



# 2020 REPORT DI SOSTENIBILITÀ



«Siamo molto orgogliosi di pubblicare il nostro Bilancio di Sostenibilità 2020 che mostra a tutti i nostri stakeholder le performance di Italo dell'ultimo anno. Il nostro impegno per il trasporto sostenibile è più forte che mai e, nonostante le difficili circostanze del 2020 generate dagli effetti del COVID-19, abbiamo aggiornato la nostra strategia di sostenibilità, con l'obiettivo di essere un esempio nel nostro settore. Italo ha ulteriormente evidenziato il proprio impegno per la sostenibilità allineando la sua strategia su 6 pilastri chiave, con 12 chiari obiettivi e traguardi legati agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite per i prossimi 3 anni, rafforzando la sua già posizione di leader delle performance ambientali».

**Gianbattista La Rocca**  
Chief Executive Officer

## I 6 pilastri di Italo



**Ambiente**



**Clienti**



**Persone**



**Sicurezza**



**Società**



**Coinvolgimento**

## Il contributo di Italo agli obiettivi SDG dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite



- Italo è la prima e unica azienda ferroviaria privata ad alta velocità in Italia
- La società è stata fondata nel 2006 da un sogno di quattro grandi imprenditori italiani, Luca Cordero di Montezemolo, Diego Della Valle, Giovanni Punzo e Giuseppe Sciarone con l'intento di sfruttare la liberalizzazione del mercato ferroviario passeggeri in Italia introdotta nel 2003, come dettato dalle linee guida dell'Unione Europea. I primi servizi commerciali sono iniziati nel 2012
- Dopo una fase di start-up, nel 2015 Italo ha iniziato una positiva fase di consolidamento del business terminata nel 2018 con l'acquisizione da parte di **Global Infrastructure Partners** (GIP)
- La flotta è composta da **25** treni **AGV** e **22** treni **EVO**, entrambi progettati e prodotti da Alstom rispettivamente negli stabilimenti di Savigliano (CN) e La Rochelle (FRA)
- Nel 2020 Italo ha raggiunto 41 stazioni collegando 35 città italiane e nel 2021 ha ulteriormente allargato il proprio network con l'aggiunta di nuove rotte

**2012**

Primo servizio commerciale

**47**

Treni in flotta

**35**

Città collegate nel 2020

**41**

Stazioni servite nel 2020

**100%**

Treni equipaggiati con filtri HEPA

**0**

Casi di non conformità all'etica aziendale



# Il 2020 in breve

## 1. Ambiente

**100%** dei treni equipaggiati per il riciclo dei rifiuti

**480** TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio) annuali risparmiate grazie ai treni EVO

**- 42%** energia acquistata nel 2020 rispetto al 2019

**0** casi di non conformità alla normativa ambientale



## 2. Clienti

**91,7%** soddisfazione complessiva dei clienti nel 2020

**9,3 su 10** la qualità percepita dai clienti per i servizi di assistenza a passeggeri con mobilità ridotta

**1,46** milioni di follower sui social media



## 3. Persone

**1.360** dipendenti nel 2020

**31%** dipendenti sotto i 30 anni

**4%** turnover nel 2020



## 4. Sicurezza

**-49%** infortuni sul lavoro rispetto al 2019

**9.000** safety-kit per tutti i lavoratori

**0** casi di non conformità della legge sulla salute e sicurezza



## 5. Società

**95%** degli acquisti da fornitori nazionali

**272** milioni di € la spesa per acquisti da fornitori nazionali

**18** eventi sociali e culturali



## 6. Coinvolgimento

**1,1** miliardi di € di finanziamento green e sostenibile

**1°** piano pluriennale di sostenibilità approvato

**3** categorie di stakeholder coinvolte nell'analisi di materialità



# ▶ 1. Ambiente

L'acquisto e la circolazione della flotta Italo ha prodotto un risparmio annuo di 140 milioni di kWh

**100%**

di treni equipaggiati per il riciclo dei rifiuti

**- 42%**

di energia acquistata nel 2020 rispetto al 2019

**480**

TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio) annuali risparmiate grazie ai treni EVO

**0**

casi di non conformità alla normativa ambientale

**ISO 14001**

certificazione del sistema di gestione ambientale

**-10%**

consumo di energia rispetto ad altri treni ad alta velocità



Ambiente



# 1. Ambiente

La riduzione delle emissioni (gas serra, polveri sottili e rumore) è diventata una priorità delle aziende di trasporto, e le istituzioni, come ad esempio Nazioni Unite e G20, hanno rafforzato l'impegno per una nuova e più sostenibile mobilità a livello mondiale, come indicato dall'UE nel suo **Green Deal europeo**



