RAPPORTO DI SOSTENIBILITA’ 2013

LETTERA DEL PRESIDENTE

Per il sesto anno consecutivo, Tep mantiene il patto di trasparenza con la comunità tramite la pubblicazione del Rapporto di Sostenibilità 2013.

In Tep ne siamo convinti: per essere buoni cittadini del nostro territorio dobbiamo creare un valore che sia condiviso. Con i nostri fornitori, con i quali portiamo avanti un'azione di sistematica condivisione dei valori della responsabilità sociale d'impresa. Con le istituzioni che sono al nostro fianco per favorire e valorizzare il trasporto pubblico e per realizzare un circolo virtuoso di cui il territorio possa beneficiare. E per i cittadini tutti, il cui gradimento è il metro tramite il quale possiamo misurare se e quanto facciamo bene il nostro lavoro.

Rinnoviamo, dunque, l'impegno a integrare la dimensione economica, con quella ambientale e sociale nel cuore della nostra strategia aziendale. Un impegno che non è venuto meno in questi anni, nonostante uno scenario - segnato da un clima di precarietà economica e finanziaria. Per far fronte alla sfida che il futuro ci pone e per continuare a produrre servizi che possano conciliare il gradimento dei nostri passeggeri e la sostenibilità economica nel lungo periodo, Tep non può prescindere dal mettere al centro del proprio operare un'attenta politica di rispetto dell'ambiente, di sintonia con i bisogni delle comunità e a supporto dello sviluppo economico e sociale del territorio.

Quest'anno gli indici ambientali ci mostrano in modo evidente i frutti degli investimenti sostenuti nel corso dell'ultimo decennio per il rinnovo del nostro parco mezzi: il calo drastico delle emissioni prodotte, in particolare di anidride carbonica e particolato, servizi di trasporto offerti con una flotta sempre più verde dimostrano che stiamo facendo la nostra parte per contribuire a migliorare la qualità dell'aria e per rendere Parma quella *città ecologica* in cui tutti noi desideriamo vivere.

A pieno titolo possiamo affermare che la sostenibilità economica nel rispetto dell'ambiente non è un miraggio. L'obiettivo della riduzione delle emissioni inquinanti, infatti, è stato ottenuto mantenendo l'equilibrio di bilancio. Tep chiude, infatti, l'esercizio 2013 in attivo, una delle poche azienda di TPL a generare un utile per i propri soci.

La gestione trasparente ed etica dell'azienda, il rispetto delle persone, delle regole, la correttezza dei comportamenti e l'orientamento ai risultati sono i fondamenti della nostra buona gestione quotidiana che nel corso di l'anno passato abbiamo rafforzato con lo sviluppo del sistema 231 di responsabilità aziendale al quale si è aggiunto ad inizio anno il sistema relativo alla nuova normativa in materia di trasparenza e anticorruzione. Queste azioni coinvolgono non solo le donne e gli uomini di Tep, ma anche tutti coloro che lavorano con noi e per noi, ponendo al centro le persone, il rispetto per la loro integrità e i loro diritti fondamentali. La crescita e lo sviluppo economico, infatti, sono legati alla capacità non solo di produrre servizi a costi sostenibili, ma anche di contribuire a rendere il mondo un posto migliore, affrontando le problematiche ambientali e sociali della comunità nelle quali operiamo, coinvolgendo e motivando le persone che lavorano con noi e assicurando il rispetto della dignità di ciascuno. Per questo intendiamo proseguire nella strada che abbiamo percorso in questi anni, ascoltando e dialogando con tutti i nostri interlocutori per interpretarne le richieste allo scopo di integrarle nelle nostre priorità d'azione.

Tutto ciò per costruire un futuro in cui sarà possibile coniugare sostenibilità, efficienza e qualità della vita; un futuro in cui i cittadini diventeranno consumatori responsabili e attivi, preferendo sistematicamente nei loro spostamenti cittadini i servizi di trasporto pubblico al mezzo privato.

Parma, ottobre 2014

Mirko Rubini

Presidente Tep S.p.A.

SOMMARIO

INTRODUZIONE 7

I.1 Lo sviluppo sostenibile 7

I.2 Il Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Tep 8

I.3 Il trasporto pubblico locale 9

I.4 La Storia 10

I.5 Il Gruppo oggi 11

I.5.1 Il Gruppo Tep 11

I.5.2 Tep S.p.A. 11

I.5.3 Tep Services s.r.l. 12

I.5.4 Consorzio Parmabus 12

I.6 Il Gruppo e le partecipazioni 12

I.7 a missione ed il contributo del Gruppo Tep allo sviluppo sostenibile 13

I.8 Gli stakeholder e il loro rapporto con il Gruppo 15

I.9 La Politica per la Sostenibilità di Tep 17

1. LA GOVERNANCE 19

1.1 Assetto proprietario e rapporti con terzi 19

1.2 Tep S.p.A. 19

1.2.1 Composizione e nomina degli Organi di governo 19

1.2.2 Amministratori in carica 19

1.2.3 Trattamento economico 20

1.2.4 Organi di controllo 20

1.3 Tep Services s.r.l. 21

1.4 Parmabus s.c.r.l. 21

1.5 L'organizzazione di Tep S.p.A. 22

1.6 L'organizzazione di Tep Services s.r.l. 23

1.7 L'organizzazione di Parmabus S.c.r.l. 23

1.8 Il Sistema di Gestione Integrato di Tep 23

2. L'ANDAMENTO DELLA GESTIONE 2013 E LE PROSPETTIVE 25

2.1 I risultati 2013 25

2.2 Prevedibile evoluzione della gestione 27

2.3 Rischi e incertezze 27

3. ASPETTI ECONOMICI 29

3.1 Il bilancio 29

3.2 I ricavi 29

3.3 La performance economica 29
3.4 Implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici 30
3.5 Investimenti e spese per la sostenibilità 31
4. IL SERVIZIO PER LA MOBILITÀ DEL TERRITORIO 32
4.1 I servizi 32
4.2 Il parco autobus e filobus 33
4.3 Il servizio e i viaggiatori 36
4.4 La qualità del servizio 40
4.5 La Carta della Mobilità 40
4.6 La soddisfazione dei clienti 41
4.7 Il rapporto con i clienti e le informazioni sul servizio 42
4.8 La sicurezza a bordo 45
5. LA GESTIONE AMBIENTALE: UN PATRIMONIO IN PRESTITO DALLE GENERAZIONI FUTURE 47
5.1 Aspetti generali 47
5.2 Uso delle risorse naturali 48
5.2.1 Materiali 48
5.2.2 Consumi energetici 49
5.3 Emissioni in atmosfera 50
5.3.1 Emissioni gassose 50
5.3.2 Emissioni con impatto sull'ozono 52
5.4 Approvvigionamento e scarico delle acque 53
5.5 Rifiuti 53
5.6 Incidenti e sanzioni ambientali 55
5.7 Biodiversità e impatto sul territorio 55
6. IL PERSONALE, IL VERO PATRIMONIO DI TEP 56
6.1 Premessa 56
6.2 Gestione del personale e il suo trattamento economico 57
6.3 Sviluppo del personale 61
6.4 Provvedimenti disciplinari e sanzioni al personale 62
6.1 I reclami e il contenzioso con il personale 62
6.2 Altri aspetti 63
6.3 Salute e sicurezza 63
7. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DI TEP E LA SUA INFLUENZA SUL TERRITORIO 66
7.1 Premessa 66

7.2 Rapporti sindacali 66
7.3 Discriminazioni.....66
7.4 Il rapporto con i fornitori 67
7.5 Iniziative di carattere sociale 68
7.6 Etica degli affari 70
ALLEGATO 1 - INDICATORI 72
A 1.1 Dati economici 73
A 1.2 Servizio.....75
A 1.3 Ambiente 78
A 1.4 Personale 80
A 1.5 Responsabilità sociale.....84
ALLEGATO 2 - RIFERIMENTI LINEE GUIDA GRI G3 85
A 2.1 Informativa standard 86
A 2.2 Modalità di gestione e indicatori di performance 89
A 2.3 Terminologia 97

INTRODUZIONE

I.1 Lo sviluppo sostenibile

La prima definizione di "Sviluppo Sostenibile" risale al 1987, quando venne adottata dalla Conferenza mondiale sull'ambiente e lo sviluppo dell'ONU: ***lo Sviluppo sostenibile è quello che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri bisogni***. In seguito la definizione si è ampliata per approfondirne i contenuti, convergendo verso le tre dimensioni fondamentali della sostenibilità: quella ambientale, quella sociale e quella economica, rappresentate nella Figura 1.

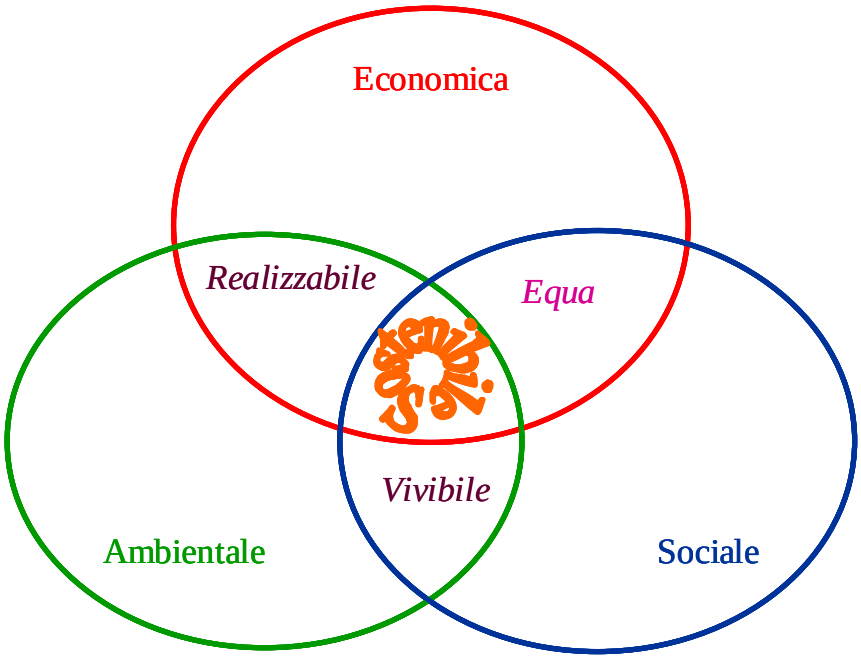


Figura 1 – Il modello dello sviluppo sostenibile

Secondo questo modello, lo sviluppo sostenibile assume quindi le caratteristiche di un sistema integrato che si pone l'obiettivo di conciliare il conseguimento del profitto di un'azienda e il suo sviluppo con l'esigenza di preservare l'ambiente e di rispettare le regole della convivenza sociale e dell'etica del lavoro. Questo modello di sviluppo si contrappone a quello tradizionale, mirato al profitto attraverso l'asservimento del capitale naturale e di quello sociale allo sviluppo economico, senza curarsi delle conseguenze nel medio - lungo termine. Lo sviluppo sostenibile non nega quindi la crescita, ma richiede alle aziende che lo mettono in pratica di ricercare le condizioni affinché il loro sviluppo sia:

- equo, cioè in grado di conciliare il profitto con le esigenze sociali sia dei lavoratori sia della collettività;
- realizzabile, in quanto prevede investimenti e spese per ridurre progressivamente l'impatto ambientale delle proprie attività,

contribuendo a creare le condizioni per un contesto sociale e ambientale vivibile, così da consegnare alle generazioni future un mondo almeno non peggiore di quello che hanno ricevuto.

Il Rapporto di Sostenibilità è lo strumento attraverso cui un'organizzazione presenta i risultati conseguiti sulla strada verso lo sviluppo sostenibile. L'importanza dei Rapporti di Sostenibilità è cresciuta nel corso degli ultimi anni, in quanto essi affiancano e completano i Bilanci aziendali. Questo documento, infatti, fornisce a tutte le parti interessate utili indicazioni a valutare la capacità di conseguire risultati economici e finanziari contribuendo allo stesso tempo a migliorare le condizioni di lavoro e riducendo l'impatto sull'ambiente delle proprie attività.

Il Rapporto di Sostenibilità assume maggior valore se viene strutturato secondo le Linee Guida internazionali definite da GRI (Global Reporting Initiative)[1], che impongono alle aziende che le applicano di fornire in modo trasparente tutte le informazioni relative alla sostenibilità e di descrivere i risultati (positivi e negativi) conseguiti e gli obiettivi per gli anni a venire.

Il Rapporto di Sostenibilità sviluppato secondo questo modello, si trasforma da strumento di pura comunicazione a mezzo per consentire confronti con altre organizzazioni e contribuisce al miglioramento delle prestazioni delle organizzazioni che lo sviluppano.

In Italia, ASSTRA[2] ha sviluppato le Linee Guida per la redazione del bilancio di sostenibilità per le aziende di trasporto pubblico locale che prendono a riferimento il modello GRI e lo focalizzano sulla realtà delle aziende del settore. In questo modo risultano migliorate la trasparenza delle informazioni e l'efficacia del Rapporto come strumento di confronto.

I.2 Il Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Tep

Con questo documento l'azienda intende allo stesso tempo far conoscere il proprio sforzo e mettere a disposizione dei propri stakeholder i risultati conseguiti e gli obiettivi posti. La compilazione di questo Rapporto è utile anche per facilitare il confronto con altre aziende che operano in questo settore.

Il Rapporto presentato in questo documento si riferisce alle attività relative all'anno 2013 che sono consolidate in modo da presentare i risultati del Gruppo e non delle singole società. Questa scelta è dettata dalle strette correlazioni che ci sono fra le società del Gruppo (nel seguito con "Tep" si individueranno le attività relative all'intero Gruppo).

L'aggregazione dei dati facilita i confronti, in quanto:

- evita di fornire i dati di interscambio fra le Società, che potrebbero rendere difficili i confronti con aziende nelle quali le attività manutentive e servizi di trasporto sono collocati all'interno delle stesse;
- fornisce un dato aggregato dell'impatto dell'erogazione del servizio e delle attività ad esse correlate per tutti gli aspetti trattati dal presente Rapporto.

Rispetto agli anni precedenti il perimetro del Rapporto risulta invariato e quindi comprende Tep, Tep Services e Parmabus.

---

[1] Organizzazione costituita nel 1997 dalla Coalizione per le Economie Ecologicamente Responsabili (CERES) in partnership con il Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente (UNEP) con l'obiettivo di elevare le pratiche di reporting di sostenibilità sviluppando uno strumento che consente di guidare le aziende sulla strada della sostenibilità e premette agli stakeholder valutazioni oggettive ed efficaci sui risultati conseguiti dalle aziende.

[2] ASSTRA, Associazione Trasporti, è l'Associazione datoriale, nazionale, delle aziende di trasporto pubblico locale in Italia, sia di proprietà degli enti locali che private, di cui fa parte Tep S.p.A.

Il Rapporto di Sostenibilità viene pubblicato dal Gruppo Tep con cadenza annuale[3] e prende a riferimento le Linee Guida di GRI e ASSTRA, con l'obiettivo di assicurare il pieno rispetto dei criteri in esse indicati (e richiamati per completezza in ALLEGATO 2), e cioè:

- per gli aspetti generali: inclusività, rilevanza e materialità, contesto di sostenibilità, completezza;
- per la qualità dell'informazione fornita: bilanciamento, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza ed affidabilità.

Gli indicatori presenti nel Rapporto sono stati individuati sulla base delle indicazioni fornite dalle Linee Guida ASSTRA e sono presentati utilizzando i metodi di calcolo e le unità di misura definiti nei "G3 Technical Protocols" e nelle Linee Guida ASSTRA, ai quali si rinvia per eventuali chiarimenti sui metodi di misura. Sono inoltre stati evidenziati i casi in cui si sono seguite altre modalità di calcolo e spiegate le motivazioni della scelta ed i criteri seguiti. Inoltre in alcuni casi (evidenziati nel Rapporto) sono stati rielaborati i dati degli anni precedenti per uniformarli a nuove modalità di elaborazione o criteri di calcolo che hanno consentito di migliorare la qualità e la completezza dell'informazione fornita.

I dati contenuti nel Rapporto di Sostenibilità in parte sono costituiti dagli indicatori del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, Salute e Sicurezza sul lavoro(certificazione prevista per dicembre 2014) e la Responsabilità Sociale che ha anche contribuito alla stesura del documento.

La struttura ed i contenuti non hanno subito variazioni rilevanti rispetto ai Rapporti di Sostenibilità degli anni precedenti. Poiché nel 2008 e 2009 GRI aveva effettuato la verifica di rispondenza formale al modello GRI G3 e non si sono avute variazioni significative alla struttura e ai contenuti, non si è ritenuto necessario richiedere l'asseverazione o una verifica formale di un'organizzazione terza.

Il Rapporto viene pubblicato sul sito internet di Tep e distribuito, su richiesta, per mezzo di supporti cartacei e multimediali. Come per l'anno precedente, si è aggiunta una versione sintetica che ha lo scopo di facilitarne la lettura fornendo le informazioni più significative per ciascun stakeholder.

Inoltre, poiché il Rapporto di Sostenibilità interessa tutte le tematiche del Sistema e consente di effettuare sia una verifica della correttezza dei dati che sono inseriti nel Rapporto sia un vero e proprio riesame dei risultati conseguiti, dell'andamento dei parametri di controllo e degli obiettivi e delle criticità per gli anni successivi, il Rapporto è da intendersi anche come parte fondante del riesame della direzione dell'intero Sistema di Gestione Integrato (vedere par. 1.8).

I.3 Il trasporto pubblico locale

Il trasporto pubblico locale rappresenta un servizio indispensabile per garantire la mobilità della popolazione, in particolare di quanti hanno alternative limitate per spostarsi, per mancanza di mezzi o per limitazioni del traffico rispetto alle zone in cui si devono recare. L'utilizzo diffuso del mezzo pubblico, inoltre, contribuisce alla riduzione sia dell'impatto ambientale (sottraendo mobilità ai veicoli privati e quindi riducendo le emissioni ed i consumi di risorse naturali complessivi) che dei costi per la mobilità delle persone (il costo di un Km percorso con un mezzo pubblico è una frazione di quello percorso con un autoveicolo privato).

[3] Entro la fine dell'anno di riferimento, come previsto dal contratto di servizio.

L'importanza del servizio di trasporto pubblico ha stimolato negli anni interventi normativi e legislativi per garantire l'erogazione di un servizio adeguato alle esigenze della popolazione: nel corso degli anni le aziende pubbliche (le cosiddette "municipalizzate") si sono trasformate in aziende con una propria autonomia, costituite come Società per Azioni in grado di operare autonomamente anche se le quote azionarie sono spesso possedute dagli Enti Locali.

In quanto servizio destinato a consentire la mobilità anche alle classi meno abbienti, le tariffe sono definite dagli Enti Locali interessati con prezzi "politici", benché ciò comporti tariffe sensibilmente inferiori al costo di produzione del servizio. I mancati ricavi sono compensati dai corrispettivi previsti dal Contratto di Servizio, proporzionali ai km di servizio prodotti e ad altri parametri relativi alla tipologia del servizio erogato (per esempio: urbano o extraurbano, velocità commerciale media, ecc.).

Il Contratto di Servizio prevede, oltre ai corrispettivi, anche modalità di controllo della qualità del servizio erogato e sanzioni nel caso del mancato rispetto degli adempimenti o dello standard prefissato.

Con ulteriori delibere SMTP ha prorogato il Contratto di Servizio a tutto il 31dicembre 2015.

I.4 La Storia

La storia dei trasporti pubblici parmensi comincia addirittura nel diciannovesimo secolo.

La prima linea a vapore lunga 24 km, tra Parma e Langhirano, partì infatti dalla stazione di viale Fratti alle 10.30 del 15 novembre nel 1892. Nel giro di dieci anni nascono anche due tranvie per la Bassa: la Parma – Soragna – Fidenza e la Pontetaro – Medesano per un totale di 177 km.

Negli anni successivi lo sviluppo del trasporto pubblico corre veloce:

1906 Arriva la trazione elettrica: l'Amministrazione provinciale ottiene l'autorizzazione a costruire ed esercitare le linee elettriche Parma - Fornovo, Stradella - Calestano e diramazioni. Le linee entrano in esercizio nel 1910.

1909 L'autorizzazione è estesa alle linee tranviarie cittadine.

1910 Dieci vetture inaugurano il servizio urbano: il biglietto costa 10 centesimi. Cessa il servizio tramways a cavalli che copre il tragitto Piazza Garibaldi – Stazione Ferroviaria.

1918 Si costituisce la Compagnia Nazionale dei Trasporti e Comunicazioni (CNTC) con l'obiettivo di gestire l'intera rete a vapore e quella elettrica. Ma in mancanza di risultati soddisfacenti la Compagnia viene autorizzata a sostituire la rete a vapore con autolinee e riconsegna la rete elettrica alla Provincia.

1948 Nasce la Tep. Il 15 aprile la Provincia riassume l'esercizio delle reti tranviarie, le due foresi e le tre cittadine e costituisce l'azienda speciale Tranvie Elettriche Parmensi (Tep) che inizia ad introdurre i primi autobus.

1951 Nell'anno della piena del Po, il Comune di Parma assume la gestione delle tre tranvie urbane poi trasformate in filovie, costituisce a sua volta l'AMT che poi si trasformerà in AMETAG e poi in AMPS.

1975 Avviene l'unificazione dei servizi di trasporto urbani ed extraurbani nell'Azienda Consorziale Tep di proprietà al 50% di Comune di Parma e Provincia di Parma.

2001 1° gennaio, l'Azienda Consorziale si trasforma e dà vita a due società per azioni, la Tep S.p.A. e la Società per la mobilità e il trasporto pubblico (S.M.T.P.) S.p.A., entrambe di proprietà al 50% di Comune e Provincia di Parma. Nello stesso anno viene creata una nuova società per i servizi di officina, la Tep Services s.r.l., con la partecipazione di capitale privato al 49% (oggi al 30%).

2004 In dicembre Tep vince la gara per l'assegnazione del servizio del bacino di Parma nel triennio 2005-2008, in seguito prorogato fino al febbraio 2011, battendo l'offerta di un'Ati composta da Sita di Firenze, Tram di Rimini e Apm di Perugia.

2008 Viene completato il deposito centrale unificato di via Taro, con un ulteriore investimento di 3,6 milioni di euro, dopo che era stato realizzato (2006) all'interno anche un impianto per il rifornimento dei mezzi a metano dal costo di 1,6 milioni di euro.

2010 Entra in funzione anche a Parma il primo tassello del sistema integrato "Mi Muovo" che consentirà di usare un unico biglietto per bus e treno nelle diverse città della Regione.

2012 La concessione del servizio a Tep viene prorogata, in più riprese, fino a dicembre 2013, in attesa della nuova gara a doppio oggetto per la selezione di un terzo socio.

I.5 Il Gruppo oggi

I.5.1 Il Gruppo Tep

Al 31 dicembre, il Gruppo Tep è costituito dalla società Tep S.p.A. (capogruppo), dalla società Tep Services s.r.l. e dal Consorzio Parmabus.

La Sede del Gruppo è in Parma, Via Taro n. 12.

I.5.2 Tep S.p.A.

Tep è una società per azioni che gestisce il servizio di trasporto pubblico locale, servizi speciali e di noleggio.

Nel 2013 Tep ha servito una popolazione di circa 430.000 abitanti distribuita su 3.449 km^2 per mezzo di una rete di 237 km di linee urbane e 1.970 km di linee extraurbane.

Oltre a quelli specifici del trasporto pubblico locale, Tep offre anche i seguenti servizi:

- servizio di noleggio, con autobus equipaggiati per garantire standard di sicurezza molto elevati;
- servizi speciali, quali ad esempio il ProntoBus (autobus su chiamata) e l'HappyBus (trasporto alunni).

Gli Uffici ed il Deposito di Parma si trovano in Via Taro 12, presso cui gravita la una parte significativa del personale e dei mezzi. Altre sedi aziendali sono :

- la Biglietteria di Barriera Bixio, piazzale Barbieri – Parma
- la Biglietteria accanto alla Stazione Ferroviaria di Parma, piazzale C.A. Dalla Chiesa – Parma,

oltre a 19 rimesse foranee che coprono tutto il territorio provinciale e sono localizzate a Bardi, Bedonia, Berceto, Bore, Bosco Di Corniglio, Busseto, Calestano, Castelnovo Sotto, Felino, Fornovo, Langhirano, Medesano, Mezzano Inf., Rigoso, Roccabianca, Scurano, Traversetolo, Varano Marchesi e Salsomaggiore.

I.5.3 Tep Services s.r.l.

La società nasce nel 2001 a seguito dell'affitto di ramo d'azienda delle attività di manutenzione di Tep. Fornisce servizi di officina a Tep S.p.A. allo scopo di mantenerne in efficienza il vasto parco mezzi. Tep Services può inoltre offrire servizi di manutenzione per il parco veicoli ad aziende esterne a Tep, proponendosi quindi sul mercato come un soggetto autonomo.

Gli uffici e l'Officina si trovano presso la sede di Via Taro 12 in aree assegnate alla Società.

I.5.4 Consorzio Parmabus

Il Consorzio Parmabus è nato il 1/1/2006 dalla collaborazione di Tep con diverse società di trasporto che erogano, per suo conto ed in regime di subaffidamento, servizi di T.P.L. marginali per conto dell'azienda nella Provincia di Parma.

La sede è a Parma presso sede di CNA, via La Spezia 52/A.

I.6 Il Gruppo e le partecipazioni

Tep è costituita come S.p.A. con un capitale di € 7.747.000 interamente versato suddiviso fra:

- Comune di Parma, che detiene il 50%;
- Provincia di Parma che detiene il 50%.

La società ha per oggetto l'erogazione di servizi di trasporto pubblico ed in genere servizi di supporto alle esigenze di mobilità e di gestione del territorio.

Tep S.p.A. controlla le seguenti società:

1. ***Tep Services S.r.l.***, con un capitale sociale di € 228.563 - partecipata da:
   - Tep S.p.A. che detiene il 70 % del capitale;
   - Officina Bolzoni s.r.l. che detiene il 30% del capitale.

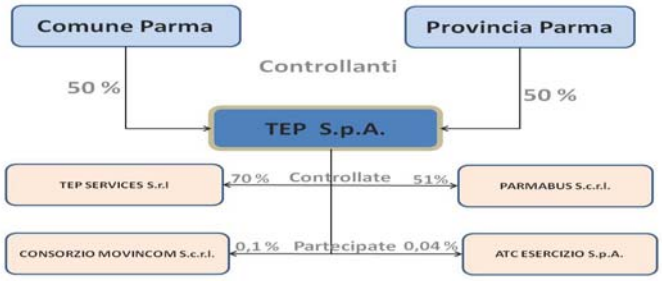
La società ha per oggetto servizi di riparazione e manutenzione ordinaria e straordinaria di ogni tipo per autobus e altri mezzi di trasporto.

2. ***Parmabus S.cons.r.l.***, con un capitale sociale di € 100.000, partecipata da:
   - Tep S.p.A. che detiene il 51% del capitale;
   - APAM e 32 imprese private che detengono il rimanente 49% del capitale.

Inoltre, Tep S.p.A. possiede le seguenti partecipazioni minori:

- Consorzio Movincom S.c.r.l., di cui detiene lo 0,1% del capitale;
- ATC Esercizio S.p.A., di cui detiene lo 0,04% del capitale.

Rappresentazione Grafica



I.7 a missione ed il contributo del Gruppo Tep allo sviluppo sostenibile

La sostenibilità è uno degli elementi strategici sui quali Tep ha fondato il proprio sviluppo.

Perseguire uno sviluppo sostenibile significa puntare a coniugare gli obiettivi di creazione di valore economico con la riduzione dell'impatto ambientale dell'attività dell'azienda e il rispetto dei principi etici. La diffusione di una cultura del risparmio energetico può contribuire a limitare gli effetti dannosi dell'attività umana sul Pianeta e sul clima, pur garantendo la produzione di servizi utili ed efficienti per la collettività. Il rispetto dei principi dell'etica del lavoro e, più in generale, della Responsabilità Sociale può contribuire al miglioramento del sistema sociale cui il Gruppo appartiene.

Figura 2 – Schema partecipazioni Gruppo TEP

Il Gruppo Tep, pur con tutti i limiti che derivano dalla propria dimensione, ha sempre agito allo scopo di compiere la propria missione e contribuire allo sviluppo sostenibile delle proprie attività.

Tra le attività svolte da Tep, va citata la partecipazione ai Gruppi di Lavoro di ASSTRA[4] e di UITP[5], costituiti per definire azioni mirate al miglioramento del servizio, alla salute e sicurezza del personale e alla riduzione dell'impatto ambientale del trasporto attraverso l'impiego di nuove tecnologie e/o interventi organizzativi.

Merita, inoltre, di essere ricordata la partecipazione al progetto "Trolley", di cui Tep è stata l'unica azienda italiana ammessa a partecipare. Si tratta di un programma finanziato dalla Comunità Europea finalizzato a promuovere l'impiego del filobus quale mezzo di trasporto a emissioni zero e quindi a ridotto impatto ambientale. Hanno partecipato, insieme a Tep, le aziende di trasporto di Salisburgo, Eberswalde, Lipsia, Gdynia, Szeged, il Comune di Brno e l'Università di Danzica. Il progetto mirava inoltre a sviluppare proposte che consentano la riduzione della quantità di energia impiegata. Tep, in particolare, ha acquistato 9 ebus, filobus di nuova generazione dotati di supercapacitori, dispositivi in grado di accumulare energia in fase di frenata dei mezzi per rilasciarla in accelerazione e ridurre, in generale, la quantità di energia elettrica impiegata per muovere i mezzi. Il progetto si è concluso nel 2013 e ha proposto, anche nel corso del 2010, 2011 e del 2012, varie iniziative per coinvolgere il pubblico.

