loro crescita personale, valorizzare il loro contributo nei team, potenziare l'autoefficacia, aumentare il senso di connessione tra le donne, promuovere collaborazione e condivisione, favorire schemi mentali volti a stimolare il pensiero critico e rafforzare la fiducia in sé stesse e negli altri.

Inoltre, sono stati organizzati corsi focalizzati sulle soft skill, come la comunicazione, il lavoro di squadra e l'accountability rivolti ai giovani talenti e ai partecipanti al Graduate Program. Questi corsi sono stati supportati da un mentore esterno dedicato e dall'implementazione di piani di sviluppo individuali.

Nell'ambito del percorso di professionalizzazione per diversi ruoli chiave dell'Azienda, sono state svolte oltre 20 aule di onboarding comprendenti formazione trasversale e comportamentale.

La formazione manageriale

Nel 2024, è stata data particolare enfasi alla formazione e allo sviluppo individuale della classe manageriale di Trenord, attraverso assessment dedicati e iniziative di coaching su piattaforme digitali. Le iniziative formative hanno coinvolto 150 manager e responsabili, concentrandosi sul potenziamento delle skills legate alla gestione efficace dei team e alla cura delle relazioni.

Il modello di sviluppo incentrato su Leadership e Managerialità ha introdotto vari corsi, tra cui uno specifico sulla Cultura dell'Ascolto – People Management e People Caring, che ha coinvolto tutti i Responsabili Trenord. Sono stati creati veri e propri **laboratori sperimentali** per discutere casi aziendali e apprendere tecniche di ascolto attivo, al fine di migliorare la gestione delle relazioni e dei collaboratori.

Un'altra iniziativa di sviluppo manageriale è stata il programma Human Business Management - l'elemento umano nel business. Questo corso, pur essendo strettamente orientato alla professione, ha posto l'accento sulla persona prima del ruolo. Questo approccio duale ha permesso di coinvolgere i partecipanti sia come individui sia come manager, promuovendo un percorso di consapevolezza di sé e del contesto circostante.

In aggiunta, sono stati organizzati percorsi personalizzati per specifici ruoli aziendali, orientati alle competenze fondamentali di People Management, tra cui:

- il percorso **Customer First**, che ha previsto due giornate formative, includendo 74 partecipanti tra capi distretto, coordinatori di linea e distributori. Il corso ha avuto come obiettivo il supporto ai colleghi nel miglioramento delle loro competenze trasversali, con un focus su leadership, comunicazione e gestione del cambiamento, per prepararli ad affrontare efficacemente i recenti cambiamenti organizzativi e a rafforzare le sinergie tra i vari ruoli;
- il percorso **Basi Manageriali**, composto da tre giornate di interventi formativi. La formazione, articolata in due moduli – Responsabilità di ruolo e Basi Manageriali –, ha consentito ai partecipanti di ampliare le loro conoscenze e di mettere in pratica i principali strumenti di People Management: feedback, delega e valutazione delle performance.

Nel corso dell'anno sono stati avviati nuovi percorsi formativi nel campo delle **competenze digitali**, con un'attenzione particolare al data management. Questi corsi hanno coperto l'uso di applicativi di business intelligence, oltre ad approfondire metodologie e teorie di Data Science. Inoltre, è stato introdotto Microsoft Co-Pilot, uno strumento basato sull'AI, accompagnato da workshop e webinar per presentare le principali funzionalità di Office. Un ulteriore focus è stato posto sulle tematiche di **Project Management**, mediante attività formative specializzate per la funzione Information Technology, Innovation e Data Management (ITIL4, Prince2Foundation) e percorsi trasversali sulle competenze soft e hard necessarie per l'esecuzione di progetti strategici e interfunzionali. Sono state organizzate diverse sessioni, sia di livello base sia di livello avanzato, coinvolgendo circa 50 dipendenti che, nelle loro attività quotidiane, gestiscono progetti di varia entità e natura.

Gli aggiornamenti normativi e procedurali su temi quali Due Diligence e Anticorruzione, D.lgs. 231, e Business Continuity Management hanno registrato oltre 200 partecipanti in aula.

Infine, è stato avviato il processo per creare un modello di Corporate Academy Trenord, volto a costruire un'architettura formativa unificata che faciliti l'accesso ai contenuti e agli obiettivi di apprendimento per i partecipanti, promuovendo sinergie e nuove modalità di erogazione. Gli obiettivi principali della prima fase del progetto includono:

● **Creazione del Manifesto di Academy**, definendo le linee guida strategiche, le finalità di posizionamento e il modello di governance

● **Definizione di nuovi processi e meccanismi operativi** che favoriscano team di lavoro integrati ruoli chiari, per migliorare efficienza e sinergie

● **Valorizzazione dell'offerta formativa esistente**, costruendo una proposta sempre più integrata e orientata alle esigenze di apprendimento dei partecipanti

È prevista anche la costituzione di un **Comitato Tecnico Scientifico a supporto dell'Academy**, composto da esperti tecnici interni ed esterni, per ricercare temi e strumenti innovativi che apportino valore alla formazione. Il comitato avrà il compito di identificare best practice e casi di successo da adattare alle specificità del settore e dell'organizzazione. Inoltre, garantirà la qualità dei processi formativi, definendo standard di eccellenza e offrendo supporto proattivo per affrontare criticità emergenti, revisionando e aggiornando programmi e contenuti.

390.123 ore
di formazione tecnico-
operativa erogate al
personale dipendente
e **70.325 al personale**
non dipendente

3.1.3.1 Formazione tecnico-operativa

La formazione ricopre un ruolo prioritario in Trenord sia per le figure di macchinisti, capitreno e manutentori, per le quali è previsto un periodo obbligatorio di formazione - composto da formazione in aula e addestramento sui treni o nei vari reparti produttivi dell'azienda - sia per le figure commerciali e di staff, per le quali vengono realizzati percorsi formativi finalizzati al consolidamento delle competenze tecnico-professionali, personali e manageriali.

Nel 2024, con il proseguire dell'immissione in servizio delle nuove flotte Caravaggio, Donizetti e Colleoni, sono state abilitate circa 1.400 persone fra macchinisti e capitreno e in particolare sono state condotte attività di training e preparazione specifiche, tra cui:

Formazione macchinisti

Corsi di formazione di base destinati ai neoassunti o per abilitare personale già in organico, e svolgimento degli esami di mantenimento triennali per tutto il personale operativo

Formazione capitreno

Dedicata allo sviluppo delle competenze di base per la mansione di capotre-no destinata a neoassunti

Formazione in ambito manutentivo

Focus specifici sull'acquisizione delle mansioni di sicurezza⁹ e sulla formazione dei neoassunti, anche attraverso corsi specifici, tenuti dai produttori dei nuovi treni (Hitachi, Alstom, Stadler), destinati sia ad esaminatori e istruttori, sia al personale impiegato in attività manutentiva e finalizzati a inserire i nuovi treni nel Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS)

Formazione specifica per mobilità interna

Nel corso del 2024 più di 60 persone hanno partecipato a corsi dedicati a servizi effettuati su infrastrutture diverse: RFI o FERROVIENORD richiedono, infatti, una formazione specifica

Formazione manovra

Redazione dei registri di impianto in cui sono gestite tutte le manovre che effettua Trenord in accordo con RFI e FERROVIENORD e corsi per la gestione delle abilitazioni supplementari relativi alla conoscenza degli impianti e dei passaggi di rete per il personale operativo

Formazione commerciale

Durante l'anno, sono stati erogati percorsi formativi commerciali per il personale "Tecnico Commerciale terra/bordo" (Addetti all'assistenza e controllo) con l'obiettivo di fornire al personale le competenze teoriche e pratiche necessarie, tra cui l'informazione e l'assistenza alla clientela, il controllo dei titoli di viaggio, l'emissione dei titoli di viaggio e la redazione dei verbali di accertamento delle sanzioni.

Per il personale "Specialista Tecnico Amministrativo" (Venditori, personale di biglietteria), sono stati erogati percorsi formativi con l'obiettivo didattico di fornire le competenze teoriche e pratiche relative a l'informazione e l'assistenza alla clientela, l'emissione dei titoli di viaggio tramite i sistemi di vendita, la gestione dei secondi contatti (come rimborsi, indennizzi, sostituzioni e cambi di biglietto), la gestione dei duplicati della Tessera lo viaggio, l'emissione di fatture su richiesta e la gestione della contabilità legata alla vendita.

⁹ Tali mansioni vengono identificate da ANSFISA - Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali - come direttamente collegate alla sicurezza della circolazione ferroviaria.

La formazione tecnico-operativa deve rispettare le normative stabilite da ANSFISA, che includono la tracciatura dei corsi seguiti e il continuo aggiornamento delle abilitazioni nel sistema informatico. Risulta fondamentale mantenere, pertanto, un'interfaccia continua con le piattaforme informatiche ANSFISA per aggiornare il registro nazionale delle licenze europee degli agenti di condotta e per nominare le commissioni di esame per nuove assunzioni o per il personale esperto in tutte le mansioni di sicurezza.

3.1.3.2 Formazione per i neoassunti

Nel 2024, il programma di inserimento per i nuovi dipendenti è stato ulteriormente rafforzato. Oltre agli incontri con i Responsabili delle Direzioni Aziendali, sono stati introdotti incontri di **presentazione dei processi aziendali** che influenzano il lavoro quotidiano, e incontri specifici con le strutture che lavoreranno direttamente con i neoassunti al termine del periodo di formazione.

Per fornire una visione a lungo termine degli obiettivi aziendali, è stato introdotto un **modulo di presentazione del Contratto di Servizio 2023-2033**, che guiderà le attività di Trenord per il prossimo decennio. Questo modulo, rivolto a tutti i nuovi assunti, include la presentazione delle **linee guida del Contratto** e dei principi che ne hanno ispirato la stesura, oltre alle **Condizioni Minime di Qualità (CMQ)**. L'obiettivo è mostrare come il contributo di ciascuno sia fondamentale per raggiungere gli obiettivi aziendali e rispettare quanto previsto dal nuovo Contratto.

Per il nuovo personale di bordo, è stata introdotta la figura del **Referente di Produzione**, che ha il compito di accompagnare i nuovi colleghi dal loro primo giorno in azienda fino al termine del primo anno. Questa figura funge da punto di riferimento, gestisce le valutazioni periodiche previste dal contratto di lavoro e organizza anche incontri di formazione periodici. Questi momenti mirano a condividere le esperienze di macchinisti e capotreno, fornendo ulteriori strumenti di supporto e feedback sul loro percorso professionale.

Anche la formazione trasversale è stata arricchita dall'inserimento di nuovi moduli:

Responsabilità di ruolo

Destinato a tutti i nuovi assunti della **Direzione Produzione ed Esercizio**, mira a instillare i principi fondamentali del "**senso di responsabilità**" nei comportamenti individuali, nelle relazioni con i colleghi e con i clienti. L'obiettivo è far riflettere i partecipanti sul loro ruolo all'interno dell'organizzazione e su come il "lavorare responsabilmente" sia essenziale per il successo nella fornitura del servizio.

Comunicazione

Rivolto ai futuri **macchinisti**, si concentra sulla gestione delle **relazioni con i clienti**, sia interni che esterni, in condizioni di servizio regolare e durante le emergenze.

Gestione delle emergenze e dello stress

Illustra le azioni da intraprendere in caso di **emergenza a bordo treno**, come investimenti, malori o deragliamenti, spiega le strutture aziendali da attivare e i soggetti esterni coinvolti. Inoltre, in merito all'aspetto emotivo, sono state inserite simulazioni di situazioni stressanti in condizioni di emergenza.

Comunicazione e problem solving

Dedicato al personale coinvolto nel progetto **Assistenza e Controllo**, ha visto l'aggiunta di un nuovo capitolo sulla **collaborazione** tra le diverse figure aziendali coinvolte nell'erogazione del servizio. Inoltre, viene trattata la comunicazione con gruppi di persone, in particolare durante situazioni di **disservizio**.

Le novità non riguardano solo i contenuti dei corsi: grazie alla collaborazione con alcuni dipendenti, è stato sviluppato un modulo digitale per la formazione commerciale, che include video formativi, totalmente autoprodotti, con l'obiettivo di spiegare i principali aspetti legati all'acquisto e al controllo dei titoli di viaggio, oltre all'utilizzo delle biglietterie self-service presenti nelle stazioni.

La pagina corporate "Welcome on Board"

In collaborazione con un team di lavoro dedicato, è stata creata la nuova pagina intranet "**Welcome on Board**" dedicata ai nuovi assunti. Le sezioni della pagina sono dedicate a temi diversi, quali:

- **presentazione dell'azienda**: struttura societaria, numeri e caratteristiche del servizio, profilo dei clienti di Trenord, personale, impianti di manutenzione e flotta;
- **piano di onboarding**: dettagli sul programma di inserimento per i nuovi assunti, con una sezione dedicata ai Mentor;
- **welfare**: informazioni sul welfare aziendale con un link al portale Il Nostro +.
- **contatti utili e documenti**: elenco dei contatti e dei principali documenti da compilare per assenze, permessi e richieste specifiche;
- **contratto di lavoro e normative**: dettagli sul contratto di lavoro, Codice Etico, Politica Anticorruzione e Antifrode, Modello 231, policy e informative aziendali;
- **Bilancio di Sostenibilità**: accesso all'ultima versione e alle azioni virtuose in ambito sostenibilità.

La pagina è in continua evoluzione e si prevedono miglioramenti continui.

3.1.3.3 Formazione in ambito salute e sicurezza

23.788
ore di formazione in
ambito salute e
sicurezza erogate
ai dipendenti

In conformità alla normativa vigente, Trenord promuove una **solida cultura della sicurezza**, organizzando regolarmente corsi di formazione specifici su salute, sicurezza e procedure di prevenzione e protezione dai rischi. Questi corsi sono stati erogati a tutti i dipendenti in funzione della mansione, con un aggiornamento continuo dei contenuti didattici. Complessivamente, nel 2024 sono state erogate ai dipendenti oltre **23.000 ore di formazione**, con un aumento del **18% rispetto al 2023** (+3.600 ore). Questo incremento è riconducibile principalmente ai corsi Antincendio e Primo Soccorso (PS) per il personale mobile e delle biglietterie e alla formazione obbligatoria per i neoassunti, in particolare personale viaggiante, operatori della direzione commerciale e staff. A queste si aggiungono circa 10 mila ore erogate a personale esterno.

La formazione in ambito salute e sicurezza ha riguardato i seguenti temi:

Antincendio e
Primo Soccorso
per il personale
mobile

Aggiornamento
per il personale
addetto alle
emergenze

Conduzione di
piattaforme di
lavoro mobili
elevabili

Conduzione di
carrelli industriali
semoventi

Utilizzo del
carroponte

Lavori in quota

Preposti

Aggiornamento
dei dirigenti
per la sicurezza

Rischio elettrico
per addetti
PES-PAV

Aggiornamento
Rappresentanti
dei Lavoratori per
la Sicurezza (RLS)

Aggiornamento
sui rischi specifici
per manutentori

Aggiornamento per
addetti a manovre
di Primo Soccorso
con l'uso del
defibrillatore

Aggiornamento
rischi specifici per
personale mobile

Rischi, Antincendio
e PS per capitreno
e macchinisti
neoassunti

Rischi, Antincendio
e PS a biglietteria,
Assistenza e
Controllo

E-learning per
personale di staff

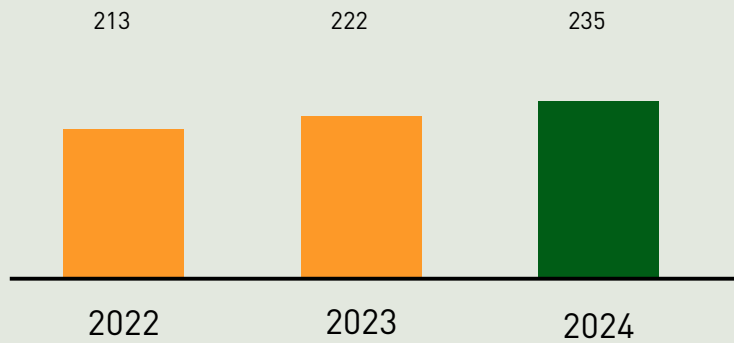


3.1.4 Salute e sicurezza sul lavoro

La salute, la sicurezza e il benessere psicofisico delle persone hanno un valore fondamentale per tutte le attività di Trenord.

L'azienda dispone di un **Sistema di Gestione Integrato**, implementato a tutti i livelli aziendali, che si fonda sull'identificazione dei pericoli, sulla valutazione qualitativa e quantitativa dei rischi, e sulla pianificazione e messa in atto delle misure di prevenzione e protezione.

Infortuni sul lavoro (numero)



Nel 2024, si sono registrati **235 infortuni**, di cui 199 sul lavoro (190 nel 2023) e 36 in itinere (32 nel 2023). Le principali tipologie di infortuni riguardano scivolamenti, aggressione del personale viaggiante da parte dei viaggiatori, infortuni in itinere (incidenti di lieve entità legati al tragitto casa-lavoro) e urti-schiacciamenti degli arti. L'indice di incidenza, che misura il rapporto fra il numero di infortuni e il numero di dipendenti, è sostanzialmente invariato rispetto al 2023, così come l'indice di frequenza, che misura il rapporto fra il numero di infortuni e le ore totali lavorate dai dipendenti, è stabile.

In aggiunta, Trenord monitora anche gli infortuni relativi ai lavoratori non dipendenti, ossia i lavoratori che, in virtù dei contratti in essere, operano in modo stabile presso i siti dell'Azienda, sulla base delle comunicazioni volontarie ricevute dai datori di lavoro.

Durante il 2024 Trenord ha sviluppato varie iniziative in ambito salute e sicurezza, tra cui:

- Gestione del rischio da **stress lavoro-correlato**, includendo l'analisi del **fattore umano** per migliorare il benessere lavorativo.
- Distribuzione automatizzata dei **dispositivi di protezione individuale** al personale di manutenzione, come parte delle attività del **Progetto DPI**.
- Aggiornamento del **Documento di Valutazione dei Rischi**.
- Supporto e gestione delle rilevazioni strumentali per i **rischi da agenti fisici, chimici, cancerogeni**.

Per garantire i più elevati standard di salute e sicurezza, Trenord permette a tutti i dipendenti di segnalare, anche in forma anonima, situazioni pericolose legate all'ambiente di lavoro o alle attività, inclusi i near miss ("quasi incidenti", o incidenti sfiorati), attraverso il canale dedicato **"Zero Rischi"**. Ogni segnalazione viene poi esaminata e vengono comunicati eventuali provvedimenti al reparto competente.

Nel 2024 è entrato a pieno regime il sistema automatizzato per la distribuzione autonoma dei dispositivi di protezione individuale (DPI) agli operatori, il quale consente di ottimizzare costi e tempi, eliminando la necessità per i dipendenti di recarsi in magazzino e garantendo la tracciabilità telematica delle operazioni. Tale sistema aumenta la responsabilizzazione e l'autonomia dei lavoratori, sempre supportati dalla figura del preposto. Inoltre, relativamente alla salute dei lavoratori, il Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale coordina anche il Servizio di Medicina del Lavoro, il quale organizza e gestisce servizi di supporto e implementa le direttive del Medico Competente mediante il protocollo sanitario interno. Grazie al contributo del Medico Competente, è possibile esaminare e individuare i sintomi potenzialmente causati dall'esposizione del lavoratore ad agenti chimici (come acidi o altre sostanze pericolose), agenti fisici (quali rumore e vibrazioni), agenti biologici (quali batteri o virus), e altri fattori di rischio.

Il modello di valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza consente di adottare modalità più efficaci di prevenzione e protezione dei lavoratori

Il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)

Il Sistema di Gestione Integrato, in tema di salute e sicurezza, si basa sul **Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR¹⁰), che identifica i potenziali fattori di rischio e valuta i pericoli per la sicurezza dei lavoratori. Questo processo tende a creare una struttura organica di tutela per tutta la popolazione aziendale, grazie alla collaborazione sinergica di vari attori: il preposto, gli addetti al servizio di prevenzione e protezione, il responsabile dello stesso, il medico competente, il dirigente delegato, il datore di lavoro e le segnalazioni dei lavoratori.

L'ultimo aggiornamento del DVR, realizzato nel 2024, conserva la metodologia specifica per il calcolo del rischio, includendo il calcolo del rischio residuo¹¹ tramite un coefficiente matematico. Tale modello consente di ottenere una valutazione dei rischi più accurata e, di conseguenza, di adottare misure di prevenzione e protezione più efficaci per ogni attività lavorativa, gruppo omogeneo di lavoratori, luogo o attrezzatura di lavoro.

3.1.5 Il progetto PARI contro la violenza di genere

Ad aprile 2024 prende il via il **progetto PARI**, un'iniziativa contro la violenza di genere che vede Trenord tra i soci fondatori. Il progetto unisce un network di aziende nazionali e internazionali, tra cui AstraZeneca, Alexion, ATM, Fastweb, Generali Italia, Gruppo Feltrinelli, Kering Foundation, Prysmian e Snam che – da attori sociali – condividono un **approccio comune e obiettivi concreti per contrastare questo fenomeno**, generando consapevolezza e sensibilità verso il tema, sia nel contesto lavorativo sia nella società. Durante l'evento pubblico di kick off del 27 settembre 2024 è stato illustrato il **percorso di azioni concrete che le aziende inizieranno a implementare al loro interno**. Tra queste, l'introduzione di policy per i dipendenti, strumenti e percorsi formativi a supporto del personale, attività di sensibilizzazione diffusa e pubblica sulla vastità e la gravità del fenomeno e l'urgenza del suo sradicamento.

Il 25 novembre, in occasione della **Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne**, si è tenuto un **convegno** organizzato da Agens (Agenzia Confederale dei Trasporti e Servizi), la cui Vicepresidenza con delega D&I ha promosso una mattinata di dialogo sul tema. L'evento si è concluso con la presentazione di un **manifesto di intenti**, sottoscritto e adottato da tutte le aziende di mobilità associate. Il progetto PARI ha l'obiettivo di costituirsi **Associazione nel 2025**.

¹⁰ Documento previsto dal D.Lgs. 81/2008 – Testo Unico in materia di Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro

¹¹ Il rischio residuo è definito come rischio che permane dopo l'applicazione delle misure di prevenzione e protezione

3.1.6 Comunicazione interna

82%
dei dipendenti accedono mensilmente alla intranet (+1% vs. 2023)

Nel corso del 2024 la intranet aziendale si è confermata il principale strumento di Comunicazione Interna, grazie alla sua accessibilità da diversi dispositivi, quali pc, smartphone e tablet.

Nel corso dell'anno, la piattaforma dedicata al welfare aziendale "Il Nostro +" è stata integrata nella intranet per garantire un utilizzo **centralizzato** delle risorse e dei servizi offerti. Questo spazio si articola nelle sei dimensioni del benessere allargato: + Tempo, + Risorse, + Famiglia, + Cura, + Crescita, + Coinvolgimento, valorizzate attraverso una comunicazione chiara e mirata.

35%
visualizzazioni da pc

31%
visualizzazioni da tablet

34%
visualizzazioni da smartphone

L'Area Personale è stata ulteriormente ampliata attraverso l'introduzione di **nuovi moduli digitalizzati** volti a ridurre l'uso della carta, in linea con gli obiettivi di sostenibilità aziendale, e per garantire una maggiore autonomia e semplicità operativa. Sono state create, inoltre, nuove sezioni per rispondere ad esigenze specifiche: una sezione dedicata ai neoassunti, con materiali informativi, video, FAQ, contenuti e informazioni utili, per affrontare i primi mesi in Azienda; una nuova sezione per facilitare la consultazione delle opportunità di crescita professionale interna; infine, una nuova area destinata a rendere accessibili informazioni su compliance e pratiche aziendali strategiche.

Nel corso dell'anno sono stati realizzati 30 video, totalmente autoprodotti oltre a tutorial, interviste, progetti, eventi e pillole formative; con una media di 600 visualizzazioni per video, i numeri confermano che la piattaforma intranet risulta essere uno degli strumenti più efficaci per coinvolgere il personale e raggiungere gli obiettivi di comunicazione interna. Grazie a queste nuove iniziative, questa diventa sempre più un punto di riferimento per la vita aziendale, favorendo la partecipazione del personale, promuovendo una cultura del benessere e della sostenibilità, e adottando un approccio innovativo alla gestione delle risorse umane e alla comunicazione.

"7X7X7" - Un progetto per comunicare obiettivi e sfide del Contratto di Servizio

Durante l'anno, la narrazione aziendale si è arricchita di **nuovi video e rubriche**. Tra questi, è stata lanciata l'iniziativa "7x7x7" composta da 7 episodi, tutti realizzati internamente e pubblicati una volta al mese per 7 mesi, avente l'obiettivo di illustrare gli obiettivi e le sfide del nuovo Contratto di Servizio attraverso le parole e il racconto dei responsabili dei 7 distretti nei quali sono state suddivise le linee.

I video rappresentano inoltre un momento di condivisione: attraverso le videointerviste, i responsabili dei distretti descrivono la loro visione e le loro esperienze professionali, oltre che il loro percorso di carriera. I video hanno registrato una media di 1.835 visualizzazioni per le news correlate, 1.376 visualizzazioni medie per i video e 42 like medi sui contenuti.

Questi contenuti consentono di approfondire il lavoro quotidiano, offrendo una panoramica concreta delle sfide e delle opportunità che caratterizzano ciascuna funzione aziendale.



3.2 Comunità interessate

Sin dalla sua nascita, Trenord è impegnata a supportare il progresso sociale ed economico della Regione. L'Azienda crede che lo sviluppo di un'impresa debba avvenire in sintonia con la comunità locale e nel rispetto del territorio in cui opera. Per questo motivo, è impegnata ad accrescere la consapevolezza del valore aggiunto che il servizio ferroviario porta alle persone, incentivando pratiche sostenibili in ogni aspetto della sua operatività e attraverso la creazione di alleanze durature e sinergiche.

3.2.1 Diritti economici, sociali e culturali delle comunità

Trenord si impegna a coinvolgere gli stakeholder e le amministrazioni locali in un dialogo costante per la promozione del trasporto ferroviario come cardine e asset strategico per lo sviluppo del territorio. L'obiettivo è far comprendere il complesso sistema del trasporto su ferro e incoraggiare la scelta del treno al posto dell'automobile privata, nell'ottica di creare valore sia per l'ambiente sia per la comunità.