## Certificati Bianchi

Dal 2014 il Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con il Ministero dell'Ambiente ha ammesso la flotta di Italo ad un **programma volto a favorire l'efficienza energetica** che prevede l'assegnazione di Certificati Bianchi



## SGLA

Italo adotta volontariamente un Sistema per la Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro e della Protezione Ambientale ("SGLA"), che è stato stabilito, implementato e continuamente migliorato seguendo gli standard internazionali volontari UNI ISO 14001 e UNI ISO 45001 per la gestione dell'ambiente, della salute e della sicurezza. Grazie al suo efficace sistema di gestione, nel 2020, **Italo non ha registrato casi di non conformità con leggi e regolamenti ambientali**



## Smaltimento dei rifiuti

Per gestire al meglio lo smaltimento dei rifiuti, Italo ha adottato un sistema di codici del **Catalogo Europeo dei Rifiuti (CER)**, che identifica in modo univoco la tipologia di rifiuto. Ciascun rifiuto viene quindi descritto secondo le seguenti quattro dimensioni: categoria di rifiuto, descrizione del rifiuto, codice CER e modalità di raccolta. Italo svolge tutte le attività relative alla gestione dei rifiuti nel rispetto della normativa vigente e applicabile



## 2. Clienti

L'obiettivo di Italo è fornire ai propri clienti un'eccellente esperienza di viaggio, ricercando costantemente il miglioramento della qualità dei propri servizi in termini di competenze tecniche e cultura orientata al cliente

**91,7%**

il livello di soddisfazione complessiva dei clienti nel 2020

**9,3 su 10**

la qualità percepita dai clienti per i servizi di assistenza a passeggeri con mobilità ridotta

**1,46**

milioni di followers sui social media

**+1,2%**

soddisfazione complessiva dei clienti rispetto al 2019

**41**

stazioni raggiunte nel 2020



Clienti

## 2. Clienti



### Qualità a bordo

Nonostante le restrizioni imposte dalle autorità a causa della pandemia, Italo ha mantenuto un'alta qualità del proprio servizio adeguando, a causa dell'emergenza COVID, i propri servizi di ristorazione a bordo treno, distribuendo dispositivi di protezione individuale e sanificando costantemente gli ambienti.

Con l'obiettivo di soddisfare le diverse esigenze dei suoi passeggeri, Italo offre quattro ambienti di viaggio a bordo dei suoi treni: Club Executive, Prima, Comfort e Smart



### Qualità in stazione

Lo Staff di Italo contribuisce a migliorare la qualità dei servizi offrendo costantemente assistenza e informazioni puntuali ai viaggiatori. Hostess e Steward sono formati per offrire un servizio di viaggio personalizzato in base alle esigenze dei viaggiatori



### Puntualità

La puntualità rappresenta un fattore chiave per la qualità del servizio di trasporto. A tal fine c'è una profonda attenzione sul suo monitoraggio e sull'analisi dei fattori potenzialmente interferenti. Nel 2020 è stato introdotto un ulteriore indicatore di puntualità a 5 minuti in aggiunta a quello già in uso a 15 e per entrambi misura e monitora diverse dimensioni



### Accessibilità

Italo struttura la propria offerta in modo da **garantire facilmente l'accesso al viaggio alle persone con disabilità e con mobilità ridotta**. Su oltre **15mila servizi di assistenza forniti alle persone a mobilità ridotta nel 2020, Italo ha ricevuto un solo reclamo**. La qualità del servizio percepita dai clienti che hanno chiamato Pronto Italo si attesta ad un punteggio medio di **9,3 su 10**



## 2. Clienti



### Valutazione della qualità e Customer Care

Oltre **82mila passeggeri** nel corso del 2020 sono stati coinvolti in un questionario inviato via e-mail volto alla rilevazione dell'indice sulla **Customer Satisfaction**: una misurazione giornaliera effettuata su tutti i treni e le tratte sulla percezione della qualità del servizio da parte dei passeggeri.

Tale indice si è attestato nel 2020 al **91,7% di soddisfazione**, in crescita del +1,2% rispetto al 2019.