Alla fine del 2011 Tep è stata ammessa a partecipare ad un nuovo progetto - finanziato dal programma europeo *Intelligent Energy Europe* (IEE) - e denominato "ACTUATE"[6], finalizzato a formare i conducenti di veicoli a basso impatto ambientale sul tema della sicurezza e dell'ecoguida. Il progetto è attualmente in fase di implementazione e prevede lo sviluppo di procedure/regole e rispettiva analisi per lo stile di guida dei conducenti che consentano di ridurre i consumi energetici e di conseguenza le emissioni. Nel corso del 2014 si svolgeranno le attività legate alla formazione di ecoguida.

Tep ha inoltre aderito allo schema di riconoscimento e valutazione della flotte aziendali promosso da Infomobility S.p.A. (società che gestisce servizi e sistemi avanzati di mobilità sostenibile per il Comune

---

[4] ASSTRA ha costituito un gruppo di lavoro, a cui partecipa Il Direttore Tecnico di Esercizio e di Movimento di Tep, per definire le Linee Guida per la certificazione dei servizi di trasporto secondo la norma UNI EN 13816.

[5] UITP è Associazione Internazionale dei Trasporti Pubblici che raggruppa operatori, associazioni, decision makers, istituzioni scientifiche e aziende che operano nel settore.

[6] http://actuate-ecodriving.eu/

di Parma) nell'ambito del progetto europeo **Ecostars Europa**[7] per favorire un trasporto merci e passeggeri efficiente ed ecosostenibile, ottenendo l'attribuzione di **4 Stelle** su un massimo di 5 (vedere § 4.2).

A inizio 2014 TEP ha aderito insieme agli soggetti pubblici di Parma operanti nel settore della mobilità al Network Italiano CIVINET[8], piattaforma ideata con l'obiettivo di permettere alle città italiane di condividere esperienze e buone pratiche per lo sviluppo e l'attuazione di strategie, politiche e misure nell'ambito della mobilità sostenibile.

Inoltre, ha collaborato con il Comune di Parma nella raccolta dei dati relativi al settore del trasporto pubblico necessari a predisporre il Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (PAES) previsto dall'adesione al Patto dei Sindaci[9] sottoscritto dal Comune e finalizzato a quantificare le emissioni nonché a individuare azioni concrete per ridurre i consumi energetici e le emissioni conseguenti.

---

[7] **Ecostars Europa** è un progetto finanziato dal programma Intelligent Energy Europe (IEE) II per il 2010 e rientra nell'ambito delle azioni chiave del Energy Efficient Transport per STEER 2010 (trasporto sostenibile e risorse energetiche efficienti). http://www.ecostars-europe.eu/en/

[8] http://www.civitas.eu/civinet/civinet-italia

[9] www.pattodeisindaci.eu

I.8 Gli stakeholder e il loro rapporto con il Gruppo

Si definiscono *stakeholder* tutti quei soggetti, siano essi individui, gruppi o organizzazioni, che hanno con l'Azienda relazioni significative che coinvolgono i loro interessi diretti o indiretti, in ragione delle relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono a vario titolo influenzati.

L'individuazione dei propri *stakeholder* è il primo momento di assunzione di responsabilità sociale da parte di un'azienda, che individua i propri principali interlocutori sulla base della continuità dei rapporti nel tempo, definisce regole e modalità di relazione con essi e si assume la responsabilità di rendicontare loro, in modo trasparente e costante nel tempo, la propria performance in ambito economico, sociale ed ambientale. L'individuazione è stata effettuata dal gruppo di lavoro ASSTRA che ha contribuito alla stesura delle Linee Guida per lo sviluppo del Bilancio di Sostenibilità per le aziende del settore.

Il Rapporto è stato studiato per consentire agli stakeholder individuati di valutare l'azienda in relazione ai loro aspetti di interesse. Essi sono rappresentati da:

- Azionisti (Comune di Parma e Provincia di Parma), coinvolti sistematicamente in occasione delle assemblee e della comunicazione dell'andamento del Gruppo (vedere § 2.1);
- Istituzioni (Enti Locali e Statali), con cui i rapporti sono continui per contribuire a soddisfare le esigenze di trasporto del territorio (vedere I.3 e 4.4);
- Fruitori del servizio (che beneficiano di tutti i mezzi di comunicazione descritti al capitolo 4) e loro rappresentanti (per esempio: associazioni dei consumatori; ambientaliste; disabili), con cui si intrattengono rapporti in modo non ancora strutturato;
- Popolazione del territorio su cui l'azienda opera (scuole, circoscrizioni cittadine), che beneficiano di tutti i mezzi di comunicazione descritti al § 4.3, 4.5, 4.6 e 4.7);
- Dipendenti e loro rappresentanti sindacali, con cui il rapporto è continuo (vedere § **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**;
- Fornitori, con cui il rapporto è continuo (vedere § 7.4),

i cui aspetti di interesse sono schematizzati in a Figura 3.

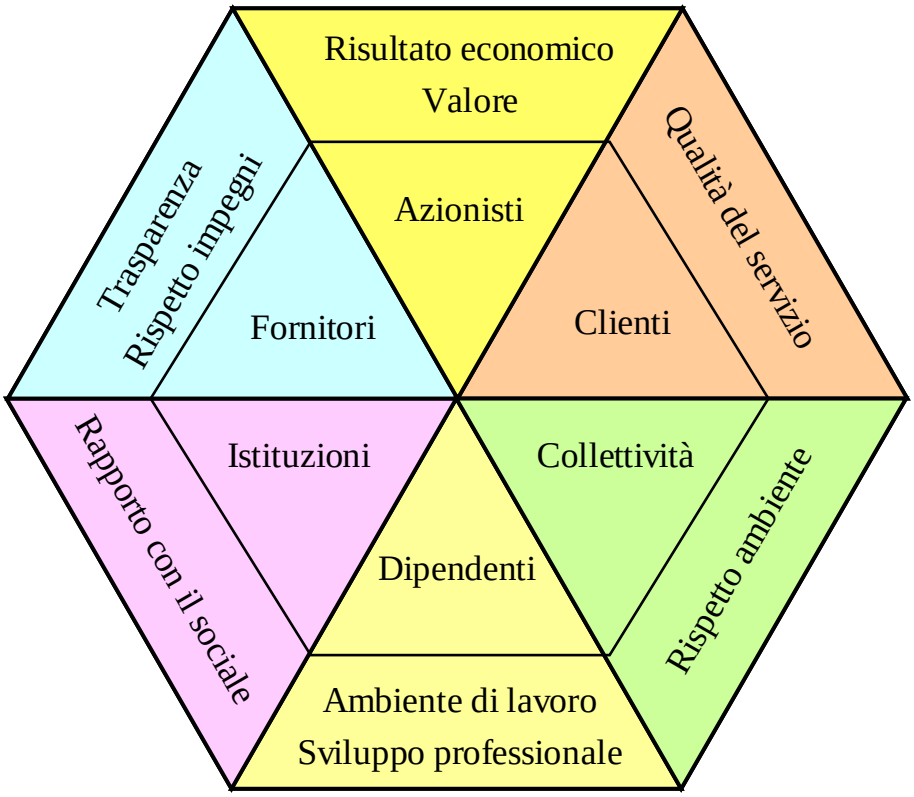


Figura 3 – Gli stakeholder del Gruppo Tep

L'impegno verso gli *stakeholder* si esprime attraverso:

- la sottoscrizione dei Contratti di Servizio con S.M.T.P.;
- la pubblicazione della Carta della Mobilità;
- lo sviluppo di rapporti di collaborazione con i rappresentanti degli utenti mirati al miglioramento del servizio;
- la sottoscrizione e l'applicazione dei Contratti di Lavoro collettivi nazionali e di quelli integrativi aziendali e lo sviluppo di un rapporto improntato alla correttezza e alla trasparenza, tenendo presenti i limiti che derivano dalla necessità di garantire l'erogazione del servizio pubblico e di utilizzare al meglio i fondi di cui l'azienda dispone;
- la massima trasparenza, nei confronti degli azionisti e delle altre parti interessate;
- lo sviluppo di iniziative a fini sociali;
- la costruzione di un rapporto di partnership basato sulla correttezza e trasparenza reciproca verso i fornitori;
- la pubblicazione del Rapporto di Sostenibilità.

I.9 La Politica per la Sostenibilità di Tep

Tep ha definito in un proprio documento la propria Politica per la Sostenibilità, diffuso attraverso i documenti del Sistema Integrato, le bacheche e questo Rapporto. Con cadenza almeno annuale viene verificata l'adeguatezza della propria Politica agli obiettivi e ai traguardi aziendali.

LA POLITICA PER LA SOSTENIBILITÀ DI TEP

TEP ha la missione di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio attraverso:

- la definizione, la formalizzazione e la diffusione della presente Politica;
- La fornitura di un servizio pubblico di trasporto (urbano, extraurbano, servizi di trasporto speciali) efficiente, affidabile e in grado di soddisfare le esigenze della collettività e di ridurre l'utilizzo del mezzo privato e le relative emissioni di fumi di scarico;
- La gestione efficiente delle proprie attività ed in modo da minimizzare il loro impatto ambientale, garantire la salute e sicurezza dei lavoratori e il rispetto dei principi della Responsabilità Sociale.

Il Sistema Integrato di TEP è basato sulle norme ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e sullo standard SA8000 in vigore e rappresenta uno strumento che TEP utilizza per attuare la propria missione ed è mirato a conseguire:

1. **la soddisfazione del cliente** (intendendo con questo termine sia gli utilizzatori del servizio sia il committente) attraverso:
   - l'impegno costante del management per la definizione e l'attuazione degli obiettivi aziendali;
   - la comunicazione costante con il cliente allo scopo di recepirne le esigenze, analizzarne le problematiche ed operare per l'adozione e/o la proposta di opportune azioni correttive e preventive;
   - la pianificazione e la realizzazione di servizi in grado di soddisfare le esigenze degli utenti/clienti;
   - il rispetto delle leggi e delle normative
   - il coinvolgimento, la motivazione e lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale, che rappresenta il vero patrimonio dell'azienda;
   - la gestione efficiente dei propri processi, al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali;
2. **la riduzione dell'impatto ambientale e dei rischi connessi con la salute e sicurezza dei lavoratori attraverso:**
   - la definizione ed il conseguimento degli obiettivi di miglioramento continuo relativi all'ambiente e alla salute e sicurezza dei lavoratori;
   - la valutazione dei rischi per la salute e sicurezza connessi con le attività aziendali e la pianificazione delle misure di prevenzione;
   - l'identificazione degli aspetti ambientali e la valutazione dei loro impatti e dei rischi dovuti ad incidenti, fatti accidentali potenziali, situazioni d'emergenza;
   - il reperimento di norme e leggi, la gestione dell'aggiornamento normativo, lo studio

dell'applicabilità, ed il rispetto stringente delle stesse anche attraverso audit interni, nonché l'utilizzo di norme di best practice;

- il controllo della propria catena di fornitura con lo scopo di migliorare le loro prestazioni ambientali e dei rischi connessi con la salute e sicurezza;
- la sensibilizzazione del personale, in ambito aziendale e verso gli esterni coinvolti nelle attività aziendali, attraverso la diffusione della conoscenza delle problematiche della tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza e delle relative discipline tecnico-organizzative;
- l'azione di informazione della cittadinanza e delle parti interessate sui risultati raggiunti dall'azienda;

3. **Il rispetto dei principi della Responsabilità Sociale,** attraverso:
   - la conformità alle leggi nazionali e locali, ai contratti di lavoro, alle convenzioni e raccomandazioni ILO relative ai diritti del lavoratore, alle convenzioni ONU relative ai diritti umani, della donna, del bambino e contro ogni forma di discriminazione, e alle convenzioni internazionali sui diritti economici, sociali, culturali, civili, politici e delle minoranze;
   - conformità a tutti i requisiti della Norma SA8000 nella sua più recente edizione
   - l'azione continua per lo sviluppo del personale;
   - il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro e delle azioni in materia di salute e sicurezza dei lavoratori;
   - la selezione e il controllo dei propri fornitori affinché assicurino le garanzie di rispetto dei principi etici a cui si uniforma l'azienda ;
   - la diffusione dei principi della Responsabilità Sociale all'esterno dell'azienda;
   - l'avvio di iniziative a carattere sociale.
4. **l'attuazione di un sistema di miglioramento continuo dei processi** da perseguire attraverso:
   - l'attuazione di un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore e la gestione efficiente dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali e minimizzare l'impatto sull'ambiente delle proprie attività
5. **la realizzazione della crescita guidata dei fornitori:** per raggiungere l'obiettivo di migliorare reciprocamente l'efficacia e l'efficienza dei processi relativi al cliente.

6. **la creazione di risorse adeguate:** mediante la realizzazione di piani di formazione del personale, come strumento di risposta alle nuove esigenze dei clienti e mediante il coinvolgimento di tutto il personale nel Sistema Integrato.

Annualmente, in occasione del Riesame del Sistema Integrato, la Direzione si impegna a riesaminare la Politica per la sostenibilità per verificarne la continua idoneità ed a pianificare gli obiettivi di miglioramento che consentono di garantire il miglioramento continuo e quindi la soddisfazione del cliente.

1. LA GOVERNANCE

1.1 Assetto proprietario e rapporti con terzi

Tep S.p.A. non ha imprese controllanti ed i rapporti con le controllate Tep Services s.r.l. e Parmabus si svolgono secondo i previsti canoni di fornitura di servizi, rispettando sostanzialmente le previsioni budgetarie, gli standard di servizio e sono contabilizzati con puntualità.

Il consolidamento integrale del bilancio di Tep, Tep Services e Parmabus viene realizzato in base ai criteri stabiliti per legge (D.Lgs. 9/4/1991 n° 127, art. 25 e segg., modificato dal D.Lgs. 2 febbraio 2007, n. 32).

I principali referenti aziendali sono gli enti proprietari, Comune e Provincia di Parma che si fanno interpreti dei bisogni di mobilità della collettività per tradurli in richieste di servizio.

Il servizio viene commissionato tramite la Società per la Mobilità e il Trasporto Pubblico (S.M.T.P.) che fissa tramite contratto linee, frequenze e standard del servizio da erogare.

Tep S.p.A. non possiede azioni proprie o azioni o quote di Enti controllanti, né direttamente, né per tramite di società fiduciaria o per interposta persona.

1.2 Tep S.p.A.

1.2.1 Composizione e nomina degli Organi di governo

I componenti gli Organi di Governo di Tep S.p.A. sono nominati da parte dall'Assemblea dei Soci e quindi sono rappresentanti diretti dei singoli soci.

La scelta dei candidati è effettuata tenendo presente che, quali rappresentanti di Enti Locali, gli amministratori devono possedere competenze adeguate e allo stesso tempo essere in grado di farsi interpreti dell'interesse del servizio che l'azienda offre.

Gli azionisti sono anche committenti del servizio e, allo stesso tempo, clienti dell'Azienda attraverso il ruolo d'intermediazione esercitato da S.M.T.P.

1.2.2 Amministratori in carica

In data 26 giugno 2013 è stato nominato il nuovo Presidente del Consiglio d'Amministrazione nella persona del dott. Mirko Rubini.

Al 31 dicembre 2013 era in carica il Consiglio d'Amministrazione con Presidente Mirko Rubini, Vicepresidente del Consiglio di Amministrazione Alessandro Fadda e Membri del Consiglio di Amministrazione Graziano Buzzi[10], Giovanni Bulloni Serra e Giorgio Bertorelli.

[10] Alla data di pubblicazione del Rapporto il Consiglio di Amministrazione risulta composto dal Presidente Mirko Rubini, dal Vicepresidente Alessandro Fadda e da Giovanni Bulloni Serra e Giorgio Bertorelli.

1.2.3 Trattamento economico

Il Presidente e il Vicepresidente percepiscono un compenso fisso, più un'eventuale indennità di risultato proporzionale agli utili realizzati dall'Azienda.

Il compenso assorbe integralmente ogni altra spettanza o indennità attribuibile per la carica di Presidente e Vicepresidente nella società di riferimento, nonché per gli ulteriori incarichi di diretta espressione di Tep in Società partecipate e/o controllate.

Nome/Cognome	Carica	COMPENSO ANNUO LORDO DELIBERATO (€)	
		Retribuzione	Indennità di risultato
Mirko Rubini	Presidente	41.324,40	In proporzione agli utili fino a un massimo di 41.324,40
Alessandro Fadda	Vicepresidente	20.662,20	In proporzione agli utili fino a un massimo di 20.662,20

I Membri del Consiglio di Amministrazione percepiscono un'indennità per la partecipazione ad ogni seduta e un'eventuale quota fissa annua in caso di attribuzione di deleghe.

Nome/Cognome	Carica	COMPENSO ANNUO LORDO DELIBERATO (€)	
		Retribuzione	Altri (deleghe specifiche)
Giorgio Bertorelli	Consigliere	290,00 di gettone di presenza per ogni seduta di C.d.A.	4.176,00
Giovanni Bulloni Serra	Consigliere	290,00 di gettone di presenza per ogni seduta di C.d.A.	4.176,00
Graziano Buzzi	Consigliere	290,00 di gettone di presenza per ogni seduta di C.d.A.	4.176,00

I compensi degli Amministratori di Tep sono inoltre pubblicati sul sito di Tep all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente" creata ai sensi della della nuova normativa in materia di trasparenza (vedere par. 7.6).

Il bilancio consolidato del Gruppo Tep fornisce i dati aggregati relativi ad amministratori e sindaci di ciascuna Società.

1.2.4 Organi di controllo

Il Collegio Sindacale è composto da: Luciano Ragone, con funzione di Presidente, Bruno Rastelli e Giuseppe Ravasi.

Il Collegio Sindacale svolge le funzioni di controllo definite dallo statuto (verifica dell'operato degli Organi di Governo, valutazione dei bilanci, ecc.).

Il Collegio Sindacale viene nominato da parte dell'Assemblea dei Soci.

Il bilancio consolidato è verificato da una Società di revisione indipendente la cui nomina è ratificata dall'Assemblea dei Soci.

1.3 Tep Services s.r.l.

Il Consiglio d'Amministrazione è stato rinnovato a dicembre 2008. Presidente è Claudio Magnani, nominato da Tep S.p.A., come pure il Vicepresidente.

L'Amministratore Delegato, individuato nella persona di Maurizio Bolzoni è nominato in rappresentanza del capitale privato.

Non è previsto un Collegio Sindacale in quanto non richiesto dalla legge.

1.4 Parmabus s.c.r.l.

Si tratta di una società consortile a responsabilità limitata che raggruppa Tep (con il 51% delle quote) e 32 piccole aziende private (con il rimanente 49%).

Il Consiglio di Amministrazione conta tre membri: Presidente e Vicepresidente nominati da Tep e un Amministratore Delegato, con tutti i poteri operativi, nominato dai soci privati.

L'onere della gestione è affidato ai privati che partecipano al Consorzio, con un Amministratore Delegato nella persona di Giorgio Ferravioli nominato dai Soci.

1.5 L'organizzazione di Tep S.p.A.

La Figura 4 presenta l'organizzazione di Tep S.p.A. al 31 dicembre 2013.

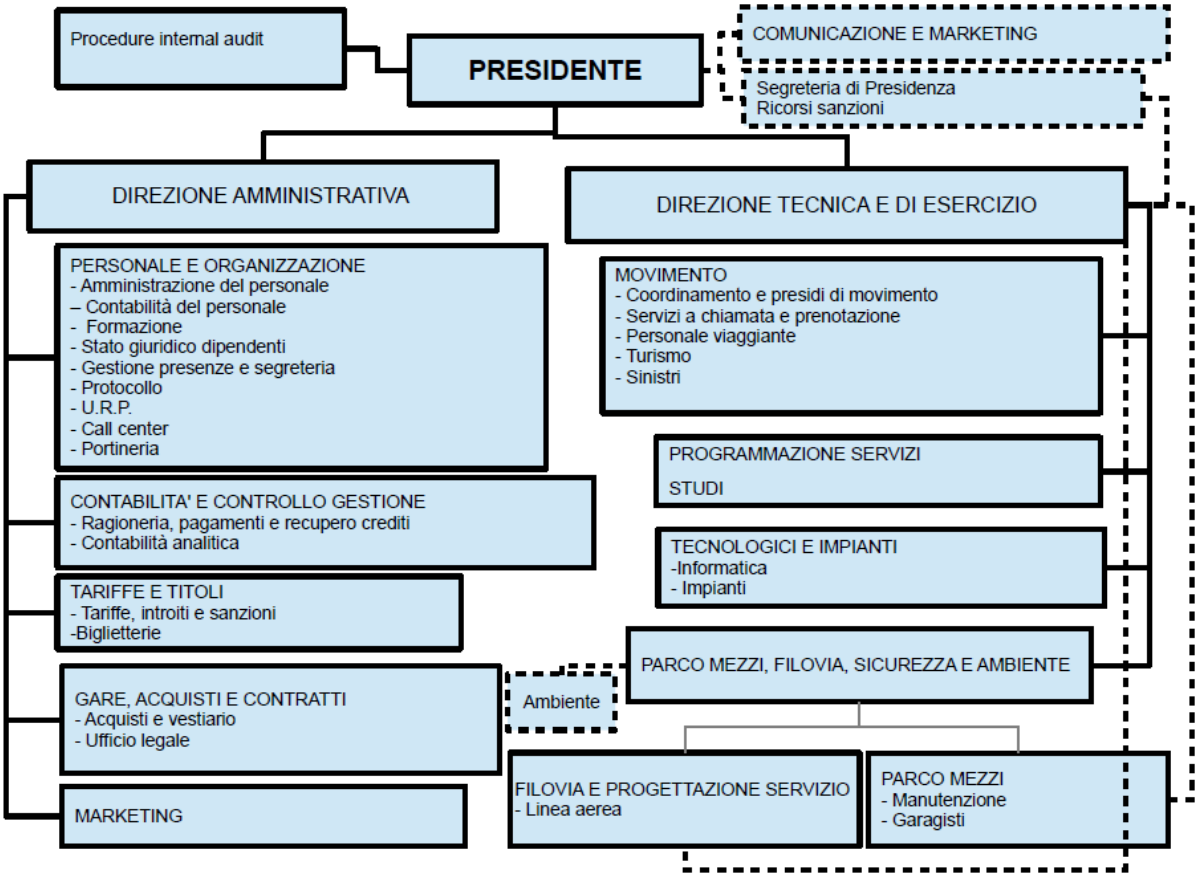


Figura 4 - Organizzazione di Tep S.p.A.

L'organigramma aziendale è approvato dal CdA della società, e diffuso al personale con Ordine di Servizio.

1.6 L'organizzazione di Tep Services s.r.l.

La Figura 5 presenta l'organizzazione di Tep Services s.r.l. al 31 dicembre 2013

Figura 5 – Organizzazione di Tep Services s.r.l.

La Direzione, in accordo con il Consiglio d'Amministrazione, stabilisce le linee strategiche da seguire e coordina la gestione operativa.

L'Unità Tecnica Meccanica provvede a garantire l'efficienza meccanica dei mezzi pubblici in servizio di linea e di turismo. Segue inoltre i collaudi programmati e le riparazioni ai guasti che occasionalmente si possono verificare sugli autobus.

Il Reparto Elettrauto si occupa di installare, mettere a punto e riparare gli apparecchi elettrici ed elettronici degli autobus della flotta Tep.

Il Reparto Carrozzeria ripara o sostituisce la carrozzeria dei bus danneggiati a seguito di incidenti stradali.

Il Magazzino garantisce l'approvvigionamento e la disponibilità dei pezzi e dei materiali necessari per gli interventi di manutenzione e riparazione.

1.7 L'organizzazione di Parmabus S.c.r.l.

La gestione dell'azienda è affidata all'Amministratore Delegato. Non sono presenti dipendenti, in quanto le attività gestionali sono ridotte al minimo e quelle amministrative affidate a professionisti esterni e/o a CNA, Parma , che, oltre a fornire la sede sociale, assicura tutta la gestione amministrativa (bilancio, paghe e contributi).

Attualmente il Consorzio, non avendo autonomia imprenditoriale, opera attraverso le piccole imprese associate che operano in modo completamente indipendente.

1.8 Il Sistema di Gestione Integrato di Tep

Tep S.p.A. dispone di un Sistema di Gestione Integrato certificato secondo le norme ISO 9001 (certificazione di Qualità) e ISO 14001 (certificazione ambientale) e lo standard SA 8000 (certificazione della Responsabilità Sociale) e che assicura il rispetto degli standard qualitativi ed il rispetto dei principi della Responsabilità Sociale ed il miglioramento continuo dei processi attraverso due strumenti principali:

- un sistema documentale, tenuto sempre aggiornato, che, attraverso opportune procedure, definisce le regole alle quali il personale deve attenersi, le modalità di registrazione ed elaborazione dei dati e gli indicatori utilizzati per assicurare il controllo ed il miglioramento dei processi[11].
- L'attività di auditing che consente il monitoraggio dell'efficacia e della conformità del Sistema Integrato. Inoltre, Tep ha programmato di effettuare un corso di formazione per il personale interno con l'obiettivo di acquisire maggiore autonomia nello svolgimento delle attività di auditing.

Il Sistema Integrato comprende anche il "Sistema 231" che garantisce il rispetto del D. Lgs. 231/01 e s.m.i. e quanto predisposto per assolvere a tutti gli adempimenti previsti dalla L.190/12 s.m.i. e dal D.lgs 33/13 s.m.i. in materia di anticorruzione e trasparenza (vedere § 7.6).

Nel corso del 2013 è stata rivista l'organizzazione per i Sistemi di Gestione che sono stati affidati al Direttore Tecnico che ha quindi assunto anche l'incarico di Rappresentante della Direzione, incarico attualmente ricoperto dall'ing. Luciano Spaggiari a seguito delle variazioni organizzative avvenute nella seconda parte del 2013.

Il Presidente e il CDA hanno dato mandato di completare entro la fine del 2014 la revisione dell'intero Sistema di Gestione, al fine di ottimizzarne l'integrazione anche in virtù dell'obiettivo di ultimare lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza (avviato nel 2012 e poi interrotto) ottenendo entro la fine del 2014 anche la certificazione OHSAS 18001.

La revisione dell'intero Sistema Integrato ha inoltre lo scopo di:

- costruire un sistema di parametri di controllo che si applichi contemporaneamente all'intero Sistema Integrato e al Rapporto di Sostenibilità;
- operare una revisione critica delle procedure e dei parametri di controllo per focalizzare l'attenzione sui processi maggiormente critici e massimizzare l'efficacia delle iniziative di miglioramento;
- utilizzare, per quanto possibile, dati e informazioni presenti nei Sistemi Informativi aziendali, minimizzando quindi l'impegno del personale per la raccolta e l'elaborazione dei dati.

Nel corso del 2013 e nel primo semestre 2014 sono state superate con esito positivo le verifiche di sorveglianza relative a ISO 9001, ISO 14001 e SA 8000.

L'ente di certificazione non ha evidenziato non conformità ma solo osservazioni e commenti. Le osservazioni rilevate sono state analizzate, indirizzate e risolte.

---

[11] A inizio 2014 è stata effettuata una revisione del Manuale sostanzialmente per le variazioni organizzative emerse nel 2013 e che richiederà un'ulteriore revisione nell'ottica di estenderlo all'applicazione del Sistema per la Gestione della Salute e Sicurezza secondo la OHSAS 18001 che si prevede di implementare nel corso dell'anno.

Nel corso del 2014 tutto il Sistema di Gestione integrato sarà sottoposto ad intera revisione, comprese le relative procedure con l'obiettivo di giungere ad un completa e fattiva integrazione, in primis dal punto di vista documentale (es. registro NCACAP, quadro procedure, ecc.).

2. L'ANDAMENTO DELLA GESTIONE 2013 E LE PROSPETTIVE

2.1 I risultati 2013

Il bilancio di esercizio del Gruppo presenta un utile netto di € 267.500 confermando un andamento positivo pluridecennale ormai raro nel settore del trasporto pubblico in Italia e pressoché unico considerando le altre realtà del contesto regionale emiliano romagnolo, dove si registrano pesanti situazioni di perdita. Il risultato 2013 è stato conseguito anche grazie ad una partita straordinaria relativa alle penali contrattuali sulla fornitura di 6 nuovi filobus bimodali 18 metri, ma gli sforzi gestionali compiuti per il raggiungimento dell'equilibrio di bilancio sono evidenziati dall'indicatore economico principale, il MOL, che si conferma positivo (vedi tabella) ed in miglioramento rispetto al 2012.

Dal lato della produzione del servizio, il 2013 ha visto il pieno rispetto degli impegni contrattuali previsti dal contratto di servizio. Il complesso dei servizi urbani ed extraurbani di linea, ha fatto registrare una sostanziale conferma rispetto al 2012, attestandosi a circa 12.475.000 bus/km annui. Le percorrenze del servizio scolastico denominato Happy Bus, incluso nel contratto di servizio, sono state pari a 579.918 bus/km rispetto ai 573.282 del 2012. Questi risultati sono stati conseguiti mantenendo invariato il numero dei dipendenti e con una riduzione del costo del personale rispetto all'esercizio precedente del 3,1%. Per quanto riguarda gli altri costi più significativi, si evidenziano la riduzione del costo del carburante pari ad euro 290.910 (-6,50% rispetto al 2012), per il calo del prezzo medio del petrolio durante il 2013, e il contenimento delle spese di manutenzione del parco mezzi sui valori dell'esercizio precedente.