A partire da gennaio 2024, sono stati incontrati direttamente **oltre 50 rappresentanti dei comuni** serviti da Trenord per presentare e spiegare le caratteristiche del servizio ferroviario e comunicare le variazioni di servizio, dovute a cantieri importanti sulla rete che possono avere un alto impatto sul territorio. Sono stati avviati progetti di **sensibilizzazione e informazione**, con incontri periodici con le amministrazioni locali e comunicazioni dedicate riguardanti il servizio ferroviario in Lombardia e nei suoi territori. Tra le iniziative, si segnalano:

- **Newsletter Trenord Comunica:** comunicazioni di servizio inviate a tutti i comuni dotati di stazione posti su 30 diverse linee ferroviarie, a 62 uffici del turismo e a 3 uffici scolastici provinciali, al fine di segnalare atti vandalici e ascoltare le esigenze del territorio;
- **Osservatorio Trenord:** per l'analisi trimestrale dell'andamento del servizio su 24 comuni rappresentativi, di cui 12 capoluoghi e 12 snodi regionali.

Interruzione ferroviaria e sostituzione con bus - tratto Bergamo-Ponte San Pietro

Come esempio di importanti lavori di potenziamento infrastrutturale, si riporta il caso del raddoppio della linea ferroviaria Bergamo – Ponte San Pietro e della contestuale riqualificazione tecnologica della stazione di Bergamo a cui si aggiunge la nuova connessione Bergamo - Aeroporto Orio al Serio. Si tratta di lavori che comporteranno la chiusura programmata del tratto di linea fra Bergamo e Ponte S. Pietro dal febbraio 2024 sino al dicembre 2026.

In vista di questi importanti lavori, Trenord si è attivata per gestire al meglio la situazione in collaborazione con gli enti locali. In primo luogo, sono stati organizzati incontri con i comuni interessati, per inquadrare la situazione prima dell'inizio dei lavori, e con l'ufficio scolastico, al fine di pianificare un servizio bus sostitutivo per gli studenti. Inoltre, per agevolare il processo di informazione ai viaggiatori, sono stati diffusi materiali di comunicazione specifici sul sito internet Trenord, accessibili tramite QR Code dedicati che hanno registrato circa 6.000 scansioni da inizio interruzione.

Durante l'intero periodo di avvio dei lavori, è stato mantenuto un contatto quotidiano con gli interlocutori locali, così da recepire continui feedback e poter eventualmente migliorare il servizio.

Trenord prosegue il suo impegno nell'analisi della mobilità in Lombardia attraverso la piattaforma Darwin (per approfondimenti si veda il paragrafo 3.3.1 – Evoluzione della domanda di trasporto). Nel corso del 2024 è stato condotto uno studio congiunto Trenord - FNM con i ricercatori di "Go-Mobility" (start-up specializzata nell'analisi dei big data e nella traduzione degli stessi in modelli di domanda predittivi), sulla mobilità delle persone in Lombardia che ha portato alla pubblicazione del Mobility Report 2024. Questo report, presentato a circa 40 stakeholder, tra imprese di trasporto, università e pubblica amministrazione, si avvale del Data Lake della piattaforma Darwin, e mira allo sviluppo di modelli predittivi basati sui Big Data per conoscere la domanda di mobilità. In questo modo si intende anche avviare una riflessione condivisa sul sistema della mobilità attuale e futura.

A tale scopo, sono stati organizzati due incontri pubblici a Varese e Sondrio, rispettivamente a febbraio e ad aprile, sul tema "mobilità e sfide per

un futuro sostenibile e interconnesso” che hanno visto la partecipazione di sindaci, prefetti e rappresentanti delle principali realtà economiche e sociali delle aree interessate.

3.2.1.1 Impatti legati al territorio

3.2.1.1.1 Gite in Treno

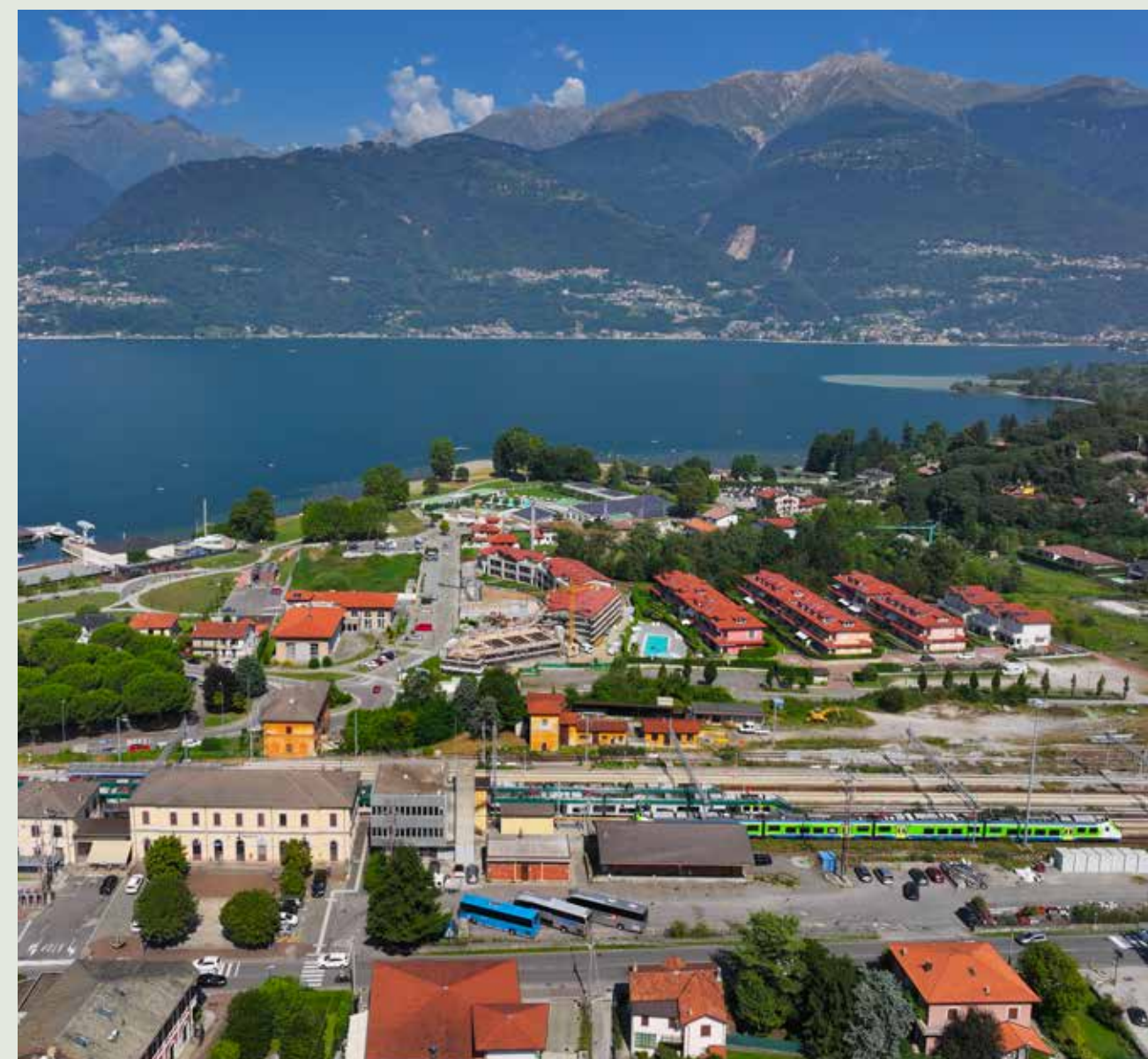
Trenord, attraverso il proprio servizio, sostiene **la crescita del turismo** sostenibile come parte importante dell’impegno per la valorizzazione del tessuto socioeconomico regionale e nazionale e conferma il proprio ruolo di **motore della mobilità sostenibile nel tempo libero**.

Nel 2024, l’Azienda ha sostenuto lo **sviluppo turistico regionale** attraverso le iniziative raggruppate nel brand “Gite in Treno” (GIT), proposte di **itinerari che uniscono al viaggio esperienze di cultura, arte, divertimento e sport**. Grazie a un significativo lavoro di promozione, sono stati confermati i dati record nella vendita di biglietti durante i mesi estivi e nei fine settimana verso le principali località turistiche, con un totale di circa **10,5 milioni di biglietti venduti**. Anche questo dato risente della rimodulazione del servizio per lavori di potenziamento e rinnovo dell’infrastruttura (si veda 1.3 Contesto operativo: sfide e opportunità).

La vendita di biglietti bundle (combinazione tra viaggio in treno e altri servizi), registra una **crescita rispetto allo scorso anno di circa 37%**. L’incremento è riconducibile, in primo luogo, alle performance positive dei biglietti “treno + battello” sui laghi lombardi, in particolare sul Lago di Como, creati in partnership con la Gestione Governativa Navigazione Laghi (GGNL), che evidenziano un **incremento del 46% su base annua**. Questi risultati positivi contribuiscono sempre più sia alla sostenibilità ambientale, in termini di decongestione stradale, sia a quella economica, in termini di tariffe vantaggiose per i clienti.

Anche i servizi ferroviari collegati ai **grandi eventi** registrano un incremento del 18% rispetto al 2023: sempre più clienti scelgono i biglietti speciali di Trenord per assistere a manifestazioni fieristiche, musicali, culturali e sportive nel territorio lombardo. Su tutte, il Gran Premio d’Italia di Formula 1 a Monza risulta in crescita del 30% rispetto al 2023.

Oltre ai risultati di vendita raggiunti, il 2024 segna una grande svolta per lo sviluppo del segmento GIT: la partnership sempre più stretta con **Sportit** – partecipata del Gruppo FNM – ha portato infatti al lancio della piattaforma **Discovera** che integra i servizi turistici e di mobilità in Lombardia. Questa, che ha visto il suo lancio al pubblico e ai media alla fiera TTG Travel Experience 2024 di Rimini, funzionerà come Tour Operator e sarà in grado di arricchire il ventaglio di offerte con esperienze sul territorio inedite.





La campagna di comunicazione "Gite in treno"

Durante il 2024, Gite in Treno è stato protagonista di diverse **campagne ispirazionali** dedicate alla valorizzazione del treno come mezzo di trasporto per il tempo libero. I servizi offerti da Trenord, infatti, rendono possibile raggiungere facilmente città, laghi, montagne, e parchi divertimento. In particolare, sono nate campagne dedicate alle diverse offerte del marchio promossi su tutti i canali di promozione Trenord:

- un'offerta **primavera/estate**, che promuove laghi, divertimento e relax, trekking e città d'arte, attraverso soluzioni treno + battello o treno + parchi divertimento;
- un'offerta **autunno/inverno**, basata sui Treni della Neve, realizzata in collaborazione con Discovera.
- promozione dei **singoli prodotti** quali treno + ingresso o esperienza
- promozione di **biglietti speciali** (solo treno) in occasione di **grandi eventi**, come il Treno Storico di Trenord, il GP di Monza, l'Artigiano in Fiera, il Salone del Mobile e Radio Italia Live.

Inoltre, le attività di comunicazione hanno sostenuto la partecipazione di Trenord alle fiere turistiche di settore e agli eventi promozionali, come BIT 2024 (Borsa Italiana del Turismo), TTG Travel Experience e l'evento di presentazione season di Snowit. A tale scopo, sono stati realizzati desk e materiali promozionali dedicati.

Nel 2024 la vendita dei biglietti per i **Treni della Neve** è stata trasferita dalla piattaforma Snowit a Discovera. La collaborazione continua ad offrire un'ampia varietà di servizi aggiuntivi, dal noleggio degli sci fino all'assicurazione per la giornata. Nella stagione 2024/2025, le destinazioni oggetto di questa iniziativa si confermano 5, con gli storici comprensori di Aprica e Valmalenco e con la riconferma dei comprensori di Madesimo, Bobbio e Domobianca. Questo servizio risulta sempre più gradito, evidenziando un incremento del 100% rispetto alla stagione precedente,

Un podcast per raccontare il viaggio in treno e in cammino : treno e trekking

Alle tre guide digitali realizzate negli anni precedenti in collaborazione con Lonely Planet, si è aggiunta nel 2024, una novità: il lancio del primo podcast gratuito di Gite in Treno, dedicato alla scoperta di otto località della Lombardia in cui fare trekking e godersi la natura. La sostenibilità

dell'iniziativa risiede nella proposta di itinerari capaci di sfruttare la capillarità del trasporto ferroviario, disincentivando l'utilizzo dell'auto privata. La guida è, dunque, un utile strumento per gli escursionisti, da consultare comodamente attraverso lo smartphone durante il viaggio.

3.2.1.1.2 Malpensa Express

Il **Malpensa Express** serve la Città di Milano e la Lombardia con treni ogni 15 minuti da/per l'aeroporto di Malpensa - Terminal 1 e Terminal 2, dalle ore 4:27 alle 1:20 della notte. Nel 2024 sono stati trasportati **355.000 viaggiatori** in più rispetto al 2023 (+8%). I principali eventi lombardi come il Salone del Mobile, i concerti, il Gran Premio di Monza e le Fashion Week in particolare, hanno raggiunto un record di presenza nazionale e internazionale, attirando sul Malpensa Express un crescente numero di viaggiatori aeroportuali provenienti da tutto il mondo.

Il 2024 è stato un anno importante per il tema dell' **innovazione** in termini di strumenti di vendita. Sono state sostituite tutte le biglietterie self-service dedicate al Malpensa Express. Le nuove macchine hanno incontrato il favore dei clienti (circa 37% del venduto). Lo stesso trend si osserva anche nell'utilizzo del Pay&Go, che, grazie a una tecnologia più performante, ha raggiunto picchi mensili che superano il 5% della quota del venduto (+3% rispetto al 2023). Il 17% delle vendite deriva dalle biglietterie (in calo del 4% rispetto al 2023) mentre l'8% dai punti vendita esterni. È in crescita l'utilizzo dei canali online che rappresentano circa il 33% del fatturato (31% nel 2023).

Il 2024, è stato anche l'anno della **importante campagna promozionale** "Malpensa Express e sei già lì" che ha visto una massiccia diffusione sulle principali piattaforme social, negli aeroporti italiani, nelle stazioni e nelle metropolitane di Milano e Brescia, oltre che sui canali proprietari di Trenord. Da segnalare che i video sui canali Meta (Instagram, Facebook, Whatsapp) e YouTube hanno avuto più di 5,3 milioni di visualizzazioni e che la campagna è stata diffusa su Expedia, nei giornali specializzati nel turismo Travel Quotidiano e Affari Italiani, senza dimenticare la rivista distribuita alle migliaia di visitatori del Salone del Mobile, gli stand di Trenord della BIT (Borsa Italiana del Turismo) a Milano, nel mese di febbraio, e del TTG Travel Experience di Rimini, nel mese di ottobre.



In forte crescita durante l'anno è stata anche la vendita del Fast Track di SEA (Società Esercizi Aeroportuali), il servizio che consente di accedere rapidamente ai controlli di sicurezza e all'area di imbarco tramite un percorso dedicato. Oltre a continuare ad essere venduto sul sito del Malpensa Express, la vendita è stata estesa ad **altre 20 biglietterie Trenord**, portando a 28 il totale biglietterie abilitate alla vendita del Fast Track SEA.

La quota modale del collegamento ferroviario Malpensa Express si è mantenuta al **18,6%**, anche se leggermente in calo rispetto al 2023, quando era al 19,1%. Il tavolo di lavoro trasversale istituito tra le diverse direzioni responsabili dal mese di ottobre ha permesso un **notevole miglioramento** della qualità del servizio nell'ultimo trimestre dell'anno, facendo ipotizzare per il 2025 un ulteriore incremento.



Le campagne di comunicazione per il rilancio dei collegamenti da e verso gli aeroporti di Milano

La grande campagna promozionale del Malpensa Express, lanciata durante le festività natalizie 2023, è stata riproposta anche nel 2024. Al centro dell'iniziativa ci sono due spot che vedono come protagonisti i viaggiatori. Una volta saliti sul treno, vengono catapultati in paesi esotici, sulle cime più alte del mondo, ad una sfilata di moda milanese o ad un aperitivo. L'obiettivo è trasmettere i vantaggi del servizio, riassunti nel claim "con il Malpensa Express, sei già lì". I video sono stati diffusi sulle principali piattaforme social, negli aeroporti italiani, nelle stazioni e nelle metropolitane di Milano e Brescia, oltre che sui canali proprietari di Trenord.

3.2.1.1.3 Servizi per le imprese

Trenord è coinvolta nel progetto FlexyMob, una piattaforma di mobilità unitaria e integrata sviluppata da FNM, rivolta alle comunità in un'ottica di MaaC (Mobility As A Community). Questo portale offre soluzioni innovative di mobilità intermodale e integrata per le aziende, consentendo loro di fornire servizi di trasporto on-demand per gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti. L'obiettivo è ottimizzare i percorsi, ridurre i tempi di viaggio e i consumi di carburante, con significativi vantaggi in termini ambientali. Trenord contribuisce al progetto fornendo il servizio di trasporto ferroviario.

3.2.1.1.4 Iniziative per la comunità

Nel corso degli anni, Trenord ha promosso attività in collaborazione con diverse realtà del territorio. Anche nel 2024, l'Azienda ha continuato a cooperare con enti, associazioni no profit e istituzioni sostenendo progetti e iniziative esterne a valenza sociale e culturale.

Ecco una descrizione delle principali iniziative sviluppate quest'anno:

- **Trenord insieme a Fondazione Banco Alimentare per distribuire pasti e pacchi alimentari**

Anche nel 2024, Trenord ha supportato la Colletta Alimentare, un'iniziativa benefica organizzata della Fondazione Banco Alimentare presso i supermercati, volta a recuperare le eccedenze alimentari e ridistribuirle a strutture caritative che forniscono pasti o pacchi alimentari a persone in difficoltà. L'Azienda ha ribadito il suo impegno nella promozione del valore sociale dell'iniziativa sul territorio, tramite un'attività di sensibilizzazione e promozione su tutti i suoi canali di comunicazione.

- **Make Sense: la campagna di prevenzione nella lotta contro i tumori**

Per il terzo anno consecutivo, Trenord ha supportato l'iniziativa "Make Sense", una campagna di sensibilizzazione promossa dall'Associazione Italiana Oncologia Cervico-Cefalica (A.I.O.C.C). Questo progetto ha l'obiettivo di educare il pubblico alla prevenzione e di aumentare la consapevolezza dei sintomi legati ai tumori della testa e del collo, incoraggiando un immediato consulto medico per una diagnosi precoce, fondamentale per migliorare la prognosi dei pazienti. L'Associazione, senza scopo di lucro, grazie a "Make Sense" sostiene la Società Europea dei Tumori Testa Collo (European Head and Neck Society, EHNS). L'iniziativa ha dedicato una settimana alle attività di prevenzione offrendo visite gratuite, senza necessità di prenotazione, in numerosi centri medici pubblici e privati in tutta Italia, con una forte presenza in Lombardia. Credendo fortemente nel valore sociale di questa campagna, Trenord ne ha diffuso il messaggio attraverso i suoi canali digitali e social, invitando i propri clienti alle attività di prevenzione.

- **"Dialoghi Immaginati. Camminata con Manzoni e Testori da Brusuglio a Novate": un connubio tra viaggio in treno e letteratura**

Il 21 settembre 2024, Trenord ha organizzato l'evento culturale "Dialoghi Immaginati. Camminata con Manzoni e Testori da Brusuglio a Novate", in collaborazione con Casa Testori Associazione Culturale. Inserito nella XX edizione dell'Ottobre Manzoniano, l'evento ha previsto un percorso a piedi diviso in quattro tappe, con partenza dalla stazione di Cormano-Cusano Milanino e arrivo alla stazione di Novate Milanese. Questo itinerario ha collegato Villa Manzoni di Brusuglio, importante per Alessandro Manzoni, e Casa Testori di Novate, luogo natale di Giovanni Testori. La camminata è stata concepita come un'azione teatrale, durante la quale due attori hanno interpretato un dialogo immaginario tra i due autori, toccando temi come il rapporto con la natura, la relazione con la madre, il senso di appartenenza al territorio e la concezione della casa come incubatore creativo.

- **"Margherita Morgantini. Cronache dal viaggio breve, 15.289.000 minuti": arte in treno**

Nel 2024, Trenord ha collaborato con Margherita Morgantini, l'artista visiva che ha creato l'opera "Cronache dal viaggio breve, 15.289.000 minuti/ presenza alternata". L'obiettivo era quello di valorizzare il tempo del viaggio che ogni giorno circa 750.000 clienti trascorrono sui treni Trenord, trasformando quei 15.289.000 minuti in un'esperienza collettiva significativa. Margherita Morgantini ha utilizzato i treni di Trenord come sua "residenza artistica", iniziando il suo viaggio, sia fisico che concettuale, da Saronno e poi estendendolo a tutta la Lombardia. Viaggiando senza una meta precisa, ha vissuto il tempo del viaggio come una serie di momenti preziosi e significativi, anziché come un semplice intervallo tra partenza e arrivo. Si è immersa nella quotidianità dei pendolari, ascoltandoli, fotografandoli, disegnandoli e immaginandoli. Ha contato i minuti di vita trasportati ogni giorno dai treni, culminando in un'installazione coinvolgente e immersiva: un'esperienza audio che isola lo spettatore in cuffia, creando un panorama sonoro unico.

Ad ottobre 2024 ha avuto luogo l'**Open Day di FNM, FERROVIENORD e Trenord**, dal titolo "In viaggio per il futuro".

Per questa occasione, sono state aperte le porte di tre luoghi straordinari, permettendone la visita in forma inedita:

- Stazione FERROVIENORD di Milano Cadorna, binari 9 e 10
- Impianto di Manutenzione di Novate Milanese di Trenord
- Impianto di Manutenzione di Milano Fiorenza di Trenord

I visitatori, circa 5.000 distribuiti su tre siti, hanno intrapreso un viaggio simbolico attraverso il sistema ferroviario lombardo, esplorandone il passato, il presente e il futuro. Hanno scoperto treni storici, nuove tecnologie e progetti per un trasporto più sostenibile. Per l'evento, è stato creato un **biglietto ferroviario speciale**, il "Trenord Open Day Pass", inviato a tutti gli iscritti, che ha permesso loro di viaggiare gratuitamente sui treni ordinari Trenord per raggiungere i luoghi dell'Open Day.

L'evento ha visto la stretta collaborazione di tutte le Direzioni aziendali. Per l'occasione, FNM ha realizzato una campagna di comunicazione dedicata, che Trenord ha poi diffuso attraverso tutti i suoi canali di comunicazione.

Il programma della giornata ha incluso diverse attività:

Stazione Milano Cadorna

I visitatori hanno potuto esplorare un treno storico di Trenord, composto da un locomotore FNM E610-04 del 1949, un locomotore FNM E600-3 del 1928 e due carrozze AZ del biennio 1924-25, completamente restaurati. Inoltre, era esposto un moderno treno Caravaggio, il nuovo modello ad alta capacità della flotta lombarda, che offre viaggi più confortevoli e sostenibili. I treni erano visitabili gratuitamente senza prenotazione. Inoltre, sono state organizzate attività di intrattenimento per bambini e famiglie, con animazione in costume d'epoca e un set fotografico immersivo.

Impianto di Manutenzione di Novate Milanese

Sono state organizzate visite guidate presso la Sottostazione Elettrica di FERROVIENORD, l'Area tecnica pneumatici, l'Area Rotabili Storici (con possibilità di salire su una carrozza AZ del Treno Storico, completamente restaurata), il Reparto Casse, la Sala Prova, l'Area Carrelli, la Torneria e il Lavaggio dei treni. Anche qui sono state organizzate attività di intrattenimento per bambini e famiglie e un set fotografico immersivo.

Impianto di Manutenzione di Fiorenza

È stata proposta una visita guidata, in parte a piedi e in parte a bordo di un trenino su gomma. Le tappe del percorso includevano la visita di un moderno treno Donizetti, il modello monopiano ad alta tecnologia e ridotti consumi energetici, il Deposito 1 (con esposizione di due treni di nuova tecnologia), il Tornio in fossa e il Magazzino Centrale Rotabili. Sono state organizzate attività di intrattenimento per bambini e famiglie e attività ludiche, come un diorama cittadino e l'esposizione di set LEGO ufficiali dedicati alle ferrovie.

• BiciFili

Domenica 19 maggio, a Novate Milanese, si è tenuto l'evento BiciFili, una pedalata di circa 6 km suddivisa in tre tappe, aperta a adulti e bambini. L'iniziativa è stata organizzata da FNM in collaborazione con Trenord e FERROVIENORD. È stata un'opportunità per esplorare il mondo ferroviario, scoprire le storie nate lungo i binari delle FERROVIENORD e conoscere l'attività di piantumazione promossa da PiantalaLì, parte del progetto Fili. Il tour ha incluso anche una visita all'impianto di manutenzione Trenord di Novate Milanese e una sosta alla storica sottostazione elettrica di FERROVIENORD.

3.2.1.1.5 Iniziative di employer branding

Nel 2024, Trenord ha avviato un processo di revisione e potenziamento della strategia di **Employer Branding** in risposta alle crescenti sfide del mercato del lavoro e alle difficoltà di reclutamento di nuovo personale. È stata sviluppata una nuova **Employee Value Proposition** e redatto un piano editoriale di comunicazione focalizzato sui canali social e sui nuovi linguaggi di comunicazione, per valorizzare in modo innovativo le leve di attrattività di Trenord e rispondere più efficacemente al piano triennale di reclutamento. Inoltre, l'azienda si è impegnata a trasmettere il proprio know-how ai giovani, collaborando con scuole superiori, ITS e università.

Le attività dell'anno si sono concentrate su quattro aree principali:

Employer Branding

Migliorare la percezione di Trenord tra i giovani, valorizzando le leve di attrattività, raccontando ruoli, professioni e opportunità di crescita

Impatto sociale

Creare iniziative per facilitare l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro

Attrazione dei talenti

Ampliare il bacino di talenti per futuri inserimenti in azienda

Ricerca

Contribuire attivamente a progetti di ricerca nel settore della mobilità

Trenord vuole stabilire **solide collaborazioni** con le università del territorio, assumendo un ruolo attivo nella ricerca e nell'innovazione in ambito mobility. Questo obiettivo viene perseguito sia attraverso progetti di ricerca condotti in partnership con le università, sia supportando gli studenti che scelgono di sviluppare la tesi di laurea su questo tema. Per quanto riguarda la formazione nelle scuole superiori, Trenord si è concentrata principalmente sull'avvicinare il mondo del lavoro a quello scolastico. Le opportunità di incontro e scambio con i giovani si sono concretizzate anche attraverso giornate di orientamento e job fair durante le quali sono stati simulati colloqui di gruppo con i responsabili delle selezioni di Trenord.