Obiettivo di Italo è il miglioramento continuo delle proprie prestazioni per raggiungere il 95% di viaggiatori pienamente soddisfatti nel 2025



### Innovazione e digitalizzazione dei servizi

Italo pone la **cybersecurity** al centro della sua attenzione, a tal proposito sono stati definiti nuovi e più sfidanti obiettivi all'interno del Piano di Sostenibilità 2021-2023. Ne fanno parte gli aspetti direttamente legati alla **garanzia della sicurezza** dei siti web attraverso un **monitoraggio costante**, al **potenziamento dei sistemi** di prenotazione e all'assicurazione della protezione e della sicurezza delle informazioni sensibili dei clienti attraverso una maggiore protezione dei database



### Sicurezza e Privacy

Italo riconosce il valore strategico e l'importanza di garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

Nel corso del 2020 le principali iniziative sono state:

- estensione del protocollo **3DSecure** a tutti i pagamenti a prescindere dall'importo (0€)
- adozione della certificazione **PCI-DSS** (standard creato per aumentare i controlli di sicurezza sui pagamenti online)

Nel 2020 Italo **non ha ricevuto reclami** documentati in merito a violazioni delle informazioni sui clienti



## 3. Persone

- 1.360** dipendenti
- 100%** del personale tutelato da un contratto collettivo nazionale
- 91%** del personale ha un contratto a tempo indeterminato
- 45%** del personale sono donne
- 31%** del personale ha meno di 30 anni
- 4%** tasso di turnover nel 2020
- 127** nuove assunzioni nel 2020
- 46.000** totale di candidature sul sito web aziendale di italo
- 213** dipendenti che nel 2020 hanno utilizzato il congedo parentale
- 21** ore medie di formazione ricorrente per dipendente

Persone



## 3. Persone



### Selezione del talento

Il processo di reclutamento di Italo è altamente strutturato e selettivo, con particolare attenzione alle **competenze interpersonali e linguistiche**.

Il processo di selezione si svolge in parte online secondo le più moderne **best practice**: attraverso test, questionari e video interviste volte a valutare le competenze per l'accesso alla candidatura



### Welfare

Italo crede nel ruolo strategico della **fidelizzazione** dei dipendenti attraverso il loro **coinvolgimento**, puntando al miglioramento della **qualità della loro vita** e delle rispettive **famiglie**. Con il programma di welfare aziendale **Itales**, Italo pone l'accento su quattro capisaldi principali: Cultura, Cura, Equilibrio casa-lavoro e Coinvolgimento



### Pari dignità

Italo **non ammette alcuna forma di discriminazione**.

Gli aspetti della diversità in cui l'azienda è più attiva sono l'**uguaglianza di genere e salariale**, garantendo condizioni di lavoro eque che possano concretamente favorire la conciliazione vita-lavoro.

La diversità implica una forza lavoro eterogenea anche in termini geografici: lo staff di Italo conta 65 persone nate all'estero, in rappresentanza di **35 Paesi**



### Formazione e sviluppo

Per Italo la formazione delle **persone** è un driver fondamentale del **successo aziendale**.

Il settore ferroviario richiede un costante aggiornamento tecnico degli operatori, rendendo la **formazione** uno degli aspetti più critici del business. Nel corso del 2020, Italo ha mantenuto alti livelli qualitativi e quantitativi di formazione e ha sviluppato nuovi format basati sull'interazione digitale e a distanza



## 4. Sicurezza

La salute e la sicurezza sul lavoro sono parte integrante della gestione complessiva dell'azienda. Il 2020 ha registrato forti segnali di miglioramento delle prestazioni in tema di salute e sicurezza di Italo

**-49%** casi di infortuni sul lavoro rispetto al 2019

**9.000** kit di sicurezza distribuiti a tutti i lavoratori

**0** casi di non conformità alla legge sulla salute e sicurezza dei clienti

**ISO 45001** certificazione su sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro



Sicurezza

## 4. Sicurezza



### Sicurezza sul lavoro

L'azienda è fortemente impegnata nella valutazione dei pericoli e rischi connessi alla propria attività, attraverso un'analisi periodica finalizzata a:

- evidenziare operazioni e componenti critici relativi agli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro
- gestire e minimizzare l'impatto operativo sulla salute e sicurezza sul lavoro, al fine di ridurre i rischi secondo la soglia di accettabilità
- indicare responsabilità e modalità di attuazione delle misure di mitigazione del rischio
- sostenere la strategia per il raggiungimento di valori minimi per infortuni e malattie professionali
- fornire indicazioni sugli obiettivi, gli accordi, le azioni di miglioramento insieme alle relative priorità di attuazione. In relazione alle responsabilità di Italo in qualità di datore di lavoro, il sistema di gestione prevede l'identificazione dei pericoli, la valutazione dei rischi e l'individuazione delle misure per la sicurezza e la salute dei luoghi di lavoro

Sicurezza



### COVID-19

Insieme alla qualità, la **sicurezza** è un elemento fondamentale non solo dell'impegno di Italo nei confronti dei **dipendenti**, ma un **valore della sua cultura**. Sicurezza significa quindi sia garantire un **posto di lavoro sicuro** per dipendenti e collaboratori, sia un **viaggio sicuro** per i passeggeri, contribuendo a minimizzare i rischi.