Dal lato dei ricavi tariffari si evidenzia una leggera flessione (-1,35%) per la contrazione dei viaggiatori trasportati, iniziata nel 2011 e, seppur in forte attenuazione, non ancora finita: infatti i dati a consuntivo al 31 dicembre 2013 presentano, rispetto al 2012, un calo di viaggiatori del 0,52% mentre rispetto al 2011 si evidenzia una diminuzione di circa il 6,29%. La forte contrazione della produzione chilometrica effettuata nel 2011, per far fronte alle minori risorse economiche messe a disposizione del settore, ha provocato la diminuzione dei viaggiatori che pare stia arrestandosi. Un segnale confortante viene, comunque, dagli abbonati che sono in crescita sia nel servizio urbano (+0,59%) che in quello extraurbano (+2,36%).

Buoni risultati provengono anche dalle indagini di customer satisfaction: sia l'indagine annuale commissionata da SMTP e Regione Emilia Romagna, sia quella di Mistery Client commissionata da ASSTRA, collocano Tep ai primi posti per qualità del servizio percepito, nonostante le politiche di efficientamento attuate.

Per quanto riguarda gli investimenti, nel corso dell'esercizio 2013 sono entrati in servizio 6 autobus suburbani, acquistati nel dicembre 2012 al costo di 1.090.644 euro, utilizzando risorse proprie, e 6

filobus bimodali 18 metri per un importo di 5.060.820 euro, finanziati con un contributo in conto investimenti della Regione Emilia Romagna di 1.515.700 euro ed un contributo di € 66.600 euro da fondi europei. A fine esercizio sono stati consegnati 12 nuovi autobus urbani per 2.760.000 euro, acquistati in autofinanziamento. Sono proseguiti, inoltre, le installazioni di apparati di videosorveglianza a bordo bus per circa 70.000 euro.

La figura seguente presenta l'andamento dei ricavi dai servizi prestati e quello dei costi operativi e di quelli del personale nel periodo 2007-2013 ed evidenzia la gestione oculata delle risorse del Gruppo.

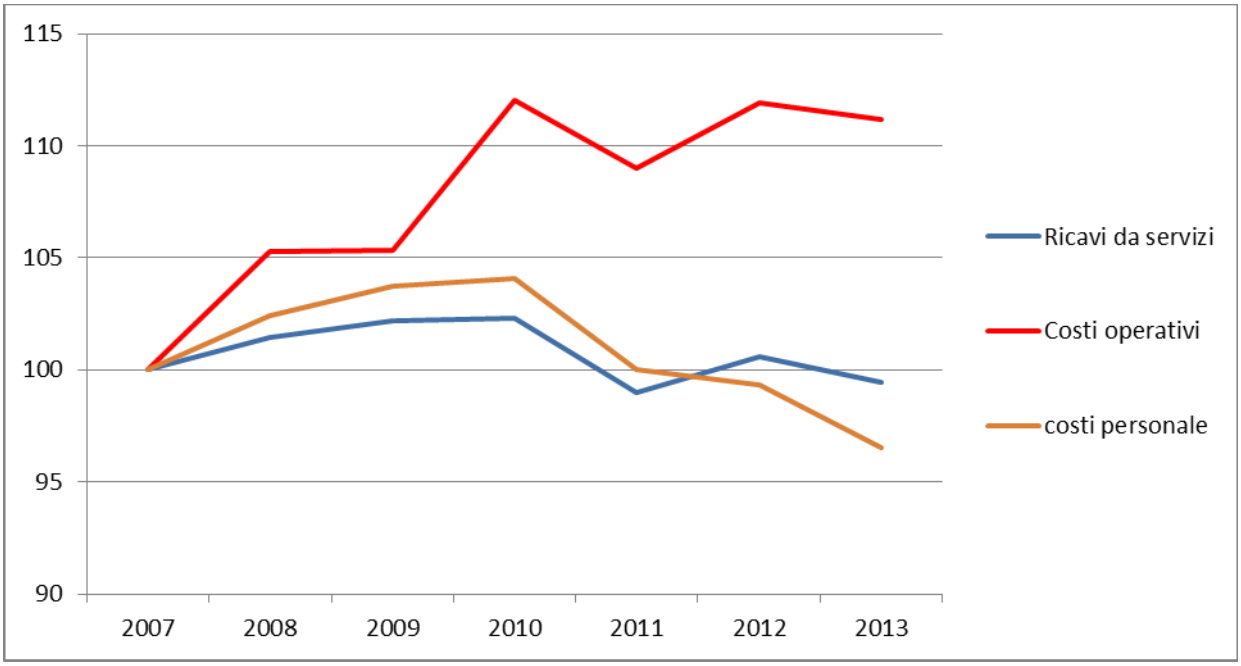


Figura 5 - Andamento costi e ricavi (2007 = 100)

Il 2013 è stato l'dodicesimo anno di attività di Tep Services, società nata a seguito dell'affitto di ramo d'azienda di Tep S.p.A. relativo all'attività di officina per riparazione e manutenzione del parco rotabile.

Quest'anno ha rappresentato il quinto anno con il nuovo contratto di manutenzione sottoscritto fra le due società a valere fino a tutto il 31/12/2014.

La società si pone costantemente l'obiettivo di garantire a Tep un servizio di qualità ed efficienza ed a costi competitivi in particolare concentrandosi su due obiettivi qualitativi primari:

1) aumento del numero delle scorte di veicoli;

2) riduzione del numero di soccorsi per guasti in linea.

Il Bilancio 2013, in vigenza del nuovo contratto, si conferma positivo, chiudendo con un utile netto di € 30.567, anche grazie ad una significativa riduzione delle lavorazioni esterne.
Gli aspetti di criticità qualitativa del servizio sembrano invece essersi ridotti, pur rimanendo ancora qualche problema relativo ai soccorsi per guasti in linea.

Per il futuro occorrerà continuare a lavorare sui processi di efficientamento già intrapresi negli ultimi esercizi, i cui risultati sono evidenti analizzando le voci di bilancio.

Tutte le transazioni intercorse con la società controllata sono state regolate, dal contratto di manutenzione in essere, e/o da accordi successivi alle normali condizioni di mercato.

Dal 1° gennaio 2006 è operativo il Consorzio Parmabus nato dalla collaborazione di Tep con diverse società di trasporto che eseguono, in regime di subaffidamento, servizi di TPL marginali per conto della Capogruppo.

Considerata la dimensione ormai raggiunta da questi servizi (circa 3.000.000 Bus/Km nel 2013), si capisce quanto sia importante la funzione di coordinamento per questi servizi che svolge il consorzio, garantendo la qualità e regolarità dell'offerta con azioni mirate di verifica e monitoraggio.

Tep detiene una partecipazione nel Consorzio pari al 51% che ne garantisce il pieno controllo, mentre ai privati è demandato l'onere della gestione, con un Amministratore Delegato di propria nomina.

Con la proroga del contratto di servizio fra Tep ed SMTP fino a tutto il 31/12/2015, è in fase di rinnovo anche il contratto di servizio fra Tep e Parmabus fino al 31/12/2015 con un integrazione delle clausole contrattuali che prevede – tra le altre - adeguamento inflattivo del corrispettivo, con l'intento ovviamente di estendere fino alla fine del 2015 il sub affidamento.

Questa gestione consortile consente un'armonizzazione fra tutti gli operatori del territorio.

2.2 Prevedibile evoluzione della gestione

Con la proroga dell'affidamento del contratto di servizio la Società concentrerà il proprio impegno e i propri investimenti sugli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento e l'efficienza del servizio:

- rinnovo della flotta aziendale per ridurne l'età media e gli oneri manutentivi;
- attenzione all'ambiente con mezzi ecologici;
- sicurezza con apparati di videosorveglianza a bordo di tutti i nuovi mezzi acquistati;
- rinnovo del sistema di telerilevamento del servizio T.P.L., con implementazione del controllo al servizio extraurbano;
- nuovi canali di vendita per i titoli di viaggio;
- controllo evasione con campagne di sensibilizzazione all'utenza;
- formazione del personale a tutti i livelli.

2.3 Rischi e incertezze

Gli Amministratori ritengono, che non sussistano incertezze di tipo interno ed organizzativo.

Incertezza di tipo esterno: nel dicembre 2013, dopo che anche la seconda gara è risultata priva di offerte, il Comune e la Provincia di Parma hanno deliberato di affidare il servizio di TPL dell'ambito Taro (già bacino di Parma) attraverso una procedura concorsuale di tipo tradizionale, dando mandato a SMTP di avviare le procedure di affidamento per arrivare all'assegnazione entro dicembre 2015, prorogando, nel contempo, l'affidamento del servizio con il relativo contratto a tutto il 31 dicembre 2015. Pertanto fino a tale data non si presentano problematiche di continuità aziendale.

Incertezze connesse a contenziosi: la Società ha in corso una ispezione da parte della Corte dei Conti in relazione ai conti giudiziali dal 1996 al 2005 resi da TEP S.p.A. in quanto gestore del servizio parcheggi del Comune di Parma. Secondo la Corte dei Conti la società avrebbe rivestito, nel periodo oggetto della verifica, la qualità di agente contabile e come tale non avrebbe pienamente ottemperato ai requisiti di rendicontazione secondo le forme previste per gli agenti contabili. La Società, con il supporto dei propri legali, ancorché contesti l'applicabilità della qualifica di agente contabile alla fattispecie, la prescrizione degli esercizi fino al 2002 ed il fatto che la Società ha gestito i parcheggi solo successivamente all'esercizio 2001, ha comunque prontamente fornito all'ente verificatore tutte le rendicontazioni economiche, già presentate a suo tempo al Comune di Parma, necessarie a ricostruire l'operato della Società nella gestione del servizio parcheggi per il periodo di sua competenza.

Il Gruppo ha attuato una politica creditizia che prevede che l'esposizione al rischio sia monitorata regolarmente. Si deve ritenere che le attività finanziarie del Gruppo abbiano una buona qualità creditizia, in quanto i crediti sono vantati prevalentemente verso Enti Pubblici. I crediti verso clienti privati non presentano concentrazione. Peraltro una quota consistente del credito vantato dal Gruppo è nei confronti di SMTP per il corrispettivo del Trasporto Pubblico Locale.

Sulla base della posizione finanziaria netta positiva del Gruppo e della capacità dello stesso di generare cash flow, si ritiene che il rischio di liquidità sia contenuto.

Ulteriori elementi di incertezza sono rappresentati dalla situazione politica e finanziaria sia del Paese sia degli Enti proprietari, con il conseguente rischio di un'ulteriore riduzione dei contributi destinati al trasporto pubblico locale e di servizi di trasporto finanziati.

3. ASPETTI ECONOMICI

3.1 Il bilancio

Il Bilancio Consolidato del Gruppo Tep comprende quelli della capogruppo Tep S.p.A., azienda che gestisce il trasporto pubblico di persone su strada nel bacino della provincia di Parma, e delle sue controllate Tep Services S.r.l. e Parmabus S.c.r.l.

Nel seguito vengono trattati solo gli aspetti richiesti dal GRI G3 e/o quelli che hanno impatto sulla sostenibilità: le altre informazioni relative agli aspetti economici potranno essere reperite dal Bilancio Consolidato e/o dai Bilanci delle singole aziende.

3.2 I ricavi

I ricavi di Tep S.p.A. sono generati essenzialmente da:

- introiti da titoli di viaggio per il Trasporto Pubblico Locale;
- i corrispettivi da Contratto di Servizio con S.M.T.P., di cui fanno parte non solo i trasporti urbani ed extraurbani, ma anche i servizi Happybus e Prontobus: il 2013 è stato l'ottavo anno di gestione del Contratto di Servizio stipulato con S.M.T.P.;
- i servizi di Turismo e i servizi speciali;
- la pubblicità sugli autobus.

I ricavi di Tep Services s.r.l. sono rappresentati principalmente dal Contratto di manutenzione del parco mezzi Tep sottoscritto nel 2002 e prorogato fino al tutto il 2014 nel corso del 2009 alle normali condizioni di mercato.

I ricavi del Consorzio Parmabus sono rappresentati dal Contratto di Servizio con Tep S.p.A.

3.3 La performance economica

L'esercizio si è chiuso con un utile di gruppo di € 267.500 (rispetto a un utile di € 343.930del 2012) con il contributo di € 843.938 di partite straordinarie (1.213.503 nel 2012); il dato evidenzia quindi la difficoltà a garantire l'equilibrio dei conti in un contesto economico generale di contrazione delle risorse.

L'andamento dei ricavi e dei costi di Tep, strutturato secondo quanto previsto dall'indicatore EC1 delle Linee Guida G3, è presentato in A 1.1. Gli importi sono indicati in migliaia di Euro.

Il confronto con il 2012 evidenzia:

- un incremento dei ricavi del servizio di trasporto pubblico locale dovuta all'aumento dei corrispettivi e dei contributi integrativi in c/ esercizio (oltre € 40.000);
- una netta riduzione (circa € 219.000) degli altri servizi, dovuta principalmente al calo dei servizi turistici (circa – 24,5%);
- una netta riduzione dei ricavi dei servizi di manutenzione verso terzi (circa € 36.000);

- una riduzione (circa € 200.000) dei contributi e dei corrispettivi in conto esercizio;
- una riduzione dei costi operativi di circa € 141.000, a fronte di una riduzione di circa € 350.000 dei costi delle materie prime.

Rispetto al 2012, si osserva:

- una riduzione del valore economico generato (-1,2 %);
- una riduzione del valore economico distribuito (-1,5%), dovuto a minori costi operativi (circa € 141.000), minori costi del personale (circa € 721.000) e maggiori imposte (circa € 90.000).

Per quanto riguarda le singole società:

- il bilancio di Tep S.p.A. si chiude con un utile dopo le imposte di € 250.742;
- Il bilancio di Tep Service si chiude con un utile di € 30.567;

Per il Consorzio Parmabus, il bilancio si chiude con un utile di € 3.895.

Gli importi di bilancio che provengono da finanziamenti pubblici sono rappresentati da:

- contributi integrativi a copertura degli oneri derivanti da rinnovi del CCNL autoferrotranvieri per il periodo 2002-2007;
- contributi INPS a copertura delle assenze per malattia;
- recupero delle accise sul gasolio, a seguito di legge nazionale che ha lo scopo di ridurre i costi di acquisto del gasolio delle aziende di servizi pubblici (non comprendono i consumi relativi ai servizi di noleggio, agli automezzi aziendali e a quant'altro non riconducibile al servizio di Trasporto Pubblico Locale);
- contributi ai finanziamenti degli investimenti infrastrutturali;
- finanziamenti agli acquisti di autobus da parte della Regione Emilia Romagna.

Al netto dei finanziamenti ricevuti, una quota rilevante degli investimenti di Tep (stimabile in alcuni milioni di Euro) fornisce benefici pubblici. Sono infatti da considerarsi tali:

- il rinnovo del parco mezzi che consente di fornire un servizio migliore e allo stesso tempo di ridurre l'impatto ambientale;
- le attività svolte per le modifiche ai percorsi e alle linee a seguito di richieste provenienti dagli utenti;
- le iniziative per facilitare l'accesso degli utenti al servizio;
- le iniziative a fini sociali, indicate al § 7.5;
- sistemi e nuove tecnologie di bordo sui mezzi, con particolare riguardo a quelli relativi al nuovo sistema di bigliettazione ("Mi Muovo", vedere § 4.3).

3.4 Implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici

La Direzione non ha mai condotto valutazione su rischi ed opportunità a seguito dei cambiamenti climatici, in quanto il servizio offerto e la localizzazione dell'azienda non sono tali da farli prevedere in misura significativa nell'arco dei prossimi 5-10 anni.

L'inserimento di autobus a metano nel parco è considerato uno strumento per ridurre la dipendenza dal petrolio e i costi di acquisto dei carburanti, in vista del probabile incremento del costo del gasolio, prevedibilmente superiore a quello del metano.

Anche l'acquisto dei nuovi filobus avviato nel 2011 rappresenta un investimento mirato all'utilizzo di energia pulita e alla riduzione dei consumi di risorse naturali, come pure l'attenzione dedicata, a livello di analisi preliminari, a tutte le soluzioni che mirano all'impiego di autobus utilizzanti fonti di energia non tradizionali o elettriche e riconducibili a fonti rinnovabili.

3.5 Investimenti e spese per la sostenibilità

Tep non dispone ancora di un sistema per la contabilizzazione dei costi relativi alla sostenibilità. E' però possibile individuare alcuni costi che contribuiscono alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività di Tep, che sono relativi a:

- maggior costo sostenuto per l'erogazione del servizio filoviario (manutenzione dei filobus e della linea) rispetto a quello degli autobus, che equivale a circa € 0,28/Km percorso, per un totale di circa € 225.000 nel 2013;
- sono inoltre riconducibili a spese per la sostenibilità, di cui non si dispone di un totale esatto, ma che sono stimabili in alcune centinaia di migliaia di Euro, i costi sostenuti per assicurare il rispetto delle norme e leggi relative ad ambiente e sicurezza, quelli sostenuti per ridurre i rischi di infortuni del personale, le visite mediche, la formazione relativa alla salute e sicurezza, i costi per lo smaltimento dei rifiuti e quelli per la certificazione di qualità, ambiente e responsabilità sociale;
- la corresponsione degli stipendi al personale in permesso sindacale;
- le iniziative destinate a fini sociali.

Nel corso dell'esercizio 2013, nonostante le limitate risorse in conto investimenti messe a disposizione dalla Regione Emilia Romagna per il rinnovo del parco rotabile, il Gruppo ha proseguito la sua politica d'investimenti, utilizzando risorse proprie (vedere § 4.2).

Le altre voci di investimento sono diminuite in modo rilevante a causa della la riduzione delle disponibilità economiche, che ha comportato una gestione molto attenta delle spese di investimento per non gravare sui bilanci futuri e sulla gestione finanziaria, costringendo a in qualche caso a dilazionare gli interventi più costosi come ad esempio alcuni interventi di adeguamento normativo degli impianti/infrastrutture nel deposito "I Maggio" di Parma (riguardanti soprattutto la "vecchia officina" in uso da parte di TEP Services).

4. IL SERVIZIO PER LA MOBILITÀ DEL TERRITORIO

4.1 I servizi

Tep non si limita a trasportare circa 33 milioni di passeggeri che in un anno utilizzano i mezzi di trasporto pubblico locale, oltre ai 1.500 scolari che tutti i giorni utilizzano il servizio Happy Bus e a coloro che utilizzano i servizi speciali e quelli di noleggio con conducente.

L'azienda è soprattutto impegnata a soddisfare le esigenze dei cittadini fornendo una gamma di servizi differenziata e, in alcuni casi, innovativa, grazie anche alla stretta collaborazione con S.M.T.P. che consente di individuare i fabbisogni di mobilità per tradurli in servizi di trasporto. Una particolare attenzione è dedicata alla diffusione di mezzi che possano consentire l'accesso anche alle persone con difficoltà motorie, al fine di realizzare una reale accessibilità al servizio di tutta la popolazione.

Al 31 dicembre 2013 Tep gestisce:

- Nell'area della città di Parma:
  - Il servizio urbano della città di Parma comprende 20 linee a frequenza su una rete di 237 km. strutturata in modo radiale. Due linee effettuano servizio serale dalle 20 alle 22,30. Per una parte delle linee urbane (segnalate sulle paline di fermata) vengono messi in servizio solo gli autobus attrezzati al trasporto di clienti a ridotta capacità motoria, al fine di offrire a chi ne ha la necessità la possibilità di salire a bordo dei mezzi. I servizi urbani consentono anche i collegamenti con i parcheggi scambiatori (8 attualmente), allo scopo di contenere i flussi di auto in entrata verso la città. Sono circa 2800 le persone che giornalmente lasciano la propria auto in questi parcheggi servendosi delle navette per raggiungere il centro;
  - Pronto Bus, è il servizio urbano di bus a chiamata attivo dalle 20.15 all'1.15 di tutti i giorni, compresi i festivi, che permette di viaggiare senza orari e percorsi fissi. L'utente può prenotare la sua corsa chiamando il numero 840 222 223 che fornirà l'orario esatto d'arrivo del bus e la fermata più vicina (oltre mille in tutta la città, in media una ogni 250 metri circa). Il servizio impegna dai 6 agli 8 autobus per sera e trasporta oltre 6.600 viaggiatori al mese con punte fino a 9.300 viaggi/mese. Nei week-end vengono istituite corse speciali per e dalle discoteche anche fino a tarda notte.
  - Linea 20 - Hospital Bus, servizio che porta i passeggeri nell'area dell'Ospedale Maggiore e raggiunge con la stessa corsa i diversi poli sanitari collegandoli da un lato con il parcheggio del Palasport e dall'altro con il centro città e la Stazione. Per la tutela dell'area, il tragitto interno all'area ospedaliera viene effettuato con autobus a basso impatto ambientale. I mezzi utilizzati, infatti, sono, di norma, bus di piccole dimensioni, a tecnologia ibrida appositamente acquistati da Tep, che viaggiano, per buona parte del loro percorso, a batteria.
- Nell'area della Provincia di Parma e in collegamento con alcune località di Province limitrofe:
  - Il servizio extraurbano: comprende 80 linee ad orario su una rete di circa 1970 km; Le linee extraurbane collegano tutta l'area della Provincia sulle principali direttrici di traffico con la città di Parma e forniscono relazioni locali con i principali centri del territorio.
  - Pronto Bus Extra: è un servizio a chiamata diurno attivo in alcuni Comuni della Provincia di Parma (Albareto, Bardi, Berceto, Borgotaro, Corniglio, Monchio, Palanzano, Tizzano e Varsi in modo differenziato nei diversi periodi dell'anno) con lo scolpo di collegare località e frazioni

difficilmente raggiungibili con i normali servizi di linea. I servizi, che sono prenotabili con una chiamata al numero 840.222.223, o con il collegamento al sito di Tep www.tep.pr.it, hanno un'elevata valenza sociale in quanto permettono anche a chi abita in frazioni isolate di muoversi con il mezzo pubblico, per di più secondo percorsi e orari personalizzati.

- T-Bus: si configura come un servizio di linea, sugli stessi instradamenti e orari di alcuni percorsi a carattere locale, si effettua però su prenotazione da parte dell'utenza.
- Nel territorio provinciale ha rivestito grande importanza l'attivazione del servizio urbano di Fidenza che ha integrato il servizio di linea fisso con un servizio a chiamata, il Pronto Bus Fidenza. Il servizio, promosso da Tep in collaborazione con il Comune di Fidenza e la Provincia di Parma, prevede che tutti i giorni feriali, tra le 7.30 e le 19, chiamando il numero 840.222.223, o collegandosi al sito www.tep.pr.it, si possa chiedere di essere portati in bus in tutto il territorio comunale. Le fermate sono più che raddoppiate rispetto a quelle del normale servizio di linea e consentono di raggiungere gli utenti, vicino alle loro abitazioni, e di portarli alla loro meta. Il Pronto Bus Fidenza è mantenuto attivo anche in estate. Per tutto il servizio di Fidenza, inoltre, è stato rivisto il sistema tariffario, introducendo promozioni per gli anziani e i giovani (Carta Amica), al fine di agevolare l'uso sia delle linee urbane che del Pronto Bus. Nel corso del 2013 la media di utilizzo del Pronto Bus di Fidenza è stata di circa 430 viaggi al mese.
- Il servizio Disco Bus non viene più erogato.

Servizio di Turismo: Tep, operando nel campo della mobilità e del trasporto da lungo tempo, si propone di offrire servizi sempre più rispondenti alle esigenze di una popolazione che desidera migliorare la propria qualità di vita e dispone di flotta di 11 mezzi dotati di tutti i comfort, una rosa di autisti selezionati che rispettano rigorosamente i turni di guida prescritti dalla legge e tutti i più elevati standard di sicurezza. Dalla primavera del 2008, inoltre, Tep offre servizi di turismo accessibili a tutti, grazie al pullman Beulas da 63 posti, attrezzato per trasporto disabili.

Servizio scolastico: l'Happy Bus, è realizzato da Tep a partire dal 2003 in collaborazione con l'Assessorato Mobilità e Ambiente e quello alle Politiche per l'Infanzia e per la Scuola del Comune di Parma. Per il suo carattere innovativo l'Happy Bus è stato nominato progetto pilota a livello nazionale. Si tratta di un servizio di qualità elevata, realizzato con mezzi ecologici a metano, appositamente allestiti; prevede l'arrivo del bus porta a porta, la presenza di accompagnatori specializzati lungo tutto il tragitto, la proiezione di filmati educativi a bordo, attività di educazione ambientale e stradale a cura degli assistenti a bordo. Il servizio dà un valido contributo alla qualità della vita dei genitori col risparmio di tempo e stress negli spostamenti quotidiani delle ore di punta. Il trasporto scolastico consente inoltre la riduzione degli spostamenti con mezzi privati.

Una parte dei servizi di TPL e il servizio scolastico sono affidati al Consorzio Parmabus. Il servizio è comunque svolto sotto uno stretto controllo da parte di Tep sull'operatività e sull'osservanza da parte dei sub affidatari consorziati in Parmabus di tutte le direttive prefissate.

4.2 Il parco autobus e filobus

Il parco autobus è il biglietto da visita di un'azienda di Trasporto Pubblico Locale. Le evoluzioni tecnologiche favoriscono il miglioramento continuo del servizio (accessibilità, comfort, informazioni e sicurezza a bordo e sicurezza del viaggio) e la riduzione dell'impatto ambientale prodotto dal servizio. Gli investimenti per il miglioramento del parco hanno sempre rappresentato una delle voci più consistenti del bilancio di Tep.

Il parco Tep è caratterizzato dalla presenza di una quota consistente di filobus, utilizzati nelle linee urbane che attraversano la città. L'esigenza, tuttavia, di garantire la continuità del servizio anche in presenza di lavori che impediscano l'utilizzo dei filobus (per esempio chiusura di strade e spostamento del traffico in altre sprovviste dell'impianto di linea aerea) impone il mantenimento di una scorta di autobus normalmente utilizzati solo in caso di manutenzione degli impianti elettrici.

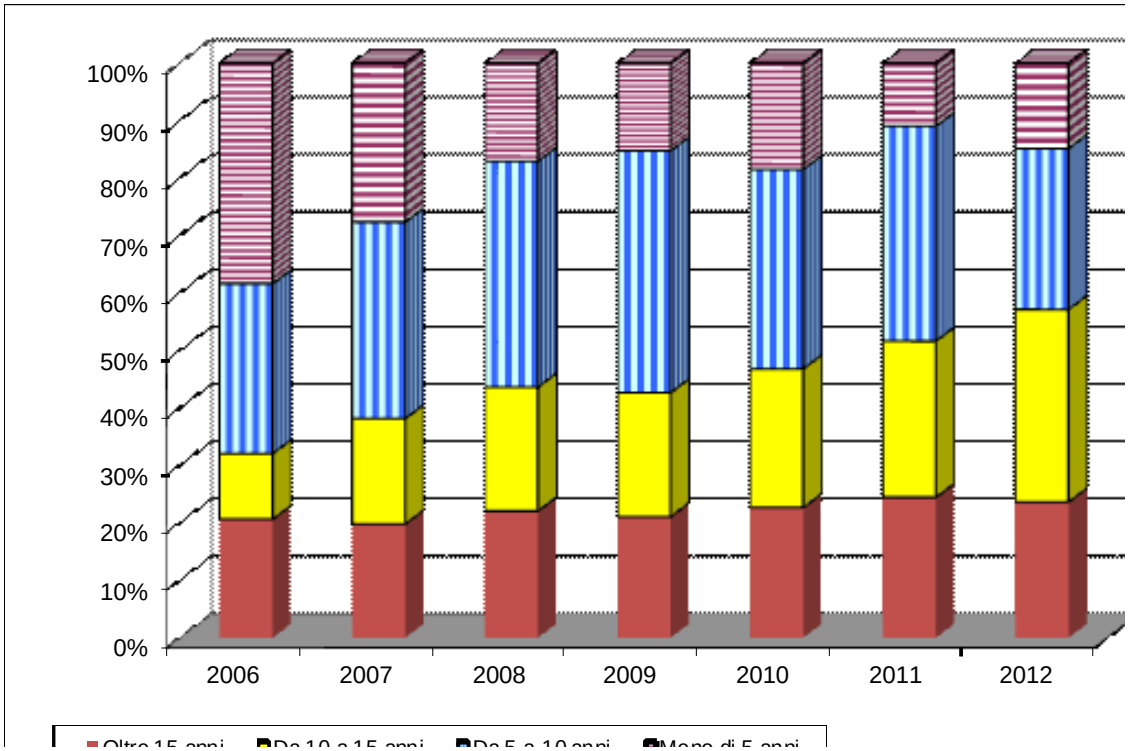


Figura 6– Età del parco autobus e filobus Tep

Tra le azioni caratterizzanti l'ultimo decennio, spicca un deciso piano di **rinnovo del Parco Automezzi,** volto ad abbassare l'età media della flotta e soprattutto a caratterizzarla in senso ecologico, grazie all'acquisto di mezzi con motorizzazioni a basso impatto ambientale.

Qui di seguito le tabelle della situazione del parco mezzi circolante di TEP al 31/12/2013:

URBANO	Totale AUTOBUS	**150**
	Totale FILOBUS	**24**
Totale URBANO		**174**
Totale SCUOLABUS (Happy Bus)		**44**
Totale TURISMO		**11**
Totale AUTOBUS EXTRAURBANO		**111**
Totale parco mezzi		**340**

ETA' MEDIA PARCO MEZZI	11,42 anni	
Parco Tep distinto per anzianità		
Mezzi da 0 a 5 anni	**58**	**17%**
Mezzi da 5 a 10 anni	**63**	**18%**
Mezzi da 10 a 15 anni	**125**	**37%**
Mezzi con più di 15 anni	**94**	**28%**
Totale parco mezzi	**340**	**100%**

Come si evidenzia nella tabella di seguito, tra il 2001 e il **2013** sono stati messi in servizio **256** nuovi mezzi per un investimento totale di circa **53,8** milioni di euro.