Tra le varie collaborazioni, si segnalano quelle con:

Politecnico di Milano

Nel 2024, la collaborazione con il Politecnico di Milano è continuata con attività di insegnamento e mentoring nel corso di Laurea Magistrale in Mobility Engineering, oltre a iniziative di orientamento in collaborazione con il Career Service del Politecnico. Durante l'anno, sono stati avviati vari progetti per favorire l'incontro diretto con gli studenti, tra cui un programma di mentoring, la partecipazione a career talk e la consolidata presenza al Career Day di maggio presso la sede di Milano Bovisa, un evento chiave per incontrare laureandi e neolaureati italiani e stranieri delle facoltà di ingegneria.

ITS Lombardia Meccatronica

Nel 2024, la Società ha continuato a rafforzare la collaborazione con le scuole superiori tecniche della Lombardia e ha proseguito la partnership con l'ITS Lombardia Meccatronica, offrendo esperienze di alternanza scuola-lavoro. Queste esperienze hanno permesso a molti studenti di conoscere da vicino le attività negli impianti di manutenzione di Trenord e di partecipare a interventi formativi tenuti dai nostri istruttori qualificati.

ITS Mobilità

È stata avviata una collaborazione con l'ITS Mobilità per percorsi dedicati sia alla conduzione dei mezzi ferroviari sia alla manutenzione ferroviaria. In questo specifico ruolo tecnico, è stato creato un percorso IFTS monoaziendale Trenord per ottenere la qualifica di Manutentore Ferroviario Specializzato. Il progetto ha coinvolto team interni per la programmazione didattica, con la partecipazione di docenti della Fondazione Mobilità e di docenti interni all'Azienda. Questo percorso, riconosciuto a livello nazionale ed europeo, è stato approvato e interamente finanziato dalla Regione Lombardia.

Istituto Tecnico Superiore Giorgi di Milano

È stata avviata una collaborazione con l'Istituto Tecnico Superiore Giorgi di Milano, che ha incluso visite aziendali e discussioni su project work guidati da esperti interni della manutenzione.

Expotraining di Milano

Trenord ha preso parte all'evento fieristico di orientamento Expotraining di Milano, con l'obiettivo di promuovere i percorsi di formazione interna e di rafforzare le relazioni nella filiera delle competenze.

L'Employer Branding implica anche la condivisione e il confronto, il benchmarking con altre aziende di rilievo e la cooperazione su iniziative di orientamento. Queste attività mirano a rispondere, in un'ottica di rete, al problema sempre più attuale del disallineamento delle competenze, che riguarda in special modo coloro che vengono definiti NEET (Not in Education, Employment or Training). In questo contesto, Trenord ha continuato a partecipare al **progetto Distretto Italia**, promosso da Elis e Autostrade per l'Italia, che coinvolge 50 enti tra aziende, centri di formazione e agenzie per il lavoro.

Gli obiettivi comuni di questo progetto sono:

- promuovere percorsi formativi post-diploma per le professioni "critiche" più richieste dalle aziende, dove il disallineamento delle competenze è più evidente;
- orientare le scelte verso queste professioni, illustrandone le specificità e i percorsi di crescita;
- aiutare i giovani a inserirsi e/o reinserirsi in una delle aziende partner, in base alle competenze acquisite durante il periodo di formazione.

● Il progetto "Includere per crescere" di Elis e BNL

Trenord ha partecipato al progetto "Includere per Crescere", promosso da Elis e BNL, che mira a promuovere **l'inclusività nelle aziende attraverso l'impiegabilità**. Le aziende coinvolte hanno sviluppato un modello di inclusione ibrido, che prevede sia strumenti per l'inclusione lavorativa diretta sia per quella indiretta, tramite la rete di fornitura.

Il primo strumento ha coinvolto il team di selezione in un percorso formativo per il recruiting inclusivo chiamato "inclusion mindset". Il secondo ha visto la Direzione Acquisti valutare imprese B-Corp o aziende con lavoratori appartenenti a categorie fragili. Il primo gruppo di persone coinvolte nei processi di selezione dedicati è stato quello delle mamme che hanno lasciato il lavoro per prendersi cura dei figli, un fenomeno che ha riguardato 44 mila donne solo nel 2022. Le aziende partecipanti si sono impegnate a supportare il rientro al lavoro di queste mamme offrendo loro percorsi di sviluppo delle competenze tecniche, attraverso mentor, academy, corsi di re-employment e training on the job. Inoltre, sono stati proposti contratti di lavoro flessibile, come part-time e smart working, in linea con le policy aziendali e compatibili con le attività lavorative.

Questa iniziativa mira a migliorare il gender balance nelle imprese, applicando concretamente i principi di diversità, equità e inclusione, e creando valore per il sistema aziendale, con ricadute positive sulle azioni di sostenibilità. Il progetto ha una durata quadriennale e ogni anno si propone di coinvolgere categorie sociali fragili per il reinserimento lavorativo.

3.2.2 Catena di fornitura sostenibile

In coerenza con quanto previsto dal Codice degli Appalti (D.Lgs. n.36/2023), la selezione dei fornitori avviene secondo principi di qualità, trasparenza, economicità e non discriminazione. Attraverso una gestione efficiente della catena di fornitura, Trenord si propone di prevenire e ridurre i potenziali impatti negativi, oltre a promuovere comportamenti responsabili dal punto di vista ambientale e sociale tra i propri fornitori.

In tal senso, la Società ha istituito l'Albo Fornitori per l'affidamento mediante gara informale di servizi e forniture, che prevede, tra le altre, l'obbligatorietà del possesso del certificato di qualità ISO 9001 e di esplicitare eventuali certificazioni ambientali (ISO 14001 o Regolamento EMAS o entrambi). Inoltre, nell'ambito del processo di qualifica, Trenord richiede a ogni fornitore di accettare il Codice Etico aziendale, le procedure e i regolamenti interni e i principi generali di legalità, responsabilità amministrativa e anticorruzione inclusi nelle condizioni generali d'appalto e capitolati di gara. Tali aspetti risultano particolarmente rilevanti anche nell'ottica di prevenire l'insorgenza di eventuali non conformità in materia di salute, sicurezza e ambiente lungo la catena di fornitura. I fornitori con i quali Trenord intrattiene i propri rapporti commerciali operano prevalentemente nei settori della manutenzione ferroviaria, dei servizi di pulizia e sicurezza, oltre che nell'ambito dell'innovazione tecnologica per la digitalizzazione dei prodotti aziendali.

Nell'ambito delle procedure di gara, Trenord adotta i Criteri Ambientali Minimi (CAM), linee guida definite dal MASE (Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica) per individuare prodotti e servizi con migliori prestazioni ambientali lungo il loro ciclo di vita, dall'estrazione delle materie prime allo smaltimento finale. I CAM obbligano le pubbliche amministrazioni e le società soggette al Codice degli Appalti a includere specifiche tecniche e clausole contrattuali volte a ridurre l'impatto ambientale dei fornitori e a orientare questi verso pratiche più consapevoli. I CAM sono previsti per alcuni ambiti specifici, come la fornitura di cartucce toner e a getto di inchiostro, l'affidamento del servizio di stampa, le forniture e il noleggio di prodotti tessili, l'affidamento del servizio di pulizie e sanificazione e la fornitura di calzature da lavoro. Tuttavia, Trenord li applica in modo più esteso, anche oltre gli obblighi normativi, come emerso, ad esempio, nella gara sulle divise o in quella per il servizio logistico.

Trenord è anche impegnata a adottare nelle procedure di gara criteri tecnici premianti in ambito ESG, che consentono di valutare i fornitori non solo sulla base di parametri economici e tecnici, ma anche in relazione alla loro capacità di generare valore ambientale e sociale. Tra questi si evidenziano:

- il possesso della certificazione SA8000, che attesta una gestione aziendale responsabile dal punto di vista sociale;
- la pubblicazione del bilancio di sostenibilità da parte degli operatori economici partecipanti alle gare.

Tale approccio mira a promuovere una maggiore responsabilità sociale e ambientale, favorendo la selezione di fornitori che condividano i valori di sostenibilità e trasparenza di Trenord.



3.3 Clienti

Mentre Regione Lombardia è responsabile della pianificazione e della definizione del livello di servizio dell'offerta di trasporto ferroviario, Trenord si impegna a fornire prestazioni sicure, efficienti e di qualità ai propri clienti. Attraverso il dialogo e l'ascolto attivo, l'Azienda mira a migliorare continuamente il servizio e promuovere una transizione energetica equa che favorisca la diffusione della cultura della mobilità collettiva e sostenibile. Fondamentali in questo processo sono le attività di monitoraggio del flusso di viaggiatori e le numerose iniziative innovative intraprese negli ultimi anni.

3.3.1 Evoluzione della domanda di trasporto

Nel 2024 si registra un incremento di circa il 6% nel numero di viaggiatori annui: **201 milioni rispetto ai quasi 190 milioni del 2023**, confermando il continuo trend in crescita di ripresa della domanda di trasporto post pandemia Covid-19.

Le linee Regio Express e Regionali hanno registrato i maggiori aumenti, con un incremento superiore al 9% e un utilizzo quotidiano da parte di 371 mila passeggeri. Anche le grandi linee suburbane hanno visto una crescita del 4% nei giorni feriali, raggiungendo i 356 mila viaggiatori al giorno.

Oltre a questo significativo aumento, si nota anche una maggiore frequenza di utilizzo del treno nei giorni di sabato e festivi. Quest'anno, i numeri hanno superato abbondantemente quelli pre-Covid: il sabato si registrano 482 mila passeggeri rispetto ai 387 mila del 2019 (+19,7%), mentre nei giorni festivi i viaggiatori sono aumentati da 292 mila a 351 mila (+16,8%).

• Uno sguardo alla mobilità del futuro grazie alla piattaforma Darwin

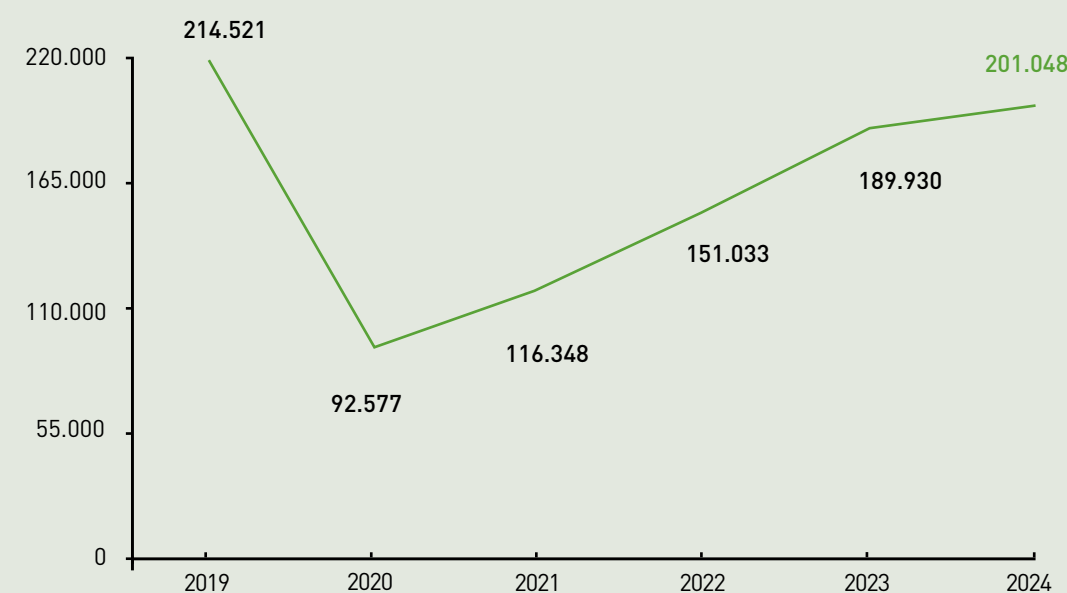
Il Progetto Darwin, concepito per sfruttare le nuove opportunità di conoscenza offerte dai Big Data, sta permettendo a Trenord di orientare sempre più il proprio business secondo la logica data-driven. Questo è reso possibile dalla creazione di un Data Lake della mobilità, uno spazio di archiviazione che consente di conservare grandi quantità di dati nel loro formato nativo, provenienti da fonti diverse e disomogenee, e di fornire alle varie aree di business informazioni dettagliate sulle loro attività.

Nel 2024 è proseguito l'aggiornamento dello studio della domanda di mobilità complessiva, utilizzando i Big Data per alimentare la piattaforma Darwin e sviluppare analisi predittive. In particolare, è stata condotta un'analisi che confronta la mobilità del 2019 con quella attuale, che ha permesso di evidenziare alcuni cambiamenti importanti.

Nel 2019, nella macroarea comprendente la Lombardia e le zone limitrofe, si sono registrati 13,5 milioni di spostamenti giornalieri (sovracomunali), con una lunghezza media di 13,2 km; nel 2024, invece, gli spostamenti giornalieri sono diminuiti a 13,1 milioni, ma la lunghezza media è aumentata a 13,7 km.

I cambiamenti indotti dalla pandemia hanno anche modificato i comportamenti dei viaggiatori, influenzandone il modo di spostarsi e di utilizzare i mezzi pubblici. Nel 2024, il trasporto pubblico locale (TPL) ha registrato una quota di spostamenti inferiore rispetto al 2019: se il TPL urbano a Milano ha recuperato la quota modale del 2019 – circa il 40% del totale degli spostamenti – il TPL suburbano è al 17,5%, contro il 18,6% del 2019, e il TPL extraurbano si attesta al 10,1%, rispetto al 10,9% del 2019.

**Passeggeri totali 2019-2024
(migliaia)**



Il nuovo programma di rewarding B.R.A.V.O. riconosce e premia le biglietterie che ricevono feedback positivi dai clienti

3.3.2 Relazione con la clientela

Trenord mantiene anche nel 2024 un ruolo rilevante nel settore dei trasporti ferroviari, raggiungendo un totale di quasi 2,8 milioni di clienti, di cui oltre 600.000 nuovi utenti profilati nell'ultimo anno sulle piattaforme digitali. Queste si confermano il principale canale di vendita dell'Azienda, rafforzando una tendenza ormai consolidata nel rapporto con gli utenti.

L'Azienda continua a investire in nuove tecnologie e interfacce user-friendly per rendere l'accesso ai propri servizi online sempre più semplice e immediato, determinando una maggiore attrattività dei servizi online e contribuendo alla progressiva digitalizzazione delle modalità di acquisto e utilizzo dei servizi.

Le piattaforme digitali sono ormai un elemento chiave della strategia di mercato della Società, in quanto offrono ai viaggiatori un'esperienza di acquisto e di servizio sempre più efficiente, personalizzata e accessibile.

L'evoluzione dei titoli di viaggio: sempre più digitali, integrati e paperless.

In linea con il **Progetto di Bigliettazione Elettronica** promosso da Regione Lombardia, nel corso del 2024 Trenord ha **sostituito definitivamente i titoli di viaggio cartacei "usa e getta" con il biglietto elettronico ricaricabile** che può essere usato più volte per viaggiare. Tutte le principali aziende del Trasporto Pubblico Locale (TPL) lombarde hanno già adottato tale tecnologia. Nel corso del 2025, essa verrà estesa anche alle altre imprese del TPL, agevolando l'interoperabilità, la gestione dei sistemi tariffari integrati e permettendo di ottenere dati sull'utilizzo del servizio, utili per programmare al meglio le prestazioni.

In parallelo, grazie **all'innovazione tecnologica**, Trenord è impegnata a **sviluppare sempre più i titoli di viaggio digitali**, acquistabili online, che offrono numerosi vantaggi, risultando infatti sempre più preferiti dai clienti. I principali benefici riguardano **maggiore comodità** e una eliminazione della carta, contribuendo alla sostenibilità ambientale.

In questo ambito nel corso del 2024:

- è stata introdotta l'importante novità del **Phone Pass**, possibilità di acquistare da App tutte le tipologie di abbonamento ferroviario in modalità completamente digitale, senza più la necessità di tessera elettronica o attivazione in stazione. Nel corso del 2025 questa modalità di acquisto sarà estesa anche ai biglietti integrati;

- è stata innovata la soluzione di vendita “post-pagato” **Pay & Go** tramite carta di credito attiva sul servizio aeroportuale Milano – Malpensa, offrendo ai clienti servizi aggiuntivi;
- è stata sperimentata una modalità di vendita tramite il trasferimento del biglietto da canali di vendita online direttamente sul cellulare del cliente attraverso applicazioni di messaggistica.

Trenord ha anche avviato la fase di analisi del modello di vendita “post-pagato” più evoluto che consentirà in futuro ai clienti di pagare la migliore tariffa disponibile in un dato periodo di tempo, a fronte dell'utilizzo della carta di credito o dell'App (modello noto come “Pay As You Go”).



3.3.2.1 Canali fisici

La rete di vendita di Trenord si rivolge ai clienti che privilegiano un'interazione diretta, perseguita attraverso una strategia di presidio sul territorio che si declina in tre finalità principali:

Monitoraggio delle località ad alto traffico e più frequentate dai viaggiatori, con l'obiettivo di facilitare l'acquisto dei biglietti e garantire un elevato livello di informazione e assistenza ai clienti.

Vendita di prodotti accessori e/o complementari al trasporto tramite la rete di punti vendita fisica gestiti direttamente dal personale di Trenord.

Rete di vendita estesa e rinnovata, che permette ai clienti di acquistare i titoli di viaggio non solo presso i punti vendita interni, ma anche presso rivenditori esterni e macchine self-service.

Per raggiungere tali obiettivi, nel 2024 è stato potenziato il **progetto “Qualità Biglietterie”**, avviato a fine 2022, che intende trasformare la biglietteria tradizionale in un vero e proprio **hub di servizi**, sia di vendita che di assistenza. Le biglietterie diventeranno **punti di riferimento** per offrire informazioni turistiche, di accoglienza, e prodotti complementari. Con l'aggiunta di ulteriori quindici nuovi punti vendita, il progetto copre 25 biglietterie, raggiungendo circa l'80% dei flussi di passeggeri.

Così come previsto nei dieci punti vendita pilota, anche in quelli nuovi è stata introdotta la figura dell'**Ambassador** e sono stati proposti sondaggi per raccogliere feedback dai clienti. Per incentivare e migliorare la modalità di ascolto degli utenti, è stato introdotto il **programma di rewarding B.R.A.V.O.** (Best Result Achieved Versus Others), con l'obiettivo di premiare le biglietterie più meritevoli. Inoltre, è stato rafforzato l'organico tramite 30 nuove assunzioni e l'inserimento del terzo addetto alla qualità. Nel 2025 il progetto verrà esteso alle rimanenti biglietterie in modo da coprire il **100% dei flussi passeggeri**.

Inoltre, Trenord è stata la prima azienda di trasporto pubblico locale (TPL) a introdurre l'**NPS (Net Promoter Score)** basato su survey, utilizzando questa metodologia per valutare l'esperienza di acquisto dei clienti. L'NPS è un indicatore che misura la **soddisfazione e la lealtà dei clienti**, calcolato sulla base della probabilità con cui raccomanderebbero il servizio.

I risultati, raccolti attraverso circa **17.000 survey**, confluiscono in una piattaforma dedicata, consentendo di misurare il gradimento dei passeggeri, identificare punti di forza e le aree di miglioramento, orientando così le scelte aziendali in modo più efficace. Grazie a questo approccio innovativo, il punteggio NPS ha registrato un **incremento di 9 punti** rispetto al 2023.

Nel 2024 è proseguito l'importante **rinnovo delle biglietterie self-service** attraverso l'introduzione di una innovativa user experience analoga a quella dei canali digitali e di nuove modalità di pagamento, quali PayPal e Satispay. A dicembre pertanto risultano installate **245 nuove biglietterie** self-service in 162 stazioni. Inoltre, è stata completata l'installazione delle **nuove convalidatrici** che consentono la lettura dei biglietti elettronici ricaricabili.

● La formazione commerciale a supporto dell'evoluzione dei canali fisici

La formazione ha avuto un ruolo fondamentale all'interno dei processi di evoluzione dei canali fisici. A tal proposito, sono stati completati i corsi **Smile To Move** per lo sviluppo e il miglioramento delle soft skills degli operatori, e sono stati programmati diversi webinar per l'approfondimento e l'acquisizione di nuove competenze. Inoltre, sono state istituite giornate di Team Building per ciascun punto vendita, al fine di far conoscere meglio il Progetto "Qualità Biglietterie" e al contempo favorire la coesione di gruppo. Tra questi, si ricordano i Cadorna Days e il Monza Day, rispettivamente 3 sessioni con 13 operatori e 1 sessione con 5 operatori coinvolti, che hanno generato riscontri notevolmente positivi.

Infine, sono state introdotte alcune novità:

- Un documento specifico per ogni biglietteria per l'identificazione dei prodotti "Gite in Treno" più adatti al contesto di riferimento;
- Fam (Familiarisation) Trip per testare personalmente i prodotti e poterli proporre al cliente con maggiore facilità e consapevolezza;
- Un processo di Data Collection, che sarà completato nel 2025, con l'obiettivo di digitalizzare la gestione di diverse pratiche, quali rimborsi, reclami, e tesseramenti.

Trenord rafforza il suo impegno verso la digitalizzazione dei canali di vendita e la personalizzazione dell'esperienza

3.3.2.2 Canali digitali

I canali digitali si confermano anche nel 2024 come i **principali mezzi di acquisto e comunicazione: oltre il 40% degli acquisti passano dai canali digitali**, sia interni sia esterni. Nel corso del 2024 le vendite digitali hanno raggiunto un traguardo storico: il mese di settembre ha fatto registrare un record assoluto di oltre 12 milioni di euro, rappresentando il 31% del venduto totale, risultato che segna una svolta decisiva nel percorso di digitalizzazione dell'Azienda.

Il **sito web** di Trenord, l'**App** e il sito **malpensaexpress.it** continuano a guidare i consumatori in tutte le fasi della customer experience: dalla ricerca delle soluzioni di viaggio (più del 70% delle interazioni sui siti web iniziano con questa esigenza) all'acquisto dei biglietti (oltre il 40% delle vendite avviene tramite canali digitali Trenord e Trenitalia), fino alla ricerca di informazioni utili per il viaggio e per eventuali necessità successive, come richieste di rimborsi o reclami. Un così ampio utilizzo di questi canali, sia da parte dei clienti occasionali sia degli abbonati, ha reso possibile il **perfezionamento dell'interazione** con i clienti. L'incremento dei dati all'interno del CRM (Customer Relationship Management) ha permesso l'evoluzione dell'informazione da un livello generico, orientato al servizio o alla promozione commerciale, ad uno più specifico, capace di rendere le comunicazioni più efficaci e mirate.

Si è giunti, dunque, ad un'informazione "clusterizzata", personalizzata in base a gruppi omogenei di clienti e informazione "targettizzata", rivolta a clienti con caratteristiche specifiche. Infine nel 2024 si segnala l'introduzione di diverse iniziative volte all'innovazione tecnologica e all'ulteriore miglioramento dell'esperienza digitale dei clienti.

3.3.2.2.1 App Trenord

Nel 2024 l'App Trenord si conferma il **punto di contatto preferito** dalla clientela, con oltre 77 mila nuovi utenti (+9% rispetto al 2023), sia per l'acquisto di titoli di viaggio, sia per la ricerca di informazioni sulla circolazione prima e durante il viaggio. Lo sviluppo dell'App nell'anno ha riguardato principalmente il rafforzamento della sua parte infrastrutturale, al fine di poter gestire il **crescente flusso transazionale** e le esigenze di un'informazione sempre più **personalizzata e istantanea**.

L'App di Trenord è il canale preferito dai clienti, con oltre 5,4 milioni di consultazioni mensili

Trenord si è concentrata sul miglioramento generale delle performance, in particolare sulla **riduzione** dei tempi di risposta di alcune funzionalità e sullo **snellimento** dell'intero percorso di acquisto. Questi interventi, sebbene non percepiti direttamente dal cliente, si sono rivelati fondamentali per il mantenimento degli stessi standard di qualità nonostante l'aumento continuo della fruizione.

Le nuove funzionalità introdotte nell'App nel 2024 includono:

Phone Pass

Quest'anno è stato **completato lo sviluppo del Phone Pass**, la funzionalità completamente **digitalizzata** che permette di acquistare e gestire l'abbonamento ferroviario direttamente dallo smartphone, senza bisogno di avere la tessera Io Viaggio.

QR Code

Nel percorso di digitalizzazione, sono stati introdotti i **QR Code dinamici** per i biglietti ferroviari, che permettono l'apertura automatica dei varchi Trenord e ATM. In questo modo si evita l'invio del tradizionale biglietto in formato PDF, aumentando così la sicurezza del titolo e favorendo una maggiore collaborazione con ATM.

Tap&Go

Presente per i biglietti a tariffa TUR (Tariffa Unica Regionale) e transfrontalieri, permette di attivare il titolo di viaggio in anticipo rispetto a quanto indicato al momento dell'acquisto. Questa novità soddisfa l'esigenza di **maggiore flessibilità** che caratterizza la mobilità in Lombardia.

Pay&Go

Il sistema **Pay&Go** consente di pagare con carta contactless o smartphone NFC nelle stazioni di Milano Cadorna, Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi, Milano Bovisa, Malpensa Terminal 1 e 2. Basta appoggiare la carta o lo smartphone al tornello per salire a bordo del Malpensa Express e, all'arrivo, ripetere l'operazione per l'uscita. Non sono necessarie altre notifiche o biglietti.

La pianificazione delle informazioni

A partire dal 2024, attraverso diversi strumenti, Trenord ha reso possibile **pianificare, programmare e monitorare** tutte le informazioni, obbligatorie e non, che devono essere garantite a bordo treno durante il viaggio. Questo avviene tramite:

- sistemi automatici installati sui convogli;
- L'App "Treno che parla" disponibile sui dispositivi dei capitreno;
- il vivavoce dei capitreno.

Per quanto riguarda, in particolare, l'App "Treno che parla", è in fase di implementazione un aggiornamento che **faciliterà** la comunicazione dei capitreno in caso di malfunzionamenti dei sistemi automatici o variazioni del servizio. Questa novità, disponibile a partire da metà 2025, permetterà di inviare messaggi direttamente a bordo treno tramite l'App, sfruttando l'automatismo dei nuovi convogli dotati di sistema "OBoE" (On Board Equipment). Nei primi mesi del 2025, verrà emesso un nuovo "Regolamento per la comunicazione a bordo treno", che fornisce linee guida chiare ed esplicite per l'informazione e l'assistenza ai clienti durante il viaggio.