In conseguenza dell'emergenza COVID-19 Italo ha adottato misure specifiche per mitigare le conseguenze dell'emergenza sulla qualità e affidabilità dei propri servizi

## 5. Società

Le questioni etiche, sociali e ambientali hanno sempre maggiore rilevanza per Italo anche nella selezione dei suoi partner commerciali. L'azienda, infatti, per enfatizzare le tematiche ESG anche nella propria catena di fornitura, ha aggiornato il portale di e-procurement

- 95%** delle forniture acquistate da fornitori Italiani
- 272** milioni di € la spesa per acquisti da fornitori nazionali
- 18** eventi sociali e culturali nel 2020
- 95** nuovi rapporti commerciali istaurati nel 2020
- 360** partner commerciali



Società



## 5. Società



### Filiera Sostenibile

Italo intrattiene rapporti commerciali con 360 partner, di cui il 95% ha sede in Italia. Uno degli obiettivi dell'azienda è continuare a rafforzare le relazioni con quei partner più virtuosi in tutti gli ambiti della sostenibilità, riconoscendo ai collaboratori un ruolo importante nel consolidamento della reputazione e dei livelli di servizio.

Oltre il 69% della spesa è rappresentata da due categorie di approvvigionamento:

- fornitura e manutenzione del materiale rotabile
- costo di accesso alla rete



### Sostenibilità Sociale

Italo è inoltre attiva nel promuovere iniziative di sensibilizzazione alla sostenibilità sociale sostenendo, in proprio o in partnership con altri enti, iniziative che migliorano l'equità, l'accessibilità, la partecipazione e l'identità culturale



### COVID-19

Durante l'emergenza COVID-19, i volontari della Croce Rossa Italiana e della Protezione Civile hanno utilizzato gratuitamente i treni Italo per raggiungere gli ospedali di tutta Italia e trasportare attrezzature mediche essenziali



## 6. Coinvolgimento

La sostenibilità ha accompagnato la crescita di Italo sin dalla sua fondazione caratterizzandosi come uno dei tratti distintivi dell'azienda. Nel corso degli anni Italo ha intrapreso un percorso che porterà l'azienda a integrare ulteriormente la sostenibilità nella propria strategia di business e a compiere progressi nello sviluppo della propria **Corporate Social Responsibility** ("CSR")

- 1,1 miliardi di € di «Green Loan» qualificato anche come sostenibile
- 1° piano di sostenibilità
- 2° report di sostenibilità secondo gli standard GRI
- 10 categorie di stakeholder identificate
- 3 categorie di stakeholder coinvolte nell'analisi di materialità

Coinvolgimento



## 6. Coinvolgimento



### Organi ESG

Nel 2020 Italo ha enfatizzato il focus sul tema della sostenibilità nominando nuovi organi responsabili della gestione delle questioni ESG: sono stati costituiti lo **Steering Committee ESG** e il **Team ESG** ampliando, così, la propria **corporate governance**

---



### Finanza verde

Nel 2020 Italo ha trasformato il prestito verde da **1,1 miliardi di euro** ottenuto a novembre 2019, rendendolo anche **sostenibile**

---



### Piano di sostenibilità

Ha definito il proprio **Piano di Sostenibilità** triennale, basato su sei pilastri: **Ambiente, Clienti, Persone, Sicurezza, Società e Coinvolgimento**

## 6. Coinvolgimento

Per Italo è fondamentale l'identificazione di temi che influenzano l'impatto economico, ambientale e sociale dell'organizzazione e che influenzano le valutazioni e le decisioni dei suoi principali stakeholder. A tal proposito utilizza la Matrice di Materialità, periodicamente aggiornata, come strumento di impostazione e calibrazione delle priorità e politiche ESG



Sulla base di dieci categorie di stakeholder individuate, l'Azienda, attraverso un sondaggio online, ne ha coinvolte tre: **clienti, dipendenti e fornitori.**

Attraverso lo stesso sondaggio l'azienda ha inoltre individuato le categorie più rilevanti del business sostenibile: **consumo energetico, emissioni e cambiamento climatico, filiera sostenibile, territorio e comunità**

## Disclaimer

Il presente documento è di proprietà di Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. ed è pertanto vietata qualsiasi diffusione o riproduzione non autorizzata

.italo  
*green*