ANNO	MEZZI ACQUISTATI	INVESTIMENTO
2001-2011	79 mezzi a basso impatto ambientale (diesel-elettrici, Euro 3, ibridi, a metano), 14 urbani ed extraurbani diesel con filtro antiparticolato, 32 urbani a metano EEV, 10 Euro 4 con CRT, 6 urbani Euro 5 con SCR; 10 suburbani Euro 3 con CRT, 11 suburbani Euro 5 con SCR, 7 autosnodati 18 metri suburbani Euro 5 con SCR; 1 interurbano Euro 2, 2 interurbani Euro 3 con CRT, 4 interurbani Euro 5 con SCR; 52 Happy bus a metano, 3 pullmini per trasporto disabili); 1 pullman n.c.c. Euro 4 con CRT servizio turismo	40,7 milioni euro
2012	10 autobus urbani diesel EEV con SCR	2,02 milioni di euro
2013	9 filosnodati ZEV[12]	7,59 milioni di euro
	6 autobus suburbani diesel EEV con SCR	1,09 milioni di euro
	10 autobus urbani a metano EEV	2,40 milioni di euro

[12] I primi 6 filosnodati 18 metri ZEV sono stati consegnati tra maggio-giugno 2013. Gli ultime 3 veicoli sono stati consegnati a marzo 2014. Ai 9 filosnodati inizialmente previsti se ne andrà ad aggiungere un decimo, con un risparmio sul costo del 50% a seguito di trattiva con la casa produttrice. All'inizio del 2014 sono stati superati i problemi di omologazione dei mezzi, la cui immissione in servizio è avvenuta in data 23 aprile 2014. Questi mezzi possiedono un sistema di recupero dell'energia che consente riduzioni di oltre il 20% del consumo e sono un risultato positivo del progetto Trolley, a cui si è aggiunto il progetto Actuate per l'*eco-driving*.

	TOTALE	**11,08 milioni di euro**

Nel corso dell'esercizio 2013, nonostante le limitate risorse in conto investimenti messe a disposizione dalla Regione Emilia Romagna per il rinnovo del parco rotabile, il Gruppo ha proseguito la sua politica d'investimenti, utilizzando prevalentemente risorse proprie.

Il Piano di rinnovo della flotta Tep proseguirà anche nel prossimo anno secondo il seguente programma:

ANNO	**MEZZI ACQUISTATI**	**INVESTIMENTO**
2014	10 autobus urbani 12 metri classe 1 diesel euro 6	2,40 milioni di euro
	5 autobus suburbani 12 metri classe 1 diesel euro 6	1,20 milioni di euro
	TOTALE	**3,60 milioni di euro**

4.3 Il servizio e i viaggiatori

Nel 2013 è proseguito il trend di contrazione dei viaggiatori trasportati, già iniziato nel 2011: i dati a consuntivo al 31/12/2013 presentano, rispetto al 2012, una leggera contrazione di viaggiatori dello 0,91% sul servizio urbano e dello 0,82% su quello extraurbano, mentre rispetto al 2011 si evidenzia un calo di circa il 7% sull'urbano e di circa il 3% sull'extraurbano, il valore dell'indicatore "viaggiatori/km per il servizio TPL" che è rimasto invariato rispetto all'anno precedente (vedere A 1.2).

Riportiamo qui di seguito un grafico che rappresenta il numero di passeggeri trasportati escluso l'Happy Bus.

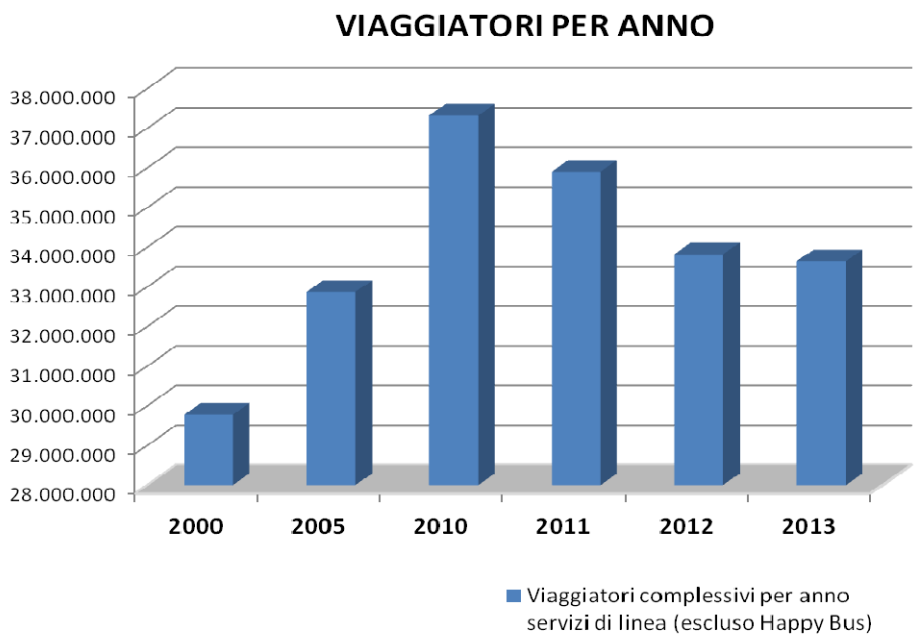


Figura 7 - Passeggeri trasportati

Sicuramente le motivazioni di detto trend sono da ricercare, in primis, nella citata riduzione di produzione chilometrica effettuata negli ultimi esercizi (più di 1 milione di km in meno rispetto al 2010), riduzione che è andata ad interessare in gran parte il servizio urbano; sul tema hanno però sicuramente inciso anche le manovre tariffarie attivate fra il 2011 ed il 2012, unitamente anche alla scomparsa od al ridimensionamento di alcune importanti agevolazioni tariffarie. Ricordiamo che la competenza delle manovre tariffarie è di Comune e Provincia su indicazione della Regione.

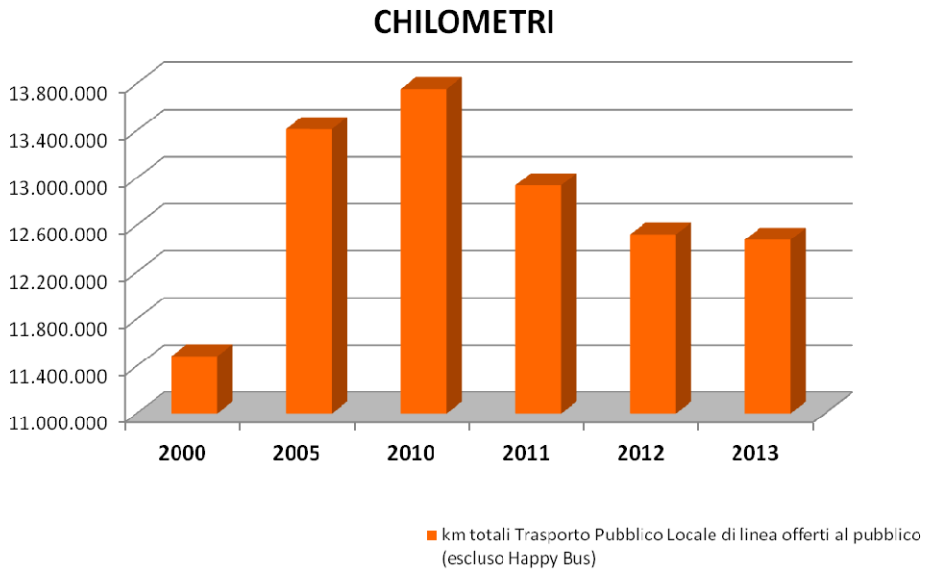


Figura 8 – km di servizio prodotto

Per recuperare la situazione di cui sopra, appare necessario un forte sforzo congiunto da parte di tutti gli azionisti e società correlate (Comune di Parma, TEP e SMTP) per individuare e perseguire politiche viabilistiche atte a favorire il mezzo pubblico, in termini di corsie riservate e riduzione e controllo della mobilità privata. In questo modo si coglierebbe il duplice obiettivo di rendere più appetibile all'utenza il servizio (rispetto dei tempi di percorrenza) e di ottimizzare l'utilizzo delle risorse, riducendo i costi di produzione.

Sono inoltre previste campagne mirate atte a valorizzare e rendere sempre più agevole e conveniente il reperimento e l'utilizzo dei documenti di viaggio; il progetto regionale "Mi Muovo", in fase di ultimazione va in questa direzione in termini di miglioramento del rapporto con l'utenza e di ammodernamento tecnologico degli apparati (da giugno 2012 è possibile ricaricare gli abbonamenti tramite gli atm bancari, nel 2013 è stata avviata la ricarica via web, mentre nel 2014 verrà attivata anche la modalità a mezzo cellulare).

Si stanno inoltre attivando azioni per contrastare l'evasione (campagne di dissuasione e incrementi dei controlli), un fenomeno in lenta, ma costante crescita negli ultimi anni; a riprova l'aumento delle sanzioni che rispetto al 2012 vedono un incremento del 16,51% sull'urbano e del 40,30% sull'extraurbano.

Il dato dei viaggiatori trasportati, seppur negativo, conferma comunque l'apprezzamento dell'utenza rispetto all'offerta di servizio proposta dall'azienda e ciò, sia dal punto di vista qualitativo che dal punto di vista della corretta produzione e distribuzione sul territorio.

Questa valutazione si desume da un'indagine di "*customer satisfaction*" effettuata nel corso del 2013 dalla Regione Emilia Romagna e da SMTP, così come da un'indagine di "*Mistery Client*" effettuata da ASSTRA da cui emerge che i servizi forniti da Tep risultano percepiti dall'utenza come fra i migliori in Italia (vedere § 4.6).

Per quanto riguarda i collegamenti da e per i parcheggi scambiatori, registriamo anche qui la conferma di quanto questo servizio sia ormai entrato stabilmente nelle abitudini quotidiane dell'utenza. La stabilità nel suo utilizzo conferma come nuove abitudini all'uso del trasporto pubblico sembrino consolidarsi per gli spostamenti dall'esterno e all'interno della città, con conseguente riduzione del numero di auto in ingresso. Nel corso del 2011 e del 2012 sono state sono stati attivati i parcheggi di Viale Villetta (linea 1), del Palasport e di via Cavagnari.

L'elenco dei parcheggi scambiatori attivati è il seguente:

- dal parcheggio Sud/Campus universitario: linee 7 e 21 integrate con la linea 14
- dal parcheggio Nord (vicino al casello dell'autostrada): linee 2 e 13
- dal parcheggio Est: linea 23 (nei giorni feriali) e linea 3 (nei giorni festivi)
- dal parcheggio Ovest (lungo la via Emilia, vicino agli sbocchi della tangenziale): linea 23 (nei giorni feriali) e linea 3 (nei giorni festivi)
- dal parcheggio Sud Est di via Traversetolo: linee 8 e 11
- dal parcheggio scambiatore di viale Villetta: linea 1
- dal parcheggio scambiatore di via La Spezia (Cavagnari): linea 6
- dal parcheggio scambiatore di via Pellico (Palasport): linea 5 e 20

Nell'ambito del progetto "servizi di trasporto a chiamata" (*DRTS - Demand Responsive Transport Services*), il servizio urbano notturno "ProntoBus", attivato nell'ottobre 2001, ha confermato, nell'anno 2011, l'efficacia ed il gradimento per la sua particolare modalità d'offerta. L'assetto del servizio è rimasto pressoché inalterato, proprio per coniugare un'estrema flessibilità d'impiego all'esigenza di

soddisfare una domanda di trasporto, a volte anche non propriamente debole, sulle principali direttrici cittadine. Vale la pena notare che tale servizio, particolarmente apprezzato dall'utenza, viene effettuato da pochissime società di trasporto in quanto particolarmente complesso dal punto di vista organizzativo ed oneroso.

La produzione complessiva 2013 è stata di 216.110 autobus/Km, mentre la frequentazione del servizio si è attestata su 62.884 viaggiatori trasportati in diminuzione rispetto all'esercizio precedente.

Per l'intero anno è rimasto attivo anche il servizio "ProntoBus Extra". Il servizio, analogamente agli anni precedenti ha incontrato, seppur con diverse sfumature, l'apprezzamento da parte dell'utenza.

Per il servizio extraurbano la TEP utilizza giornalmente 96 autobus che nel 2013 hanno offerto 2,29 milioni di chilometri di servizio. Altri 2,62 milioni di km, per un totale di 4,91 milioni, sono prodotti in subaffidamento. I passeggeri extraurbani trasportati nel 2013 sono stati 6.778.256 in leggero aumento rispetto al 2012, cui si aggiungono circa 97.410 passeggeri che usufruiscono dei servizi locali di Fidenza, Borgotaro, Collecchio e Sorbolo.

Nell'anno 2011 il servizio Happy Bus è stato soggetto a una riorganizzazione dei chilometri di servizio offerti; sono state però mantenute le caratteristiche innovative, qualitative e di sicurezza che lo hanno contraddistinto già dalla sua istituzione. L'azione di ottimizzazione apportata ha però consentito di limitare, per quanto possibile, gli aspetti negativi di tale diminuzione; questa infatti non si è tradotta in un calo dell'utenza, che è rimasto pressoché invariato anche per l'anno 2013. La produzione in termini di autobus/km è stata di circa 573.000.

Dopo il passaggio del servizio urbano al biglietto magnetico, avvenuto nel 2010, nel mese di marzo 2011 si è introdotta la bigliettazione magnetica anche nel servizio extraurbano, con la completa attuazione del sistema zonale che, nel calcolo della tariffa, è andato a sostituire quello precedente, a scaglioni chilometrici. A partire dall'estate 2011 è iniziato il progressivo trasferimento di tutti gli abbonati dal supporto cartaceo a quello contact-less; la migrazione ha preso l'avvio con gli abbonamenti annuali, per passare poi a quelli infrannuali e mensili. Ovviamente detta migrazione va accompagnata da un forte processo innovativo nelle modalità di ricarica dei supporti contact-less.

A tal proposito si è studiata con il sistema bancario una soluzione per consentire la ricarica delle tessere via web e presso gli ATM delle banche, ed è stato predisposto un piano di meccanizzazione delle principali rivendite urbane ed extraurbane, per permettere la ricarica degli abbonamenti non solo presso le biglietterie aziendali. Ciò rappresenta una grande facilitazione per gli utenti che potranno ricaricare i propri titoli di viaggio presso un numero nettamente maggiore di postazioni.

Nel 2014 quindi, il sistema dovrebbe raggiungere i livelli di pieno regime, uno dei primissimi dell'Emilia Romagna, pronto quindi a dispiegare tutte le proprie peculiarità, in termini di miglioramento di servizio all'utenza ed ammodernamento tecnologico degli apparati.

MI MUOVO

Mi Muovo è il nuovo sistema di bigliettazione elettronica avviato nel corso del 2010. La piattaforma tecnologica consente a tutti i viaggiatori di spostarsi all'interno dell'Emilia Romagna utilizzando un unico titolo di viaggio valido per i bus di tutte le città e in futuro anche per il treno. Grazie al nuovo sistema è possibile calibrare il servizio in modo più puntuale rispetto alla richiesta dell'utenza. E' inoltre più facile e comodo acquistare l'abbonamento, caricabile su tessere elettroniche anche tramite Internet e la rete bancomat. La tariffazione in vigore col sistema Mi Muovo non è più a scaglioni chilometrici, ma a zone. Il prezzo di biglietti e abbonamenti si determina in base al numero di zone attraversate lungo il percorso.

4.4 La qualità del servizio

Nel 2002 Tep ha avviato lo sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità, certificato da Tüv Italia nel 2003 secondo la norma ISO 9001:2000 (attualmente nella sua versione del 2008, in fase di revisione per l'edizione 2015) e assoggettato a verifiche annuali. Ciò ha consentito di attivare un sistema di controllo delle attività interne di finalizzato a migliorare la qualità dei servizi erogati: il Sistema di Gestione per la Qualità ha infatti definito procedure in grado di assicurare il rispetto degli standard fissati nella Carta della Mobilità ed il loro miglioramento nel tempo attraverso:

- indicatori interni della qualità erogata, per esempio: puntualità, regolarità, dotazione dei mezzi in uscita, guasti rilevati sui mezzi, ecc.;
- la gestione delle segnalazione e dei reclami del personale aziendale e degli utenti del servizio e il loro utilizzo per individuare opportunità di miglioramento della qualità del servizio;
- rilevazioni della qualità attesa e percepita dai clienti.

Gli Enti di Controllo effettuano proprie attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato da Tep e possono applicare le penali previste dal Contratto di Servizio in caso di inadempienze (le principali sono rappresentate dai ritardi, mancate corse, non disponibilità di biglietti a bordo e tempi di risposta ai reclami che non hanno rispettato il limite previsto dalla Carta della Mobilità). L'ammontare e la distinta delle sanzioni è comunicata dall'Ente di Controllo (SMTP S.p.A.) all'inizio del secondo semestre dell'anno, per cui non sono ancora disponibili i dati relativi al 2013.

Per il 2013, l'Agenzia ha riconosciuto il premio contrattuale pari a € 393.000 (rispetto ai € 400.000 euro del 2012) per il raggiungimento di obiettivi di qualità, di razionalizzazione e miglioramento in senso ecologico (massimo utilizzo dei filobus) posti nel Contratto di Servizio.

4.5 La Carta della Mobilità

La **Carta della Mobilità** o **Carta dei Servizi** è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica mobilità e i Clienti che usufruiscono di tali servizi.

La Carta rappresenta un impegno dell'Azienda nei confronti dei Clienti in merito al livello qualitativo e quantitativo dei servizi erogati. Definisce, infatti, gli standard di qualità che intende rispettare, individua i fattori che determinano la qualità del servizio, garantisce le modalità di comunicazione e tutela per il Cliente. La Carta costituisce dunque un importante momento di dialogo con il pubblico, una verifica del servizio offerto e uno stimolo al miglioramento dell'attività dell'Azienda.

TEP S.p.A. ha adottato la Carta dei Servizi a partire dal 1999 e dal 2003 si è assunta l'impegno di predisporre un'edizione annuale con l'aggiornamento dei maggiori parametri di qualità.

Il documento è aggiornato in base ai progressi e ai mutamenti del servizio e alle disposizioni regionali che definiscono puntualmente i contenuti del documento e le modalità di diffusione al pubblico.

Ne esiste un'edizione cartacea, distribuita tramite biglietterie e punti informazioni, ed una elettronica diffusa attraverso il sito Internet[13].

In conformità alla normativa nazionale, Tep prevede che all'interno della Carta della Mobilità siano contenuti i **fattori di qualità** del servizio pubblico, ovvero gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente, e gli **indicatori di qualità**, ovvero le variabili quantitative o parametri in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

L'adozione del Sistema Integrato permette di tenere monitorati e quindi di migliorare gli aspetti critici del servizio. Gli standard sono fissati in riferimento agli aspetti ritenuti più importanti per definire la qualità ovvero:

- sicurezza del viaggio
- regolarità del servizio
- comfort del viaggio
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- servizi per disabili
- informazioni alla clientela
- livello di servizio commerciale
- attenzione all'ambiente

Nella Carta della Mobilità 2014 è riportata una sintesi degli aspetti più rilevanti e significativi di ciascun fattore di qualità[14].
TEP S.p.A. si impegna a monitorare tali fattori e ad assicurare il rispetto dell'obiettivo per ciascuno di essi per l'anno 2014.

4.6 La soddisfazione dei clienti

SMTP, quale Agenzia per la Mobilità, ha tra i suoi compiti istituzionali il monitoraggio del servizio erogato da Tep e a questo scopo verifica:

- periodicamente l'andamento degli indicatori "tecnici" relativi al servizio erogato che sono forniti da Tep;
- annualmente l'andamento della soddisfazione dei clienti attraverso rilevazioni della qualità attesa e di quella percepita.

---

[13] http://www.tep.pr.it/contatti/informazioni_alla_clientela/carta_della_mobilita_1.aspx

[14] NB: 1) tutti i dati contenuti nelle tabelle dei fattori di qualità si intendono aggiornati al 31 dicembre 2013. 2) I valori di soddisfazione sono estrapolati dall'indagine di *Customer Satisfaction* realizzata nel mese di novembre da Pragma per conto di SMTP e Regione Emilia Romagna. 3) la percentuale di soddisfatti include gli intervistati che hanno espresso un voto da 6 a 10 su scala da 1 a 10, dove 1 esprime minima/nessuna soddisfazione e 10 la massima, con esclusione di coloro che non hanno espresso giudizio.

Come si può osservare nella Tabella 1, i giudizi denotano livello elevato di soddisfazione dei clienti: un valore superiore al 90% è infatti indice di eccellenza e quelli compresi fra 80 e 90% dimostrano un buon livello di soddisfazione. Da sottolineare che la maggior parte dei giudizi sono superiori all'80% e molti raggiungono il livello dell'eccellenza.

Questa valutazione è stata confermata da un'indagine di "mistery client" effettuata da ASSTRA da cui risulta che i servizi forniti risultano percepiti dall'utenza come tra i migliori in Italia.

Fattore qualitativo	**2009**		**2010**		**2011**		**2012**		**2013**	
	Urbano	**Extraurb.**	**Urbano**	**Extraurb.**	**Urbano**	**Extraurb.**	**Urbano**	**Extraurb.**	**Urbano**	**Extraurb.**
Sicurezza del trasporto	90,7%	93,7%	88,8%	94,4%	84,6%	87,9%	85,0%	93,3%	92,3%	82,8%
Sicurezza personale a bordo	83,5%	92,2%	86,8%	94,8%	88,0%	85,5%	84,8%	96,7%	90,8%	91,1%
Regolarità del servizio	95,1%	90,9%	89,9%	94,5%	90,8%	88,4%	88,2%	94,9%	94,9%	89,7%
Comfort del viaggio	93,5%	93,7%	90,5%	89,6%	90,6%	90,7%	89,4%	94,6%	92,9%	90,6%
Pulizia e condizioni igieniche	91,8%	80,8%	81,4%	84,4%	74,4%	85,5%	78,1%	78,1%	83,0%	77,8%
Servizi per i disabili	81,0%	88,5%	88,7%	95,6%	70,5%	81,7%	49,0%	51,3%	78,6%	57%
Informazioni alla clientela	87,5%	82,8%	93,1%	93,6%	93,6%	82,4%	89,9%	94,6%	90,7%	86,6%
Cortesia del personale	95,1%	94,3%	91,6%	94,6%	89,3%	90,6%	83,4%	91,3%	91,8%	81,5%
Servizio reclami	79,6%	81,2%	88,4%	90,9%	82,9%	87,1%	64,2%	76,3%	86,2%	89,3%
Attenzione all'ambiente	85,6%	84,4%	89,0%	94,8%	83,4%	80,3%	84,0%	85,5%	90,2%	67,2%

Tabella 1 – Giudizio dei clienti Tep

4.7 Il rapporto con i clienti e le informazioni sul servizio

L'attenzione al cliente ed alle sue esigenze di viaggio è per Tep obiettivo primario e da anni Tep investe per migliorare il rapporto con i clienti attraverso strumenti di informazione ed iniziative promozionali.

In città sono disponibili le biglietterie aziendali di Piazzale Barbieri (Barriera Bixio) e di piazzale Dalla Chiesa, nelle immediate vicinanze della Stazione FS, dove il cliente può trovare le informazioni su tutti i servizi dell'Azienda e i moduli per inoltrare reclami, richieste e suggerimenti. Presso gli sportelli è anche possibile acquistare i titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti e titoli plurigiornalieri) e pagare sanzioni ricevute a bordo dei mezzi.

Inoltre Tep dispone di numerosi strumenti d'informazione, oltre a quelli tradizionali (mappe delle linee, libretti orari, Carta della Mobilità e informazioni alle paline):

- il numero 840 222 222, che opera tutti i giorni feriali e il sabato mattina e , che fornisce indicazioni circa i percorsi e gli orari delle linee urbane ed extraurbane e raccoglie segnalazioni e suggerimenti da parte dell'utenza;
- il sito Internet www.tep.pr.it che, oltre alle informazioni sulla società, è in grado di fornire quelle relative alle linee, agli orari, alle tariffe, alle variazioni del servizio (nuovi servizi, chiusura strade, scioperi, modifiche di percorso, ecc.). Il sito è stato rinnovato nel mese di settembre 2008, dotato di una grafica accattivante e riorganizzato in modo funzionale. Al suo interno è presente anche un'area dipendenti presso la quale il personale può reperire in tempo reale gli avvisi, gli ordini di servizio e i bandi pubblicati.;
- la newsletter elettronica "Contepermail" che informa in tempo reale gli iscritti di scioperi, di modifiche temporanee e definitive dei percorsi delle linee, dell'entrata in vigore degli orari estivi o invernali, di iniziative particolare legate a Tep. Attraverso la newsletter gli utenti possono ricevere importanti informazioni su tutti quegli strumenti che possono agevolare l'uso del trasporto pubblico.
- il servizio "Hellobus", che consente di richiedere via sms dal proprio telefonino gli orari di passaggio delle diverse linee in transito da una determinata fermata ed è facilmente utilizzabile anche da parte degli utenti ipovedenti grazie alle indicazioni in braille applicate sul lato della palina.

Particolare attenzione è prestata ai reclami[15] e alle segnalazioni che pervengono dai clienti, per l'importanza che essi rivestono in quanto espressione dell'aspettativa a fruire di un servizio migliore e più vicino ai desideri dei clienti/cittadini.

I reclami possono essere inoltrati a TEP di persona (presso le biglietterie Tep) oppure per iscritto, via fax e per posta elettronica, accompagnati dalle generalità del reclamante. In alternativa è possibile compilare il modulo on line disponibile sul sito www.tep.pr.it alla voce "Segnalazioni e suggerimenti". Attraverso il Servizio informazioni è poi possibile fare segnalazioni, per portare a conoscenza di TEP disservizi o disguidi. Le segnalazioni, al contrario dei reclami, non prevedono risposta da parte di TEP.
A tutti i reclami viene data risposta nei tempi e con le modalità previsti dalla Carta della Mobilità: alle 1111 segnalazioni e reclami pervenuti nel corso dell'anno scorso è stata data risposta in un tempo medio di circa 22,19 giorni. Nel corso del 2013 le segnalazioni e i reclami sono costanti rispetto al 2012, quando sono pervenuti a Tep 1047 segnalazioni, mentre sono aumentati i tempi di risposta, che nel 2012 erano di 17 giorni.

Nel 2013 si è provveduto al mantenimento in efficienza del sistema di **telerilevamento** (vedere riquadro) della rete urbana di Parma che consente di disporre di dati completi sull'andamento e sullo stato dei servizi e di informare la clientela in tempo reale sulle condizioni di erogazione degli stessi.

[15] Il reclamo è l'azione messa in atto dall'utente per comunicare una delusione rispetto alle proprie aspettative, in merito ad uno o più requisiti dei servizi promessi dall'Azienda.

TELERILEVAMENTO

Il **Telerilevamento** è il sistema che permette di seguire in tempo reale l'esatta posizione di tutti i mezzi circolanti nella rete di Parma, monitorata in tempo reale via satellite. Le informazioni che il sistema trasmette alla centrale operativa vengono condivise con l'utenza per dare informazioni sull'andamento del servizio. 60 paline e pensiline dotate di display luminosi a messaggio variabile e supporti di comunicazione visiva e sonora installati a bordo di 78 mezzi forniscono agli utenti informazioni tempestive sull'arrivo dei mezzi, migliorando sensibilmente l'affidabilità del servizio. La conoscenza dell'esatta posizione lungo il percorso serve anche per programmare eventuali deviazioni per cause improvvise, con tempestiva comunicazione agli autisti interessati. La centrale Tep, inoltre, può controllare in tempo reale i ritardi e gli anticipi dei mezzi e prendere provvedimenti per dare maggior affidabilità e quindi qualità al servizio. I dati che il sistema riesce a rilevare sono moltissimi e comprendono quelli relativi ai viaggiatori trasportati e ai chilometri percorsi. I vantaggi indotti saranno rilevanti per elaborare studi e statistiche finalizzati ad avere un servizio sempre più rispondente alle necessità degli utilizzatori. Nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti, risulta evidente l'importanza di un sistema di monitoraggio in tempo reale di tutta la rete, che consenta di verificarne l'efficienza di momento in momento e nello stesso tempo di trasmettere tempestive informazioni ai cittadini. Inoltre, 20 delle principali pensiline urbane sono state dotate di un sistema audio di informazione in modalità teleconferenza, per consentire agli utenti di interagire con l'operatore della centrale operativa chiedendo informazioni sul servizio.

.

Nel 2008 sono state completamente rinnovate le tradizionali **paline informative** presenti presso tutte le fermate urbane. Le vecchie paline arancioni a base triangolare hanno lasciato il posto ai più moderni e funzionali oggetti di arredo urbano dalle forme arrotondate e dal caratteristico color amaranto. All'interno degli espositori gli orari in vigore sono stati rinnovati graficamente, ricollegando i colori delle diverse linee a quelli rappresentati sulle mappe della rete collocate presso le pensiline della città. I quadri informativi contengono inoltre indicazioni dettagliate relative al servizio notturno Pronto Bus e al servizio di richiesta informazioni Hellobus. Le nuove paline sono corredate da cartelli che segnalano chiaramente la possibilità per gli utenti affetti da disabilità motorie di accedere alle linee attrezzate da soli o con l'aiuto di un accompagnatore. Su tutte le paline sono riportate le informazioni necessarie per accedere alle informazioni di fermata tramite QR code (vedere riquadro).