3.3.2.2 Sito Trenord

Nuove funzionalità sul sito web per supportare i clienti nel percorso di digitalizzazione di Trenord

Nel 2024 il sito di Trenord ha visto l'arricchimento di **nuove funzionalità** orientate alla multicanalità. In particolare:

Digitalizzazione della tessera "Io Viaggio in Famiglia"

La digitalizzazione della tessera **"Io Viaggio in Famiglia"** (IVIF), che permette ai minori di 14 anni accompagnati di viaggiare gratis, rende possibile il suo utilizzo immediato. La nuova IVIF consente un **risparmio economico**, associato al fatto che non occorre produrre la tessera in plastica, e **di tempo**, in quanto viene rilasciata previa richiesta sul sito in formato PDF ed è facilmente stampabile in autonomia.

Comunicazione diretta all'Agenzia delle Entrate

Anticipando i requisiti di legge, è stata introdotta una nuova funzionalità che permette di **trasmettere** i dati di acquisto dell'abbonamento direttamente all'Agenzia delle Entrate per la detrazione fiscale. Questa funzionalità sarà pienamente operativa nel 2025.

Rimborsi online

È ora possibile richiedere i **rimborsi online** anche per acquisti effettuati su canali fisici, tramite la compilazione guidata di un form. Questa opportunità consente di gestire con maggiore efficienza le pratiche di rimborso e porta evidenti vantaggi per il cliente, che non dovrà più recarsi fisicamente in biglietteria.

Informazione rinnovata

Relativamente al **motore orario**, che rappresenta oltre il 70% del traffico di tutto il sito, è stata migliorata la visualizzazione delle soluzioni di viaggio: nel caso di soluzioni proposte ma non acquistabili viene specificato il motivo dell'impossibilità d'acquisto (quale ad esempio: treno gestito da altri operatori, treno già partito, ecc...). Inoltre, nell'ottica di un'informazione più precisa, è ora possibile fornire avvisi di servizio e/o commerciali, specifici per la stazione di partenza o di arrivo scelta dal cliente.

Accessibilità

In termini di accessibilità, ottemperando alle norme europee che entreranno in vigore da giugno 2025, Trenord renderà conformi alle indicazioni di accessibilità dello standard WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) i siti di Trenord.it e Malpensaexpress.it relativamente parametri quali contrasto colori, dimensione font, descrizione testuale delle immagini e indicazione visiva dei link.

Quest'anno è stata introdotta, inoltre, una novità per tutti i canali proprietari: il **GTFS (General Transit Feed Specification) Real Time**, uno standard che consente di essere allineati con i progetti europei di intermobilità. Grazie a questo nuovo strumento, la visualizzazione in tempo reale dell'andamento del servizio di Trenord sarà disponibile sui motori orari generalisti, come quello di Google, permettendo di fornire informazioni aggiornate.

3.3.3 Convenzioni offerte

Nel 2024, 7,6 mila abbonati hanno usufruito delle convenzioni offerte

Per ricompensare la fiducia dei propri clienti e restituire valore al loro tempo, Trenord instaura **partnership** che offrono diversi benefit ai clienti abbonati, tra cui l'**accesso a esperienze culturali** (es. mostre, musei) e servizi (es. assicurazioni e intrattenimento), promuovendo l'utilizzo del treno come mezzo di trasporto rapido, economico e sostenibile.

Nel 2024 sono stati rinnovati e ampliati accordi con enti culturali, museali, turistici, di servizio, e dell'intrattenimento. Grazie a queste convenzioni, i clienti hanno potuto beneficiare di agevolazioni, per un valore complessivo potenziale di circa 300 euro per ciascun abbonato. Nell'anno, circa 7,6 mila abbonati hanno usufruito dei vantaggi offerti.

Le partnership sviluppate da Trenord sono state ripartite in 5 cluster. Le principali sono le seguenti:

Mostre

Dal Cuore alle Mani. Dolce&Gabbana (Milano); De Nittis. Pittore della vita moderna (Milano); Un capolavoro per Milano. Beato Angelico (Milano); Da Renoir a Picasso. 120 capolavori della grafica del 900 (Monza); Unseen, le foto mai viste di Vivian Maier (Monza); Brescia Photo Festival (Brescia); Milano anni '60 (Lecco); L'Informale (Lecco)

Musei

Abbonamento Musei Lombardia; Pinacoteca Ambrosiana e Cripta di San Sepolcro; Complesso Monumentale del Duomo di Milano; STEP FuturAbility District; Musei Civici di Mantova e di Brescia; Museo Diocesano di Milano; Museo Nazionale Scienza e Tecnologia di Milano; Leonardo3 Museum; Museo delle Storie di Bergamo; Accademia Carrara di Bergamo; centro culturale Casa Testori (Novate Milanese); Villa Reale di Monza; visite guidate di Milano con Ad Artem

Eventi

Teatro Del Verme (Orchestra I Pomeriggi Musicali); Teatro Lirico Giorgio Gaber di Milano; Teatro Sociale di Como, Peter Pan-Il Musical al Teatro degli Arcimboldi; FRINGEMI Festival; Golosaria

Servizi

E-vai; Allianz Direct; Cortilia

In viaggio

Edulia; Corriere della Sera; Storytel

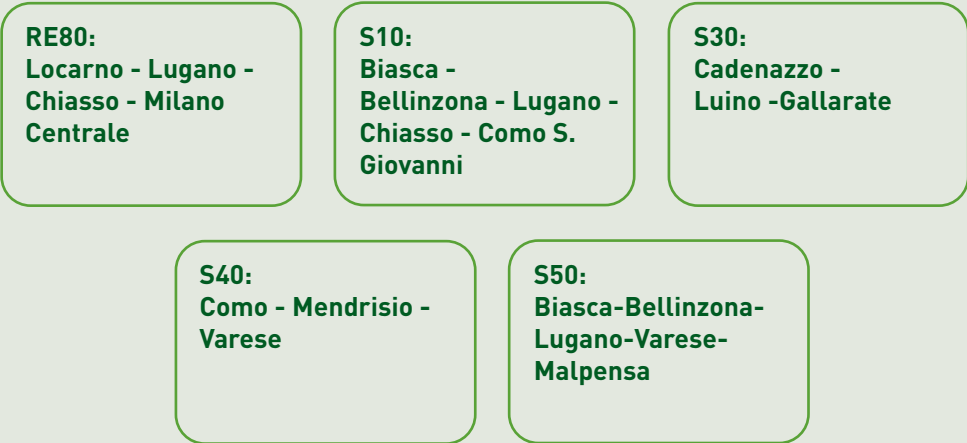
3.3.4 Servizio Transfrontaliero

Nel 2024, il **traffico transfrontaliero** ha continuato a crescere, con un considerevole aumento delle vendite Trenord di quasi il 20% rispetto ai risultati massimi dell’anno scorso. Già nel 2023, i dati avevano superato quelli del periodo pre-pandemico del 2019, sottolineando l’importanza strategica del collegamento tra la Lombardia e il Canton Ticino.

Anche nel 2024, Lugano rimane la destinazione preferita dai clienti in partenza dalla Lombardia, mentre Mendrisio e Locarno continuano a registrare numeri significativi. La crescita più rilevante è stata osservata tra maggio e agosto, evidenziando il valore turistico riconosciuto dai clienti lombardi e svizzeri.

Durante l’anno, Trenord ha continuato a collaborare con i **principali stakeholder di riferimento**, tra cui TILO (Joint Venture paritetica Trenord – Ferrovie Federali Svizzere), **Comunità Tariffale Arcobaleno** e l’Azienda trasporto ferroviario **SBB**, per gestire la transizione ai nuovi supporti di vendita. Nonostante una rilevante quota di utenza occasionale, i servizi transfrontalieri si confermano all’avanguardia dal punto di vista della digitalizzazione. Anche nel 2024, l’acquisto dei titoli di viaggio transfrontalieri è avvenuto principalmente tramite i **canali digitali**, che rappresentano il principale mezzo di vendita per le aziende del Canton Ticino. Per Trenord, le vendite digitali (sito/app) hanno quasi eguagliato quelle in biglietteria, rispettivamente il 35% e il 38%.

Le linee transfrontaliere



3.3.4.1 Servizio di lunga percorrenza

Grazie alla collaborazione con Deutsche Bahn e ÖBB - Österreichische Bundesbahnen, rispettivamente la società del trasporto ferroviario tedesca e quella austriaca, Trenord ha garantito il servizio di trazione e scorta necessario per il collegamento tra Italia, Germania e Austria per più di 10 anni. **Nel corso del 2024 il servizio di Lunga Percorrenza è stato confermato a Trenord, la quale si è aggiudicata una gara europea, indetta da DB anche per conto di ÖBB, da dicembre 2024 sino al 2032.**

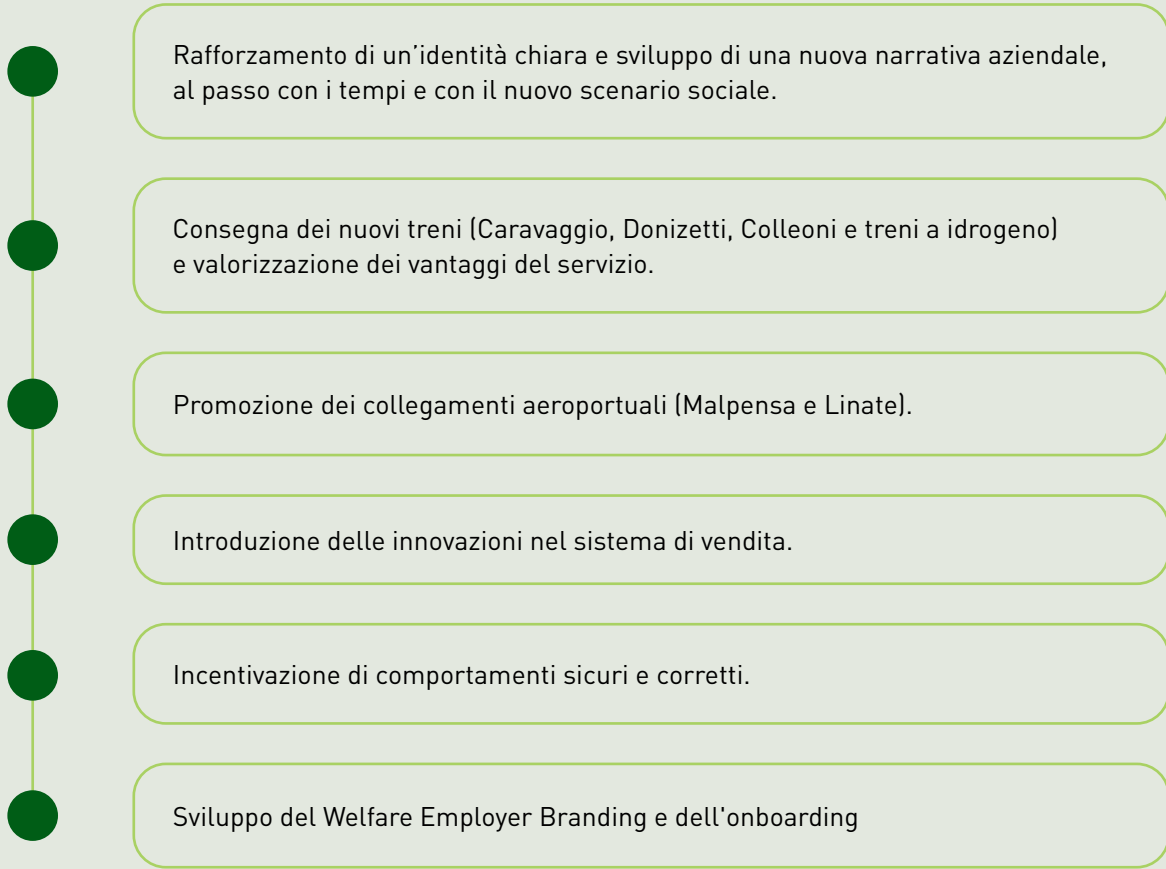
L’offerta sul collegamento è di cinque coppie di corse giornaliere che attraverso il Brennero collegano Monaco di Baviera e Verona; una prosegue fino a Venezia; tre fino a Bologna. Data la vocazione turistica del servizio, nel weekend salgono a due le coppie di corse che prolungano il percorso da Verona a Venezia; inoltre, nel periodo estivo, una delle corse su Bologna raggiunge Rimini.

Per il servizio di Lunga Percorrenza Trenord mette a disposizione uno staff dedicato di circa 60 persone – macchinisti, capitreno, agenti polifunzionali e di staff – che si occupano dei servizi di condotta e scorta fino al confine.

3.3.5 Comunicazione con i clienti

Trenord si impegna nello sviluppo di una comunicazione diretta, semplice ed efficace, al fine di trasmettere il valore del servizio offerto e costruire solide relazioni con i clienti.

Nel 2024 le attività di comunicazione hanno riguardato in particolare i seguenti aspetti:



Trenord garantisce il contatto diretto con la sua clientela attraverso i seguenti canali di comunicazione:

Sito aziendale	Sono diversi i miglioramenti funzionali applicati alla navigazione. Tra questi, una maschera di ricerca viaggi più orientata alla versione mobile, tool specifici che garantiscono l'accessibilità al canale digitale e guidano gli utenti nella navigazione, e la versione digitalizzata del nuovo biglietto ricaricabile (Chip on Paper).
App Trenord	Strumento di comunicazione, engagement e vendita, caratterizzato da dinamicità di interazione con la clientela.
Canali social e social caring	Tra i principali strumenti di comunicazione utilizzati dall'Azienda, permettono di condividere, informare e assistere la clientela. Ai già presidiati follower delle pagine Instagram (24.000), LinkedIn (48.100) e YouTube (4.800), nel 2024 si sono aggiunti TikTok (23.000) e Pinterest. Ai social media viene dedicata particolare attenzione tramite informazioni, supporto e assistenza tempestiva. L'attività di social caring consiste nel monitorare, gestire e rispondere a domande, commenti e segnalazioni, al fine di soddisfare le richieste dei clienti e instaurare relazioni forti e durature, con effetti positivi sull'immagine e la reputazione di Trenord. Nel 2024, si contano circa 100 messaggi di assistenza al giorno su tutti i canali social, con tempi di risposta non superiori ai 5 minuti.
Informazioni a bordo	Informazioni sulla circolazione del treno, come l'andamento del viaggio, le fermate e altri aspetti utili per i viaggiatori, date tramite sistemi automatici di diffusione sonora, al fine di migliorare l'esperienza di viaggio della clientela.
Newsletter	Comunicazioni e informazioni commerciali fornite ai clienti registrati alla newsletter.

Contact center	Numero destinato alle informazioni sul servizio di trasporto, attivo tutti i giorni dalle 6 del mattino alla 00 di notte.
Segnalazioni e reclami	Mediante i canali ufficiali istituiti da Trenord.
Assistenza e controllo	Operatori Trenord presenti “sul campo” per rispondere alle richieste di informazioni dei clienti e svolgere attività di controllo antievasione.
Biglietterie	Spazi fisici dove i clienti possono interfacciarsi direttamente con il Personale Trenord per acquisto titoli di viaggio ferroviari e integrati, assistenza, informazioni e servizi ancillari
My-link Point	Spazi dedicati all'assistenza dei clienti Trenord, aperti tutti i giorni, festivi compresi, presenti nelle stazioni di Milano Cadorna e Milano Porta Garibaldi
Comunicazione real time	Servizio specializzato nel monitoraggio degli eventi legati alla circolazione ferroviaria e nel fornire informazioni tempestive e costantemente aggiornate ai passeggeri

Le attività di comunicazione nel corso dell'anno sono state mirate al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

Innalzare la reputazione dell'Azienda e del sistema

Riconquistare terreno nella percezione del servizio

Sviluppare attività di marketing e campagne di prodotto

Incrementare le vendite online

Aumentare il senso di appartenenza e engagement interno

Introdurre campagne di Employer Branding

● **Progetto Newsletter 2.0**

A gennaio 2024 è stato lanciato il progetto “Newsletter 2.0”, con l’obiettivo di creare newsletter personalizzate per specifici gruppi target.

Le newsletter hanno intestazioni e grafiche nuove, differenziate per tipologia. I format sono:

- **La tua Newsletter**, con cui vengono comunicati nuovi prodotti e servizi;
- **Trenord informa**, che aggiorna sulle novità relative al servizio;
- **Cosa ne pensi**, sondaggi per raccogliere feedback da parte dei clienti, somministrati dopo l’esperienza di viaggio con Trenord o in occasione di eventi particolari;
- **Viaggia verso...**, newsletter focalizzate su un unico argomento, con cui si informa su campagne salienti, prodotti, eventi e iniziative particolari.

L’invio delle comunicazioni viene effettuato su un panel di 1.107.171 clienti “attivi”, che hanno, cioè, acquistato biglietti Trenord negli ultimi due anni e hanno fornito i relativi consensi. Il campione di utilizzatori viene segmentato, permettendo l’invio di informazioni mirate ai soli clienti realmente interessati.

Nel corso dell’anno, sono state inviate 68 newsletter di servizio a un totale di 529.630 clienti, 28 newsletter commerciali a 685.162 clienti, 8 survey a un totale 24.000 clienti e 33 newsletter newstrenord e newsletter monotematiche a 6.098.295 clienti.

Le principali campagne di comunicazione sviluppate del 2024 mirano a diffondere informazioni di carattere istituzionale, informativo e commerciale per i clienti Trenord. Esse sono:

Campagna Phone Pass & Campagna concorso Phone Pass	A inizio anno, ha preso il via il nuovo servizio di abbonamento ferroviario “all digital”: niente più tessera elettronica lo Viaggio, lo smartphone diventa il titolo di viaggio. La campagna di comunicazione ha messo in evidenza tutti i vantaggi di questa novità, tra cui comodità e sostenibilità. Per supportare il lancio del Phone Pass, da giugno a ottobre, è stato inoltre avviato un concorso premiante destinato a coloro che hanno attivato la nuova funzione sull’App Trenord e che hanno acquistato il primo abbonamento completamente digitale. Si tratta della seconda fase della campagna di lancio, la quale aggiunge a tutte le comodità del servizio, anche la possibilità di partecipare gratuitamente al concorso.
Campagna sulla transizione digitale	In più step, Trenord promuove l’innovazione del sistema di bigliettazione elettronico (SBE) e il miglioramento della Digital Customer Experience durante tutte le fasi del processo di acquisto (campagna tesseramento lo Viaggio e biglietti ricaricabili su COP - Chip On Paper; DAB, Abbonamento digitalizzato su App).
Campagna biglietti ricaricabili	Nel 2024, la campagna a sostegno dell’innovazione nel sistema di bigliettazione elettronica (SBE) si è concentrata sul biglietto elettronico ricaricabile, che ha completamente sostituito il tradizionale biglietto cartaceo usa e getta.
Campagna Pay&Go	Nel corso dell’anno, la collaborazione tra Trenord e VISA si è rafforzata, con l’introduzione del sistema di pagamento Pay&Go per l’acquisto di titoli di viaggio Malpensa Express. La campagna si è quindi concentrata sul lancio del servizio sui canali digital e social di Trenord, oltre che sulla nuova personalizzazione con marchio VISA. Inoltre, a fine 2024, il servizio è stato esteso a tutte le stazioni intermedie della linea aeroportuale con una nuova campagna informativa.
Campagna concorso “La tua opinione vince”	Presso le biglietterie Trenord, è stata promossa la partecipazione dei clienti al Concorso a premi denominato “La tua opinione vince”. Il Concorso mira al coinvolgimento dei clienti nella valutazione della qualità del servizio erogato dalle biglietterie. Ai partecipanti è stato chiesto di valutare la loro esperienza in biglietteria, partecipando a un questionario diffuso tramite un QR Code presente nei pressi o all’interno delle biglietterie coinvolte.

Campagna Bilancio di Sostenibilità	Per valorizzare i risultati ottenuti dall’Azienda presentati nel Bilancio di Sostenibilità 2023, è stato realizzato un piano di comunicazione specifico. Il fulcro della campagna è stato un breve video sui grandi cambiamenti che interessano Trenord e sui risultati ottenuti in ottica di sostenibilità. Oltre a una presentazione dei dati contenuti nel Bilancio di Sostenibilità, è stato dato largo spazio al modello True Value ¹² , sviluppato da KPMG. La diffusione del video-estratto è avvenuta sui canali digitali e social aziendali e tramite un comunicato stampa.
Campagna raccolta differenziata	Differenziare i rifiuti è diventato sempre più importante. Per questo motivo, su tutti i treni di ultima generazione Caravaggio, Donizetti e Colleoni (circa 190 convogli a fine 2024) sono stati installati diversi cestini per la raccolta differenziata. Inoltre, numerosi monitor a bordo trasmettono slide digitali che informano e sensibilizzano i passeggeri sull’importanza di questa pratica.
Campagna di Employer Branding e sviluppo welfare	Trenord ha definito un piano di Employer Branding, in linea con la nuova strategia di comunicazione per il posizionamento aziendale, con l’obiettivo mettere in risalto le competenze presenti in azienda, le opportunità di crescita, e il ruolo dell’azienda come leader in un nuovo mercato della mobilità sostenibile, efficiente e tecnologica. Per quanto riguarda il welfare aziendale, la nuova piattaforma dedicata al well-being è stata innovata con lo scopo di ottimizzare e semplificare la fruizione dei servizi da parte dei dipendenti. Per aumentare la conoscenza delle opportunità che offre il portale, è stata realizzata una campagna di comunicazione specifica composta da sei video in cui colleghi e colleghe hanno condiviso la loro esperienza. Inoltre, è stato realizzato un manuale di comunicazione interna con linee guida grafiche e visive.
Campagna “Lavora con noi”	A seguito della nuova strategia di Employer Branding, Trenord ha realizzato una campagna creativa a sostegno della ricerca e della selezione di nuove figure professionali. Sono stati realizzati materiali digitali e cartacei per supportare i team durante fiere, eventi, open day e career day universitari. Questi contenuti sono stati sfruttati anche per una campagna di comunicazione sulla selezione dei capitreno, realizzata sui canali digitali aziendali, a bordo treno e nelle stazioni lombarde.

¹² Per ulteriori informazioni si veda i contenuti riportati all’interno del capitolo 6. Il True Value di Trenord

● Il Bello di Trenord

Sostenibilità, persone e innovazione sono le tre dimensioni su cui si è basata la video-narrazione “Il Bello di Trenord” nel 2024. La rubrica, con oltre 18 video e articoli di approfondimento, ha raccontato le **innovazioni** digitali, gli **investimenti** in tecnologia e in acquisizione di nuovi talenti che hanno caratterizzato l’anno della Società. Lo scopo era svelare il “dietro le quinte” della ferrovia, mettendo in luce il lavoro di ciascun dipendente, che quotidianamente offre la propria professionalità al servizio di centinaia di migliaia di clienti. I video, pubblicati sui canali Trenord, Instagram e YouTube, mostrano la complessità e il fascino del mondo ferroviario e la vita quotidiana dell’azienda.

Il lavoro svolto nel 2024 risulta strategico per lo sviluppo di un’ulteriore **evoluzione del format** e dei canali di comunicazione con cui “Il Bello di Trenord” continuerà, nel 2025, a raccontare il valore dell’Azienda per le comunità e i territori serviti

3.3.6 Supporto alla clientela

9.040
reclami ricevuti e gestiti
(+5% vs. 2023)

318.647
richieste di contatto
ricevute e gestite dal
servizio Contact Center
(+21% vs. 2023)

Nel 2024 è proseguito il progetto **Assistenza e Controllo**, che vede la presenza di operatori Trenord in stazioni strategiche della Lombardia per **assistere i viaggiatori e controllare biglietti e abbonamenti** e che consente di rafforzare il supporto e l’attenzione ai clienti oltre che l’attività di verifica dei titoli di viaggio. Con l’ingresso di 15 nuovi operatori, l’iniziativa è ora a pieno regime, con oltre 120 risorse inserite nelle tre fasi del progetto. Il presidio delle stazioni ha permesso interventi tempestivi in situazioni critiche ed emergenze, con un totale di oltre **13 mila** servizi svolti, di cui il 18% legato a interruzioni programmate per lavori infrastrutturali e il 4% per eventi critici.

Inoltre, l’azione di contrasto all’evasione ha portato al controllo di **1,6 milioni di viaggiatori**. A fine 2024, il progetto risulta composto da **133 operatori e 10 coordinatori, con 9 stazioni presidiate stabilmente**. In aggiunta, il 33% dei servizi è stato effettuato in trasferta, coprendo **127 stazioni in 20 province** tra Lombardia e regioni limitrofe.

L’attività di assistenza tramite la sezione “Contattaci” del sito Trenord è stata ulteriormente sviluppata. Da una parte, questa sezione serve come punto di riferimento per i clienti, rispondendo alle loro richieste di informazioni e assistenza commerciale, dall’altra, agisce come strumento di raccolta dati che fornisce informazioni utili alle diverse strutture aziendali in ottica di miglioramento.

Il sistema di catalogazione delle richieste è stato rivisto, con l’introduzione di **causali di contatto più chiare e intuitive**. Oltre alla gestione consolidata delle varie casistiche tramite inoltro alla funzione aziendale competente, è stata implementata una procedura di apertura ticket mediante il sistema di trouble-ticketing aziendale. Questa procedura assicura una maggiore **tracciabilità del processo di risoluzione delle problematiche** segnalate.

Il servizio di **gestione reclami** ha regolarmente aumentato la propria efficienza, riducendo i tempi di risposta alle richieste ricevute e migliorando la collaborazione con i diversi settori aziendali interessati dalle segnalazioni degli utenti. Questo trend positivo è confermato dalla progressiva **diminuzione dei tempi medi di risposta** passando da 3,3 giorni del 2022 a 1,8 giorni nel 2023, fino a raggiungere 1,5 giorni nel 2024.

● La chatbot “TrEasy” e il sistema IVR per l’assistenza ai clienti

L’attività della chatbot “TrEasy” è stata potenziata ulteriormente nel corso dell’anno, grazie all’integrazione con il motore orario (Train Search) e il CRM (Customer Relationship Management). Questo nuovo sistema permette agli utenti registrati di ottenere rapidamente e in modo automatizzato informazioni di base sullo stato delle loro richieste (come reclami e rimborsi), sui loro acquisti e sulle tessere lo Viaggio.

Grazie ai risultati positivi ottenuti dal servizio chatbot, sia in termini di qualità che di quantità, è stato rinnovato il sistema IVR di Risposta Vocale Interattiva: è stata creata una nuova struttura per l’assistenza telefonica automatizzata, rendendola più approfondita, capillare e aggiornata. I test sono stati realizzati utilizzando le conoscenze di “TrEasy”, adattate specificamente per l’uso vocale.



3.3.7 Soddisfazione del cliente

Trenord ha realizzato nell'anno 3 indagini circa la soddisfazione del cliente, attraverso interviste a bordo treni su tutte le 40 le direttrici della Lombardia e nel Canton Ticino.

Le indagini hanno permesso di profilare i clienti Trenord considerando i cambiamenti nelle abitudini e nei comportamenti di viaggio, mettendo a disposizione delle metriche fondamentali per monitorare e migliorare continuamente la soddisfazione legata al servizio offerto.

Dalle analisi emerge che i clienti Trenord hanno un'età media pari a 38 anni. Si conferma un alto livello di istruzione e si evidenzia l'utilizzo del treno principalmente per motivi di studio e di lavoro. È emersa anche una decisa ripresa nell'utilizzo del servizio ferroviario, con il 52% dei viaggiatori che utilizza il treno per motivi di lavoro, il 22% per studio, il 22% per il tempo libero e il 4% per visite mediche. È emerso inoltre un cambiamento nelle abitudini di viaggio, con un aumento nella frequenza degli spostamenti rispetto agli anni precedenti: più della metà dei viaggiatori utilizza il servizio Trenord tutti i giorni della settimana. Infine, i dati del secondo semestre del 2024 rivelano che il 76% dei clienti si dichiara soddisfatto del servizio offerto dal Trenord. In particolare, sono state positive le valutazioni in merito all'offerta ferroviaria (74%), all'accessibilità e alla disponibilità di informazioni (67%).

3.3.8 Sicurezza personale dei clienti

3.3.8.1 Security

Trenord conferma il suo impegno nella **promozione e diffusione** dei principi di sicurezza per viaggiatori e dipendenti, implementando strategie operative, stipulando accordi con enti e migliorando i processi interni.

L'aumento del tasso di microcriminalità a livello nazionale e regionale¹³ si manifesta anche a bordo dei treni e nelle stazioni. Per questo motivo, la Società ha **intensificato gli sforzi e le risorse** per prevenire, monitorare e mitigare i danni a persone e proprietà. Su alcuni treni e tratte si evidenziano, infatti, livelli inferiori di sicurezza, sia reale, sia percepita.

¹³ Fonte: [Il Sole 24 ore](#)

In questi casi la presenza del personale di bordo ha spesso impedito il ripetersi di furti (azione deterrente) e, in altri casi, ha permesso di individuare i responsabili di atti di sabotaggio continuativi, che compromettevano la sicurezza della circolazione.

Per raggiungere gli scopi prefissati in tema di sicurezza, Trenord attua diverse iniziative e partnership:

Collaborazione con Polfer Lombardia

Sono stati riconfermati gli accordi con Polfer Lombardia per una collaborazione e un confronto efficaci, grazie anche ai **tavoli tecnici periodici** che permettono di individuare le principali criticità sulla rete lombarda e di creare sinergie operative. Grazie ai sistemi di comunicazione a bordo treno, l'Azienda può contattare il personale di scorta in situazioni critiche, fornendo avvisi e informazioni sulla sicurezza. Questo ha portato a una cooperazione attiva e proficua con gli agenti Polfer impegnati nel monitoraggio e nella deterrenza. Durante i grandi eventi sportivi e sociali, l'interazione con le Forze dell'Ordine è stata particolarmente proficua, prevenendo danni al patrimonio aziendale e contribuendo al mantenimento dell'ordine pubblico, nonostante l'aumento esponenziale dei flussi di viaggiatori.

Control Room Security (CRS)

La Control Room Security (CRS), operativa 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, è diventata un **punto di riferimento** cruciale per la gestione delle emergenze a bordo treno e la raccolta dati. Il suo intervento è fondamentale per ridurre i tempi di ripristino della normalità dopo atti delittuosi o incidenti lungo la linea ferroviaria, quali l'investimento di persone. Trenord ha inoltre semplificato le procedure per consentire all'Autorità Giudiziaria di ottenere le immagini videoregistrate a bordo convoglio, superando ostacoli informatici e instaurando una collaborazione efficiente tra le Forze dell'Ordine locali e gli operatori della CRS.

Comitato Sicurezza Aziendale

Il Comitato Sicurezza Aziendale ha rafforzato i canali di comunicazione con i principali attori delle emergenze del territorio (Vigili del Fuoco, Prefetture, Forze dell'ordine, Protezione Civile) e della rete (RFI, FN). Questo ha stimolato confronti e sinergie, permettendo di migliorare i processi interni aziendali per una risposta più efficace alle emergenze. I benefici si estendono a tutto il personale: a coloro che partecipano alle simulazioni, a chi visiona i video in aula di formazione e al personale di Front Line che riceve feedback dai superiori gerarchici.

Trenord lavora quotidianamente per promuovere e diffondere i principi di sicurezza, sia tra il proprio personale sia tra i passeggeri

Nel 2024, gli atti di vandalismo registrati sui treni sono pari a 8.140, in calo di circa il 20% di rispetto al 2023

Un altro aspetto cruciale per Trenord è la **protezione del parco rotabili**, che viene realizzata presidiando i siti di manutenzione e le aree di sosta dei treni durante le ore notturne e nei giorni festivi. I servizi sono affidati a Guardie Particolari Giurate, che svolgono un'importante funzione deterrente e forniscono dati preziosi per monitorare atti di vandalismo e danneggiamento dei rotabili.

Infine, si sottolinea l'efficacia del sistema di controllo accessi, che garantisce la protezione del patrimonio fisico e del personale, inclusi i dipendenti delle aziende subappaltatrici, nei siti ferroviari di competenza.

• Il progetto "Cadetti" e la sicurezza del personale

Consapevole dell'importanza della formazione e della diffusione delle informazioni per la sicurezza dei viaggi, Trenord ha intensificato i **momenti formativi per i neoassunti** nei reparti di Front Line. Il personale viene istruito sia sulla gestione operativa delle **emergenze**, con un focus sui processi interni, sia su comportamenti per ridurre il rischio di aggressioni.

Il progetto "Cadetti" prevede **incontri regolari** con diverse strutture, con l'obiettivo di preparare i dipendenti a gestire possibili situazioni di emergenza e di analizzare le esperienze reali vissute in servizio. In un ambiente protetto, vengono suggerite possibili strategie e viene spiegato come adattare i comportamenti alle diverse situazioni che possono presentarsi. Le aggressioni fisiche al personale sono un tema molto sentito: ogni segnalazione viene gestita con attenzione durante l'evento, offrendo supporto operativo e interagendo con i vari attori presenti. Alla fine dell'emergenza, vengono redatti verbali accurati. Successivamente, il personale può contare sul supporto psicologico del servizio di ascolto e sull'orientamento procedurale per sporgere denuncia. I dati raccolti vengono poi discussi ai tavoli sindacali.

• L'app Focal Point Security

Lo strumento principale per il monitoraggio e la raccolta dati è l'app **Focal Point Security**, installata sui dispositivi del personale di Front Line. Questa app consente di **segnalare** episodi legati alla sicurezza, come aggressioni fisiche o verbali, violenze, atti vandalici, furti, rapine e sabotaggi, utilizzando un sistema di priorità basato sui colori tipici del triage. Inoltre, gli utenti possono arricchire le segnalazioni con note descrittive e foto, se necessario.

I dati raccolti vengono registrati su un database, che permette di estrarre informazioni secondo vari parametri (direttrice, treno, giorno, tipo di evento, ecc.). Queste informazioni vengono utilizzate per creare grafici e statistiche che evidenziano l'evoluzione dei fenomeni, identificano treni o stazioni interessati da determinati eventi e analizzano l'incidenza di tali fenomeni in diverse fasce orarie.

Si tratta di indicazioni fondamentali per i **tavoli di confronto istituzionale** (Regione Lombardia, Prefetture, Polfer) e per le riunioni interne, dove si affrontano i problemi attraverso il lavoro congiunto tra diverse strutture; sono, inoltre, cruciali per la pianificazione delle attività della struttura Security aziendale.

3.3.8.2 Safety

Per garantire la **sicurezza della circolazione ferroviaria**, Trenord aderisce alla European Railway Safety Culture Declaration, un'iniziativa dell'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie (ERA), approvata dal Commissario Europeo per i Trasporti. Questa dichiarazione ha l'obiettivo di **promuovere** la sicurezza e l'affidabilità operativa in collaborazione con altre aziende leader nel trasporto ferroviario europeo.

L'Azienda ha anche adottato da tempo un **Sistema di Gestione Integrato Aziendale** per effettuare regolari attività di controllo e monitoraggio dei rischi di sistema associati alla mobilità ferroviaria. Questo sistema prevede la raccolta e l'analisi di indicatori specifici, al fine di implementare tutte le misure necessarie per raggiungere i livelli di servizio stabiliti e migliorare continuamente le prestazioni, prevenendo eventuali incidenti sia per i passeggeri sia per il personale di bordo.

3.3.9 Accesso al servizio

Nel 2024, **28.572** clienti hanno usufruito del servizio di salita e discesa (+19% rispetto al 2023)

Nel 2024 il Servizio di Assistenza ai passeggeri con ridotta mobilità (PRM) di Trenord ha fatto notevoli progressi grazie alla collaborazione con RFI e FERROVIENORD. Una delle principali iniziative è stata l'aggiunta di **quattro nuove stazioni** (Treviglio, Colico, Milano Forlanini e Milano Lambrate) al circuito di assistenza **Sala Blu**. In parallelo, sono state ampliate le convenzioni per il trasporto alternativo dei viaggiatori non deambulanti, grazie alla collaborazione con la Cooperativa Sociale Alce Nero di Mantova e le sedi provinciali della Croce Rossa Italiana di Domodossola, Gallarate, Monza e Lecco, offrendo così un supporto più esteso sul territorio.

Su richiesta di Trenord, inoltre, FERROVIENORD ha anche predisposto il servizio di accompagnamento per PRM con carrozzina di servizio in diverse stazioni chiave: Saronno, Varese Nord, Busto Arsizio Nord, Milano Bovisa Politecnico, Milano Cadorna, Seveso e Como Lago.

In caso di **interruzioni programmate** del servizio ferroviario, Trenord garantisce **soluzioni di trasporto dedicate** per le persone a ridotta mobilità, stipulando contratti con associazioni specializzate che dispongono di mezzi attrezzati. Poiché i servizi sostitutivi standard, come gli autobus, non sono accessibili alle persone a ridotta mobilità, questa iniziativa assicura un **viaggio inclusivo e sicuro**. Nel 2024, grazie a queste convenzioni, sono stati effettuati **102 servizi sostitutivi dedicati**, consentendo ai viaggiatori di raggiungere la loro destinazione senza difficoltà anche durante le interruzioni programmate.

Nel corso dell'anno, l'introduzione di nuovi treni attrezzati, come i Caravaggio, i Donizetti, e i Colleoni, ha migliorato l'accessibilità per i viaggiatori con disabilità. Questi nuovi convogli sono stati messi in servizio su molte linee principali e secondarie della rete RFI e FN, garantendo viaggi più confortevoli e accessibili.

Questi sviluppi rappresentano un significativo avanzamento nella qualità e disponibilità dei servizi per i viaggiatori con disabilità, confermando l'impegno di Trenord per un trasporto accessibile e inclusivo per tutti.

3.3.9.1 Accessibilità digitale

L'**accessibilità digitale** riguarda la capacità di piattaforme come siti web, applicazioni mobili e biglietterie automatiche di essere **utilizzabili da chiunque**, indipendentemente da eventuali limitazioni fisiche e sensoriali. Per Trenord, raggiungere la **piena accessibilità** del servizio significa garantire che tutti i clienti, comprese le persone con disabilità, possano usufruire senza barriere delle informazioni e delle funzionalità offerte. Ciò implica, ad esempio, la possibilità di navigare senza l'uso del mouse per chi ha difficoltà motorie e un'interfaccia chiara e intuitiva per agevolare la comprensione da parte di tutti gli utenti.

Nel contesto attuale, l'accessibilità non è solo un obbligo normativo legato all'**European Accessibility Act**, che entrerà in vigore a **giugno 2025**, ma rappresenta un'opportunità concreta per rafforzare il valore di Trenord e dimostrare l'impegno **verso l'inclusione**, un principio essenziale per un servizio pubblico. Il raggiungimento della piena accessibilità del servizio deve partire dai principali punti di contatto con la clientela, sia digitali sia fisici.

Trenord ha in corso il **progetto di adeguamento alla normativa** che prevede la modifica e l'ottimizzazione del **sito internet** per renderlo più fruibile da tutti; è stato implementato un livello aggiuntivo che facilita la navigazione e l'interazione con alcune sezioni del sito, mentre altre sono state completamente riprogettate per migliorarne l'accessibilità. Per quanto riguarda l'App, è **previsto un aggiornamento ancora più strutturale**, con una revisione completa del principale punto di accesso digitale di Trenord, che sarà ripensato fin dall'inizio per garantire l'accessibilità a tutti gli utenti.

Per quanto riguarda le **biglietterie self-service** queste devono **garantire un'esperienza accessibile** sia a livello **digitale**, ossia nell'interfaccia e nell'interazione con lo schermo, sia dal punto di vista fisico, assicurando che tutti possano raggiungerle e utilizzarle comodamente. Sinora sono state installate **113 nuove biglietterie self-service certificate, progettate per rispettare le normative** in termini di altezza del dispositivo e accessibilità dello schermo touch, rendendole più facili da usare per persone con disabilità motorie e visive. Inoltre, grazie alla collaborazione con associazioni di categoria, sono in fase di studio **ulteriori miglioramenti**, tra cui l'introduzione della sintesi vocale, che consentirà agli utenti di ascoltare le istruzioni e i messaggi visivi non associati a pulsanti fisici.

Nel 2025 saranno disponibili 20 nuovi totem digitali, per i quali è già previsto un aggiornamento software che permetterà di semplificare l'utilizzo della tastiera virtuale sullo schermo, rendendoli ancora più accessibili e facili da usare per tutti.

3.3.10 Manutenzione a servizio della clientela

Il servizio di manutenzione dei treni è oggetto di un'importante **trasformazione** grazie a nuovi progetti volti a migliorare l'**efficienza operativa** e la **qualità dei processi manutentivi**. Gli interventi si concentrano sulla **digitalizzazione** e sull'**introduzione di tecnologie innovative** volte a sviluppare la manutenzione predittiva.

È stata sviluppata una **innovativa App** per la manutenzione volta a modernizzare il processo di gestione della manutenzione dei treni e che mira a sostituire le tradizionali checklist cartacee, offrendo un **approccio digitale più efficiente e sostenibile**. Il progetto è già a regime nei siti manutentivi di Iseo, Lecco, Cremona, Camnago e in una parte del sito manutentivo di Milano Fiorenza. Nel corso del 2025, verrà esteso anche ai siti di Novate Milanese e al resto del sito di Milano Fiorenza. Uno degli obiettivi princi-

pali di questa App è **eliminare la documentazione cartacea**, sostituendola con sistemi digitali, con un **impatto** significativo in **termini ambientali, di efficienza ed efficacia**. Inoltre, l'applicazione consentirà di **ridurre i tempi di intervento**, migliorando la gestione delle operazioni. Un ulteriore beneficio fondamentale è l'aumento della sicurezza, grazie ad una più precisa assegnazione dei compiti ai manutentori e ad un immediato aggiornamento delle specifiche manutentive.

Un ulteriore passo avanti è rappresentato dal **progetto di telediagnosi**, che consente il **controllo da remoto delle condizioni dello stato dei treni**, anticipando i guasti, aumentando la disponibilità dei rotabili e riducendo così eventuali disagi per i passeggeri. Grazie a questa tecnologia, è possibile **intervenire prima che si verifichi un problema**, migliorando l'affidabilità e ottimizzando i costi di manutenzione.

In parallelo, è in fase di introduzione su tutti i principali siti manutentivi il sistema **Train Scanner** che consentirà una **manutenzione basata sulle condizioni effettive dei treni**. Questa tecnologia utilizza **l'intelligenza artificiale con un algoritmo predittivo** che consente di monitorare i rotabili e prevedere quando sarà necessario sostituire determinati componenti, passando da una **logica di manutenzione preventiva a una basata sulle reali condizioni del mezzo**. Attualmente in fase di test a Cremona e Iseo, il Train Scanner sarà esteso a Novate, Fiorenza, Lecco e Camnago.

Infine, per migliorare ulteriormente l'organizzazione degli interventi, è stato sviluppato un nuovo **software di pianificazione della manutenzione**. Questo strumento permette di considerare i vincoli strutturali, infrastrutturali e della forza lavoro nella programmazione degli interventi, individuare eventuali colli di bottiglia e ottimizzare la gestione delle risorse, contribuendo a una **migliore pianificazione, alla riduzione dei costi e a investimenti più mirati**.

3.3.10.1 Pulizia e decoro

Trenord si impegna a **migliorare la qualità del servizio** anche assicurando maggior **comfort** e **pulizia** a bordo dei treni.

A tale scopo, l'Azienda si è focalizzata nella realizzazione di tre importanti progetti:

Numeri record di graffiti rimossi nel 2024: circa il 20% in più rispetto all'anno scorso

1. Zero graffiti

Monitoraggio dei treni oggetto di vandalismo con alert da parte dei dipendenti a bordo treno e identificazione dei depositi notturni più critici

2. Zero Guasti Toilette

Manutenzione quotidiana dei servizi igienici e vuotatura dei reflui sui convogli di ultima generazione

3. Decoro

Ripristino di arredi, accessori e rotabili danneggiati o che hanno subito atti vandalici

I **graffiti** danneggiano l'estetica e il decoro dei treni, aumentando anche i **tempi di fermo per la pulizia**. Nel 2024 si è osservato un **incremento significativo del fenomeno**, con una crescita di circa il 20% rispetto all'anno precedente. Il **numero di graffiti cancellati** è passato da circa 220 mila m² nel 2023 a **270 mila m² nel 2024**. Questo trend ha comportato un **aumento del consumo di acqua**, oltre a **costi per la rimozione di quasi 2 milioni di euro**. Nel corso del 2024 circa 40 convogli sono stati dotati di una pellicola antigraffio, che consentirà di rimuovere i graffiti più rapidamente, riducendo sensibilmente l'impatto ambientale.

Negli ultimi mesi del 2024 è stata intensificata l'attività dei "Pulitori Viaggianti", che consiste nella pulizia interna delle carrozze durante il viaggio.

Un'ulteriore iniziativa ha riguardato **l'impegno a ridurre i tempi di intervento e miglioramento della qualità dei controlli relativi alla pulizia sui convogli**, al fine di operare un costante monitoraggio.



04 Informazioni sulla governance

Etica, integrità, correttezza e trasparenza sono i valori fondamentali che guidano le azioni di Trenord. La Società promuove i principi di trasparenza e correttezza, contrastando la corruzione attiva e passiva, grazie a strumenti quali il Codice Etico e un rigoroso Modello 231. Inoltre, Trenord ha implementato un Sistema Anticorruzione volto a tutelare i propri stakeholder contro qualsiasi forma di distorsione o attività illegittima.

I sistemi di internal audit e gestione dei rischi, invece, garantiscono la continuità operativa e il miglioramento costante delle performance, permettendo di affrontare in modo strategico eventuali situazioni critiche. Tutti i dipendenti, a tutti i livelli, vengono formati regolarmente su questi temi.

Cultura d'impresa



Nel 2024 sono state avviate le attività di monitoraggio per verificare l'implementazione delle azioni previste nel Risk Assessment 231 e Anti-corruzione 2023

L'etica aziendale è uno dei pilastri che orienta le azioni di Trenord. Al fine di prevenire episodi di corruzione, la Società ha adottato da tempo un Codice Etico, dove vengono definiti i **principi e le responsabilità** in materia di **condotta aziendale** e le indicazioni etiche per lo svolgimento delle attività.

Integrità, correttezza e trasparenza sono i principi di condotta aziendale promossi da Trenord a tutti i livelli aziendali, con l'intento di **prevenire condotte illecite e distorsioni** del mercato e della concorrenza, nonché prevenire potenziali effetti negativi sul tessuto socioeconomico e ambientale.

Dal 2012 è stato introdotto un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** per la prevenzione dei reati, ai sensi del D.Lgs. 231/01 (di seguito "Modello 231" o "Modello"), in conformità con le disposizioni degli artt. 6 e 7 del Decreto stesso, con le Linee Guida fornite da Confindustria per la creazione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo, e le best practice di riferimento. Il Modello è soggetto a revisione periodica, per riflettere modifiche, cambiamenti interni e/o esterni, ed eventuali novità in ambito 231. Oltre al Codice Etico, Trenord ha implementato un **Sistema Anticorruzione**, fondato su linee guida e best practice nazionali e internazionali – come la Convenzione OCSE e lo Standard ISO 37001 –, per **garantire la trasparenza** delle proprie attività e **prevenire** eventuali fenomeni corruttivi. A conferma dell'impegno e della costante attenzione verso questi temi, è stata rinnovata anche quest'anno la certificazione ISO 37001:2016 in materia di anticorruzione, ottenuta nel 2019, a seguito di audit condotti dall'ente certificatore esterno. Il riesame periodico del Sistema Anticorruzione condotto nel 2024, volto a valutarne l'efficacia e l'adeguatezza, si è concluso con l'aggiornamento dello stesso e della Politica Anticorruzione, entrambi approvati nel mese di novembre dal Consiglio di Amministrazione.

Ulteriori attività condotte nel 2024

Formulazione di un **piano di azione** in risposta ai rilievi emersi nel Risk Assessment 231 e Anticorruzione 2023, con la definizione delle azioni correttive per ridurre i rischi a livelli accettabili

Esecuzione di attività di **monitoraggio** volte a verificare lo stato di implementazione delle azioni previste nel Risk Assessment 231 e Anticorruzione 2023, in riferimento a ciascun processo rilevante

Revisione critica del documento Risk Assessment 231 e Anticorruzione

Aggiornamento delle procedure significative per il Sistema Anticorruzione (e.g. Procedura Due Diligence Operazioni e Terze Parti Rilevanti e Linee Guida sulle Investigazioni Interne)

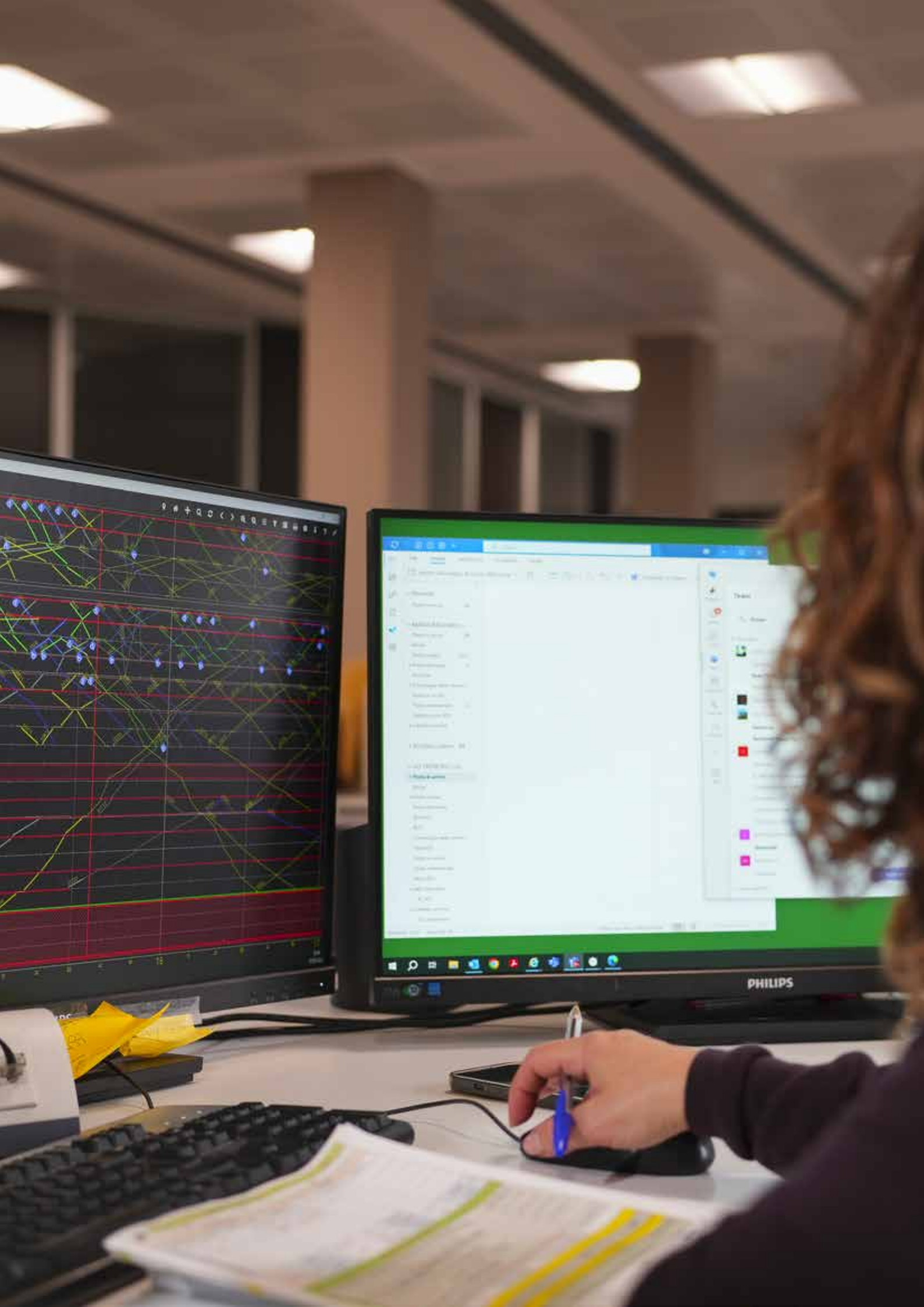
Sviluppo di attività di **Due Diligence Anticorruzione** sulle nuove Operazioni e Terze Parti Rilevanti e aggiornamento periodico delle Due Diligence già svolte

Raccolta delle dichiarazioni di responsabilità e di assenza di conflitto di interessi e approfondimento delle situazioni potenzialmente rilevanti

Supervisione normativa su tematiche 231 e anticorruzione applicabili a Trenord

4.1.1 Formazione in ambito anti-corruzione

Con riferitmento alla **formazione in materia di anti-corruzione**, nel corso del 2024 Trenord ha organizzato diverse sessioni formative online sul Sistema Anticorruzione e sul nuovo processo di Due Diligence, rilevante ai sensi dello standard ISO 37001. Inoltre, tutto il personale neoassunto ha ricevuto un fascicolo informativo sul Sistema Anticorruzione della Società. Con l'obiettivo di educare e sensibilizzare ulteriormente l'intero l'organico di Trenord sul Modello 231, è stato revisionato integralmente il corso sul D.Lgs. 231/2001 e sul Modello. Infine, sono state svolte diverse sessioni di e-learning per analizzare e informare sulle novità introdotte nella nuova versione del Modello 231 stesso.