GOOGLE TRAVEL PLANNER

Dal 2013 i percorsi e gli orari degli autobus sono consultabili anche tramite il sistema Google Maps (vedere riquadro). E' sufficiente consultare le mappe di Google, inserire indirizzo di partenza e di arrivo e selezionare l'autobus come mezzo di trasporto per avere i dati di transito e i dettagli del percorso in tempo reale. Il *travel planner* di Google è consultabile anche via smartphone direttamente dalla fermata dell'autobus: è infatti attivo un sistema QR Code, che identifica ogni palina di fermata. Scansionando il codice, diverso per ogni postazione, con un telefonino di ultima generazione collegato ad Internet, il sistema mette a disposizione i prossimi orari di passaggio delle linee transitanti per la fermata richiesta, offrendo la possibilità di calcolare il proprio percorso. Nei prossimi mesi il sistema sarà collegato alle funzionalità del telerilevamento, consentendo a chiunque di verificare anche da casa gli orari di passaggio dei bus in tempo reale. Il servizio è facile, veloce e gratuito. È sufficiente avere a disposizione sul proprio telefonino una qualsiasi applicazione gratuita per la scansione di QR code, indipendentemente dal sistema operativo in uso.

Anche nel 2013 è stato rinnovato il progetto di comunicazione, già iniziato nel corso degli anni precedenti, le agevolazioni tariffarie per le famiglie disagiate, realizzate in stretta collaborazione con la Provincia di Parma.

4.8 La sicurezza a bordo

Per Tep la sicurezza dei viaggiatori è un aspetto prioritario rispetto a qualunque considerazione, anche di tipo economico. La sicurezza è caratterizzata da due aspetti:

- quello patrimoniale, cioè del rischio di subire furti o, peggio, aggressioni a bordo;
- quella del viaggio, che dipende dai rischi di incidenti sia a bordo sia alle fermate.

La sicurezza del viaggio è il risultato dell'insieme di numerosi fattori, tra cui i più importanti sono costituiti da:

- conoscenze, sensibilità e comportamenti dei conducenti: Tep opera un'attenta selezione dei propri conducenti, che:
  - vengono messi in servizio solo dopo verifiche sullo stile di guida da parte di conducenti più esperti;
  - sono sottoposti a visite mediche periodiche;
  - sono sottoposti a verifiche durante l'erogazione del servizio e sensibilizzati, quando necessario, sulla necessità del rispetto di tutte le misure necessarie a garantire la sicurezza della guida.
- corretta manutenzione degli autobus: Tep Services effettua il controllo periodico e la manutenzione preventiva ed in caso di guasto dei mezzi al fine di garantire il pieno funzionamento di tutti i dispositivi che influiscono sulla sicurezza del viaggio
- adeguato posizionamento delle fermate: grazie alla collaborazione con SMTP per lo studio dei percorsi e delle fermate, sono garantiti il pieno rispetto dei requisiti del Codice della Strada e la sicurezza dei passeggeri in attesa e dopo la discesa dall'autobus.

La sicurezza patrimoniale a bordo degli autobus è divenuto nel corso degli ultimi anni un problema particolarmente sentito, per cui Tep, a partire dal 2009, è messo in atto un sistema di videosorveglianza a bordo degli autobus della rete urbana di Parma (vedere riquadro), sia per il monitoraggio dei flussi di passeggeri a bordo che per la tutela della sicurezza dei viaggiatori e degli autisti, grazie al progetto, assegnato a Tep, riguardante l'attuazione, nell'ambito della convenzione con il Comune di Parma per la realizzazione di implementazioni tecnologiche legate all'insediamento a Parma dell'EFSA (Authority Alimentare Europea).

SICUREZZA A BORDO

Dal 2008 al 2012, 84 bus urbani sono stati attrezzati con speciali sistemi di videosorveglianza con telecamere a bordo. 84 bus urbani sono attrezzati con speciali sistemi di videosorveglianza con **telecamere a bordo**. Altri 19 sono stati equipaggiati allo stesso modo nel corso del 2013. L'iniziativa s'inserisce nell'ambito di un progetto finalizzato a mantenere elevati i livelli di sicurezza per i passeggeri. Su ognuno dei bus sono installate 3 o 5 telecamere in grado di riprendere l'intero spazio interno. In qualsiasi momento i filmati registrati sono a disposizione delle Forze dell'Ordine, che possono visionarli e utilizzarli a supporto delle azioni di tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza dei cittadini.

5. LA GESTIONE AMBIENTALE: UN PATRIMONIO IN PRESTITO DALLE GENERAZIONI FUTURE

5.1 Aspetti generali

Trasportare ogni giorno migliaia di persone con una flotta di centinaia di autobus richiede rilevanti quantitativi di energia e comporta l'immissione nell'atmosfera di un volume considerevole di gas inquinanti, quali:

- anidride carbonica, che provoca l'effetto serra, causa dei cambiamenti climatici repentini che si sono verificati negli ultimi anni;
- ossidi di carbonio e di azoto e residui della combustione, che peggiorano la qualità dell'aria;
- particolati, polveri sottili che possono essere anche nocive per la salute dei cittadini.

Per ridurre questi impatti, Tep ha perseguito, negli ultimi anni, una politica d'investimento in nuovi mezzi a basse emissioni e di miglioramento degli impianti quale ad esempio quello per il rifornimento di metano.

A fronte dell'inquinamento prodotto dalle attività di Tep, occorre considerare anche quello che si originerebbe se lo stesso numero di persone di persone si spostasse con mezzi privati. Attraverso simulazioni, è possibile stimare i consumi e le emissioni di un parco medio di automezzi che si muova su percorsi analoghi a quelli degli autobus che erogano i servizi urbano ed extraurbano percorsi sia dagli autobus di Tep sia da quelli dei subconcessionari.

Nel 2013 i passeggeri dei servizi di TPL gestiti da Tep hanno percorso circa 187 milioni di km: nell'ipotesi di un'occupazione media di 1,5 persone/auto, gli stessi passeggeri a bordo di auto private avrebbero percorso circa 125 milioni di km. Sulla base dei dati forniti da ACI relativamente al parco delle auto presenti al 1/1/2013 in provincia di Parma, è possibile, utilizzando strumenti informatici di calcolo che consentono di valutare le emissioni e di confrontare il consumo energetico complessivo e le emissioni di Tep (cioè non solo degli autobus e filobus, ma anche di tutte le attività di Tep, quali ad esempio le manutenzioni, il riscaldamento, gli spostamenti di servizio, ecc.) con quelli delle auto private che avrebbero dovuto trasportare i passeggeri degli autobus e filobus di Tep se questi non fossero stati disponibili.

Nella provincia di Parma nel 2013, il mezzo pubblico:

- ha evitato emissioni di circa 12.430 tonnellate di CO_2 e di 1,85 di PM10

- ha consentito un risparmio energetico equivalente a circa 5.136.000 litri di carburante

I dati della tabella sono destinati a migliorare grazie agli investimenti di Tep per l'ammodernamento del parco autobus: ogni nuovo mezzo EEV introdotto in sostituzione di un altro vetusto (e quindi con classe ambientale Euro 0 o precedente) comporta la riduzione delle emissioni di particolato dell'ordine di circa 1 g/km: siccome un autobus urbano percorre almeno 40.000 km all'anno, ciò significa che nell'atmosfera di Parma si immetteranno circa 40 kg in meno di particolato, con un indubbio beneficio non solo per l'ambiente, ma soprattutto per la salute dei cittadini. Nel caso di introduzione di un filobus, oltre all'abbattimento del particolato (che risulta leggermente superiore), si otterrà anche una

riduzione delle emissioni di CO_2 quantizzabile in circa 3,8 tonnellate/anno sempre nell'ipotesi di una percorrenza di circa 40.000 km.

La certificazione ambientale secondo la norma ISO 14001:2004 ha dimostrato che l'azienda rispetta ed applica correttamente le norme e leggi ambientali ed ha inoltre consentito di:

- definire obiettivi e traguardi ambientali che stimolano la sperimentazione di nuove tecnologie e soluzioni organizzative;
- sviluppare un sistema per il monitoraggio dei fattori ambientali e degli indicatori ambientali più significativi, e cioè:
  - i consumi energetici diretti e quelli indiretti;
  - le emissioni in atmosfera e quelle acustiche, che rappresentano uno degli aspetti ambientali più significativi;
  - l'uso delle risorse naturali;
  - i rifiuti prodotti e riciclati;
  - l'acqua utilizzata;
  - gli scarichi;
  - eventuali incidenti e reclami ambientali e le azioni adottate.

5.2 Uso delle risorse naturali

5.2.1 Materiali

E' evidente che la produzione di un servizio di trasporto pubblico importante ed articolato come quello di Tep comporti un impatto non indifferente sulle risorse naturali, sia in termini di materiali (veicoli, ricambi, pneumatici, ecc.) che di fonti energetiche (derivati dal petrolio e gas naturali).

I consumi di materiali sono dovuti principalmente a:

- attività di manutenzione dei veicoli (autoveicoli, autobus e filobus) e delle infrastrutture;
- manutenzione della linea aerea;
- acquisto di apparecchiature informatiche;
- acquisto di attrezzature e arredamenti per gli uffici e le officine;
- lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria del deposito.

In A 1.3 è presentato l'andamento dei consumi di materiali nel corso degli anni acquistati da Tep e Tep Services relativi alle attività manutentive, in quanto non sono rilevati i pesi dei materiali nel caso di acquisto di attrezzature e arredamenti per gli uffici e per le officine e di lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria del deposito.

A partire dal 2010, il calcolo dei pesi dei materiali è effettuato secondo i seguenti criteri:

- materiali per le attività di manutenzione: siccome il calcolo del peso di questi materiali non è possibile in quanto non sempre si dispone del peso del materiale approvvigionato, si considera che le parti utilizzate sostituiscono parti guaste che vengono smaltite come rifiuti. Viene quindi preso a riferimento il peso dei rifiuti relative ai materiali di officina;

- oli, gas refrigeranti, liquidi vari vernici e solventi: sono rilevati i pesi acquistati;
- batterie e pneumatici: il peso medio viene moltiplicato per il numero di pezzi acquistati.

I dati precedenti il 2010 non sono indicati in quanto in confronto non è considerato significativo.

Non sono compresi i consumi delle officine che collaborano con Tep Services per la manutenzione dei mezzi e forniscono propri ricambi, come nel caso di autobus affidati con contratto "full service".

Il quantitativo di materiali consumati per attività di ufficio (carta, cancelleria, toner, ecc.) è irrilevante rispetto a quello dei ricambi e degli pneumatici.

I materiali riciclati utilizzati in azienda sono costituiti principalmente da carta e, in misura non rilevante, da parti di ricambio recuperate o riparate (la politica aziendale è di utilizzare solo ricambi originali o di qualità equivalente al fine di garantire la sicurezza dei mezzi).

5.2.2 Consumi energetici

I consumi energetici di un'azienda di trasporto pubblico locale si possono suddividere in due categorie:

- "diretti": l'azienda produce direttamente energia attraverso l'acquisto di combustibili oppure l'utilizzo di propri generatori di energia (es: pannelli fotovoltaici, generatori eolici, ecc.);
- "indiretti": l'azienda acquista energia prodotta da altri, come nel caso di energia elettrica acquistata da produttori/distributori oppure acquista prodotti/servizi che richiedono consumi energetici (es.: trasporto di gasolio per autotrazione, consumi di gasolio dei veicoli dei subconcessionari che forniscono servizi di trasporto per conto di Tep).

Non disponendo di propri generatori di energia, tutti i consumi energetici diretti di Tep derivano dall'acquisto di combustibile che è rappresentato da:

- gasolio e metano per gli autobus e gli automezzi di servizio riforniti dagli impianti interni (tra loro sono presenti anche mezzi affidati a subconcessionari, ma riforniti da Tep);
- rifornimenti di gasolio presso pompe esterne, nel caso di noleggi che richiedano rifornimento al di fuori delle sedi aziendali;
- riscaldamento dei locali aziendali (metano).

I consumi energetici di tipo indiretto sono relativi a:

- energia elettrica, acquistata da Iren e utilizzata per:
  - alimentazione dei filobus;
  - illuminazione e usi industriali. All'interno di questa voce sono compresi anche i consumi delle ditte che operano presso le sedi Tep (es.: ditte che assicurano la pulizia dei locali e dei mezzi);
- movimentazioni necessarie alle consegne del gasolio per autotrazione e riscaldamento;
- consumi degli autobus dei subconcessionari e dei soci di Parmabus a cui sono affidati servizi di trasporto;
- consumi degli autobus di proprietà di Tep riforniti dai subconcessionari e/o dai soci di Parmabus.

Non sono state conteggiati, in quanto non si dispone dei dati:

- i consumi delle officine esterne che forniscono servizi di manutenzione degli autobus a Tep Services;

- i trasporti di materiali e liquidi (diversi dal gasolio) effettuati da organizzazioni terze e quindi riconducibili a consumi indiretti, che sono trascurabili.

L' A 1.1 presenta l'andamento dei consumi energetici negli anni dal 2007 al 2013 sia in valori assoluti che come rapporto fra i Km di servizio prodotto dai mezzi Tep ed i relativi consumi.

Rispetto al 2012, il consumo/km prodotto complessivo (comprendendo anche i subconcessionari) è leggermente cresciuto, passando da circa 17,12 MJ/km a 17,16, anche a causa dell'aumento delle dimensioni complessive dei mezzi e dei maggiori confort (per esempio: l'impianto di condizionamento a bordo) che complessivamente generano maggiori consumi e annullano la maggior efficienza dai nuovi mezzi. Il consumo/viaggiatore, che rappresenta un indicatore dell'efficacia della produzione del servizio (ed è indipendente dai bus/km prodotti) è di circa 6,29 MJ/viaggiatore leggermente migliorato rispetto al 2012 a causa della riduzione dei consumi per la circolazione a fronte di un numero di passeggeri pressoché costante.

5.3 Emissioni in atmosfera

5.3.1 Emissioni gassose

Le emissioni gassose in atmosfera di Tep sono di tipo:

- diretto, dovuto alle combustioni dei mezzi e degli impianti di riscaldamento e alle emissioni, peraltro molto limitate, delle attività di carrozzeria;
- indiretto, dovute alle emissioni generate dalla produzione dell'energia elettrica acquistata da Tep, dalle emissioni dei mezzi che trasportano il carburante utilizzato da Tep e dalle emissioni dei subconcessionari che erogano servizi per conto di Tep.

L'attenzione alla riduzione dell'impatto ambientale è dimostrata dall'evoluzione della composizione del parco mezzi suddiviso secondo le classi ambientali presentate in Figura . La classificazione dei mezzi è fornita secondo le classi ambientali definite dalle normative europee per l'omologazione dei mezzi. Si precisa inoltre che nel parco, oltre ai veicoli elettrici e a quelli alimentati a gasolio o metano sono presenti:

- filobus bimodali gasolio – elettrici con motorizzazione secondo lo standard Euro 3. Si tratta di mezzi che normalmente sono alimentati tramite la rete aerea, ma, ove non è possibile fruirne, percorrono anche tratti con alimentazione a gasolio (all'incirca nel 2009 hanno rappresentato il 10% dell'intera percorrenza);
- autobus ibridi elettrici – gasolio, cioè che utilizzano un motore a gasolio per generare l'elettricità necessaria al motore elettrico utilizzato per la trazione. Sono mezzi classificabili secondo lo standard Euro 3;
- autobus alimentati a gasolio a standard Euro 2, convertiti nel corso del 2007 a standard Euro 4 per mezzo dell'installazione di un filtro CRT;
- autobus EEV (emissioni estremamente contenute), alimentati a metano.

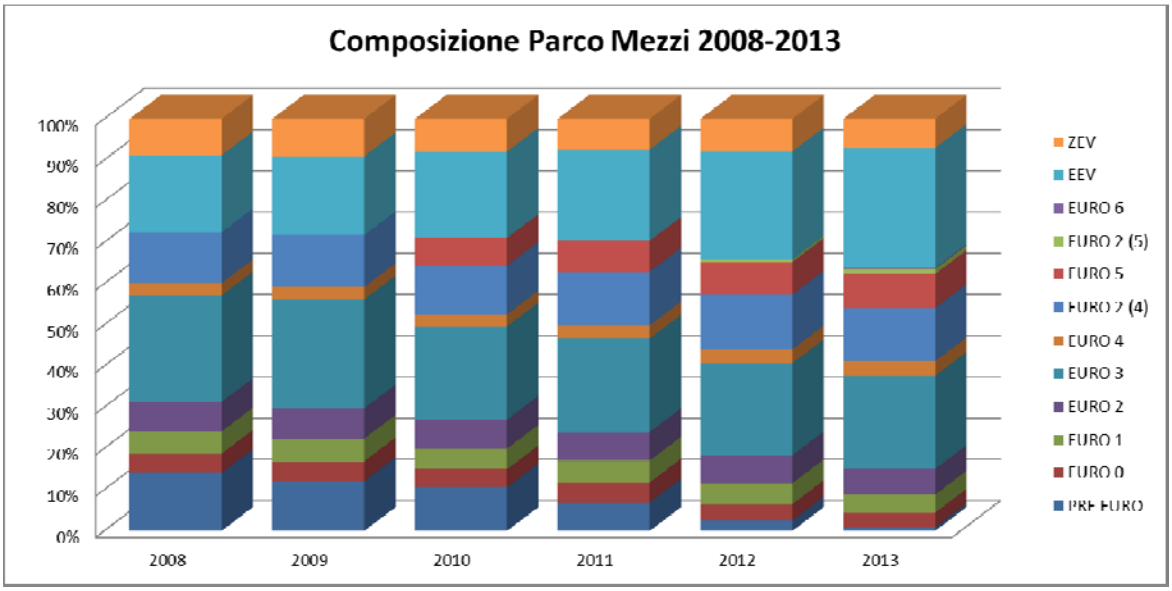


Figura 9 – Classe ambientale dei mezzi

I mezzi utilizzano gasolio con tenore di zolfo inferiore allo 10 ppm di cui è garantita la qualità alla consegna.

Dalla Figura è evidente il continuo miglioramento delle classi ambientali dei mezzi: oltre l'80 % appartiene alle classi Euro 3 o migliori e oltre il 40% appartiene a classi ambientali uguali o migliori dell'Euro 5.

Figura 10 - Andamento emissioni per km di servizio prodotto (2007 = 100)

L'effetto del rinnovamento del parco mezzi è evidente dalla Figura 10, che dimostra come il rinnovo del parco abbia consentito un abbattimento che nel caso del Pm è dell'ordine del 10% in 5 anni. Gli incrementi del 2010 e del 2011 sono spiegabili con l'interruzione di una parte rilevante del servizio filobus, avvenuto a causa dei lavori in città che hanno impedito la circolazione di questi veicoli.

Tep ha aderito al programma di riconoscimento e valutazione della flotta aziendale **ECOSTARS.** Il processo di valutazione avviene sulla base di linee guida comuni a tutte le città Europee che decidono di aderire allo schema ECOSTARS e si conclude con l'attribuzione di un numero di Stelle (da 1 a 5) - sulla base allo standard EURO del motore - e la definizione di una "*road-map*", contenente una serie di consigli che, ove implementati, potrebbero migliorare l'efficienza e le prestazioni della flotta dei veicoli minimizzandone l'impatto ambientale.

Nella tabella qui di seguito sono riportati i veicoli della flotta TEP, suddivisi in base al numero di Stelle attribuibili (da 1 a 5)[16]:

[16] I dati forniti da Tep si riferiscono alla situazione del parco mezzi al 1° gennaio 2012.

Tabella di sintesi		
N. di Stelle	N. di veicoli	% di veicoli
0	115	27%
1	57	13%
2	61	14%
3	35	8%
4	165	38%
5	0	0%
TOT	433	100%

Il risultato finale della valutazione della flotta, e della sua gestione, ha portato all'attribuzione di **4 Stelle** alla flotta TEP.

Qui di seguito si riportano in sintesi i suggerimenti principali presenti nella "road-map" sviluppata e tuttora in fase di implementazione:

- Continuare con la politica già intrapresa da TEP di sostituzione dei vecchi veicoli con quelli meno inquinanti (quindi Euro V o simili) e/o prevedere di dotare i veicoli attuali di sistemi automatici che permettano di bloccare il regime minimo del motore riducendo così il consumo di carburante.
- Implementare un programma integrativo di gestione del personale (introduzione di un programma di guida sicura e sostenibile (Eco-guida); monitorare i Km percorsi per litro dei singoli autisti ed i consumi annuali; incentivare comportamenti virtuosi volti a minimizzare il consumo di combustibile; ecc.).
- Considerare di monitorare, grazie al sistema di Telerilevamento di bordo, i consumi di carburante e delle performance dei singoli autisti, incluso rilevazione dei fuori giri, frenate e accelerate brusche e a folle.

Tep inoltre ha collaborato con il Comune di Parma nella fase di raccolta dei dati relativi al settore del trasporto pubblico necessari a predisporre l'inventario delle emissioni legate agli usi energetici che insistono sul territorio (*Baseline Emission Invetory* – BEI) sulla base del quale saranno individuate le azioni concrete per ridurre le emissioni riportate nel Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (PAES).

5.3.2 Emissioni con impatto sull'ozono

Gli impianti di condizionamento degli uffici utilizzano 91,605 kg di gas R22, 8,7 kg di R407C e 20,57 di R410A e sono tenuti sotto controllo secondo quanto prescritto dalle norme di legge.

Gli impianti di condizionamento degli autobus sono equipaggiati con gas R134a e tenuti sotto controllo attraverso verifiche della presenza dei gas refrigeranti e ricariche nel caso di perdite. Il consumo di gas è abbastanza rilevante (728 Kg nel 2006, 640 nel 2007, 764 nel 2008 e 800 nel 2009 e nel 2010, 1560 nel 2011, 1.360 nel 2012 e 1.080 nel 2013): il tipo di gas utilizzato, non essendo un CFC, non ha impatto sul buco dell'ozono, però, a causa del GWP di 1.300 genera emissioni equivalenti di circa 1.500 tonn di CO_2, che sono incluse nella tabella dell'A 1.3. L'elevato incremento nel 2011 è stato dovuto al trasferimento all'interno di Tep Services delle attività manutentive di un certo numero di autobus gestiti in precedenza in full service da ditte esterne che non fornivano dati sui quantitativi di gas consumati per le ricariche dei condizionatori.

5.4 Approvvigionamento e scarico delle acque

L'acqua viene utilizzata per:

- uso industriale: impianto di lavaggio automezzi, lavaggio pezzi meccanici con idropulitrice, usi accessori nei reparti di officina;
- uso domestico negli uffici, nei locali adibiti al personale e nella mensa.

L'acqua proviene da acquedotto e l'impatto sull'ecosistema non è significativo in quanto il prelievo rappresenta una quota trascurabile di quello complessivo delle aree ove insistono le sedi di Tep. Non esistono, inoltre, in tale zone problemi di approvvigionamento delle acque né di impatti rilevanti sull'habitat.

Nel deposito di Via Taro, le acque reflue, dopo un processo di filtraggio degli oli tramite un disoleatore sono successivamente scaricate in fognatura tramite un impianto di trattamento.

A marzo del 2013 è giunta a conclusione la procedura di autorizzazione del Comune di Parma per il rifacimento degli impianti degli scarichi di Tep Services che confluiscono nella fognatura di via Taro. I lavori per l'installazione del disoleatore e la revisione degli scarichi che confluiscono nella fognatura di via Taro sono stati invece rinviati all'anno 2014 insieme ad altri interventi di adeguamento da effettuare all'interno del deposito "I Maggio".

Il lavaggio degli autobus, necessario per mantenere la pulizia ed il decoro dei mezzi, rappresenta un'attività ad alto impatto ambientale per i volumi di acqua richiesti. Ai due impianti per il recupero delle acque del lavaggio già disponibili, Tep ha affiancato, nel corso del 2008, lo sviluppo di un terzo impianto destinato prevalentemente ai filobus, entrato in servizio nel 2009, grazie all'investimento finanziato da S.M.T.P., proprietaria dell'immobile, i cui benefici si possono rilevare dalla significativa riduzione dell'acqua prelevata dagli acquedotti il cui andamento negli anni è presentato al § A 1.3.

Le acque meteoriche derivanti dalla raccolta della acque piovane di piazzale e dalle gronde degli edifici confluiscono in parte in un canale aperto dopo un trattamento (tenute sotto controllo con analisi periodiche degli scarichi) e in parte in fognatura.

La crescita elevata dei consumi del 2010 presentata in A 1.3 è dovuta ad una perdita sotterranea rilevata a seguito della lettura dei contatori. Ciò spiega anche l'elevato scostamento fra acqua utilizzata e scaricata rilevato nel 2010 (negli altri anni il quantitativo degli scarichi, che non include le acque meteoriche, è stato circa il 95% di quello dei consumi). Inoltre, l'andamento altalenante negli anni è da riferirsi alle diverse situazioni climatiche ed al diverso numero di km prodotti che fanno si che si lavino conseguentemente più o meno i mezzi ed a perdite occulte che si verificano nel terreno poi riparate.

5.5 Rifiuti

I quantitativi maggiori di rifiuti prodotti sono relativi a:

- fanghi di trattamento delle acque, lavaggio automezzi ed emulsioni e fanghi di fosse settiche che rappresentano circa il 76% dei rifiuti prodotti;
- metalli, ferro e altri rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione di Tep Services e da lavori in azienda e sulla linea aerea, che rappresentano circa l'7%;
- imballi di prodotti, carta e cartone per circa il 6% del totale;
- batterie al piombo e al nickel cadmio, che rappresentano circa il 6%;

- olio esausto, che rappresenta circa il 5%;
- vernici e solventi, in quantitativi poco rilevanti;
- veicoli fuori uso, inviati in demolizione, non inclusi nei quantitativi indicati in A 1.3, che nel 2013 sono assommati a kg 202.360.

Tra i rifiuti non sono presenti gli pneumatici, in quanto la gestione è affidata ad una ditta esterna: il contratto prevede che l'acquisto sia a carico di Tep, mentre lo smaltimento è a carico della ditta esterna.

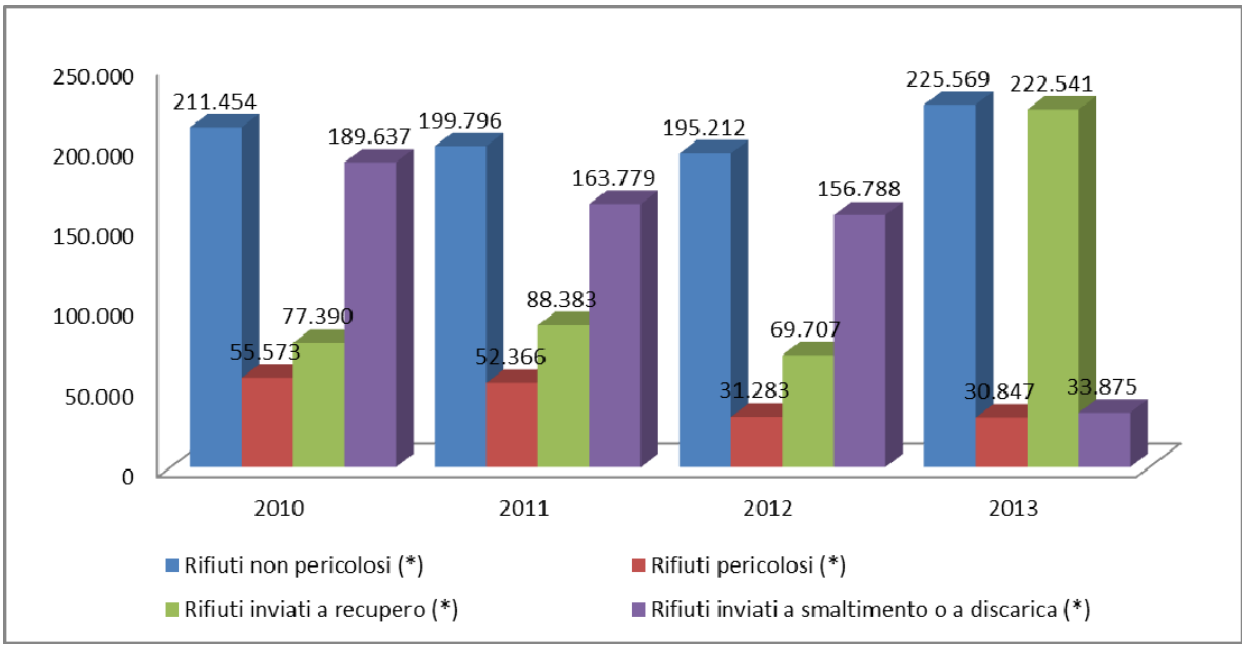


Figura 11 - Produzione rifiuti in Kg

Dal grafico si evince il miglioramento in corso con la forte riduzione dei rifiuti pericolosi, in costante calo dal 2010 (principalmente dovute a smaltimento emulsioni per attività di pulizia degli scarichi).

I quantitativi di rifiuti inviati a smaltimento/discarica del 2013 sono nettamente inferiori a quelli del 2012, del 2011 e del 2010, in quanto nel 2010 si era avuta una crescita abnorme dei fanghi di lavaggio prodotti a seguito dello svuotamento delle vasche di raccolta dovuto a lavori effettuati nel corso dell'anno e nel 2011 sono stati completati gli smaltimenti conseguenti alla chiusura del deposito di viale Villetta. Nel 2011 è avvenuto inoltre lo smaltimento di quantitativi residui di titoli di viaggio divenuti obsoleti a seguito dell'introduzione del nuovo sistema di bigliettazione.