4.1.2 Sistema di whistleblowing e relative tutele

Nell'ambito del Sistema Anticorruzione, nel 2019 Trenord ha implementato un **Sistema di segnalazione di potenziali violazioni** (c.d. whistleblowing), attraverso l'adozione di strumenti volti a segnalare potenziali comportamenti illeciti e/o violazioni dei principi del Codice Etico. Tale Sistema è stato ulteriormente consolidato nel 2024, per riflettere le disposizioni del D.Lgs. 24/2023¹⁴ che prevede la massima protezione dei soggetti che effettuano una segnalazione. In tale occasione, dunque, sono stati introdotti **nuovi canali di segnalazione** ed è stato **esteso il perimetro dei potenziali segnalanti** anche a soggetti esterni alla Società. Inoltre, sono state ampliate le categorie di comportamenti, atti o omissioni che possono essere oggetto di segnalazione



¹⁴ Decreto legislativo marzo 2023, n. 24, in attuazione della Direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione Europea e/o delle disposizioni normative nazionali.

Di seguito si riporta l'elenco dei **canali** che compongono il Sistema di Segnalazione di Trenord, per i quali la riservatezza dell'identità del soggetto segnalante e delle informazioni contenute nelle segnalazioni è tutelata in ogni fase del processo, nei limiti previsti dalla legge per l'anonimato e la riservatezza.

Canali compresi nel Sistema di Segnalazione interno Trenord

Piattaforma web (ad uso esclusivo del personale Trenord)

Casella vocale per segnalazioni disponibile gratuitamente

E-mail per la richiesta di incontri diretti

Indirizzo di posta ordinaria: Trenord Srl, Piazzale Luigi Cadorna 14, 20123, Milano, Italia, All'attenzione del Comitato Segnalazioni

Modalità previste per le segnalazioni all'Organismo di Vigilanza nell'ambito del Modello 231 di Trenord.

Trenord **tutela i segnalanti** anche **da qualsiasi atto ritorsivo o discriminatorio**, diretto o indiretto, scaturito per motivi collegati direttamente o indirettamente alla segnalazione, anche nei casi in cui quest'ultima, seppur infondata, si basi su criteri di buona fede e ragionevolezza. L'autore di qualsiasi atto ritorsivo o discriminatorio nei confronti di chi effettua la segnalazione può essere punito con **procedimenti e sanzioni disciplinari**. Il sistema di gestione delle segnalazioni è consultabile alla pagina dedicata del sito web della Società e sulla Intranet aziendale, dove i dipendenti vengono aggiornati anche in merito alle novità introdotte. Nel 2024, la Direzione Internal Audit, Compliance & Risk Management e l'Organismo di Vigilanza hanno collaborato all'analisi e alla gestione delle segnalazioni rilevanti sopraggiunte, per le parti di rispettiva competenza.

4.2 Cybersecurity

I sistemi informatici e di rete sono essenziali per il corretto funzionamento delle operazioni aziendali e rivestono un ruolo fondamentale nel garantire la continuità operativa, la reputazione aziendale e, in generale, un elevato livello di tutela degli stakeholder. Pertanto, al fine di rafforzare e migliorare continuamente il proprio sistema di governance della cybersecurity, nel corso del 2024 Trenord ha definito e implementato ulteriori misure tecniche, operative e organizzative a protezione delle proprie reti e dei sistemi informativi sulla base del **programma interno di sicurezza informatica**.

In linea con l'evoluzione del framework legale in materia di sicurezza Information Communication Technology (ICT), la Società ha quindi sviluppato, implementato e gestito molteplici progettualità anche al fine di garantire la conformità al D. Lgs. 138/2024 (c.d. **Decreto NIS 2**) attuativo della Direttiva europea 2022/2555 in materia di cybersicurezza volta a garantire un livello elevato di sicurezza informatica in ambito nazionale e incrementare il livello comune di sicurezza nell'Unione Europea.

Tra le principali iniziative adottate da Trenord in tema di sicurezza informatica, si segnala l'adozione di un **servizio avanzato di Security Operation Center (SOC)** per il monitoraggio, la prevenzione, l'identificazione nonché la risposta ad eventuali incidenti cibernetici.

La Società ha inoltre adottato una **soluzione di protezione avanzata web application firewall (WAF)** a protezione del sito web istituzionale e dell'App da potenziali attacchi dannosi e traffico Internet indesiderato. Al fine di ulteriormente rinforzare la sicurezza del sito web e gestire efficacemente il traffico worldwide, la Società ha implementato una tecnologia leader di mercato consistente in una **web application e sistemi di protezione integrati** in grado di assorbire il traffico malevolo e preservare la disponibilità del sito.

In conformità alla strategia adottata anche da altri operatori di settore, è stato completato il **progetto di segmentazione della rete** con assegnazione automatica della connessione configurata al fine di separare fisicamente e logicamente i device interni ed esterni (ad es.: consulenti, advisor) dalle risorse strategiche (ad es.: server, database e repository dati) per prevenire la propagazione di eventuali attacchi cyber. Tale progetto ha introdotto un nuovo livello di sicurezza inibendo eventuali accessi malevoli sfruttando la **tecnologia network access control (NAC)**.

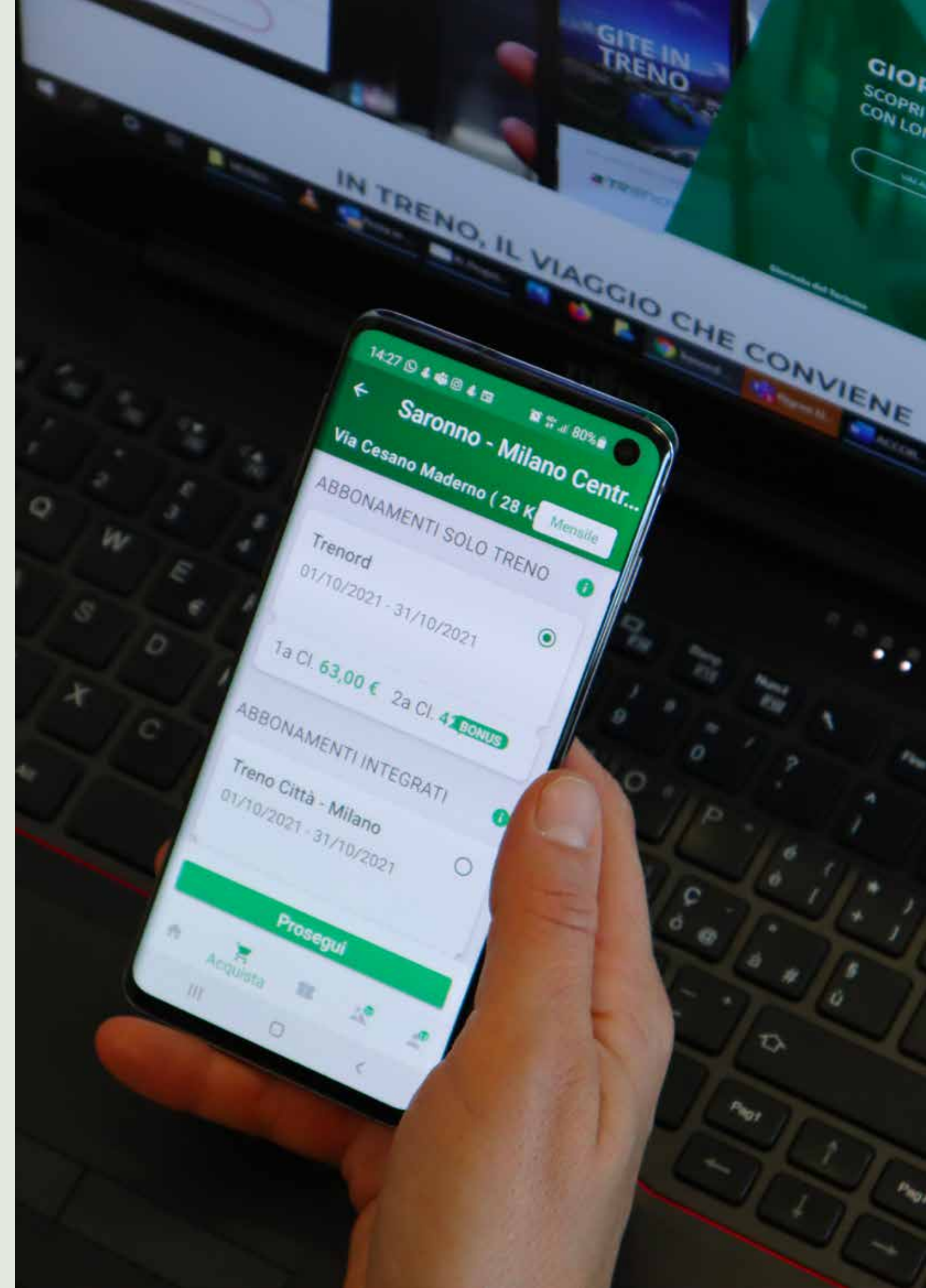
Nell'ambito dell'implementazione dei controlli di cybersecurity si segnala, inoltre, l'introduzione di **tool di monitoraggio avanzato** al fine di mitigare i rischi connessi agli accessi privilegiati illegittimi. Tali tool permettono, infatti, di rilevare e prevenire eventuali accessi non autorizzati (c.d. privilege escalation) a protezione dell'infrastruttura di Trenord e delle relative applicazioni attraverso la gestione e il controllo delle credenziali di accesso.

L'introduzione di **tool di patch management** consentirà altresì a Trenord di analizzare e mappare le vulnerabilità della propria infrastruttura, legate in particolare all'obsolescenza, in modalità continuous monitoring per un aggiornamento costante dei propri sistemi.

A sostegno dell'efficacia del programma di governo e gestione della sicurezza delle informazioni digitali, Trenord sostiene iniziative di **formazione e sensibilizzazione** sui temi della sicurezza cibernetica, anche attraverso **simulazioni di attacco** (ad es.: phishing). Al fine di incrementare ulteriormente l'adesione da parte della popolazione aziendale, la Società ha selezionato una piattaforma leader di mercato attraverso cui erogare **contenuti formativi innovativi e differenziati** in funzione dei destinatari.

In questa prospettiva, gli organi amministrativi e direttivi e tutte le Persone di Trenord sono quotidianamente impegnati a **svolgere ogni attività di propria competenza in modo responsabile e consapevole dei potenziali rischi cibernetici** a beneficio delle performance e della reputazione della Società.

Infine, Trenord ha stipulato a garanzia dei propri stakeholder una polizza assicurativa cyber risks a copertura di eventuali danni derivanti da cyber crime e attacchi informatici.



05 Allegati

5.1 Performance di sostenibilità

GRI 2-7: Dipendenti



SDG 8 – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini
SDG 10 – Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze

	Unità di misura	2024	2023	2022	Variazione 2024-2023
Tempo indeterminato	[numero]	4.641	4.529	4.399	2%
Donne		983	933	836	5%
Uomini		3.658	3.596	3.563	2%
Tempo determinato		284	191	269	49%
Donne		77	68	107	13%
Uomini		207	123	162	68%
Full time		4.859	4.665	4.617	4%
Donne		1.006	960	902	5%
Uomini		3.853	3.705	3.715	4%
Part time		66	55	51	20%
Donne		54	41	41	32%
Uomini		12	14	10	-14%

GRI 2-8: Lavoratori non dipendenti*



SDG 8 – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini

SDG 10 – Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze

	Unità di misura	2024	2023	2022	Variazione 2024-2023
Totale	(numero)	135	122	46	11%
Stage		126	117	43	8%
Donne		37	26	6	42%
Uomini		89	91	37	-2%
Lavoratori somministrati		1	1	0	0%
Donne		0	0	0	n.s.
Uomini		1	1	0	0%
Collaboratori a progetto		8	4	3	100%
Donne		0	0	0	n.s.
Uomini		8	4	3	100%
Collaboratori a P.IVA		0	0	0	n.s.
Donne		0	0	0	n.s.
Uomini		0	0	0	n.s.

*Oltre ai lavoratori indicati nella tabella di cui sopra, si segnala che presso i siti manutentivi di Trenord sono presenti lavoratori appartenenti ad imprese terze fornitrici di lavori e prestazioni. Le prestazioni principali riguardano attività relative alla manutenzione dei rotabili, alla movimentazione di materiali, ai lavori di migliorie e manutenzioni straordinarie dei siti e ai servizi di vigilanza.

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



SDG 5 – Target 5.1: Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne

SDG 8 – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini

SDG 8 – Target 8.6 Ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati

SDG 10 – Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze

	Unità di misura	2024	2023	2022	Variazione 2024-2023
Totale	(numero)	371	254	456	46%
Sotto i 30 anni		185	120	257	54%
Donne		44	49	73	-10%
Uomini		141	71	184	99%
Compreso tra 30 e 50 anni		180	126	192	43%
Donne		44	31	46	42%
Uomini		136	95	146	43%
Oltre i 50 anni		6	8	7	-25%
Donne		1	3	1	-67%
Uomini		5	5	6	0%

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



SDG 5 – Target 5.1: Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne

SDG 8 – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini

SDG 8 – Target 8.6 Ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati

SDG 10 – Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze

	Unità di misura	2024	2023	2022	Variazione 2024-2023
Totale	(numero)	166	203	181	-18%
Sotto i 30 anni		21	35	22	-40%
Donne		6	9	3	-33%
Uomini		15	26	19	-42%
Compreso tra 30 e 50 anni		53	70	51	-24%
Donne		14	7	9	100%
Uomini		39	63	42	-38%
Oltre i 50 anni		92	98	108	-6%
Donne		10	9	14	11%
Uomini		82	89	94	-8%

GRI 401-1: Tasso di turnover per fascia d’età e genere



- SDG 5** – Target 5.1: Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne
- SDG 8** – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini
- SDG 8** – Target 8.6 Ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati
- SDG 10** – Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze

	Unità di misura	2024	2023	2022	Variazione 2024-2023
Totale	[%]	7,5%	5,4%	9,8%	2,2%
Sotto i 30 anni		31,5%	21,9%	46,1%	9,6%
Compreso tra i 30 e i 50 anni		5,2%	3,8%	5,9%	1,4%
Oltre i 50 anni		0,7%	0,9%	0,8%	-0,2%
Donne		8,4%	8,3%	12,7%	0,1%
Uomini		7,3%	4,6%	9,0%	2,7%
Tasso di turnover in uscita		3,4%	4,3%	3,9%	-0,9%
Sotto i 30 anni		3,6%	6,4%	3,9%	-2,7%
Compreso tra i 30 e i 50 anni		1,5%	2,1%	1,6%	-0,6%
Oltre i 50 anni		10,3%	11%	12,2%	-0,8%
Donne		2,8%	2,5%	2,8%	0,3%
Uomini		3,5%	4,8%	4,2%	-1,3%

GRI 401-3: Congedo parentale



- SDG 5** – Target 5.1: Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne
- SDG 8** – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini
- SDG 10** – Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze

	Unità di misura	2024	2023	2022	Variazione 2024-2023
N° di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nell’anno	(numero)	112	85	87	31,8%
Donne		43	40	40	7,5%
Uomini		69	45	47	53,3%
N° di dipendenti ritornati al lavoro dopo il congedo parentale		29	60	69	-51,7%
Donne		11	28	34	-60,7%
Uomini		18	32	35	-43,8%
N° di dipendenti ritornati al lavoro dopo il congedo parentale, che risultano ancora impiegati 12 mesi dopo		82	84	57	-2,4%
Donne		40	44	32	-9,1%
Uomini		42	40	25	5%
Tasso di rientro al lavoro	[%]	26%	70,6%	79,3%	-63,3%
Retention rate		137%	122%	91,9%	12%

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



SDG 5 – Target 5.5: Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership

SDG 8 – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini

	Unità di misura	2024	2023	2022	Variazione 2024-2023
Totale	(numero)	4.925	4.720	4.668	4%
Dirigenti	[%]	23	24	24	-4%
Sotto i 30 anni		0%	0%	0%	n.s.
Donne		0%	0%	0%	n.s.
Uomini		0%	0%	0%	n.s.
Compreso tra 30 e 50 anni		35%	42%	42%	-17%
Donne	[%]	0%	4%	4%	-100%
Uomini		35%	38%	38%	-7%
Oltre i 50 anni		65%	58%	58%	12%
Donne		4,3%	4,2%	4,2%	4%
Uomini		61%	54%	54%	12%
Quadri	[%]	171	177	177	-3%
Sotto i 30 anni		0%	0%	0%	n.s.
Donne		0%	0%	0%	n.s.
Uomini		0%	0%	0%	n.s.
Compreso tra 30 e 50 anni		41%	40%	38%	2%
Donne	[%]	12%	12%	11%	-1%
Uomini		29%	28%	27%	4%
Oltre i 50 anni		59%	60%	62%	-1%
Donne		15%	12%	12%	22%
Uomini		44%	48%	50%	-8%

Impiegati		4.036	3.820	3.723	6%
Sotto i 30 anni		12,6%	12,5%	12,5%	1%
Donne		3,7%	3,9%	3,4%	-4%
Uomini		8,9%	8,6%	9,2%	4%
Compreso tra 30 e 50 anni		71%	70%	70%	1%
Donne		17%	17%	17%	0%
Uomini		53,2%	53%	53%	1%
Oltre i 50 anni		16,7%	17,2%	17,2%	-3%
Donne		3,6%	3,6%	3,3%	2%
Uomini		13,1%	13,7%	13,9%	-4%
Operai	[%]	695	699	744	-1%
Sotto i 30 anni		11%	10%	12%	10%
Donne		0,4%	0,1%	0,3%	202%
Uomini		11%	10%	12%	8%
Compreso tra 30 e 50 anni		73%	74%	72%	-1%
Donne	[%]	1%	1%	1%	41%
Uomini		72%	73%	71%	-1%
Oltre i 50 anni		15,5%	15,9%	16,0%	-2%
Donne		0%	0%	0%	n.s.
Uomini		15,5%	15,9%	16,0%	-2%

GRI 405-1 b: Personale diversamente abile



SDG 8 – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini

	Unità di misura	2024	2023	2022	Variazione 2024-2023
Dipendenti diversamente abili	(numero)	47	37	35	27%

GRI 404-1: Ore totali di formazione*



SDG 4 – Target 4.4: Aumentare il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie per l’occupazione e per lavori dignitosi

SDG 4 – Target 4.5: Eliminare le disparità di genere nell’istruzione

	Unità di misura	2024	2023	2022	Variazione 2024-2023
Tempo indeterminato	(numero)	453.593	321.831	295.769	41%
Dirigenti		351	223	254	58%
Donne		36	6	28	555%
Uomini		315	217	226	45%
Quadri		5.376	4.868	2.988	10%
Donne		1.303	1.016	657	28%
Uomini		4.073	3.852	2.332	6%
Impiegati		392.018	257.150	277.805	52%
Donne		59.662	59.107	81.549	1%
Uomini		332.356	198.043	196.256	68%
Operai		55.849	59.590	14.722	-6%
Donne		1.332	21	8	6180%
Uomini		54.517	59.569	14.715	-8%
Totale per personale non assunto e dipendenti terzi	(numero)	95.334	255.048	107.006	-63%

*Include la formazione erogata ai dipendenti, al personale non assunto e a dipendenti terzi

GRI 404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente*



SDG 4 – Target 4.4: Aumentare il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie per l’occupazione e per lavori dignitosi

SDG 4 – Target 4.5: Eliminare le disparità di genere nell’istruzione

	Unità di misura	2024	2023	2022	Variazione 2024-2023
Totale	(numero)	94,5	68,9	64,8	37%
Dirigenti		14,8	9,3	10,7	59%
Donne		24	3	12,0	773%
Uomini		14,2	10	10,6	44%
Quadri		31,4	27,7	16,5	13%
Donne		28,8	24	15,9	19%
Uomini		32,3	29	16,7	12%
Impiegati		100,5	68,4	76,7	47%
Donne		61,2	64,2	96,4	-5%
Uomini		113,6	69,8	70,7	63%
Operai		79,4	83,3	20,0	-5%
Donne		199,7	3	1,0	6494%
Uomini		78,2	84	20,2	-7%

* Include la formazione erogata esclusivamente al personale dipendente

GRI 403-9: Infortuni sul lavoro



SDG 8 – Target 8.8: Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori

	Unità di misura	2024	2023	2022	Variazione 2024-2023
Numero di infortuni dei dipendenti	(numero)	235*	222	213	6%
Sul lavoro	(numero)	199	190	175	5%
Donne		47	45	35	4%
Uomini		152	145	140	5%
In itinere		36	32	38	13%
Donne		4	6	9	-33%
Uomini		32	26	29	23%
Numero di infortuni con gravi conseguenze (esclusi i decessi) dei dipendenti**		1	2	3	-50%
Sul lavoro		0	2	1	-100%
Donne		0	1	0	-100%
Uomini		0	1	1	-100%
In itinere		1	0	2	-
Donne		0	0	1	-
Uomini		1	0	1	-
Numero di decessi dei dipendenti a seguito di infortuni		0	0	0	-
Numero di ore lavorate dei dipendenti		7.563.081	7.390.086	7.170.350	2%
Tasso di infortuni registrabili dei dipendenti	(N. di infortuni sul lavoro registrabili/N. di ore lavorate) *1.000.000	31,07	30,04	29,71	3%
Tasso di infortuni con gravi conseguenze (esclusi i decessi) dei dipendenti	(N. di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze /N. di ore lavorate) *1.000.000	0,13	0,27	0,42	-50%
Tasso di decessi dei dipendenti a seguito di infortuni	(N. di decessi risultanti da infortuni sul lavoro /N. di ore lavorate) *1.000.000	-	-	-	-

*Gli infortuni dei lavoratori non dipendenti sono pari a 13.
** Infortunio sul lavoro con gravi conseguenze: infortunio sul lavoro con più di 180 giorni di assenza per infortunio.

GRI 302-1: Consumi di energia



SDG 7 – Target 7.2: Aumentare la quota di energie rinnovabili
SDG 8 – Target 8.4: Migliorare l'efficienza delle risorse nel consumo e nella produzione per scindere la crescita economica dal degrado ambientale
SDG 12 – Target 12.2: Raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali
SDG 13 – Target 13.1: Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima

	Unità di misura	2024***	2023	2022**	Variazione 2024-2023
Totale	(GJ)	2.579.406	2.614.352	2.496.108	-1%
Energia di trazione*		2.398.419	2.427.887	2.302.993	-1%
Energia elettrica		2.069.116	2.121.609	2.010.351	-2%
di cui da fonti rinnovabili certificate		65.557	83.707	98.638	-22%
Gasolio e benzina		329.303	306.277	292.641	8%
Energia per impianti di manutenzione e uffici		180.987	186.466	193.115	-3%
Energia elettrica**		57.606	56.568	56.573	2%
di cui da fonti rinnovabili certificate		43.612	20.868	21.592	109%
Gasolio		1.797	1.668	2.129	8%
Gas metano		121.584	128.230	134.413	-5%

*Energia utilizzata per la trazione di treni, bus sostitutivi e veicoli a gasolio direttamente controllati, e l'energia utilizzata per la trazione dei veicoli elettrici direttamente controllati.
Si specifica che l'energia di trazione utilizzata sulla rete RFI viene calcolata sulla base di "Misuratori Virtuali" che definiscono il consumo di energia elettrica in funzione delle caratteristiche del treno e della tratta percorsa.
** i dati relativi al 2022 sono stati coerentemente esposti con la nuova contabilizzazione dell'energia elettrica utilizzata per la trazione dei veicoli elettrici direttamente controllati nella voce Energia di trazione.
*** I calcoli considerano la stima di alcuni dati relativi al gasolio per trazione e per riscaldamento, gas metano per riscaldamento e energia elettrica

GRI 305-1, GRI 305-2: Emissioni di CO₂e – Calcolo delle emissioni Scope 2 secondo la metodologia Location-Based



SDG 12 – Target 12.4: Raggiungere una gestione ecocompatibile delle sostanze chimiche
SDG 13 – Target 13.1: Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima

	Unità di misura	2024***	2023	2022**	Variazione 2024-2023
Totale Totale Scope 1+2 ¹⁵	(t CO ₂ e)	187.772	193.129	179.288	-3%
Energia di Trazione*		176.634	182.325	168.256	-3%
Energia per impianti e uffici		11.138	10.803	11.032	3%
Scope 1		31.631	30.235	29.295	5%
Energia di Trazione*		25.363	23.662	22.369	7%
Energia per impianti e uffici		6.268	6.573	6.927	-5%
Scope 2 - Location Based		156.141	162.894	149.993	-4%
Energia di Trazione*		151.270	158.664	145.887	-5%
Energia per impianti e uffici		4.870	4.230	4.105	15%

La metodologia Location Based considera un fattore emissivo di CO₂eq di media entità sulla base del mix energetico nazionale.
*Energia utilizzata per la trazione di treni, bus sostitutivi e veicoli a gasolio direttamente controllati, e l'energia utilizzata per la trazione dei veicoli elettrici direttamente controllati.
** i dati relativi al 2022 sono stati coerentemente esposti con la nuova contabilizzazione dell'energia elettrica utilizzata per la trazione dei veicoli elettrici direttamente controllati nella voce Energia di trazione.
*** I calcoli su stime di alcuni dati specifici relativi al gasolio per trazione e per riscaldamento, gas metano per riscaldamento e energia elettrica

¹⁵ Emissioni Scope 1: emissioni dirette di gas serra, provenienti da fonti possedute o controllate dall'azienda (es. emissioni dalla combustione in caldaie, forni, veicoli, ecc. di proprietà o controllati). Emissioni Scope 2: emissioni di gas serra provenienti dalla generazione dell'elettricità acquistata e consumata dall'azienda

GRI 305-1, GRI 305-2: Emissioni di CO₂e – Calcolo delle emissioni Scope 2 secondo la metodologia Market-Based



SDG 12 – Target 12.4: Raggiungere una gestione ecocompatibile delle sostanze chimiche
SDG 13 – Target 13.1: Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima

	Unità di misura	2024***	2023	2022	Variazione 2024-2023
Totale Scope 1+2 ¹¹	(t CO ₂ e)	312.161	293.553	276.185	6%
Energia di Trazione*		303.948	282.447	264.822	8%
Energia per impianti e uffici		8.214	11.106	11.363	-26%
Scope 1		31.631	30.235	29.295	5%
Energia di Trazione*		25.363	23.662	22.369	7%
Energia per impianti e uffici		6.268	6.573	6.927	-5%
Scope 2		280.530	263.319	246.889	7%
Energia di Trazione*		278.584	258.785	242.453	8%
Energia per impianti e uffici		1.946	4.533	4.436	-57%

la metodologia Market Based assegna al consumo di energia derivante da fonti rinnovabili certificate un fattore di emissione di CO₂eq pari a zero.
*Energia utilizzata per la trazione di treni, bus sostitutivi e veicoli a gasolio direttamente controllati, e l'energia utilizzata per la trazione dei veicoli elettrici direttamente controllati.
** i dati relativi al 2022 sono stati coerentemente esposti con la nuova contabilizzazione dell'energia elettrica utilizzata per la trazione dei veicoli elettrici direttamente controllati nella voce Energia di trazione.
*** I calcoli su stime di alcuni dati specifici relativi al gasolio per trazione e per riscaldamento, gas metano per riscaldamento e energia elettrica

GRI 305-7: Emissioni di NO_x, SO_x e altre emissioni significative in atmosfera



SDG 3 – Target 3.9: Ridurre il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo
SDG 12 – Target 12.4: Raggiungere una gestione ecocompatibile delle sostanze chimiche

	Unità di misura	2024	2023	2022	Variazione 2024-2023
NO _x	(ton)	327	330	297	-1%
SO ₂		29	24	30	23%
PM		11	12	7	-13%
NM _{VO} C		51	53	61	-3%

GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5: Rifiuti prodotti, recuperati e smaltiti



SDG 3 – Target 3.9: Ridurre il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo

SDG 12 – Target 12.4: Raggiungere una gestione ecocompatibile delle sostanze chimiche

SDG 12 – Target 12.5: Ridurre la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo

	Unità di misura	2024***	2023	2022	Variazione 2024-2023
Rifiuti generati totali	(KG)	4.666.805	2.802.885	2.489.914	67%
Rifiuti pericolosi		980.858	239.687	367.845	309%
Recuperati*		896.108	178.250	256.486	403%
Smaltiti**		84.750	61.437	111.359	38%
Rifiuti non pericolosi		3.685.947	2.563.198	2.122.069	44%
Recuperati*		1.395.400	1.166.848	1.129.248	20%
Smaltiti**		2.290.547	1.396.350	992.821	64%

*Dati riferiti a rifiuti destinati ad “Altre operazioni di recupero”

**Dati riferiti a rifiuti destinati ad “Altre operazioni di smaltimento”

*** I calcoli sono basati su stime di alcuni dati specifici

GRI 303-3: Prelievi idrici



SDG 6 – Target 6.4: Aumentare l'efficienza idrica e assicurare prelievi e fornitura di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua

SDG 8 – Target 8.4: Migliorare l'efficienza delle risorse nel consumo e nella produzione per scindere la crescita economica dal degrado ambientale

SDG 12 – Target 12.2: Raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali

	Unità di misura	2024		2023		2022		Variazione 2024-2023
	(m³)	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree
Totale		368.888	0	312.722	0	317.097*	0	18%
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		368.888	0	312.722	0	317.097*	0	18%
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		0	0	0	0	0	0	n.s.
Acque sotterranee (pozzo)		6.664	0	9.105	0	6.700*	0	-27%
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		6.664	0	9.105	0	6.700	0	-27%
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		0	0	0	0	0	0	n.s.
Risorse idriche di terze parti (acquedotto)*		362.224	0	303.617	0	310.397	0	19%
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		362.224	0	303.617	0	310.397	0	19%
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		0	0	0	0	0	0	n.s.
Acque di superficie		0	0	0	0	0	0	n.s.
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		0	0	0	0	0	0	n.s.
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		0	0	0	0	0	0	n.s.