Non sono compresi i quantitativi smaltiti come rifiuti solidi urbani e il peso degli autobus in quanto vengono venduti a ditte specializzate che provvedono, se non più utilizzabile, allo smaltimento e/o al recupero (vedere A.1.3).

5.6 Incidenti e sanzioni ambientali

Nel recente passato non si sono verificati incidenti ambientali significativi, salvo una perdita di acqua a seguito di rottura dell'impianto nel 2010. Lievi sversamenti avvengono nel caso di guasti o incidenti ai mezzi.

In occasione di un'ispezione di ARPA del 9/10/2012 sono state segnalate a Tep:

- in data 22/10/2012 dalla Provincia di Parma l'esigenza di modificare il pozzetto prelievo degli scarichi in acque superficiali, che ha avuto una risposta il 26/10/2012 che ha chiarito la situazione ed è stata accettata in data 20/11/2012 dalla Provincia;
- in data 11/01/2013 il Comune di Parma ha segnalato lo stesso problema per lo scarico in fognatura. Tep ha proposto una soluzione che è stata approvata dal Comune in data 29/4/2013. I lavori di adeguamento allo scarico in fognatura sono previsti per la seconda metà del 2014.

Non si sono mai registrate contestazioni o sanzioni ambientali dagli Enti di controllo.

Alcuni reclami ricevuti dall'azienda e relativi al servizio possono essere classificati come reclami ambientali, e come tali vengono registrati nel database dei reclami. Nel 2013 le segnalazioni di questi tipo sono state 13, di cui 9 relative alle emissioni dei bus con motore acceso durante le soste al capolinea o lungo il percorso, 2 per problemi rilevati dagli abitanti delle case nei pressi del deposito, a causa della movimentazione dei mezzi o degli impianti, e uno per le vibrazioni che il passaggio dei bus provoca lungo le strade del centro. In tutti i casi segnalati, l'azienda ha preso i provvedimenti necessari per evitare il disagio o per evitare il ripetersi degli episodi lamentati.

5.7 Biodiversità e impatto sul territorio

La rete dei servizi di trasporto e le sedi di Tep non interessano zone con habitat ad elevata biodiversità per la flora e la fauna.

La zona dove opera Tep possiede caratteristiche peculiari per quanto riguarda il patrimonio storico della città di Parma: l'utilizzo esteso di filobus, caratterizzati da bassi livelli di vibrazioni, è la prova dell'attenzione che l'azienda ha sempre prestato e presta tuttora alla conservazione dei beni storici e della qualità della vita.

Per quanto riguarda il rumore prodotto dalle attività all'interno dei depositi, non esistono fonti significative di rumore dovute all'attività delle officine, salvo la centrale aria compressa ed alcuni estrattori d'aria, che si svolge esclusivamente nell'arco diurno. I rumori più rilevanti emessi dal sito sono quelli prodotti dai veicoli (messa in moto, motori in moto, vibrazioni indotte) che si concentrano in particolare nei depositi e ai capilinea.

Esiste una rilevazione del rumore emesso dal sito effettuata nel 2005, a seguito della quale sono stati presi provvedimenti di carattere logistico per minimizzare i rumori emessi dagli autobus in manovra, che comunque rientrano nei limiti previsti dalla zonizzazione. La verifica effettuata nel 2012 ha confermato la bontà dei provvedimenti adottati e confermato che il deposito rientra nei limiti previsti dalla zonizzazione.

Le rimesse foranee non risultano presentare problemi.

6. IL PERSONALE, IL VERO PATRIMONIO DI TEP

6.1 Premessa

Per TEP, in quanto Gruppo che fornisce servizi, il personale rappresenta l'asset più importante, in particolare perché:

- ai conducenti, che rappresentano l'azienda di fronte a oltre 33,6 milioni di passeggeri, non è affidato solamente il compito di garantire la puntualità e la regolarità del viaggio, ma, soprattutto, la sicurezza, l'assistenza ai passeggeri e la vendita a bordo dei titoli di viaggio;
- gli addetti alle biglietterie e tutto il personale di front line (incluso quello addetto alla verifica dei titoli di viaggio) devono sviluppare un rapporto con il cliente che contribuisca non solo a fornire i titoli di viaggio e le informazioni, ma anche la soluzione delle loro esigenze;
- il personale impegnato in attività di manutenzione deve disporre di conoscenze tecniche e capacità diagnostiche per favorire la soluzione definitiva dei problemi nel minor tempo possibile;
- il personale degli uffici deve essere in grado di utilizzare gli strumenti e le metodologie più efficaci per minimizzare i costi di gestione e favorire lo sviluppo dell'azienda.

La gestione del personale di un'azienda di Trasporto Pubblico Locale come TEP presenta alcune specificità da tenere presenti per comprenderne le problematiche. Infatti:

- i conducenti prestano la propria attività lavorativa fuori dalle sedi aziendali e secondo turni di lavoro fortemente differenziati per consentire di coprire tutte le esigenze del servizio;
- gli addetti alle biglietterie assicurano il servizio in modo continuativo durante la giornata dei giorni feriali e del sabato;
- il personale di manutenzione opera nell'officina suddiviso in due turni giornalieri per garantire interventi tempestivi nel caso di guasti dei mezzi;
- il personale degli uffici opera generalmente su un turno giornaliero tra il lunedì e il venerdì. Fa eccezione il personale di coordinamento delle attività di trasporto che opera in turni in quanto deve essere presente erogato negli orari di attività del servizio.

TEP ha conseguito a dicembre 2010, e mantiene tuttora, la certificazione del proprio Sistema di Responsabilità Sociale secondo il modello SA 8000, strumento per testimoniare il proprio impegno e per diffonderne i principi fra i fornitori e sul territorio. Lo sviluppo è stato facilitato dalla presenza in TEP di una cultura orientata al rispetto dei diritti dei lavoratori e, più in generale, ad operare secondo i principi della Responsabilità Sociale.

Nel paragrafi successivi si presenta la situazione di TEP e TEP Services, mentre per Parmabus va tenuto presente che la società non ha dipendenti e che comunque TEP esercita un controllo sul rispetto delle norme e leggi applicabili e che, con lo sviluppo del Sistema per la Responsabilità Sociale, Parmabus è assoggettata a verifiche periodiche sistematiche che riguardano anche gli aspetti principali della norma SA 8000.

6.2 Gestione del personale e il suo trattamento economico

Tutto il personale di TEP, ad eccezione dei Dirigenti, è inquadrato nel CCNL dei lavoratori autoferrotranvieri ed opera essenzialmente nell'ambito del bacino presso cui TEP eroga i servizi di trasporto. Fanno eccezione i servizi di noleggio, che richiedono trasferte sia in Italia sia all'estero, con partenza da Parma o da zone limitrofe.

TEP rispetta pienamente tutti i contratti collettivi nazionali e quelli aziendali, che sono il risultato della contrattazione con le organizzazioni sindacali locali e si applicano a tutto il personale aziendale. Non esistono discriminazioni di alcun tipo tra dipendenti: per tutti i lavoratori i trattamenti economici e normativi sono quelli previsti dalla contrattazione applicabile ad ogni singola categoria.

Le assunzioni di personale avvengono nella piena trasparenza e senza preclusioni di alcun tipo (salvo quelle richieste dalle leggi in vigore), dando precedenza, ove previsto, a coloro che hanno intrattenuto rapporti a termine con l'azienda. Le assunzioni sono effettuate in piena trasparenza per mezzo di selezione pubblica o attingendo dalle liste di mobilità del Centro per l'Impiego di Parma. Le selezioni sono effettuate tramite la valutazione di una Commissione composta dal Dirigente competente, dal Dirigente Amministrativo o suo delegato, nel caso coincida con quello competente, e dal Responsabile del Comparto interessato.

La partecipazione alle selezioni pubbliche per nuove assunzioni è garantita a tutti i cittadini italiani e extra-comunitari[17], purché in possesso dei titoli e delle abilitazioni richieste e non vi sono preclusioni all'assunzione di personale di Regioni diverse dall'Emilia Romagna o di altri Paesi della Comunità Europea. La maggior parte dei dipendenti è residente o domiciliata nella provincia di Parma.

Il management (dirigenti e quadri) è rappresentato da personale che, per la maggior parte, ha quasi interamente sviluppato la propria carriera professionale in azienda. Eventuali nuove assunzioni avvengono per mezzo di concorsi o selezioni ai quali, per legge, devono poter partecipare cittadini italiani o della Comunità Europea: tutte le assunzioni rispettano questo principio.

Il § A 1.4 presenta i dati relativi all'andamento del personale tra il 2006 e il 2013. Nel corso del 2013 sono usciti 11 dipendenti. Di questi, 3 sono usciti per cambio ex art. 20 dell'allegato A al RD 148/31, 1 è stato licenziato disciplinarmente per non essersi più presentato al lavoro, mentre un altro è stato destituito in applicazione della sentenza della Corte d'Appello che ha ridato operatività al licenziamento disciplinare intimatogli nel 2010, annullando la sentenza del Tribunale di Parma che ne aveva disposto il reintegro. I rimanenti agenti sono usciti per pensionamento, dimissioni o, nel caso dell'ex dirigente amministrativo, per risoluzione consensuale. Sono state assunte con contratto a tempo indeterminato nello stesso periodo 16 persone: 15 operatori di esercizio (di cui 3 in sostituzione degli agenti in cambio e 7 a tempo parziale) ed un impiegato inviato dal SILD a copertura della quota di riserva per le categorie protette.

Al personale con contratto di apprendistato vengono applicati tutti i contratti collettivi di lavoro ed esso dispone degli stessi diritti di quello assunto con contratti a tempo indeterminato: nel 2013 non vi sono comunque state assunzioni con questa tipologia di contratto.

TEP e TEP Services nel 2013 non hanno utilizzato lavoro somministrato (lavoro interinale).

Per tutti coloro che operano in azienda per la fornitura di servizi (es.: dipendenti di aziende di pulizia), TEP verifica il pagamento dei contributi pensionistici e degli altri adempimenti di legge da parte delle aziende a cui appartengono.

---

[17] A seguito di una modifica introdotta alle norme vigenti a partire dal 2014.

TEP versa i contributi per i piani pensionistici previsti dal CCNL e dai contratti aziendali (i cui importi sono indicati al punto EC3 dell'A 1.4), e cioè quelli a:

- INPS (Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale);
- Fondo Priamo (fondo volontario destinato ai dipendenti delle aziende di Trasporto Pubblico Locale), cui contribuiscono pariteticamente l'azienda e il dipendente per il 2% delle voci retributive previste (retribuzione tabellare, contingenza, scatti, mensa e TDR). Al 31 dicembre 2013 erano iscritti 337 dipendenti di TEP S.p.A. e 16 di TEP Services;
- Fondo Previndai di previdenza integrativa per i Dirigenti. Al 31 dicembre 2013 erano iscritti tutti i 2 dirigenti.

TEP e TEP Services accantonano e regolano il trattamento di fine rapporto secondo quanto previsto dai contratti di lavoro e dalle norme di legge, garantendo, in caso di esercizio di tale opzione da parte dei lavoratori, il versamento del TFR maturando (e maturato) anche ai fondi di previdenza complementari aperti.

Il personale assunto a tempo indeterminato di TEP fruisce dei benefici previsti dalle norme di legge e dai contratti, quali:

- assicurazione per infortuni sul lavoro e malattie professionali, con diritto ad assentarsi dal lavoro a retribuzione piena: l'Azienda integra la quota di sussidio pagata da INAIL (che rimborsa un importo compreso fra il 60% e il 75% a seconda della durata dell'assenza) al fine di garantire l'intera retribuzione fino alla guarigione o alla stabilizzazione dei postumi. In caso di lesioni permanenti è garantita una rendita vitalizia a carico dell'Istituto, la cui misura varia al variare della percentuale di inabilità residua;
- diritto ad assentarsi dal lavoro per malattia, a retribuzione piena per 180 gg in 42 mesi a parziale carico INPS per gli operai entro il limite di 180 gg in un anno solare e per ulteriori 12 mesi a retribuzione ridotta (il Servizio Sanitario Nazionale garantisce poi a tutta la popolazione il diritto alla salute con accesso all'assistenza praticamente gratuita, salvo il pagamento dei ticket ove previsti) ;
- diritto alla retribuzione intera durante le assenze per astensione obbligatoria di maternità, ordinaria (due mesi prima e tre mesi dopo il parto) e anticipata (durante tutta la gravidanza in presenza di idoneo decreto della Direzione Provinciale del lavoro);
- diritto a fruire di assenze per congedi parentali (astensione facoltativa di maternità/paternità), anche nel caso in cui l'altro genitore non ne abbia diritto, fino agli 8 anni del bambino, per un massimo di 10 mesi tra i due genitori, elevabili ad 11 nel caso il padre ne utilizzi più di quattro. L'astensione facoltativa è retribuita al 30%, nel limite massimo di sei mesi tra i genitori, fino ai 3 anni del bambino, ed è coperta da contribuzione figurativa. L'astensione facoltativa si applica anche ai genitori adottivi o affidatari;
- diritto alla retribuzione intera a carico INPS per due ore al giorno, nei giorni di lavoro, ridotte ad un'ora in caso di orario di lavoro inferiore a sei ore giornaliere, per la cura ed alimentazione del figlio dal terzo mese di vita fino ad un anno di età e diritto ad assentarsi dal lavoro per tutti i giorni di malattia del bambino di età inferiore a 3 anni e successivamente per 5 giornate all'anno per ciascun genitore, purché alternativamente;
- diritto ad una giornata di congedo di paternità nei primi 5 mesi di vita del figlio con retribuzione al 100% ed a due giornate ulteriori, queste ultime in alternativa al congedo obbligatorio della madre;
- diritto a permessi retribuiti a carico INPS per assistere i familiari disabili (3 gg al mese e, nei casi di handicap grave, 2 anni nella vita lavorativa);

- ferie e riposi secondo quanto previsto dal CCNL;
- mensa, con un contributo a carico dell'Azienda pari al 70% del costo del pasto;
- vestiario uniforme per il personale di guida, i graduati di movimento e gli uscieri, con onere a carico dell'Azienda;
- premio di risultato, che ha interessato il 100 % dei dipendenti;
- agevolazioni per titoli di viaggio utilizzati dai famigliari;
- contributo dell'azienda per il Fondo Priamo e per il fondo Previndai per i dirigenti.

Negli ultimi anni il costo del personale ha avuto trend contenuto di crescita, soprattutto per effetto delle progressioni automatiche di carriera ove previste e degli aumenti periodici di anzianità.

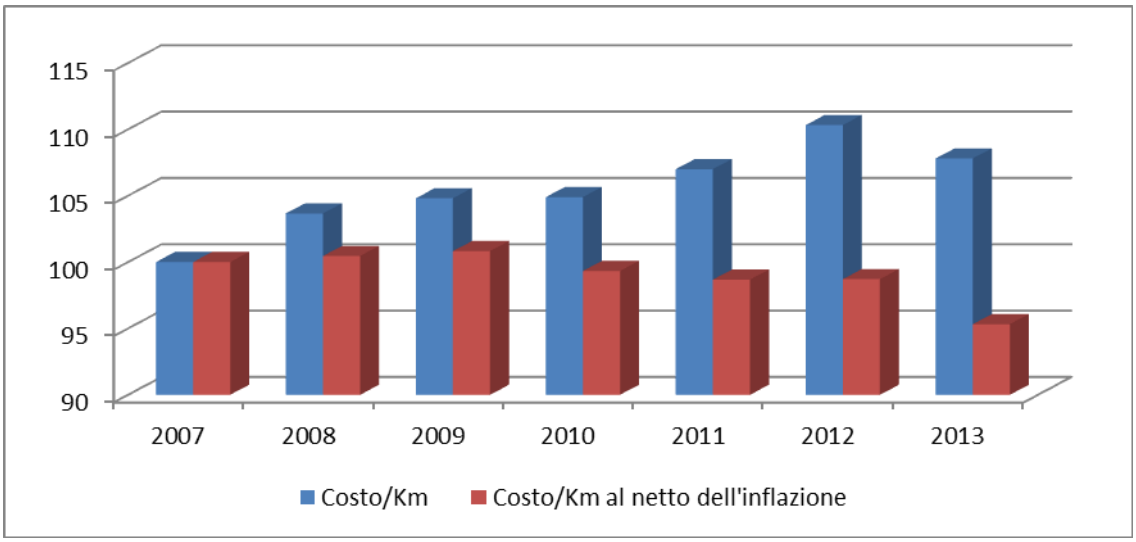


Figura 11 – Costo del personale per km prodotto (2007=100)

Come si può osservare in Figura, grazie ad una gestione efficace, è stato possibile contenere il costo del personale a fronte di una riduzione dei km prodotti e dell'incremento dei costi: al netto dell'inflazione il costo del personale per km prodotto si è ridotto di circa 5 punti percentuali.

PREMIO DI RISULTATO

Il Premio di Risultato è regolato in TEP S.p.A. da tre distinti accordi aziendali, uno per il personale dirigente, uno per i quadri ed uno per il restante personale.

Per il personale dirigente l'erogazione della retribuzione variabile incentivante è connessa al raggiungimento del pareggio di bilancio e cresce al crescere dell'utile, secondo una scala predefinita, al rispetto dei parametri di contratto di servizio utili per il conseguimento al 100% delle integrazioni previste, al raggiungimento degli obiettivi definiti negli accordi individuali annuali (obiettivi di efficienza ed efficacia, obiettivi progettuali). Nel 2010, la liquidazione media del risultato relativo al 2009 è stata pari al 100,8% del valore teorico standard. Nel 2011, la liquidazione media del risultato relativo al 2010 è stata pari al 78% del valore teorico standard. Nel 2012 la liquidazione media del risultato relativo al 2011 è stata pari al 81,17% del valore teorico standard. Nel 2013 la liquidazione media del risultato relativo al 2012 è stata pari al 104,34% del valore teorico standard. Nel 2014 la liquidazione media del risultato relativo al 2013 è stata pari al 100,17% del valore teorico standard

Per i quadri aziendali l'accordo è strutturato in termini coerenti con quello dei dirigenti: l'obiettivo di bilancio e quello di rispetto dei parametri contrattuali sono gli stessi, cui si aggiunge il rinnovo/conferma della certificazione di qualità. Gli obiettivi individuali devono essere definiti dai dirigenti competenti e, se questo non avviene, debbono essere proposti dagli interessati. In assenza di definizione degli obiettivi decade il diritto alla relativa quota di PdR. Vi è poi una componente valutativa, da effettuarsi da parte dell'intero gruppo dirigente o dal Presidente/Direttore Generale per i quadri in staff, che misura l'operato dei quadri in termini problem solving, capacità gestionale, relazionale e propositiva. Nel 2010 la liquidazione del premio relativo al 2009 è stata effettuata alla stessa percentuale riconosciuta ai dirigenti. La liquidazione media, nel 2011, del risultato relativo al 2010, è stata pari al 75,4% del valore teorico standard per l'annualità. Nel 2012 la liquidazione media del risultato relativo al 2011 è stata pari al 76,61% del valore teorico standard. Nel 2013 la liquidazione media del risultato relativo al 2012 è stata pari al 106,03% del valore teorico standard. Nel 2014 la liquidazione media del risultato relativo al 2013 è stata pari al 98,87% del valore teorico standard.

Per il restante personale l'accordo prevede il raggiungimento di obiettivi di produttività ed efficienza, di qualità e di adeguate performance di bilancio. Sono individuati anche obiettivi individuali di qualità della prestazione. Il budget è determinato sulla base della somma dei punti parametrali degli agenti, con un valore punto di € 9,326984. Il sistema di riparto è basato su presenza effettiva e sul parametro retributivo. La liquidazione media del risultato 2008 è stata pari al 101,42% del valore teorico standard (per conseguimento degli obiettivi generali è stato erogato il 95,01%, cui si è aggiunto il 5,41% medio relativo agli obiettivi individuali). Nel 2010, la liquidazione media del risultato relativo al 2009 è stata pari al 107,056% del valore teorico standard (per conseguimento degli obiettivi generali è stato erogato il 101,4%, cui si è aggiunto il 5,656% medio relativo agli obiettivi individuali). La liquidazione media del premio di risultato relativo al 2010 è stata pari all'80,54% del valore teorico standard (per conseguimento degli obiettivi generali è stato erogato il 75,31%, cui si è aggiunto il 5,234% medio relativo agli obiettivi individuali). La liquidazione media del premio di risultato relativo al 2011 è stata pari all'81,27% del valore teorico standard (per conseguimento degli obiettivi generali è stato erogato il 76,17%, cui si è aggiunto il 5,1% medio relativo agli obiettivi individuali). Per l'anno 2012 è stato liquidato mediamente il 101,34% di premio di risultato, oltre al 5,35% relativo agli obiettivi individuali. La liquidazione media per il 2013 è stata pari al 98,64% cui si è aggiunto il 5,07% medio relativo agli obiettivi individuali.

In TEP Services s.r.l. è vigente un accordo non dissimile da quello del personale di TEP S.p.A., fermo restando che gli obiettivi sono più strettamente connessi a misurare la performance aziendale in riferimento al contratto di manutenzione in vigore con TEP S.p.A.. Viene valutata anche la capacità di ampliare il mercato di riferimento. Il budget è determinato sulla base della somma dei punti parametrali degli agenti, con un valore punto di € 9,326984. Il sistema di riparto è basato sulle ore effettivamente lavorate e sul parametro retributivo. La liquidazione media del risultato 2008 è stata pari al 104,96% del valore teorico standard, mentre quella del 2009 è stata pari a 106,07% e quella del 2010 al 110%. Nel 2011 il risultato è stato liquidato al 100,49% del valore teorico standard. Nel 2012 il risultato è stato liquidato il 107,92% del valore teorico standard. Nel 2013 il risultato è stato liquidato il 110% del valore teorico standard.

6.3 Sviluppo del personale

TEP è attenta allo sviluppo delle professionalità e delle capacità manageriali del proprio personale: come si può osservate in A 1.4, la distribuzione delle ore medie di formazione per dipendente è abbastanza elevata per le differenti qualifiche. Le attività formative all'interno dell'azienda sono finalizzate a favorire il cambiamento culturale e, soprattutto, a fornire metodi, strumenti e tecniche per lo sviluppo della professionalità e per consentire al personale di svolgere sempre meglio le proprie attività.

La formazione, in particolare per quel che riguarda il personale viaggiante, è svolta fuori orario di lavoro e richiede grande impegno organizzativo per conciliare i turni lavorativi con la necessità di riunire in aula contemporaneamente tutti gli allievi. La formazione dei conducenti è concentrata su temi specifici, quali ad esempio l'aggiornamento sugli apparati di bordo dei mezzi nuovi e l'ottenimento di abilitazioni plurime alla guida, ma non trascura gli aspetti relazionali al fine di mettere in condizione il personale di sviluppare la capacità di gestire correttamente le situazioni problematiche e conflittuali.

Nel 2013 il piano di formazione è stato sviluppato (a fine 2012) sulla base della formazione finanziata da Fonservizi, comprendente la formazione sul CQC (certificato di qualificazione per conduttori di mezzi per trasporto persone) per 450 persone circa, oltre che sui corsi per il conseguimento della patente E da parte di operatori di esercizio volontari.

Nel corso del 2013 sono state erogate complessivamente 17160 ore di formazione[18] prevalentemente per il personale di movimento, dovuti in particolare ai corsi per il rinnovo del CQC, con 2 ore aggiuntive sui sistemi di prevenzione incendi a bordo autobus.

Tra i corsi più rilevanti del 2013 sono da citare quelli per gli Amministratori e i Dirigenti relativi al D. Lgs. 231/2001 e alla normativa in materia di trasparenza e anticorruzione (vedere par. 7.6), e quello per il nuovo responsabile della Funzione Qualità, al quale è affidato l'incarico della gestione della documentazione del Sistema Integrato.

Anche per l'anno 2014 il piano è stato sviluppato sulle attività finanziate, principalmente inerenti ai corsi di eco-guida finanziati nell'ambito del suddetto progetto europeo Actuate, per il conseguimento della patente filoviaria e il corso in modalità *e-learning* per tutti gli addetti dell'azienda in materia di Sistema 231, trasparenza e anticorruzione.

[18] Nel conteggio non è incluso l'ammontare del tempo dedicato all'autoformazione che per gli impiegati costituisce un impegno significativo.

Ai fini della revisione del Sistema di Gestione Integrato di TEP, è in fase di valutazione l'opportunità di avviare un percorso per formare auditor interni con la collaborazione dell'ente di certificazione in riferimento alle norme 19001, 18001 e 14001.

Infine, sempre nell'ambito del progetto OHSAS 18001, verranno pianificate esercitazioni relative ad eventuali emergenze ambientali e la formazione anche del personale esterno che opera presso la Portineria di viale Villetta, per renderlo maggiormente autonomo nella gestione alle situazioni di emergenza più comuni.

6.4 Provvedimenti disciplinari e sanzioni al personale

E' opportuno considerare che TEP, in quanto erogatrice di un servizio pubblico di trasporto, è soggetta alle disposizioni del R.D. 8/1/1931 n. 148 ed alle norme di disciplina in essa contenute. La gravità delle mancanze del personale è strettamente dipendente dagli eventuali danni prodotti al servizio ed i provvedimenti disciplinari (censura, multa corrispondente al massimo a 4 ore di retribuzione tabellare, sospensione dal lavoro, ritardo dell'aumento dello stipendio, declassamento o destituzione) sono modulati in relazione a ciò. Non esistono sanzioni disciplinari al di fuori di quelle previste dal R.D. n. 148/31.

Le segnalazioni di irregolarità possono provenire da Responsabili aziendali, dal personale addetto alla gestione e al controllo del servizio erogato e, per mezzo di reclami o segnalazioni, da utenti. In tutti i casi viene avviata un'indagine che può generare una contestazione ovvero richieste di spiegazioni al dipendente, che ha la possibilità di fornire le proprie controdeduzioni prima che l'azienda assuma un provvedimento disciplinare nei suoi confronti. A questo punto il dipendente può presentare ricorso per via gerarchica al Consiglio di Amministrazione.

Gli importi delle multe disciplinari sono versati alla gestione INPS.

I dati relativi al numero di provvedimenti disciplinari e di giornate di sospensione sono riportate nella tabella degli indicatori allegata al presente rapporto (vedere §. A.1.5).

6.1 I reclami e il contenzioso con il personale

I dipendenti possono presentare richieste di spiegazioni e/o reclami, ai diretti superiori o più genericamente all'Azienda, anche per il tramite delle organizzazioni sindacali senza per questo temere sanzioni da parte dell'azienda: per ognuno è previsto l'esame da parte dei Responsabili aziendali.

I dipendenti che ritengono di aver avuto leso un diritto, chiedono spiegazioni sugli aspetti economici o normativi che li riguardano o contestano decisioni assunte dall'azienda. Le richieste scritte, una volta protocollate vengono inviate al/ai responsabili dei processi produttivi/decisionali interessati dalla segnalazione, che provvedono a fornire formalmente le informazioni necessarie, dopo aver verificato se non vi siano stati errori o mancanze da parte dell'azienda.

Il contenzioso è di norma riferito ad aspetti economici del rapporto di lavoro (ore lavorate, indennità, straordinari, ecc.) ed alla materia disciplinare, più raramente ad aspetti normativi, che hanno comunque sempre in sé componenti di natura economica (inquadramento, concessione e misura di permessi, applicazione delle regole, sicurezza e salute nei luoghi di lavoro). Negli ultimi anni è in crescita il contenzioso giudiziale perché si è modificato, non solo in azienda ma più in generale, il mondo del lavoro.

Le organizzazioni sindacali hanno nominato il Rappresentante dei Lavoratori previsto dallo standard SA 8000, che può ricevere eventuali reclami e partecipa attivamente al processo di gestione/soluzione di quelli complessivamente pervenuti.

Il numero di reclami interni (ricorsi gerarchici e cause giudiziali aperte) è in forte diminuzione perché si sono esaurite la cause intentate dal personale assunto con contratto formazione lavoro (CFL), che ha richiesto il riconoscimento degli scatti di anzianità durante il periodo in cui ha operato con il contratto formazione lavoro: dai 237 casi del 2007, si è passati a 47 nel 2008, 27 nel 2010, 3 nel 2011, 1 nel 2012. Nel 2013 non ci sono stati reclami relativi ai principi dello standard SA 8000, si sono verificati 5 ricorsi avverso provvedimenti disciplinari e 1 causa promossa contro l'Azienda.

6.2 Altri aspetti

TEMPO LIBERO E ASSOCIAZIONISMO

Il CRAL è un'associazione senza scopi di lucro dotata di autonomia finanziaria il cui patrimonio è costituito dalle quote dei soci e dal contributo dell'azienda (che per il 2013 è stato di € 75.343,40 da Tep e di € 6.598,55 da Tep services). Il CRAL si propone di favorire l'associazionismo e la solidarietà fra i lavoratori dell'azienda attraverso iniziative ricreative, sportive, culturali e sociali. Al 31 dicembre 2013 i dipendenti iscritti erano 505 di Tep e 42 di Tep services.

6.3 Salute e sicurezza

TEP ha sempre messo in atto tutti i provvedimenti necessari ad assicurare non solo il rispetto delle leggi vigenti, ma anche la prevenzione degli infortuni e la salute e sicurezza dei lavoratori e la salubrità dei luoghi di lavoro.

TEP sta inoltre ultimando lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza (avviato nel 2012 e poi interrotto) con l'obiettivo di ottenere anche la certificazione OHSAS 18001 entro la fine del 2014, con la possibilità di ottenere finanziamento attraverso il Bando INAIL[19].

Per assicurare un tempestivo aggiornamento delle norme e leggi applicabili alle attività di TEP, è stato stipulato un contratto con una ditta specializzata che si è assunta la responsabilità di R.S.P.P. ed assicura, con il supporto di risorse interne, l'aggiornamento del documento di valutazione dei rischi che avviene annualmente o in occasione di variazioni normative, legislative, organizzative e/o delle lavorazioni e che prevede le misure preventive necessarie a minimizzare i rischi connessi con le attività lavorative. Sono stati nominati e formati gli Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione, che collaborano con il R.S.P.P. ed individuati i preposti alla sicurezza e definite le azioni da adottare in caso di emergenza. Tutti gli infortuni sono registrati e comunicati tempestivamente agli Enti competenti, nel pieno rispetto delle norme di legge.

Un ruolo attivo è svolto dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), che collaborano con il RSPP (Responsabile della Salute e Prevenzione e Protezione) ed il Medico Competente per individuare e attuare le azioni preventive più adeguate.

[19] La partecipazione al Bando INAIL 2013 ha avuto esito negativo.

Sono previsti n. 5 RLS totali (4 per TEP S.p.A. e 1 per TEP Services), che durano in carica 3 anni, che rappresentano la totalità dei lavoratori e sono nominati con elezione a suffragio universale e diretto ed a scrutinio segreto.

Ai sensi di quanto previsto dalle norme di legge, essi hanno diritto di usufruire di n. 40 ore di permessi retribuiti annui per l'espletamento della loro funzione. Hanno accesso ai luoghi di lavoro, sono consultati sulle materie di loro specifico riferimento, possono formulare proposte ed hanno diritto di ricevere tutta la documentazione inerente le loro funzioni tra cui il documento di valutazione dei rischi. Hanno diritto ad un'attività formativa periodica, a carico del datore di lavoro, sia al momento dell'assunzione dell'incarico che per gli aggiornamenti continui.

L'azienda pianifica visite periodiche ai lavoratori che vengono effettuate da un medico specializzato nella Medicina del Lavoro che opera quale Medico Competente.

TEP agisce per prevenire gli incidenti e gli infortuni attraverso:

- l'addestramento del personale, da inserire in guida o in officina, che viene preventivamente formato sui rischi connessi alla propria attività e a cui vengono consegnati, quando previsti in relazione alle attività di competenza, dispositivi di protezione individuale e tutta la documentazione utile a conoscere i rischi e le azioni preventive più adeguate;
- l'adozione di un'opportuna cartellonistica;
- sopralluoghi sui luoghi di lavoro per verificare il rispetto delle procedure relative alla sicurezza e l'utilizzo dei Dispositivi di Prevenzione Individuale forniti ai lavoratori in base alle attività svolte;
- il controllo periodico dell'adeguatezza delle apparecchiature e delle strumentazioni e la verifica del funzionamento degli organi di sicurezza;
- la verifica dei reclami provenienti dagli utenti in relazione a comportamenti di guida scorretti dei conducenti e l'analisi delle cause degli incidenti;
- la pianificazione e l'effettuazione di corsi sulla sicurezza che coinvolgono progressivamente tutto il personale interessato da attività a rischio.

Nel corso del 2013 il numero di infortuni è aumentato rispetto al 2012, come pure l'indice degli infortuni ogni 200.000 ore lavorate (dato utilizzato a livello internazionale che corrisponde a circa 100 dipendenti per orari di 200 ore lavorate/anno e a 110 per le prestazioni lavorative medie italiane) passando da 3,71 nel 2012 a 4,82 nel 2013. E' inoltre aumentato anche il numero di infortuni gravi (da 2 a 6), mentre l'indice dei giorni di assenza dal lavoro è anch'esso aumentato, passando da 144,79 a 153,58.

Nel 2013 si è registrato un incremento delle aggressioni da parte di passeggeri nei confronti del personale autista o verificatore, che ha inciso sui valori indici. Si conferma comunque l'attenzione dell'Azienda all'antinfortunistica. Nessun evento infortunistico, dalle informazioni fornite all'azienda, è risultato tale da richiedere interventi specifici sulle procedure in essere (la stragrande maggioranza degli infortuni non connessi ad aggressioni è derivata da incidenti alla guida).

Nel conteggio degli infortuni per gli indici presentati in questo rapporto, non sono consuntivati quelli in itinere, cioè avvenuti sul percorso casa-lavoro in orario compatibile con i turni di lavoro che però sono riportati nel registro infortuni.

Lo sviluppo del progetto di certificazione OHSAS sta fornendo inoltre un significativo contributo alla prevenzione e alla gestione sistemica delle tematiche relative alla salute e sicurezza.

Sono in fase di implementazione procedure specifiche che – tra le altre - prevedono come buona pratica il monitoraggio delle segnalazioni relative ai quasi infortuni, anomalie, ecc., e modalità di individuazione del personale interessato dalle prove antincendio[20]. Nel corso del 2014 si è svolto un incontro con il personale esterno che opera presso la Portineria di viale Villetta al fine di organizzare attività di formazione per la gestione delle situazioni di emergenza più comuni (vedere § 6.3).

Nel corso del 2014 è stata inoltre avviata da parte dell'Agenzia della mobilità - proprietaria degli immobili - una serie di interventi (già più volte rinviati a cause delle ristrettezze economiche in cui versa il settore del TPL) necessari all'adeguamento normativo degli impianti/infrastrutture sia nel deposito "I maggio" di Parma[21] che nelle rimesse foranee[22].

Nel 2013 non sono state presentate denunce per malattia professionale (Tep S.p.A.).

In TEP non sono stati avviati propri programmi relativi alla prevenzione dell'AIDS (destinati a lavoratori e/o altre persone) in quanto non si sono mai verificate situazioni a rischio di cui l'azienda fosse a conoscenza.

[20] Attività attualmente in fase di rodaggio e che dovrebbe entrare a regime a partire dall'inizio del 2015.

[21] Ad es.: parziale rifacimento/adeguamento della rete anticendio, ristrutturazione degli scarichi fognari e degli impianti elettrici della "vecchia officina", ecc.

[22] Ad es.: adeguamento degli impianti elettrici, ottenimento del CPI per le rimesse foranee con una superficie superiore a 300 m^2, ottenimento autorizzazione agli scarichi idrici per il deposito di Bedonia ecc.

7. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DI TEP E LA SUA INFLUENZA SUL TERRITORIO

7.1 Premessa

Dal punto di vista della Responsabilità Sociale, TEP esercita la propria influenza principalmente sul territorio della Provincia di Parma, dalla quale proviene, per la quasi totalità, il personale dipendente e alla quale appartiene gran parte degli utilizzatori del servizio. I fornitori sono principalmente localizzati in Italia, ma va osservato che una quota rilevante di piccole e medie aziende, tipicamente fornitrici di servizi è localizzata in Provincia di Parma o nelle zone limitrofe. Ciò comporta che risulti scontata l'applicazione di alcuni aspetti della Responsabilità Sociale quali ad esempio il non utilizzo all'interno del Gruppo o da parte dei fornitori del lavoro minorile e di quello forzato (come definito da SA8000, cioè quello in cui i lavoratori subiscono limitazioni alla propria libertà). TEP fornisce un utile contributo alla diffusione della cultura della Responsabilità Sociale nel territorio sia attraverso iniziative mirate (di cui il presente Rapporto costituisce un esempio) sia sensibilizzando i fornitori sia attraverso comportamenti virtuosi che siano di esempio per altre aziende.

7.2 Rapporti sindacali

Il rispetto dei diritti sindacali è uno dei valori condivisi all'interno dell'azienda, per cui non solo Tep assicura la piena osservanza delle norme e degli accordi nazionali, ma anche mette a disposizione dei rappresentanti sindacali delle sigle riconosciute a livello nazionale strumenti per comunicare con i propri iscritti sui luoghi di lavoro e, quando necessario, fornisce spazi per riunioni. I rappresentanti sindacali possono usufruire di permessi per assolvere alle funzioni connesse al loro mandato nei limiti stabiliti dal CCNL e dalla contrattazione aziendale e nel corso del 2013 hanno fruito di 6.050 ore di permesso sindacale retribuito (corrispondenti mediamente una persona in permesso sindacale permanente per ogni sigla rappresentata).

Nell'ambito dello sviluppo del progetto SA8000, l'azienda ha formalizzato le prassi già in vigore che stabiliscono:

- i tempi minimi di preavviso alle organizzazioni sindacali in occasione di modifiche ai turni di lavoro, già definiti peraltro dagli accordi aziendali;
- le regole da seguire per la selezione e l'assunzione del personale;
- i criteri che devono essere assicurati per rispettare i riposi dei conducenti;
- i comportamenti da tenere nel caso della segnalazione di reclami relativi al personale;
- i tempi di preavviso per i permessi sindacali e per la convocazione delle riunioni già definiti peraltro dagli accordi aziendali;
- i criteri da seguire per garantire la migliore tutela legale ai dipendenti, in coerenza a quanto previsto dagli accordi aziendali.

7.3 Discriminazioni

In linea con i principi della Responsabilità Sociale, il Gruppo ha sempre operato per evitare discriminazioni di qualunque tipo (età, sesso, razza, religione, orientamento politico, ecc.) nel proprio

rapporto con i lavoratori, sia in occasione di assunzioni che per le valutazioni delle prestazioni fornite e nell'assegnazione dei turni di lavoro. In particolare, nel rispetto del CCNL, il Gruppo TEP non opera discriminazioni nel trattamento economico del personale.

La percentuale di donne in azienda è sostanzialmente stabile. E' da rilevare che il numero di uomini che richiede il part-time è elevato rispetto ad altre realtà in quanto i turni serali del servizio Prontobus possono essere coperti in part time e la maggior parte del personale utilizzato è costituita da uomini.

Il personale in apprendistato e quello assunto a tempo determinato dispone degli stessi benefit del personale assunto a tempo indeterminato, fermo restando che la possibilità di aderire al Fondo Priamo per la previdenza integrativa è vincolata al rispetto delle regole di adesione definite dal Fondo stesso.

TEP ha nel proprio organico una persona avente cittadinanza europea e non italiana.

Nel 2013 non si sono verificate denunce per casi di mobbing.

7.4 Il rapporto con i fornitori

Tep ha attivato da anni un sistema di valutazione dei fornitori con lo scopo di assicurare:

- il rapporto qualità/prezzo delle forniture;
- l'affidabilità del fornitore;
- la reperibilità dei prodotti e la fornitura di servizi in tempi brevi che favorisce, i fornitori presenti sul territorio nazionale, da cui proviene oltre il 95% delle forniture.

Gli approvvigionamenti avvengono rispettando le leggi in vigore e le relative procedure aziendali (attualmente in fase di revisione)[23], ed in particolare secondo i seguenti criteri generali:

- con procedure concorsuali per importi superiori a € 400.000 per forniture e servizi e € 5.000.000 per i lavori;
- con gare o trattative private per forniture, servizi e lavori superiori a € 200.000 e inferiori alle soglie di gara;
- tramite contratti di cottimo fiduciario con almeno 5 offerte per importi superiori a € 40.000 sia per forniture e servizi che per i lavori e inferiori alle soglie per gare o trattative private;
- tramite affidamento diretto per gli importi inferiori a € 40.000 sia per forniture e servizi che per i lavori.

Tep ha adottato, con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'11/10/2013, il "Regolamento per le spese e le gare di valore inferiore alle soglie Comunitarie"[24] che regolamenta tutte le procedure di approvvigionamento e garantirà la piena trasparenza del processo di approvvigionamento.

E' stato costituito un albo fornitori tenuto sotto controllo ed aggiornato periodicamente che prevede la classificazione dei fornitori in base alla loro capacità di rispondere ai requisiti richiesti ed in particolare

[23] In particolare, la procedura relativa alla gestione delle trattative dirette è in fase di revisione per includere i riferimenti al quadro dei fornitori ambientali che definisce i provvedimenti da adottare per le principali tipologie di forniture al fine di assicurare la tutela ambientale e il rispetto delle norme relative alla salute e sicurezza.

[24] http://www.tep.pr.it/contatti/gare_appalti/regolamento_spese_gare_valore_inferiore_alle.aspx

sono valutati la capacità tecnica, l'affidabilità del fornitore e le referenze al fine di avere una buona certezza della sua capacità di fornire prodotti o servizi della qualità attesa.

A partire dal 2010, Tep ha avviato un sistema per la qualificazione dei fornitori dal punto di vista della Responsabilità Sociale. A ogni fornitore è stato richiesto di:

- sottoscrivere un'autodichiarazione di adesione ai requisiti della Certificazione SA8000 e compilare un questionario basato sui requisiti di legge relativi alla salute, sicurezza e ai contratti di lavoro;
- dichiarare la propria disponibilità ad accettare visite di rappresentanti Tep o di organizzazioni da essa delegate allo scopo di accertare il grado di rispetto dei requisiti dello standard SA8000.

Sono state effettuate verifiche a fornitori selezionati sulla base dell'entità dei contratti e dei settori merceologici a cui appartengono senza rilevare problemi di rispondenza allo standard SA8000, confermando la percezione che i fornitori di Tep rispettano i principi della responsabilità sociale. Non sono quindi emerse criticità sui fornitori tali da richiedere l'effettuazione di audit senza preavviso.

La redazione del Rapporto di Sostenibilità ha tra i propri effetti impliciti la condivisione con i fornitori dei valori della responsabilità sociale d'impresa. Solo i produttori per i quali è verificata l'agire corretto nei confronti dell'ambiente e dei propri dipendenti possono essere ammessi a diventare fornitori di Tep. In questo modo l'azienda contribuisce al realizzarsi di un circolo virtuoso che ha ricadute positive su tutto il territorio.

In particolare, si è previsto l'inserimento di un riferimento alla politica per la sostenibilità di TEP per i nuovi contratti con i fornitori, così come all'interno delle appendici dei contratti prossimi alla proroga, quali Parmabus e TEP Services.

7.5 Iniziative di carattere sociale

TEP, compatibilmente con le proprie disponibilità economiche, sviluppa a proprie spese iniziative di carattere sociale, tra cui sono da citare:

- la pubblicità gratuita a bordo dei mezzi per iniziative ed Enti di carattere sociale;
- la promozione di titoli di viaggio a tariffa agevolata a favore dei nuclei famigliari disagiati.

Tra le iniziative a fine sociale rientra anche l'acquisto, effettuato negli scorsi anni, di un autobus per servizi di turismo in grado di ospitare a bordo persone con disabilità motorie, le cui tariffe di noleggio sono uguali a quelle di un normale servizio, malgrado ciò richieda l'approntamento del mezzo per ogni noleggio.

Nel 2013 è stata riconfermata la seguente iniziativa nei confronti degli studenti: poiché l'integrazione tariffaria ha comportato l'eliminazione dell'abbonamento invernale per studenti, per rendere i titoli di viaggio omogenei rispetto al resto della regione, Tep, per non penalizzare gli studenti, che si sarebbero trovati costretti ad acquistare l'abbonamento annuale al posto dell'invernale con un aggravio di costo, ha deciso di consentire agli studenti di acquistare un abbonamento valido 12 mesi al prezzo di quello invernale.

Oltre ai servizi di trasporto pubblico erogati quotidianamente, l'azienda produce anche una serie di azioni a favore della comunità che, pur non avendo un corrispettivo economico fissato da contratto di servizio, comportano costi di cui Tep si fa carico a beneficio della collettività. Rientrano fra queste azioni:

- le 5 giornate annue in cui l'azienda offre la possibilità di viaggiare in città timbrando un unico biglietto valido per l'intera giornata;
- l'allestimento dei bus con dispositivi che consentono l'accesso ai cittadini affetti da disabilità motoria e la manutenzione degli stessi;
- le deviazioni dai percorsi ordinari delle linee in occasione di pubbliche manifestazioni (fiere, feste di quartiere ecc.) che comportano l'allungamento delle percorrenze e che non prevedono corrispettivi per i km aggiuntivi;
- la distribuzione gratuita della tessera Mi Muovo per il caricamento dei titoli di viaggio (nelle altre città della regione la tessera ha un costo di € 5,00)[25];
- la tessera Mi Muovo è ricaricabile gratuitamente da sportelli bancomat Banca Monte Parma, Intesa e Unicredit poiché Tep si fa carico delle commissioni applicate dagli istituti bancari per il pagamento. Nelle altre città della regione, le commissioni sono addebitate agli utenti;
- la distribuzione della tessera Argento, la tessera per gli anziani sopra i 70 anni che consente di acquistare abbonamenti mensili o semestrali per il servizio urbano a prezzi agevolati fino al 40%[26];
- sponsorizzazione tecnica in collaborazione con l'Istituto Storico della Resistenza[27] per l'organizzazione dei "Viaggi della memoria" da parte di alcune scolaresche provenienti da tutta la Provincia di Parma

[25] La distribuzione rimarrà gratuita fino alla fine di settembre 2014.

[26] Nel 2013 sono state emesse 145 Tessere Argento che hanno permesso l'acquisto a prezzi agevolati di 2.585 abbonamenti mensili e 1.003 abbonamenti semestrali. Sono attualmente in circolazione 3.665 tessere in corso di validità.

[27] http://www.istitutostoricoparma.it/

7.6 Etica degli affari

Nel corso del 2009 Tep ha esteso il Sistema Integrato per comprendere anche gli aspetti relativi alle problematiche indirizzate dal D.Lgs 231/01 (denominato "Progetto 231")[28].

Il Sistema è stato studiato non solo per prevenire i casi in cui il reato venga commesso a favore dell'azienda, ma anche quelli con danno per l'azienda (per esempio: corruzione di personale aziendale da parte dei fornitori per ottenere contratti o vantaggi sulle loro forniture).

Lo sviluppo del Progetto 231 ha preso a riferimento le Linee Guida ASSTRA e si è sviluppato attraverso un'analisi dei processi aziendali per individuare eventuali rischi di reato e definire le azioni correttive e preventive più adeguate. Sono state definite le seguenti azioni:

- formulazione e pubblicazione del Codice di Comportamento aziendale, sviluppato sulla base delle Linee Guida ASSTRA e reso disponibile agli stakeholder aziendali. Si tratta del documento ufficiale che conterrà l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'azienda nei confronti di tutti i suoi stakeholder (dipendenti, fornitori, clienti, Pubblica Amministrazione, azionisti, mercato finanziario, ecc.). Il Codice mirerà a raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti, al di là ed indipendentemente da quanto previsto a livello normativo;
- sviluppo del modello procedurale necessario a prevenire i reati individuati dal D.Lgs 231/01 e s.m.i.;
- nomina del Responsabile 231, persona appartenente all'azienda che avrà il compito di assicurare il corretto funzionamento del Sistema e, in accordo con la Direzione, di adottare i provvedimenti più opportuni nel caso di reati o situazioni a rischio, oltre ad effettuare le verifiche periodiche sulla corretta attuazione del modello;
- costituzione dell'Organismo di Vigilanza (di cui sono membri da figure indipendenti dai processi aziendali), con lo scopo di operare la supervisione sull'efficacia e sull'adeguatezza del modello, che si è riunito per la prima volta nel 2009 ed continua tuttora ad operare.

Nel corso del 2013 è stata avviata un'importante attività di revisione del Progetto 231 al fine di integrarlo maggiormente con gli altri Sistemi di Gestione aziendali (vedere par. 1.8) e soprattutto aggiornarlo in funzione della nuova normativa in materia di trasparenza e anticorruzione (D.Lgs. 190/2012, D.Lgs. 33/2013, D.Lgs. 39/2013).

Nel primo semestre del 2013 l'Organismo di Vigilanza (OdV) è stato in parte rinnovato nella composizione con la nomina del Dott. Andrea Bertolotti come Presidente dell'Organismo di Vigilanza in data 18 aprile 2013.

Al 31 dicembre 2013, l'OdV pertanto risulta composto da:

---

[28] Il D.Lgs. n. 231/2001 ha introdotto il principio della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e degli enti privi di personalità giuridica per la commissione di alcune fattispecie di reato, commesse a favore dell'azienda, previste dal codice penale da parte di propri amministratori e dipendenti. Le fattispecie affrontate dal D.Lgs. sono prettamente inerenti ai reati contro la Pubblica Amministrazione (corruzione, malversazione, concussione etc.) e sono state estese ai reati societari, la falsità in monete, carte di pubblico credito e in valori di bollo, i delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico, i delitti contro la personalità individuale, i delitti di criminalità organizzata, i delitti contro l'industria e il commercio e gli abusi di mercato, i delitti di violazione dei diritti di autore, la ricettazione e il riciclaggio, i reati informatici, quelli societari, quelli relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori, quelli ambientali e l'impiego di cittadini extracomunitari sprovvisti di permesso di soggiorno. I decreti prevedono un'esimente a favore di quegli enti che si siano dotati di modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire i reati considerati.

- Dott. Andrea Bertolotti (Presidente)
- Rag. Bruno Rastelli già membro del Collegio Sindacale,
- Dott. Giovanni Bulloni, già membro del Consiglio d'Amministrazione.

Inoltre, è stato dato incarico ad una società di consulenza di fare un'analisi del rischio al fine di predisporre il Modello Organizzativo aziendale ai sensi del D. Lgs. 231/01 (Modello 231). La versione del Modello 231 attualmente adottata è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione del 14 maggio 2013 dopo una profonda revisione del Modello precedente.

A fine 2013, l'OdV ha pianificato alcuni interventi di formazioni mirati e diversificati in funzione dei destinatari in materia di 231 e anticorruzione. La prima sessione si è tenuta in data 13 dicembre 2013 ed è stata indirizzata al Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale e Dirigenti. Nel mese di giugno di quest'anno TEP S.p.A. ha organizzato un corso di formazione su "Responsabilità degli Enti per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato (D.Lgs. 231/2001), Anticorruzione (L. 190/2012) e Trasparenza (D.Lgs. 33/2013)" in modalità *on line* e destinato ad 81 dipendenti aziendali. Il corso di proprietà di TEP, è costituito da tre moduli formativi ed un test finale che vengono rilasciati in sequenza.

Sempre a fine 2013, è stato dato incarico ad una gruppo di consulenti per l'implementazione del sistema anticorruzione e trasparenza, con l'adozione del relativo Piano Triennale per la Prevenzione e l'Anticorruzione (Piano Anticorruzione) e la predisposizione della sezione "Amministrazione Trasparente" all'interno del sito aziendale[29] per gli adempimenti di pubblicazione obbligatori. In data 28 gennaio 2014 il CdA di TEP ha approvato il suddetto Piano Anticorruzione, nominando il Dott. Bertolotti – già Presidente dell'OdV - come Responsabile della Trasparenza ed Anticorruzione dell'azienda. L'implementazione del sistema anticorruzione e trasparenza è proseguita con l'individuazione, nomina ed istruzione di n. 9 "referenti" per la trasparenza e di n. 9 "referenti" anticorruzione, per ciascuno dei quali, tramite lettera di incarico accettata sono stati definiti: i flussi informativi, le modalità di comunicazione e le modalità di pubblicazione.

L'attività dell'ODV e del Responsabile della Trasparenza ed Anticorruzione si concretizza in visite presso l'azienda dove vengono esaminati flussi informativi appositamente predisposti, intervistati dipendente e scambiate informazioni con le funzioni aziendali e con la direzione.

Ad oggi, non si sono verificati casi o tentativi di corruzione né sono stati annullati contratti con fornitori per questa ragione.

[29] http://www.tep.pr.it/azienda/amministrazioni_trasparenti/default.aspx

ALLEGATO 1 - INDICATORI

A 1.1 Dati economici

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
EC1	**Valore economico generato**	**52.261.343**	**53.006.239**	**53.401.872**	**53.458.025**	**51.740.472**	**52.580.958**	**51.965.384**
	da servizio di trasporto pubblico (inclusi contributi per servizi aggiuntivi)[30]	42.584.908	43.421.215	43.704.305	45.066.357	43.877.399	43.083.988	43.367.406
	da servizi di turismo e servizi speciali	1.070.203	1.154.357	1.077.628	1.130.544	894.780	971.711	752.944
	da servizi di manutenzion e veicoli	153.890	128.909	87.596	133.866	134.189	147.179	111.216
	altri ricavi (inclusi contributi in c/esercizio)	7.315.204	7.296.238	7.091.462	6.521.044	6.361.567	6.852.791	6.623.964
	partecipazioni e altri proventi finanziari e straordinari	1.137.138	1.005.520	1.440.881	606.214	472.537	1.525.289	1.109.854
	Valore economico distribuito	**46.233.296**	**46.965.540**	**48.289.212**	**49.404.529**	**47.605.726**	**47.716.475**	**46.995.681**
	Costi operativi (pagamenti fornitori e spese di periodo, ecc)	18.998.148	19.998.863	20.017.154	21.285.033	20.705.619	21.267.058	21.126.051
	Costi del personale (compreso oneri sociali, TFR e benefit, per esempio: contributo casa e trasporto, uscite agevolate, ecc.)	25.315.876	25.927.334	26.260.406	26.346.886	25.314.478	25.153.766	24.432.986
	Oneri diversi di gestione	418.246	419.945	405.442	421.015	395.833	389.725	407.111

[30] Rispetto al Rapporto 2008 i ricavi comprendono anche i contributi per servizi aggiuntivi (che a tutti gli effetti rappresentano un corrispettivo per il servizio erogato), che nel Rapporto precedente facevano parte della voce "altri ricavi"

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
	Pagamenti a fornitori di capitale (dividendi, interessi passivi, ecc.)	2.252	689	6.855	15.261	2	108	1.350
	Oneri straordinari e rettifiche	340.784	183.368	323.785	130.125	71.083	78.094	110.096
	Imposte e sanzioni relative	1.157.990	435.341	1.275.570	1.206.209	1.118.711	827.724	918.087
	Valore economico trattenuto	**6.028.047**	**6.040.699**	**5.112.660**	**4.053.496**	**4.134.746**	**3.339.194**	**4.969.703**
	Risultato di esercizio	**294.091**	**112.891**	**368.900**	**33.367**	**2.912**	**343.930**	**267.500**
EC3	**Contributi versati nell'anno per fondi pensionistici**	**4.707.742**	**4.720.593**	**5.241.562**	**5.353.603**	**5.205.923**	**5.030.181**	**4.964.626**
	Accantonamento per il trattamento di fine rapporto	**1.589.272**	**1.547.842**	**1.471.168**	**1.550.709**	**1.642.214**	**1.544.945**	**1.295.870**
	Fondo per il trattamento di fine rapporto (al 31/12)	**10.834.629**	**10.548.131**	**9.968.146**	**9.356.165**	**9.215.790**	**8.814.692**	**8.299.341**
EC4	**Finanziamenti ricevuti da Enti Pubblici/Governativi**	**5.891.260**	**5.854.692**	**5.470.297**	**4.984.792**	**4.844.741**	**4.916.053**	**4.653.566**
EC8	**Investimenti in infrastrutture e servizi, di cui:**	**1.406.820**	**2.826.085**	**5.956.064**	**12.339.002**	**3.929.384**	**3.317.430**	**9.191.199**
	mezzi di trasporto (autobus e filobus) [31]	943.356	1.816.500	3.721.300	5.636.300	3.583.939	3.162.784	8.911.464
	Tecnologie (strumenti informatici, software, ecc.)	387.385	868.343	2.121.040	3.801.251	233.356	50.537	148.685
	Altro	76.079	141.242	113.724	2.901.451	112.089	104.109	131.050

[31] Costi di acquisto esclusi eventuali contributi in conto investimenti che sono conteggiati nell'ambito dei bilanci di esercizio, detraendoli dalle quote di ammortamento annuali.