* Il dato 2022 è stato riesposto a seguito di un affinamento nella metodologia di contabilizzazione dei prelievi

GRI 303-4: Scarichi idrici per tipologia di destinazione



SDG 6 – Target 6.4: Eliminare le pratiche di scarico non controllato, ridurre il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare il riciclaggio e il riutilizzo di acqua

	Unità di misura	2024	2023	2022	Variazione 2024-2023
Scarichi idrici	(m³)	235.129	167.387	145.405	40%
Risorse idriche di terze parti (fognature)		235.129	167.387	145.405	40%
di cui inviato ad altre organizzazioni		0	0	0	n.s.
Acque sotterranee		0	0	0	n.s.
Acque di superficie		0	0	0	n.s.

GRI 303-4: Scarichi idrici per qualità dell'acqua e area di destinazione



SDG 6 – Target 6.4: Eliminare le pratiche di scarico non controllato, ridurre il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare il riciclaggio e il riutilizzo di acqua

	Unità di misura	2024		2023		2022		Variazione 2024-2023
	(m³)	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	
Scarichi idrici totali		235.129	0	167.387	0	145.405	0	40%
Scarichi idrici di acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		235.129	0	167.387	0	145.405	0	40%
Scarichi idrici di altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		0	0	0	0	0	0	n.s.

GRI 303-4: Scarichi idrici per tipologia di trattamento



SDG 6 – Target 6.4: Eliminare le pratiche di scarico non controllato, ridurre il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare il riciclaggio e il riutilizzo di acqua

	Unità di misura	2024	2023	2022	Variazione 2024-2023
Totale	(m³)	235.129	167.387	145.405	40%
Nessun trattamento		0	0	0	n.s.
Trattamento Fisico (dissabbiatura/disoleazione e filtrazione)		33.054	27.611	27.421	20%
Trattamento Fisico-Chimico		186.082	126.901	106.060	47%
Trattamento Fisico-Chimico e Biologico		15.993	12.875	11.924	24%

5.2 GRI Content index

Dichiarazione d’uso	Trenord ha redatto un report in conformità agli Standard GRI per il periodo 01/01/2024 – 31/12/2024		
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi Fondamentali 2021		
GRI Sector Standard	Non disponibile		
GRI Standard	Informativa	Numero di pagina o disclosure	Omissioni
INFORMAZIONI GENERALI			
GRI 2: General Disclosures 2021			
2-1	Dettagli organizzativi	Trenord Srl ha sede legale e amministrativa in Piazza Cadorna, 14 20123 Milano MI – Italia. Sezione 1	
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell’organizzazione	Trenord Srl Sezione 1	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Il Bilancio di Sostenibilità 2024 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 04/03/2025. Guida alla lettura Sezione 1.1	
2-4	Revisione delle informazioni	Sezione 1.1	
2-5	Assurance esterna	Guida alla lettura Sezione 1.1 Sezione 5.3	
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	Sezione 1.2 Sezione 3.1.1 Sezione 3.3 Nel 2024 non si sono verificate modifiche significative riguardanti la dimensione dell’azienda, la struttura, la proprietà, né la catena del valore.	
2-7	Dipendenti	Sezione 3.1 Sezione 5.1	
2-8	Lavoratori non dipendenti	Paragrafo 3.1 Sezione 5.1	

2-9	Struttura e composizione della governance	In data 11 febbraio 2025, l’assemblea dei soci ha nominato i membri del Consiglio di Amministrazione di Trenord per il triennio 2025-2027. Sezione 1.5	
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Sezione 1.5 Non essendo una società quotata, non viene in rilievo il requisito dell’indipendenza.	
2-11	Presidente del massimo organo di governo	Sezione 1.5	
2-12	Ruolo del massimo organo di governance e controllo nella gestione degli impatti	Sezione 1.5.1	
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	Sezione 1.5.1	
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Sezione 1.5.1	
2-15	Conflitti di interesse	La specifica procedura prevede la sottoscrizione ogni anno da parte dei dirigenti e responsabili apicali aziendali della dichiarazione circa la sussistenza o non di conflitti di interesse.	
2-16	Comunicazione delle criticità	Sezione 1.6 Sezione 1.8	
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Sezione 1.5.1	
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Sezione 1.5	
2-19	Politiche retributive	Sezione 1.5 Sezione 3.1.1	
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	Sezione 3.1.1	
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	Nel 2024 il rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale mediana di tutti i dipendenti è pari a 7,8. I valori 2024 di retribuzione totale annuale utilizzati per il calcolo dell’indicatore risultano essere in linea con i valori 2023 (non si registrano aumenti percentuali significativi nei valori di retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e retribuzione totale annuale mediana di tutti i dipendenti).	

2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder Sezione 1.4	
2-23	Impegno in termini di policy	Sezione 1.4	
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	Sezione 1.4	
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Sezione 1.4.1 Sezione 4.1	
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Sezione 4.1	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Nel 2024 Trenord non ha ricevuto multe e sanzioni non monetarie significative per mancato rispetto a leggi e regolamenti.	
2-28	Adesione ad associazioni	AGENS – Agenzia Confederale dei Trasporti e Servizi AIAS – Associazione Italiana fra gli Addetti alla Sicurezza AIIA – Associazione Italiana Internal Auditors Assolombarda – Confindustria Milano Monza Brianza CEI – Comitato Elettrotecnico Italiano CIFI – Collegio degli Ingegneri Ferroviari Italiani UIC – Union Internationale des Chemins de Fer UITP – Unione Internazionale dei Trasporti Pubblici UNI – Ente Italiano di Normazione Unifer – Ente di unificazione del settore ferroviario federato all’UNI	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Sezione 1.8	
2-30	Contratti collettivi	Sezione 3.1.1.1	

DISCLOSURE SUI TEMI MATERIALI

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021

3-1	Processo per determinare i temi materiali	Sezione 1.8	
3-2	Lista dei temi materiali	Sezione 1.8	

TEMA MATERIALE: ETICA E INTEGRITÀ

GRI 3: Material Topics 2021

3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Sezione 4.1	
-----	---	-------------	--

GRI 205: Anticorruzione 2016

205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Durante il periodo di rendicontazione, all’interno della Società non si sono verificati incidenti o atti illeciti riconducibili a fenomeni di corruzione	
-------	---	--	--

TEMA MATERIALE: CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI DI CO₂

GRI 3: Material Topics 2021

3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Sezione 2.1	
-----	---	-------------	--

GRI 302: Energia 2016

302-1	Energia consumata all’interno dell’organizzazione	Sezione 2.1.2 Sezione 5.1	
-------	---	------------------------------	--

GRI 305: Emissioni 2016

305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Sezione 2.1.2 Sezione 5.1	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Sezione 2.1.2 Sezione 5.1	

TEMA MATERIALE: GESTIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI

GRI 3: Material Topics 2021

3-3	Modalità di gestione	Sezione 2.2 Sezione 2.3 Sezione 2.4 Sezione 2.5	
-----	----------------------	--	--

GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018

303-1	Interazione con l’acqua come risorsa condivisa	Sezione 2.3 Sezione 5.1	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Sezione 2.3 Sezione 5.1	
303-3	Prelievo idrico	Sezione 2.3.1 Sezione 5.1	
303-4	Scarico di acqua	Sezione 2.3.2 Sezione 5.1	

GRI 305: Emissioni 2016			
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	Sezione 2.2 Sezione 5.1	
GRI 306: Rifiuti 2020			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi legati ai rifiuti	Sezione 2.5 Sezione 5.1	
306-2	Gestione degli impatti significativi legati ai rifiuti	Sezione 2.5 Sezione 5.1	
306-3	Rifiuti prodotti	Sezione 2.5 Sezione 5.1	
306-4	Rifiuti recuperati	Sezione 2.5 Sezione 5.1	
306-5	Rifiuti smaltiti	Sezione 2.5 Sezione 5.1	
TEMA MATERIALE: WELFARE E INCLUSIONE			
GRI 3: Material Topics 2021			
3-3	Modalità di gestione	Sezione 3.1.2	
GRI 401: Occupazione 2016			
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Sezione 3.1.2	
401-3	Congedo parentale	Sezione 3.1.2 Sezione 5.1	
GRI 402: Gestione delle relazioni industriali 2016			
402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	Trenord applica quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale delle Attività Ferroviarie	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016			
405-1	Composizione dei membri del CdA e dei dipendenti per categoria d'impiego, genere e fascia d'età	Sezione 1.4 Sezione 5.1	

GRI 3: Material Topics 2021			
3-3	Modalità di gestione	Sezione 3.1.4	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Sezione 3.1.4	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Sezione 3.1.4	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Sezione 3.1.4	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Sezione 3.1.4	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Sezione 3.1.3.3	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Sezione 3.1.4	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Sezione 3.1.4	
403-9	Infortuni sul lavoro	Sezione 3.1.4 Sezione 5.1	

TEMA MATERIALE: ATTRAZIONE E SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO			
GRI 3: Material Topics 2021			
3-3	Modalità di gestione	Sezione 3.1.1 Sezione 3.1.3	
GRI 401: Occupazione 2016			
401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	Sezione 3.1.1 Sezione 5.1	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Sezione 5.1	
TEMA MATERIALE: QUALITÀ DEL SERVIZIO			
GRI 3: Material Topics 2021			
3-3	Modalità di gestione	Sezione 1.3 Sezione 3.3.2 Sezione 3.3.7 Sezione 3.3.8 Sezione 3.3.9.1	
GRI 417: Etichettatura dei prodotti e servizi 2016			
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Nel 2024 non si sono registrati casi di non-conformità rispetto a regolamenti e codici volontari in materia di informazione di servizi.	
417-3	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	Nel 2024 non si sono registrati casi di non-conformità rispetto a regolamenti e codici volontari in tema di comunicazione, marketing, pubblicità, promozione e sponsorizzazione.	
TEMA MATERIALE: SICUREZZA DEL VIAGGIO			
GRI 3: Material Topics 2021			
3-3	Modalità di gestione	Sezione 3.3.8 Sezione 3.3.9.1	

TEMA MATERIALE: INTERMODALITÀ			
GRI 3: Material Topics 2021			
3-3	Modalità di gestione	Sezione 3.2.1 Sezione 3.3.4	
TEMA MATERIALE: COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ LOCALI			
GRI 3: Material Topics 2021			
3-3	Modalità di gestione	Sezione 3.2.1	
TEMA MATERIALE: CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE			
GRI 3: Material Topics 2021			
3-3	Modalità di gestione	Sezione 3.2.2	
TEMA MATERIALE: DIGITALIZZAZIONE E CYBERSECURITY			
GRI 3: Material Topics 2021			
3-3	Modalità di gestione	Sezione 3.1.1 Sezione 3.1.3 Sezione 3.3.2 Sezione 3.3.9.1	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016			
418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Nel 2024 non si sono registrati reclami inerenti alla violazione della privacy dei clienti e la perdita di dati personali.	



Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità 2024

Al Consiglio di Amministrazione di Trenord srl

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“limited assurance engagement”) del Bilancio di Sostenibilità di Trenord Srl (di seguito “la Società”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 e approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 4 marzo 2025 (di seguito il “Bilancio”).

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Trenord Srl. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Criteri per la redazione del Bilancio di Sostenibilità” del Bilancio di Sostenibilità.

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

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Trenord Srl in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell’International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code) emesso dall’International Ethics Standards Board for Accountants, , basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l’International Standard on Quality Management 1 (ISQM Italia 1), che richiede di configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che include direttive e procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

Società a responsabilità limitata a socio unico
Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 725091 Cap. Soc. Euro 100.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 06234620968 - Altri Uffici: **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640311 Fax 080 5640349 - **Bologna** 40124 Via Luigi Carlo Farini 12 Tel. 051 6186211 - **Bolzano** 39100 Via Alessandro Volta 13A Tel. 0471 066650 - **Brescia** 25121 Viale Duca d’Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Cagliari** 09125 Viale Diaz 29 Tel. 070 6848774 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 Fax 055 2482899 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873431 Fax 049 8734399 | **Rubano** 35030 Via Belle Pute 36 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 6256313 Fax 091 7820221 | 90139 Via Roma 457 Tel. 091 6752111 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 Fax 0521 781844 - **Pescaia** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 6920731 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 5773211 Fax 011 5773259 - **Trento** 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 Fax 0461 239077 | 38121 Via Adalberto Libera 13 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 99 Tel. 0422 315711 Fax 0422 315798 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 Fax 040 364737 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001

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



Responsabilità della società di revisione

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

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Trenord Srl e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

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

- a livello di Società
 - con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per l’impianto di manutenzione di Novate Milanese, che abbiamo selezionato sulla base delle sue attività e del suo contributo agli indicatori di prestazione, abbiamo effettuato una visita in loco nel corso del quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.



Altri aspetti

I dati presentati all'interno del paragrafo "6. True Value di Trenord" riportato in coda al Bilancio di Sostenibilità relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024, non sono stati sottoposti a verifica.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Trenord Srl relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Criteri per la redazione del Bilancio di Sostenibilità" del Bilancio di Sostenibilità.

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Paolo Bersani".

Paolo Bersani
(Partner)

Firmato digitalmente da: Paolo Bersani
Data: 27/03/2025 19:22:10

Torino, 27 marzo 2025

06 True Value di Trenord

Riconoscendo quanto sia importante il trasporto pubblico per lo sviluppo e la competitività delle aree servite, oltre al suo ruolo cruciale nella transizione energetica e nel raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione comunitari, Trenord ha adottato nel 2019 il modello del True Value sviluppato da KPMG.

Questa metodologia valuta il valore complessivo dell'Azienda non solo in termini di risultati economico-finanziari generati, ma considera anche la quantificazione monetaria delle esternalità prodotte su economia, ambiente e società.

La monetizzazione degli impatti è fondamentale, in quanto permette di convertire impatti afferenti a grandezze fisiche differenti in un'unità di misura comune (monetaria), facilitando il confronto dei dati e consentendo di rappresentare il beneficio (o il costo) per la collettività. Il risultato, denominato True Value – ovvero “vero valore” – offre, infatti, una rappresentazione quanto più completa dell'Azienda, associando una stima monetaria a vari impatti, che possono essere più o meno evidenti. Questi includono, ad esempio, le emissioni di CO2 evitate grazie all'uso del treno invece dell'automobile (impatto positivo) o il tempo perso dai passeggeri a causa di ritardi e cancellazioni dei treni (impatto negativo).

Altri benefici comprendono la riduzione del traffico stradale, la diminuzione degli incidenti automobilistici, derivante dall'utilizzo del treno come mezzo di trasporto alternativo all'automobile, o l'indotto economico generato nelle località turistiche raggiunte dal treno. In un contesto in continua evoluzione, questa rappresentazione assume un'importanza ancora maggiore. Il treno non è solo uno mezzo di trasporto sostenibile ed economico, ma ha anche un'importante valenza sociale, poiché il servizio di trasporto pubblico, disponibile ogni giorno dell'anno, permette a tutti di spostarsi per lavoro, studio o svago.

6.1 Modello True Value

Per definire il modello del True Value sono state condotte le seguenti attività:

1. IDENTIFICAZIONE DEI PRINCIPALI IMPATTI

positivi e negativi, su economia, ambiente e società

2. QUANTIFICAZIONE DEGLI IMPATTI

attraverso l'utilizzo di indicatori misurabili

3. MONETIZZAZIONE DEGLI IMPATTI

attraverso l'uso di proxy finanziarie^a

^a Proxy finanziarie: parametri che permettono di attribuire un valore monetario ad un impatto sociale e/o ambientale e che rappresentano una stima del costo e/o beneficio generato dall'impatto stesso sull'ambiente e la collettività

E sono stati applicati i seguenti principi:

Materialità

Mappatura degli impatti diretti, indiretti e indotti più significativi

Misurabilità

Selezione degli impatti quantificabili più significativi, ovvero quelli per cui sono disponibili indicatori quantitativi utili a misurare l'entità dell'impatto stesso

Trasparenza

Raccolta, analisi e presentazione dei dati utilizzati nell'analisi al fine di garantire accuratezza e tracciabilità delle informazioni

Equilibrio

Considerazione sia degli impatti che generano un beneficio (impatti positivi) sia di quelli che arrecano un danno (impatti negativi)

Prospettiva degli stakeholder

Coinvolgimento del management di Trenord nella definizione del modello per comprendere la prospettiva degli stakeholder rappresentati dalla propria funzione.

Inoltre, al fine di rappresentare in modo quanto più completo il "vero valore" di Trenord, il modello del True Value ha preso in considerazione sia gli impatti direttamente generati dall'Azienda attraverso le sue attività, sia quelli indiretti e indotti lungo la catena del valore, includendo gli impatti generati dai fornitori, dai dipendenti, dai passeggeri, e dalle stazioni ferroviarie servite da Trenord.

ATTIVITÀ DI TRENORD



DIPENDENTI



PASSEGGERI



FORNITORI

STAZIONI FERROVIARIE^b

^b Sono state prese in considerazione le stazioni ferroviarie più significative in termini di flusso di passeggeri



ECONOMICI

- + Valore aggiunto diretto
- + Valore aggiunto indiretto
- + Valore aggiunto indotto



AMBIENTALI

- Emissioni di CO₂ generate
- + Emissioni di CO₂ assorbite ed evitate
- Emissioni di contaminanti atmosferici generate
- + Emissioni di contaminanti atmosferici evitate
- Rifiuti prodotti
- Consumi idrici
- Inquinamento acustico generato
- + Inquinamento acustico evitato
- Utilizzo di suolo generato
- + Utilizzo di suolo evitato



SOCIALI

- + Disponibilità del servizio
- + Tempo di viaggio utile
- Tempo di viaggio perso
- + Congestione stradale evitata
- Incidenti ferroviari generati
- + Incidenti stradali evitati
- Infortuni dei passeggeri e dei dipendenti
- + Formazione erogata
- + Surplus economico
- + Costi dell'automobile evitati
- + Salario aggiuntivo
- + Spese dei passeggeri nelle località turistiche
- + Valore aggiunto generato dalle attività commerciali nelle stazioni
- + Valore economico generato dalla spesa dei passeggeri di Malpensa

6.1.1 Impatti inclusi nel modello True Value

Di seguito sono elencati gli impatti che Trenord genera direttamente, indirettamente e in modo indotto su economia, ambiente e società, inclusi nel modello True Value. Il segno + indica gli impatti positivi, mentre il segno - indica gli impatti negativi. Per una descrizione degli impatti consultare la sezione 6.3 Descrizione degli impatti del True Value.



La tabella sottostante mostra gli impatti distribuiti lungo l'intera catena del valore, ovvero quelli direttamente attribuibili alle attività di Trenord e quelli generati da fornitori, dipendenti, stazioni ferroviarie e passeggeri.

Gli impatti distribuiti lungo la catena del valore considerati nel modello

	ATTIVITÀ DI TRENORD	DIPENDENTI	PASSEGGERI	FORNITORI	STAZIONI FERROVIARIE
Valore aggiunto diretto	●				
Valore aggiunto indiretto				●	
Valore aggiunto indotto		●		●	
Emissioni di CO ₂ generate ed evitate	●	●		●	●
Emissioni di contaminanti atmosferici generate ed evitate	●	●		●	●
Rifiuti prodotti	●				●
Consumi idrici	●				●
Inquinamento acustico generato ed evitato				●	
Suolo occupato e utilizzo di suolo evitato				●	
Disponibilità del servizio	●				
Tempo di viaggio perso e utilizzato per attività remunerative	●				
Congestione stradale evitata	●				
Incidenti ferroviari generati e incidenti stradali evitati	●				
Infortuni registrati	●	●		●	●
Formazione erogata	●				
Surplus economico dalle offerte Trenord	●				
Costi per l'operatività delle automobili evitati			●		
Salario aggiunto percepito a Milano			●		
Spesa dei passeggeri nelle località turistiche			●		
Valore aggiunto generato dalle attività commerciali nelle stazioni			●		
Valore economico generato da Malpensa			●		

Nel 2024 il True Value di Trenord ammonta a 3 mld € di cui circa il 66% riconducibile a impatti sociali

6.2 True Value 2024

Nel 2024 il True Value di Trenord è stimato intorno a 3 miliardi di euro, testimoniando la centralità del treno nella collettività. La dimensione sociale rappresenta il 66% del valore, con circa 2 miliardi di euro riconducibili principalmente alla disponibilità del servizio offerto dall'Azienda. La seconda dimensione per impatto è quella economica, che include il valore aggiunto generato in modo diretto, indiretto e indotto da Trenord, che nel 2024 ammonta a 1 miliardo di euro.

Per quanto riguarda la dimensione ambientale, le analisi hanno evidenziato sia gli impatti generati, come le emissioni di CO₂ e di contaminanti atmosferici derivanti dall'energia utilizzata per la trazione dei treni, sia gli impatti evitati, quali le emissioni di CO₂ e di contaminanti atmosferici risparmiati grazie alla scelta dei passeggeri di Trenord di utilizzare il treno anziché l'automobile.

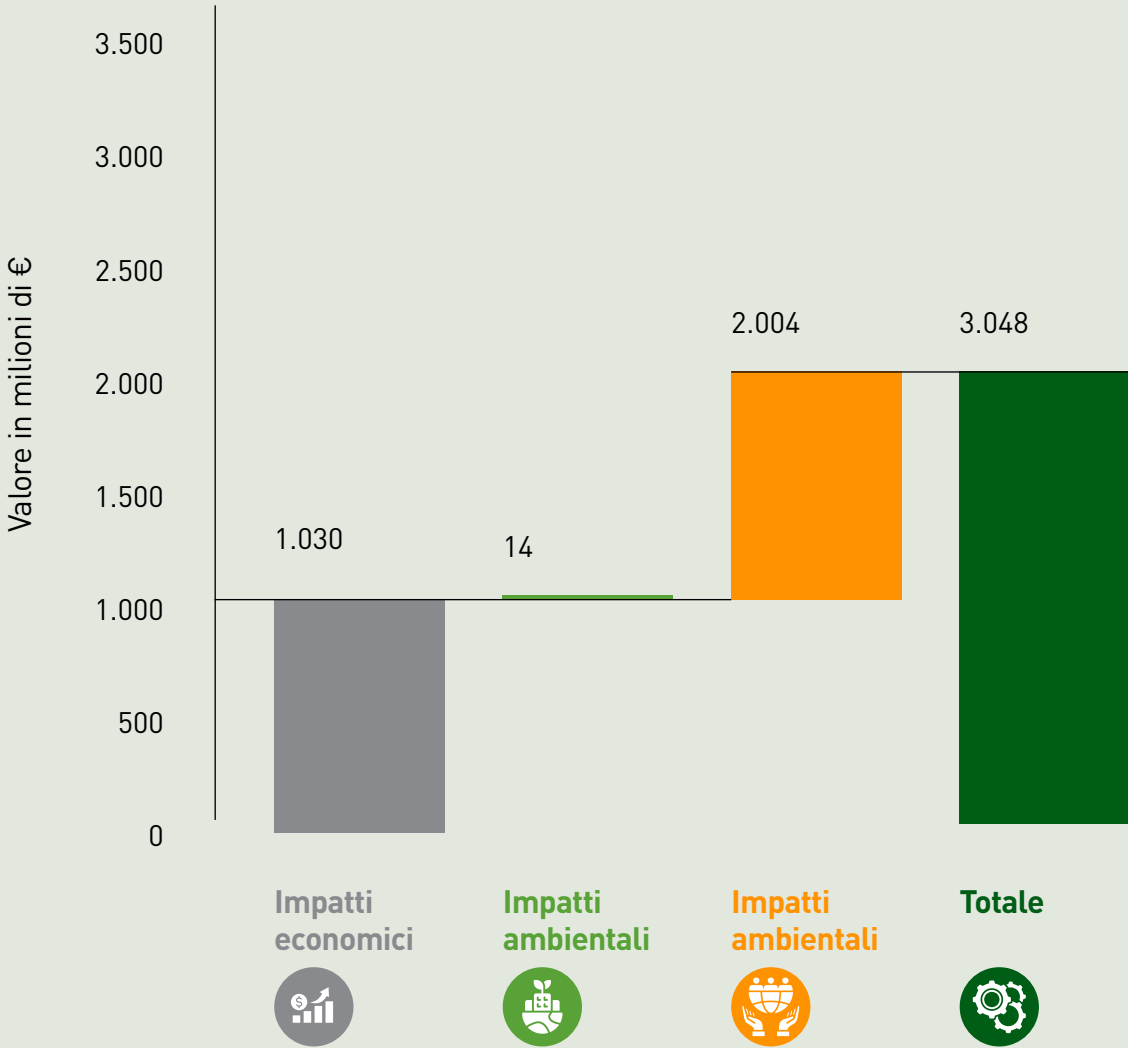
Nel 2024, **Trenord ha evitato oltre 318 mila tonnellate di emissioni di CO₂**, equivalenti a quelle prodotte da circa 68.000 persone¹⁶. Questo conferma il treno come un mezzo di trasporto sostenibile dal punto di vista ambientale: gli impatti generati direttamente dalle attività di Trenord, sia quelli negativi sia quelli positivi, hanno creato un valore per l'ambiente e la collettività pari a circa 42 milioni di euro. Tuttavia, considerando anche gli impatti ambientali indiretti legati all'infrastruttura ferroviaria necessaria per il servizio e alle attività della catena di fornitura, il valore complessivo ammonta a 14 milioni di euro.

L'impatto ambientale di Trenord è principalmente legato al numero di treni in servizio durante l'anno, mentre gli impatti ambientali evitati dipendono dai passeggeri che hanno scelto il treno invece dell'automobile. Nel 2019, l'alto numero di passeggeri ha consentito a Trenord di generare un valore positivo significativo, grazie alla diminuzione dei veicoli privati. L'aumento del valore della dimensione ambientale rispetto al 2023, quando esso era pari a 3 milioni di euro, può essere attribuito alla riduzione delle emissioni di CO₂ direttamente generate dalle attività di Trenord e all'aumento delle emissioni evitate.

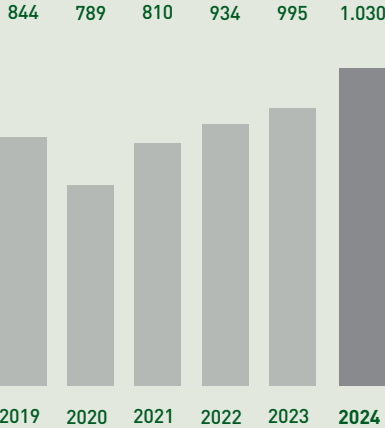
¹⁶ I dati considerano la CO₂ prodotta, nel 2020, da un cittadino italiano per un ammontare pari a 4,7 tCO₂, fonte: World Bank (web: https://data.worldbank.org/indicator/EN.ATM.CO2E.PC?locations=EU-IT&name_desc=false)

Per quanto riguarda l'impatto economico, l'incremento dei passeggeri nel corso dell'anno ha permesso a Trenord di generare un valore aggiunto diretto pari a 450 milioni di euro, mentre il valore aggiunto indiretto e indotto è stato di 580 milioni di euro, grazie alla spesa per consumi attivata dal reddito corrisposto da Trenord ai lavoratori direttamente e indirettamente occupati attraverso la catena di fornitura.

Il True Value 2024 suddiviso per dimensioni



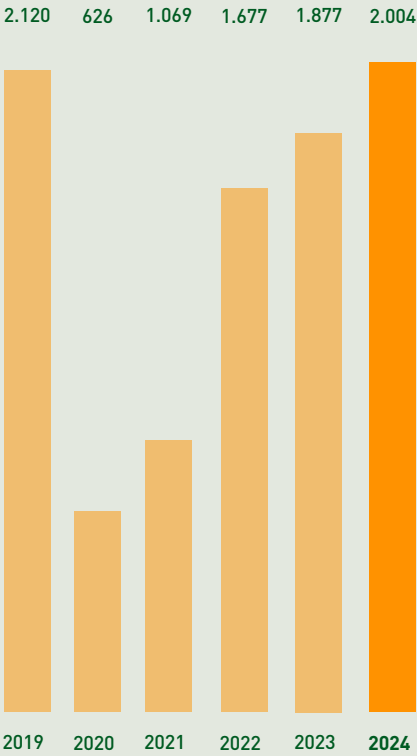
L'evoluzione del True Value di Trenord (2019-2024)



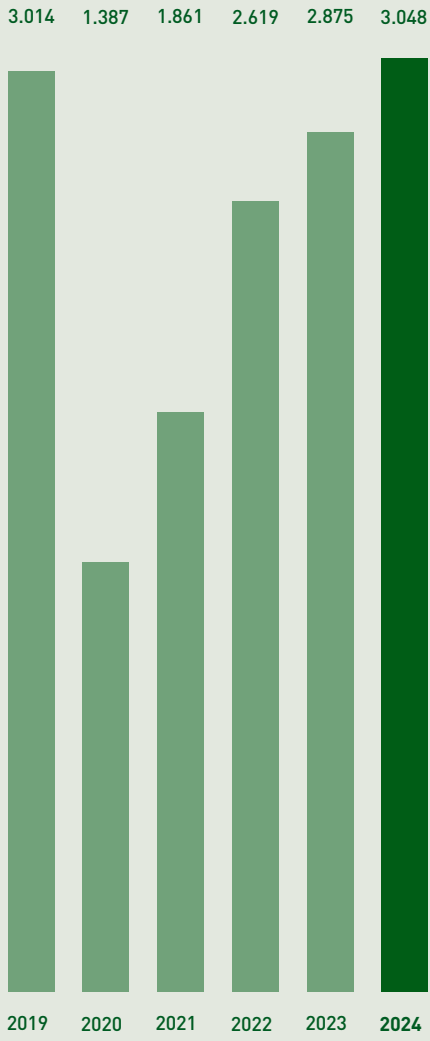
Impatti economici



Impatti ambientali



Impatti sociali



Totale



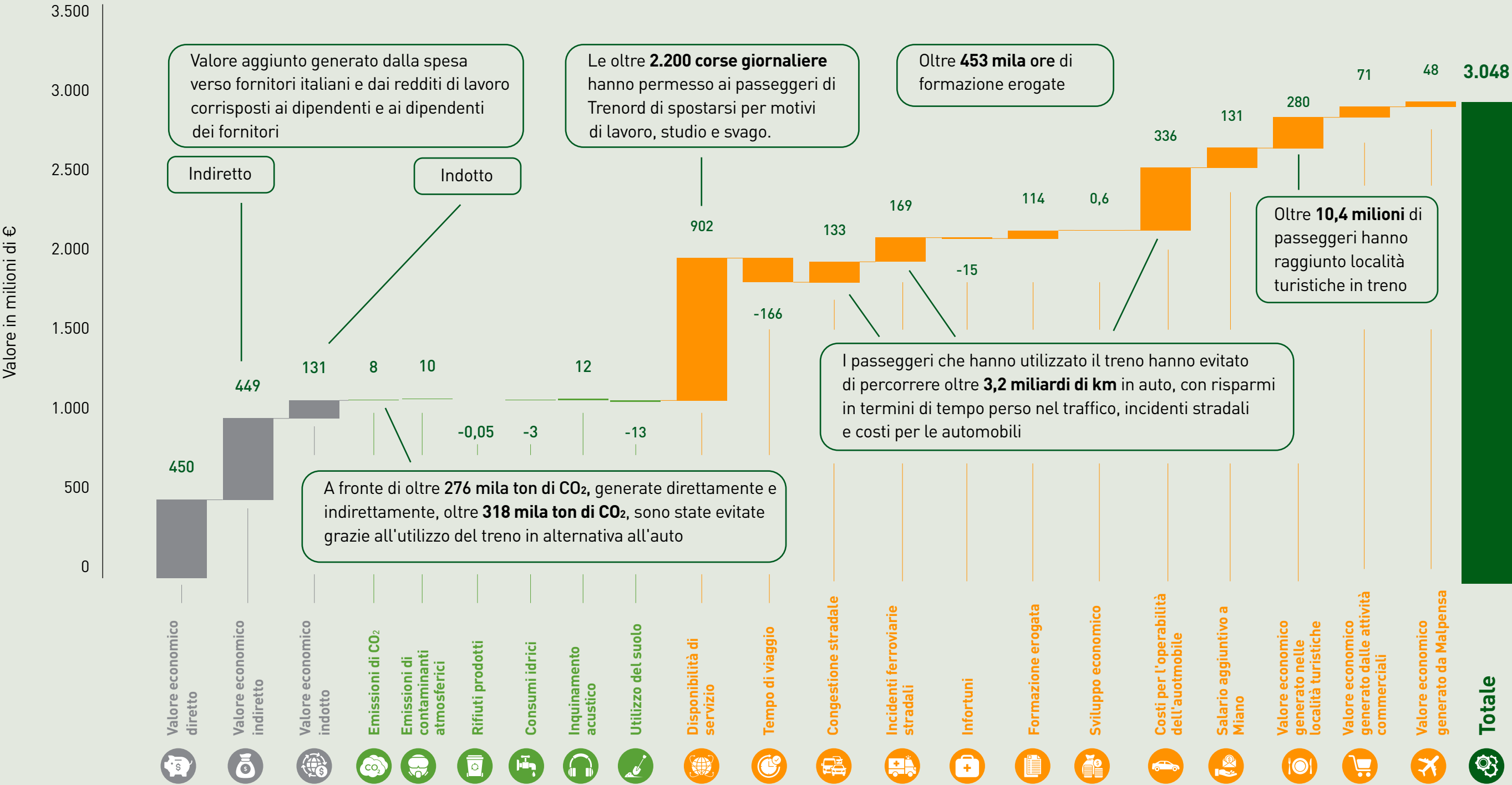
Anche nel 2024, il True Value di Trenord continua a crescere, registrando un aumento del 6% rispetto al 2023. Questo trend positivo è in linea con l'incremento dei flussi di passeggeri osservato durante l'anno.

La **dimensione economica** del True Value, che include il valore aggiunto direttamente e indirettamente generato dall'Azienda, è rimasta pressoché invariata nell'ultimo triennio, con una crescita moderata rispetto all'anno precedente. Questa tendenza è principalmente riconducibile ai ricavi diretti e indiretti derivanti dall'attività operativa di Trenord, dal servizio ferroviario offerto, dal piano di rinnovo della flotta, e dagli acquisti presso i fornitori.

Nel 2024 la **dimensione sociale** del True Value segna un incremento di quasi il 7% rispetto all'anno precedente, avvicinandosi ai livelli pre-pandemici del 2019. Tale incremento è principalmente riconducibile alla "disponibilità del servizio", che rappresenta il valore offerto dal trasporto pubblico locale di Trenord, strettamente legato al numero di passeggeri che utilizzano il servizio. Tra gli impatti sociali più rilevanti, si evidenzia anche il risparmio dei costi operativi delle automobili per coloro che preferiscono viaggiare in treno anziché con mezzi privati. L'impatto sociale generato dal Malpensa Express nel 2024 è diminuito del 36% rispetto al 2023, nonostante sia aumentato il numero di passeggeri che ha usufruito del servizio. Il calo è dovuto principalmente a una riduzione della spesa dei viaggiatori sia stranieri sia italiani che si sono recati in Italia per turismo o per lavoro.

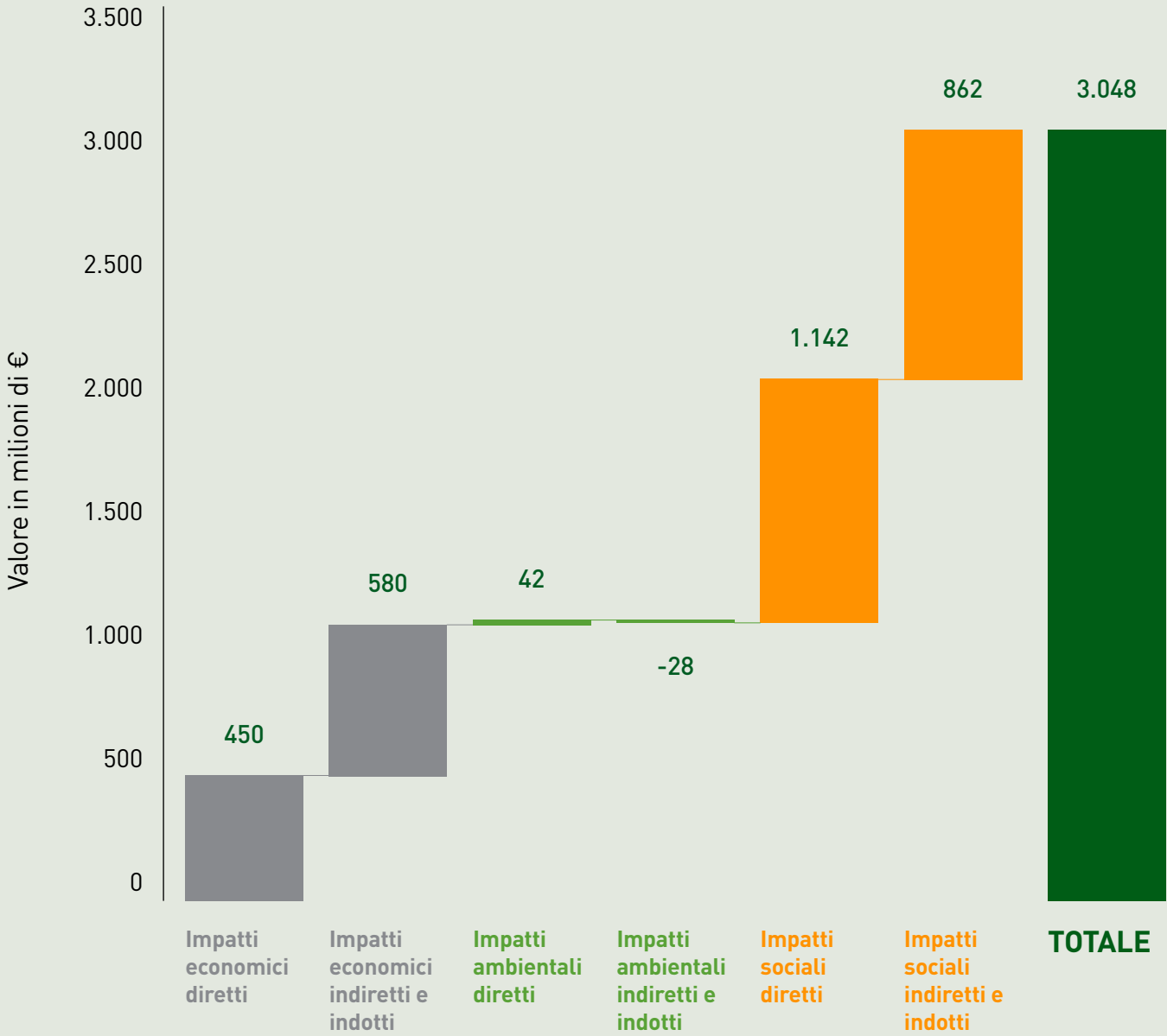


Il True Value 2024 suddiviso per impatti



Il True Value diretto vs true value indiretto e indotto

Nel 2024, il valore di tutti **gli impatti diretti di Trenord è stato pari a 1,6 miliardi di euro**, mentre quello generato dagli **impatti indiretti e indotti** è stato pari a 1,4 miliardi di euro.



6.3 Descrizione degli impatti del True Value

Impatto	Perimetro	Descrizione impatto	Valore	
	Valore aggiunto diretto	Diretto	Valore aggiunto generato dall' attività operativa svolta da Trenord .	+ 450 mln €
	Valore aggiunto indiretto	Indiretto	Valore aggiunto generato dalla spesa per beni e servizi che Trenord effettua verso fornitori italiani	+449 mln € Oltre 595 mln € acquisti verso i fornitori italiani
	Valore aggiunto indotto	Indiretto	Valore aggiunto generato dalla spesa per consumi che si realizza grazie al reddito guadagnato dai lavoratori occupati direttamente e indirettamente da Trenord.	+131 mln € oltre 304 mln € reddito da lavoro guadagnato dal personale di Trenord
	Emissioni di CO ₂	Diretto	Quantifica l' impatto negativo sul clima, sulla salute, sull'ambiente e sulle attività produttive generato dalle emissioni di CO ₂ per la trazione dei treni, i bus sostitutivi e le facilities. Inoltre, l'impatto quantifica i benefici delle emissioni di CO₂ evitate attraverso l'utilizzo del treno da parte dei passeggeri in alternativa all'automobile. Inoltre, quantifica l'impatto positivo dell' assorbimento di CO₂ grazie alla piantumazione di alberi.	+8 mln € 187 mila ton di CO₂eq generate dalle attività di Trenord oltre 318 mila ton di CO₂eq evitate dall'utilizzo del treno in alternativa all'automobile oltre 89 mila ton di CO₂eq generate dalle attività indirette di Trenord
		Indiretto	Quantifica l' impatto negativo sul clima, sulla salute, sull'ambiente e sulle attività produttive, generato dalle emissioni di CO ₂ di: a) catena di fornitura; b) tragitto casa-lavoro dei dipendenti; c) stazioni ferroviarie servite da Trenord.	
	Emissioni di contaminanti atmosferici	Diretto	Quantifica l' impatto negativo a livello locale, con conseguenze sulla salute e sulla qualità dell'aria, generato dalle emissioni di contaminanti atmosferici (NO _x , SO ₂ , PM, NH ₃ , NMVOC) per la trazione dei treni, i bus sostitutivi e le facilities. Inoltre, quantifica le emissioni di contaminanti atmosferici evitate e i conseguenti benefici positivi generati grazie all'utilizzo del treno da parte dei passeggeri in alternativa all'automobile.	+10 mln € 492 ton di NO_x generate e 495 ton evitate direttamente e indirettamente da Trenord 129 tonnellate di PM evitate dall'utilizzo del treno in alternativa all'automobile
		Indiretto	Quantifica l' impatto negativo a livello locale, con conseguenze sulla salute e sulla qualità dell'aria, generato dalle emissioni di contaminanti atmosferici (NO _x , SO ₂ , PM, NH ₃ , NMVOC) di: a) catena di fornitura; b) tragitto casa-lavoro dei dipendenti; c) stazioni ferroviarie servite da Trenord.	

	Rifiuti prodotti	Diretto	Quantifica l' impatto negativo che i rifiuti prodotti dalle attività di Trenord generano durante la fase di incenerimento e degradazione in discarica, nuocendo all'ambiente e alla salute.	-100 mila € 2.759 tonnellate di rifiuti destinati a incenerimento o discarica generati dalle attività di Trenord e dalle stazioni ferroviarie servite
		Indiretto	Quantifica l' impatto negativo che i rifiuti prodotti dalle stazioni ferroviarie servite dal servizio di Trenord, incluse le attività commerciali site al loro interno, generano durante la fase di incenerimento e conferimento in discarica.	
	Consumi idrici	Diretto	Quantifica l' impatto negativo sull'ambiente, in termini di depauperamento della risorsa idrica nel territorio dove l'azienda opera, dovuto ai consumi di acqua per le attività aziendali di Trenord.	-3 mln € oltre 1,79 milioni di m³ di acqua consumata per le attività di Trenord e dalle stazioni ferroviarie servite
		Indiretto	Quantifica l' impatto negativo sull'ambiente, in termini di depauperamento della risorsa idrica nel territorio dove l'azienda opera, dovuto ai consumi di acqua attribuibili alle stazioni ferroviarie servite dal servizio Trenord, incluse le attività commerciali site al loro interno.	
	Inquinamento acustico	Indiretto	Quantifica l' impatto negativo provocato dall'inquinamento acustico generato dal transito dei treni di Trenord per le persone che vivono in prossimità delle linee ferroviarie, con ripercussioni sulla salute e sul benessere. Inoltre, quantifica l'inquinamento acustico evitato grazie all'utilizzo di treni in alternativa all'automobile da parte dei passeggeri di Trenord.	+12 mln € oltre 307 mila persone potenzialmente impattate dall'inquinamento acustico generato dal passaggio dei treni di Trenord
	Utilizzo di suolo	Indiretto	Quantifica l' impatto negativo , in termini di danni all'ecosistema, generato dalle facilities utilizzate da Trenord, dalla rete ferroviaria e dalle stazioni in cui Trenord effettua il proprio servizio. Inoltre, quantifica i benefici generati dall'utilizzo di treni in alternativa all'automobile che riducono la superficie di suolo destinata alla costruzione di strade.	-13 mln € oltre 907 mila m² di superficie occupata dalle facilities di Trenord 1.997 km lunghezza della rete ferroviaria in cui circolano i treni di Trenord

	Disponibilità del servizio	Diretto	Quantifica il valore generato dal servizio di trasporto erogato da Trenord che offre ai passeggeri la possibilità di spostarsi lungo le tratte coperte dal servizio per soddisfare le proprie esigenze lavorative, di studio, turismo, ecc.	+902 mln € oltre 4.9 mld di passeggeri-km
	Tempo di viaggio	Diretto	Quantifica l' impatto negativo dovuto al tempo di viaggio perso a causa di ritardi e soppressioni di treni e a causa di treni affollati che impediscono ai passeggeri di svolgere le attività da loro desiderate. Inoltre, quantifica i benefici generati dal tempo di viaggio «utile» in treni non affollati che può essere utilizzato dai passeggeri per svolgere attività proficue, come ad esempio lavorare.	-166 mln € oltre 12 milioni di ore perse per ritardi e soppressioni
	Congestione stradale evitata	Diretto	Quantifica i benefici per la collettività, in termini di minor tempo perso nel traffico, dovuti alla congestione stradale evitata che si abilita grazie all'utilizzo del treno in alternativa all'automobile.	+133 mln € circa 3,2 mld di km percorsi dai passeggeri in treno invece che in automobile
	Incidenti ferroviari e stradali	Diretto	Quantifica gli impatti negativi dovuti agli infortuni occorsi a seguito di incidenti ferroviari , in termini di costi umani, medici e amministrativi, nonché di perdita di produttività per le persone impattate. Inoltre, quantifica i benefici generati dai minori incidenti stradali grazie all'utilizzo del treno in alternativa all'automobile.	+169 mln € 5 infortuni a seguito degli incidenti ferroviari registrati circa 3,2 mld di km percorsi dai passeggeri in treno invece che in automobile
	Infortuni	Diretto	Quantifica l'impatto negativo generato dagli infortuni dei dipendenti sul luogo di lavoro che provoca l'insorgere di costi per i dipendenti, l'azienda e la collettività.	-15 mln € 194 infortuni sul luogo di lavoro occorsi ai dipendenti Trenord 36 infortuni In itinere occorsi ai dipendenti Trenord
		Indiretto	Quantifica l'impatto negativo generato dagli infortuni dei contrattisti , dagli infortuni occorsi nel tragitto casa-lavoro dei dipendenti di Trenord e dagli infortuni occorsi ai dipendenti delle attività commerciali site nelle stazioni ferroviarie servite da Trenord.	

	Formazione erogata	Diretto	Quantifica i benefici generati dalla formazione erogata ai dipendenti di Trenord che contribuisce a migliorare le loro competenze e produttività, permettendo di ricoprire ruoli di pari o superiore livello, qualora decidessero di cambiare datore di lavoro (cd. employability).	+114 mln € oltre 453 mila ore di formazione erogate ai dipendenti di Trenord
	Surplus economico	Diretto	Quantifica i benefici generati dalle offerte, dagli sconti e dai vantaggi proposti da Trenord ai propri passeggeri grazie alle convenzioni stipulate con partner del territorio per l'acquisto di biglietti per mostre, musei, eventi, ecc.	+1,1 mln € Valore delle offerte, dagli sconti e dai vantaggi proposti da Trenord
	Costi dell'auto-mobile evitati	Indiretto	Quantifica i benefici in termini di costi per l'operatività delle automobili evitati (es. carburante, manutenzione, pedaggi autostradali, ecc.) per quei passeggeri che, pur avendo la possibilità di spostarsi in automobile, decidono di utilizzare il treno.	+336 mln € 0,26 €/km Risparmio dei passeggeri di Trenord per ogni km percorso in treno invece che in automobile
	Salario aggiuntivo	Indiretto	Quantifica i benefici generati dalla possibilità offerta quotidianamente ai pendolari di spostarsi sul territorio in treno, permettendo di poter raggiungere centri urbani, in particolare quello di Milano, in cui è possibile ottenere una posizione lavorativa la cui retribuzione è più competitiva rispetto al mercato e dunque più elevata rispetto a quella ottenibile nella provincia di residenza.	+131 mln € oltre 12 mila pendolari recatisi a Milano da un comune diverso di residenza e che non possiedono un'automobile
	Spesa dei passeggeri nelle località turistiche	Indiretto	Quantifica la spesa dei passeggeri di Trenord nelle località turistiche raggiunte in treno.	+280 mln € oltre 10,4 mln di passeggeri che hanno utilizzato il treno per raggiungere località turistiche in Lombardia
	Valore aggiunto generato dalle attività commerciali nelle stazioni	Indiretto	Quantifica il valore aggiunto generato dalle spese che i passeggeri di Trenord effettuano nelle attività commerciali ubicate all'interno delle stazioni ferroviarie servite.	+71 mln € Valore economico generato dalla spesa dei passeggeri di Trenord nelle attività commerciali delle stazioni ferroviarie
	Valore economico generato da Malpensa	Indiretto	Quantifica il valore aggiunto generato sul territorio italiano dalle spese per motivi di lavoro o turismo che i passeggeri del Malpensa Express effettuano nelle località raggiunte in aereo all'interno dei confini nazionali.	+48 mln € Valore economico generato dalla spesa dei passeggeri di Trenord nelle attività commerciali dell'aeroporto di Milano Malpensa