A 1.2 Servizio

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
N/P	Km prodotti (*1000) complessivi	15.050	14.867	14.851	14.927	13.930	13.457	13.349
	- di cui, per servizi urbani (Parma, Fidenza, Prontobus, ecc.)	8.721	8.472	8.528	7.583	7.171	6.790	6.724
	- per servizi extraurbani	5.121	5.177	5.122	6.171	5.765	5.730	5.751
	- per servizio Happybus	726	705	695	685	632	573	580
	- per servizi turistici e servizi speciali	482	513	506	488	362	364	294
	Km percorsi dai mezzi aziendali (*1000)	12.709	12.966	12.967	12.730	12.090	11.581	11.645
	- di cui, Km percorsi dai filobus aziendali (*1000)[32]	803	833	831	534	599	837	808
	Viaggiatori servizio TPL (*1000)	35.696	37.459	37.531	37.320	35.903	33.819	33.644
	Viaggiatori/km servizio TPL (*1000)	2,58	2,74	2,75	2,71	2,78	2,69	2,70
	Numero di autobus circolanti (al 31 dicembre)[33]	409	399	394	394	374	354	340
	Percentuale di Km percorsi dai mezzi aziendali a pianale ribassato (servizi urbano ed extraurbano)	62%	62%	67%	71%	80%	83%	84%
	Percentuale di Km percorsi dai mezzi aziendali climatizzati (servizi urbano ed extraurbano)[34]	48%	45%	48%	53%	50%	62%	71%
	Velocità commerciale media servizio (Km/ora)	21,2	21,4	21,5	21,5	21,5	22,6	22,6
PR2	Numero incidenti passivi ogni 100.000 km percorsi	3,74	3,68	3,50	3,56	3,38	3,22	3,16

[32] Rispetto agli anni passati sono stati conteggiati anche i km percorsi dai filobus bimodali (elettrico/gasolio), che percorrono alcuni tratti, peraltro limitati a meno del 10%, utilizzando il motore a gasolio

[33] Sono compresi gli autobus dati in comodato a terzi

[34] Dal 2010 è stato modificato il criterio di calcolo rispetto agli anni precedenti in quanto vengono considerati i soli autobus con climatizzazione nell'area destinata ai passeggeri

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
	Numero di mezzi con telecamera per videosorveglianza	0	32	32	40	68	84	103
	Numero di reclami relativi alla sicurezza del servizio	33	39	50	3	18	23	5
	Percezione della sicurezza da parte dei clienti (percentuale di clienti soddisfatti)	86%	94%	92%	91%	87%	87%	89%
PR3	Numero di copie di orari distribuiti	44.000	44.000	46.000[35]	44.000	44.000	44.000	44.000
	Percentuale di paline con orario	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Numero di fermate attrezzate con paline elettroniche a messaggio variabile	60	60	60	60	60	60	60
	Numero di fermate attrezzate con sistema audio di informazione in modalità teleconferenza	20	20	20	20	20	20	20
	Numero di mezzi dotati di strumenti di comunicazione a bordo	70	70	70	70	78	79	90
PR4	Numero di contestazioni ricevute da Enti di controllo relative all'informazione all'utenza	1	1	1	0	0	0	0
	Numero di reclami relativi all'informazione all'utenza	5	5	9	19	3	8	7
	Percentuale di corse con ritardi inferiori a 10 minuti (rispetto al totale delle corse effettuate) – servizio urbano	95%	94%	98%	97%	98%	98%	99,8%
PR5	Percentuale di corse effettuate su corse programmate (escluse corse supplementari)	99,3%	99,7%	99,9%	>99,9%	>99,9%	>99,9%	>99,9%

[35] Nel corso del 2009 è stata fatta una ristampa straordinaria degli orari invernali

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
PR8	Numero di reclami ricevuti relativi alla qualità del servizio	443	503	567	1.017	1.201	1.016	1.111
	Numero di reclami ricevuti relativi al mancato rispetto della privacy o a perdita dei dati degli utenti	0	0	0	0	0	0	0
PR9	Numero di contestazioni ricevute dall'Ente Affidatario o da altri Enti di controllo relativi al mancato rispetto degli standard di servizio	1	1	3	5	7	6	N/D[36]
	Importo monetario (Euro) delle sanzioni ricevute dall'Ente Affidatario o da altri Enti di controllo relativi al mancato rispetto degli standard di servizio	15.850	18.850	19.500	22.550	28.200	22.067	N/D[37]

[36] Il dato deve ancora essere consuntivato da SMTP perché il periodo contrattuale va dal 1 marzo al 28 febbraio

[37] Il dato deve ancora essere consuntivato da SMTP perché il periodo contrattuale va dal 1 marzo al 28 febbraio

A 1.3 Ambiente

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
EN1	**Materiali per manutenzioni (tonn)**	**N/C[38]**	**N/C**	**N/C**	**80,5**	**72,7**	**74,3**	**82,7**
	Stima del peso dei nuovi autobus inseriti nell'autoparco (tonn)	**2,8**	**46,3**	**134,9**	**330,4**	**20,0**	**112,8**	**81,9**
EN3	Gasolio e metano per trazione autobus riforniti da Tep (GJ)	183.800	188.390	194.317	200.351	182.850	179.798	175.484
	Metano e gasolio per altri usi (automezzi di servizio, riscaldamento, ecc.) (GJ)	13.824	14.476	12.589	11.316	9.777	8.610	11.121
	Totale energia primaria consumata[39] (GJ)	**197.624**	**202.866**	**206.905**	**213.329**	**192.627**	**188.408**	**186.605**
EN4	Energia (elettrica e gasolio) per trazione filobus e autobus bimodali (GJ)	5.558	5.950	6.458	3.888	3.959	5.237	4.954
	Energia elettrica per altri usi (macchinari, impianti e uffici) (GJ)	6.202	6.480	7.107	5.901	6.091	6.328	6.135
	Consumi di terzi per l'erogazione del servizio (GJ)	41.885	47.759	39.972	36.213	37.607	30.180	31.065
	Altri consumi di terzi (trasporto carburanti per l'erogazione del servizio) (GJ)	358	361	355	325	250	273	261,9697
	Totale energia indiretta consumata (GJ)	**54.003**	**60.549**	**53.892**	**46.328**	**47.907**	**42.018**	**42.416**
	TOTALE ENERGIA CONSUMATA (GJ)	**251.628**	**263.415**	**260.798**	**259.657**	**237.215**	**230.426**	**229.021**
	Energia acquistata (GJ)	***209.384***	***215.296***	***220.470***	***223.118***	***203.931***	***200.246***	***186.606***
N/D	**Consumo energetico per la circolazione dei mezzi (inclusi subconcessionari)(GJ)**	**231.602**	**242.460**	**241.102**	**242.439**	**221.348**	**215.488**	**211.765**
	Consumo energetico per viaggiatore (MJ)	6,48	6,46	6,39	6,42	6,16	6,37	6,29
EN16	**Emissioni gassose dirette totali (tonn di CO2 equivalenti)[40]**	14.044	14.805	14.686	15.580	14.508	14.264	14.126
	Emissioni gassose indirette totali (tonn di CO2 equivalenti)	4.509	4.444	4.695	3.610	3.196	3.370	3.401
	Emissioni gassose complessive (tonn di CO2 equivalenti)	**18.553**	**19.249**	**19.381**	**19.190**	**17.704**	**17.634**	**17.527**

[38] N/C : non confrontabile

[39] Comprende l'energia consumata dagli autobus riforniti in azienda e utilizzati dai subconcessionari

[40] Tutti i calcoli delle emissioni sono stati effettuati utilizzando il software Copert 4 e ricalcolando i valori risultanti rapportandoli ai consumi effettivi

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
EN20	***Altre emissioni significative (complessive)[41] (tonn)***							
	CO	**34,6**	**34,9**	**33,7**	**37,3**	**31,8**	**23,1**	**21,72**
	NOx	**132,9**	**134,1**	**131,6**	**139,3**	**116,5**	**99,0**	**95,14**
	NMVOC	**10,15**	**10,44**	**9,79**	**10,16**	**8,12**	**6,08**	**5,74**
	PM	**4,23**	**4,31**	**4,13**	**3,89**	**3,68**	**3,17**	**3,05**
EN8	**Acqua utilizzata (prelevata da acquedotto) (m3/anno)**	**14.694**	**12.134**	**9.688**	**16.513[42]**	**13.997**	**11.639**	**6.588**
EN21	Quantità di acqua scaricata (eccetto acqua piovana) (m^3)	**13.100**	**10.800**	**8.650**	**8.500**	**12.500**	**10.400**	**3.900**
EN22	***Quantità totale di rifiuti (Kg)[43]***	***118.496***	***133.809***	***185.645***	***328.807***	***252.162***	***226.535***	***256.416***
	Rifiuti pericolosi	31.991	34.259	44.056	55.573	52.366	31.283	30.847
	Rifiuti non pericolosi	86.505	99.550	141.589	211.454	199.796	195.252	225.569
	Quantità recuperata	38%	36%	23%	36%	40%	31%	87%

Fattori di conversione:

Gasolio:

- 1 litro = 0,825 Kg
- 1 tonnellata = 43,33 GJ

Metano

Dal 2010, i dati sono rilevati dalle fatture relative alle forniture.

1000 m^3 = 39,70 GJ

1 tonnellata = 52,42 GJ

Fino al 2009, si sono utilizzati i seguenti riferimenti:

- 1000 m^3 = 39,01 GJ
- 1 tonnellata = 54,38 GJ

Energia elettrica

- 1 GWh = 3,6 GJ

---

[41] Comprende anche le emissioni degli autobus dei subconcessionari

[42] Si è verificata una perdita nell'impianto

[43] Non sono compresi i quantitativi smaltiti come rifiuti solidi urbani e il peso degli autobus in quanto vengono venduti a ditte specializzate che provvedono, se non più utilizzabile, allo smaltimento e/o al recupero delle parti riutilizzabili

A 1.4 Personale

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
LA1	***Forza lavoro (al 31/12 di ciascun anno)***							
	Qualifiche							
	Dirigenti	4	4	3	3	3	3	2
	di cui donne	0	0	0	0	0	0	0
	Funzionari/Quadri	6	6	6	6	6	6	5
	di cui donne	2	2	2	2	2	2	2
	Impiegati (tutti i settori, compreso esercizio e Service)	54	53	53	54	59	56	54
	Personale di movimento (conducenti e controllori)	512	488	483	471	449	429	437
	Personale operaio (coordinatori, manutentori, magazzinieri)	55	52	51	52	58	56	56
	Altro personale	0	0	0	0	0	0	0
	Totale dipendenti	**631**	**603**	**596**	**586**	**575**	**550**	**554**
	Contratti di lavoro							
	Contratti full time a tempo indeterminato	567	529	527	533	531	507	507
	Contratti part time a tempo indeterminato	35	44	42	42	38	39	47
	Contratti full time a tempo determinato	0	2	1	1	1	0	0
	Contratti part time a tempo determinato	0	0	0	0	1	0	0
	Contratti di apprendistato/formazione lavoro	29	28	20	4	4	4	0
	N° dipendenti appartenenti a categorie protette	6	6	6	6	6	7	9
	Collaborazioni / lavori a progetto	0	0	0	0	0	0	0
	Contratti interinali /somministrazione lavoro/consulenze full time	0	0	0	0	0	0	0
	Stage	0	0	0	0	0	0	0
	Forza media nel corso dell'anno	610	598	588	588,5	578	560	558

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
N/P	Tasso di assenteismo (percentuale giornate lavorative)	7,3%	7,3%	7,2%	7,1%	7,6%	7,5%	6,77%
LA2	**Uscite dal Gruppo nel corso dell'anno**	**30**	**41**	**9**	**27**	**16**	**26**	**12**
	Dimissioni volontarie	19	14	4	4	2	1	6
	Licenziamenti	1	2	1	5	1	0	2
	Pensionamenti	9	25	4	17	10	23	4
	Altro (decessi, fine contratto, esonero, ecc.)	1	0	0	1	3	2	0
	Percentuale di donne uscite dall'azienda sul totale delle donne presenti	2%	2%	0	9%	0	0	3%
	Percentuale di uscite per età (sul totale dei dipendenti di quella fascia)							
	< 30 anni	4%	8%	0	0	0	0	9,09%
	da 30 a 50 anni	4%	3%	0,9%	3%	1,5%	0,5%	1,43%
	oltre 50 anni	7%	15%	11,6%	12%	8,1%	16%	3,73%
LA4	Percentuale di personale rappresentato dalle organizzazioni sindacali e garantito dai contratti collettivi	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Iscritti alle organizzazioni sindacali	429	400	370	342	382	344	339
LA7	Numero complessivo di infortuni al personale (esclusi infortuni in itinere)	39	25	22	22	21	17	26
	Numero di infortuni in itinere	8	5	4	6	5	0	4
	infortuni a lavoratori dipendenti	39	25	22	22	21	17	22
	infortuni a lavoratori con contratto formazione lavoro o con contratti atipici	0	0	0	0	0	0	0
	infortuni a lavoratori di ditte esterne operanti presso le sedi aziendali	0	0	0	0	0	0	0
	Numero di infortuni con prognosi > 40 giorni	10	9	2	6	4	2	6

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
	Giorni persi per infortuni e malattie professionali	1451	1236	806	949	856	663	701
	Indice di infortuni (n° di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	7,64	4,89	4,30	4,45	4,42	3,71	4,82
	Indice di giorni di assenza dal lavoro (giorni per 200.000 ore lavorate)	284,25	241,74	157,64	192,07	180,06	144,79	153,58
	Numero di morti sul lavoro	0	0	0	0	0	0	0
LA8	Ore di formazione relative alla sicurezza	118	225	1230,5	306	52	376,5	1375,5
	Partecipanti alla formazione per la sicurezza	55	32	430	29	4	90	514
LA10	**Ore di formazione totali,** di cui:	15.659,5	5.462,5	2154,4	5490,62	5176,15	5015,5	17.116,0
	Dirigenti	77	61	26	0	402	146	50
	Funzionari/Quadri	391	60,5	95	38	23	68	20
	Impiegati	405	618,5	490,5	418	332,5	266	700
	Personale di movimento	12826	4475	1454,4	3061,12	1807,15	4357	15.442
	Personale operaio (manutentori)	1960,5	247,5	88,5	1973,5	2564,65	178,5	905
	Altro personale (portinerie, servizi vari, ecc.)	0	0	0	0	0	0	0
	Ore medie di formazione per dipendente, di cui:	23,46	9,63	3,6	6,83	9,002	8,96	30,90
	Dirigenti	19,25	15,25	8,7	0	134	48,6	25,0
	Funzionari/Quadri	65,16	10,08	15,8	7,6	3,83	10,12	4,00
	Impiegati	6,75	10,1	9,1	6,85	5,64	4,75	12,95
	Personale di movimento	26,44	9,32	3,0	6,68	4,02	10,16	10,16
	Personale operaio (manutentori)	37,7	4,75	1,7	32,89	44,22	3,19	35,34
	Altro personale (call center, portinerie, servizi vari)	0	2,4	1,5	0	0	0	0
LA13	Percentuale di donne sul totale dei dipendenti	9,03%	9,29%	9,06%	9,09	10%	11%	11%
	Percentuale di donne in part time sul totale dei dipendenti in part time	23%	16 %	29%	33%	26%	26%	23%

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
	Distribuzione anagrafica del personale							
	< 30	10,46%	7,46%	5,38%	6,6	3,97	2,55	1,81%
	da 30 a 50	70,52%	75,62%	72,94%	76,23	73,87	73,01	74,91%
	> 50	19,02%	16,92%	21,68%	17,17	22,16	24,36	23,28%
	Età media del personale	40,72	41,48	42,14	42,49	42,75	43,57	44,21
	N° dipendenti stranieri	0	1	1	1	1	1	1
	Anzianità media aziendale del personale	12,47	13,02	14,07	14,43	14,08	14,89	15,04

A 1.5 Responsabilità sociale

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
HR2	Numero di fornitori qualificati secondo i principi della SA 8000	N/A	N/A	N/A	67%	83%	83%	94%
HR4	Numero di nuove denunce di casi di mobbing	1[44]	0	2[45]	0	0	0	0
HR5	Numero di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	5	5	5	5	5	5	5
	Ore annue di permesso sindacale pagate	8.167	8.918	8.187	8.642	8.126	6.645	6050
	Ore di sciopero	1.270	3.017	68	2.236	4.580	2.535	2071
HR6	Casi di lavoro minorile rilevati in azienda e presso i fornitori	0	0	0	0	0	0	0
HR7	Casi di lavoro forzato rilevati in azienda e presso i fornitori	0	0	0	0	0	0	0
N/P	Numero di reclami interni (ricorsi gerarchici e cause giudiziali aperte)	244	55	34	45	12	10	15
N/P	Numero di provvedimenti disciplinari	131	69	80	55	73	59	86
N/P	Numero di giornate di sospensione[46]	73	58	99	158	175	95	165

[44] Rigettata da INAIL in quanto non giustificata

[45] Una rigettata da INAIL

[46] Non sono conteggiate le giornate di sospensione cautelare

ALLEGATO 2 - RIFERIMENTI LINEE GUIDA GRI G3

La tabella seguente fornisce il riferimento ai contenuti del Rapporto in relazione a ciascun punto delle Linee Guida, indicando:

- il/i paragrafo/i ove i punti sono sviluppati. Non vengono indicate le pagine per due ragioni:
  - i paragrafi hanno un'estensione limitata e quindi permettono una facile correlazione con i punti GRI G3, in quanto generalmente la dimensione di un paragrafo coincide con quella una pagina;
  - il Rapporto viene pubblicato con formati diversi quindi potrebbe avere impaginazioni diverse, con il rischio di indicazioni errate, qualora i riferimenti fossero relativi alle pagine;
- l'eventuale non applicabilità e le motivazioni;
- a non inclusione nel Rapporto e le motivazioni.

I riferimenti sono stati sviluppati secondo le modalità definite nella Parte C delle Linee Guida GRI, ed in particolare, per quanto riguarda l'informativa standard descritta nella Parte II delle Linee Guida:

- il paragrafo A 2.1 fornisce i riferimenti alle informazioni relative al "Profilo"
- il paragrafo A 2.2 presenta i riferimenti alle modalità di gestione e agli indicatori di performance.

A 2.1 Informativa standard

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINA
1	**STRATEGIA E ANALISI**	
1.1	Dichiarazione della visione e della strategia dell'organizzazione relativamente al proprio contributo per uno sviluppo sostenibile	Lettera del Presidente §§ I.7 - I.9
1.2	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	§§ I.3 - 2.3
2	**PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE**	
2.1	Nome dell'organizzazione	§ I.5
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	§ I.5
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7
2.4	Luogo in cui ha sede il quartier generale	§ I.5
2.5	Numero di Paesi in cui l'organizzazione opera	§ I.5
2.6	Assetto proprietario o forma legale	§ I.6
2.7	Mercati serviti	§ I.5
2.8	Dimensione dell'organizzazione (n° dipendenti, fatturato, capitalizzazione, volumi di vendita/erogazione, ecc.)	§ I.5
2.9	Cambiamenti significativi nella struttura avvenuti nel periodo di rendicontazione	§ I.2 - I.4
3	**PARAMETRI DEL REPORT**	
3.1	Periodo di rendicontazione (anno fiscale/solare) delle informazioni fornite	§ I.2
3.2	Data di pubblicazione del report più recente	§ I.2
3.3	Periodicità di rendicontazione	§ I.2
3.4	Persona/e di contatto per il report	Ultima pagina del Rapporto

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINA
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report	§ I.2
3.6	Perimetro del report	§ I.2
3.7	Dichiarazioni di limitazioni specifiche dell'obiettivo e del perimetro del report	§ I.2
3.8	Informazioni relative a joint venture, controllate impianti in leasing, attività in outsourcing ed altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità fra periodi ed organizzazioni	§ I.2
3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo	Descritte al § I.2 e nei punti ove sono necessarie Utilizzati, salvo eccezioni dichiarate, i criteri definiti da G3/GRI
3.10	Variazioni significative rispetto agli anni precedenti ed effetto sulle informazioni inserite	Vedere il paragrafo I.2 Variazioni dei dati o delle modalità di calcolo rispetto al Rapporto 2009 sono segnalate all'interno di ciascun paragrafo o tramite note a piè di pagina per i dati contenuti nelle tabelle. Nel caso di variazione delle modalità di calcolo, gli indicatori sono stati ricalcolati anche per gli anni precedenti (nei casi in cui è stato possibile) per consentire un confronto omogeneo fra i diversi anni. In caso contrario, è stata fornita un'indicazione con una nota a piè di pagina
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report	Vedere il paragrafo I.2 Variazioni dei dati o delle modalità di calcolo rispetto al Rapporto 2009 sono segnalate all'interno di ciascun paragrafo o tramite note a piè di pagina per i dati contenuti nelle tabelle. Nel caso di variazione delle modalità di calcolo, gli indicatori sono stati ricalcolati anche per gli anni precedenti (nei casi in cui è stato possibile) per consentire un confronto omogeneo fra i diversi anni. In caso contrario, è stata fornita un'indicazione con una nota a piè di pagina
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report	A 2.2
3.13	Politiche e pratiche attuati al fine di ottenere l'assurance esterna del report	§ I.2 Ultima pagina del Rapporto
4	**GOVERNANCE, IMPEGNI E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER**	
	Governance	
4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i principali comitati che rispondono al consiglio d'amministrazione e che sono responsabili di specifici compiti, come la definizione della strategia o del controllo organizzativo	§§ 1.2 e 1.5 (per Tep) - 1.3 e 1.6 (per Tep Services) - 1.4 e 1.7 (per Parmabus)

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINA
4.2	Ruolo esecutivo del Presidente	§§ 1.2 - 1.3 - 1.4
4.3	In presenza di strutture unitarie di governo aziendale, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	§§ 1.2 - 1.3 - 1.4
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti per fornire raccomandazioni o direttive al CdA	§§ 1.1 - 1.2 - 1.3 – 1.4
4.5	Legame tra compensi del CdA e dei dirigenti e la performance dell'organizzazione	§§ 1.2 - 1.3
4.6	Attività in essere presso il CdA per evitare che si verifichino conflitti di interesse	§§ 1.2 - 1.3 - 1.4
4.7	Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del CdA e della Direzione per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione della sostenibilità	§§ 1.1 - 1.2 - 1.3 – 1.4
4.8	Missione e valori, codici di condotta e/o principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	§ I.7 - 7.6
4.9	Procedure del CdA e della Direzione per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione	§ 0
4.10	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del CdA e della Direzione in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	
4.11	Spiegazione della modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	§§ 0 - 2.3
4.12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da Enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	§ 7.6
4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali	§ I.7
4.14	Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	§ I.8
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	§ I.2 e I.8
4.16	Approcci all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività e per gruppo di stakeholder	§§ I.2 - I.8 - 3.1 - 3.5

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINA
4.17	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e come l'azienda ha reagito	§§ I.2 - I.8 - 3.1 - 3.5

A 2.2 Modalità di gestione e indicatori di performance

I riferimenti sono indicati secondo i seguenti criteri:

- L'Introduzione ed i capitoli da 1 a 7 contengono la descrizione dell'approccio manageriale e gli indicatori più significativi.
- L' ALLEGATO 1 fornisce gli indicatori richiesti da GRI G3 ed altri ritenuti utili per la valutazione da parte degli stakeholder.

Sono indicati in carattere normale gli Indicatori Chiave e *in corsivo quelli Addizionali.*

RIFER. GRI	**DESCRIZIONE**	**RIFERIMENTO PARAGRAFO**
	INDICATORI DI PERFORMANCE	
ASPETTI ECONOMICI		
DMA EC	***APPROCCIO MANAGERIALE***	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 0 Cap. 3
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	§§ 3.1 - 3.2 - 3.3 - A 1.1
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	§ 3.4
EC3	Copertura degli impegni assunti in sede di definizione del piano pensionistico	
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	§§ I.3 A 1.1
EC5	*Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale*	*Lo stipendio standard dei neoassunti è sempre uguale o superiore agli stipendi minimi previsti dalla legge*
EC6	Politiche, pratiche e percentuali di spesa concentrate su fornitori locali	§ 7.4
EC7	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	
EC8	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità" attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono	§ 3.5
EC9	*Suddivisione geografica dei mercati*	*§§ I.5.2 - I.5.3 -I.5.4*

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
	ASPETTI AMBIENTALI	
DMA EN	***APPROCCIO MANAGERIALE***	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 0 Cap. 5
EN1	Materie prime totali utilizzate per peso e volume	§§ 5.2.1 - A 1.3
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	*§ 5.2.1*
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	*§ 5.2.2 - A 1.3*
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	*§ 5.2.2 - A 1.3*
EN5	*Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza*	*§ 5.2.2*
EN6	*Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative*	*§ 3.5*
EN7	*Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute*	*§ 5.2.2*
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	§ 5.4 - A 1.3
EN9	*Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua*	§ 5.4
EN10	*Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata*	§ 5.4
EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alla aree protette	§ 5.7
EN12	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alla aree protette	§ 5.7

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
EN13	*Habitat protetti o ripristinati*	Non applicabile
EN14	*Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità*	
EN15	*Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione*	
EN16	Emissioni totali dirette ed indirette di gas ad effetto serra per peso	§ 5.3.1 - A 1.3
EN17	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso	§ 5.3.1 - A 1.3
EN18	*Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti*	§ 5.3
EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	§ 5.3.2 - A 1.3
EN20	NO_x, SO_x e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	§ 5.3.1 - A 1.3
EN21	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	§ 5.4 - A 1.3
EN22	Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento	§ 5.5 - A 1.3
EN23	Numero totale e volume di sversamenti significativi	§ 5.6
EN24	*Peso totale dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero*	*§ 5.5 - A 1.3*
EN25	*Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e dei relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione*	*N/A*

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	§§ 5.1 - 5.3
EN27	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria	N/A[47]
EN28	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	§ 5.6
EN29	*Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale*	*§ 5.2.2 - A 1.3*
EN30	*Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia*	*§ 3.5*
PERFORMANCE SOCIALI: PRATICHE DI LAVORO E "LAVORO DIGNITOSO E DI QUALITA'		
DMA LA	***APPROCCIO MANAGERIALE***	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 0 Cap. 6
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale	§ A 1.4. Non applicabile la distribuzione territoriale perché il personale di Tep si trova tutto nella provincia di Parma) ed è, eccetto una persona, interamente italiano
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	§ A 1.4. Non applicabile la distribuzione territoriale perché il personale di Tep si trova tutto nella provincia di Parma) ed è, eccetto una persona, interamente italiano
LA3	*Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi*	
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	§ A 1.4
LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	

[47] Il punto non è applicabile in quanto servizio di trasporto non prevede prodotti e quindi non sono necessari imballaggi

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
LA6	*Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e sicurezza, composto da rappresentanti della Direzione e dei lavoratori, istituito al fin di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore*	
LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia per cause di lavoro, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, suddivisi per area geografica	§ A 1.4
LA8	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi	
LA9	*Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza*	
LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categoria di lavoratori	
LA11	*Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento continuo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere*	*Non applicato*
LA12	*Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo delle proprie carriere*	*Non applicato*
LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	§ A 1.4
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	*(Il rapporto è 1:1 in quanto non ci sono differenze di alcun tipo)*

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
DIRITTI UMANI		
DMA HR	***APPROCCIO MANAGERIALE***	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 0 Cap. 6 -
HR1	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening)	Non esistono tipi di investimento che sono sottoposti a screening sui diritti umani perché non esistono situazioni a rischio nel contesto in cui opera il Gruppo Tep
HR2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	§ 7.4 - A 1.5
HR3	*Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati*	*N/R*
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	A 1.4
HR5	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	
HR6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	7.4 - A 1.5
HR7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro eliminazione	*7.4 - A 1.5*
HR8	*Percentuale del personale addetto alla sorveglianza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione*	*N/A*

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
HR9	*Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese*	*N/A*
RAPPORTO CON LA SOCIETA'		
DMA SO	***APPROCCIO MANAGERIALE***	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 0 - - 7.4 - 7.6
SO1	Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, operatività e di dismissione	§§ I.3 - 5.1 (emissioni)
SO2	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	§ 7.6
SO3	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	§ 7.6
SO4	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	§ 7.6
SO5	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazioni allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	§§ I.3 - 1.1 - 1.2.1
SO6	*Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti politici e relative istituzioni*	Non applicabile al contesto di Tep S.p.A. e Tep Services s.r.l.
SO7	*Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze*	*Nessuna – Servizio ottenuto tramite gara (vedere § I.4)*
SO8	*Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti*	*§§ A 1.2 - A 1.3* *(nessuna altra sanzione relativa a leggi o regolamenti)*
RESPONSABILITA' DI PRODOTTO/SERVIZIO		
DMA PR	***APPROCCIO MANAGERIALE***	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 0 Cap. 4
PR1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure	§§ 3.5 - 4.2 - 4.8- A 1.2

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
PR2	*Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita*	§§ 3.5 - 4.2 - 4.8- A 1.2
PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	§§ 0 - 4.5 - A 1.2 N.B. il 100% delle informazioni sul servizio controllate dalle procedure
PR4	*Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi*	§ A 1.2
PR5	*Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione 4.6*	§§ 4.5 - 4.5 - 4.7 A 1.2
PR6	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	Tep e Tep Services non hanno attività di marketing propriamente dette
PR7	*Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione*	*Non applicabile al settore in cui opera Tep*
PR8	*Numero dei reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori*	§ A 1.2
PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura di prodotti o servizi	§ A 1.2

A 2.3 Terminologia

Criteri per lo sviluppo del rapporto

Inclusività

Identificazione degli stakeholder e capacità del rapporto di soddisfare le loro richieste.

Rilevanza e materialità

Le informazioni contenute nel rapporto coprono temi ed indicatori che possono influenzare sostanzialmente gli stakeholder che utilizzano il rapporto.

Contesto di sostenibilità

L'organizzazione presenta i suoi risultati nel contesto più ampio della sostenibilità, ove questo contesto ha un valore interpretativo significativo.

Completezza

La copertura dei temi e degli indicatori rilevanti e materiali e la definizione del perimetro di applicabilità dovrebbero essere sufficienti per consentire agli stakeholder di valutare le prestazioni economiche, ambientali e sociali nel periodo alle quali si applica il rapporto.

Bilanciamento

Il rapporto dove fornire una presentazione bilanciata e ragionevole delle prestazioni dell'organizzazione.

Comparabilità

Le informazioni fornite devono rimanere coerenti e essere compilate e presentate in modo tale da consentire agli stakeholder che utilizzano il rapporto di analizzare i cambiamenti delle sue prestazioni nel tempo e in relazione ad alter organizzazioni.

Accuratezza

Le informazioni devono essere accurate e sufficientemente dettagliate con un elevato grado di confidenza per stakeholder che utilizzano il report per prendere decisioni.

Tempestività

L'informazione è presentata tempestivamente e regolarmente per consentire agli stakeholder di prendere decisioni *informate*.

Chiarezza

Il rapporto deve essere prodotto in modo tale che sia accessibile e comprensibile dagli stakeholder che lo usano.

Affidabilità

Le informazioni e i processi utilizzati nella preparazione del report devono essere registrati, compilati, analizzati e presentati in modo da permetterne la verifica ed il riesame.

Il presente rapporto è pubblicato sul sito internet e diffuso a mezzo stampa ed è stato redatto, con il supporto di tutti i Responsabili di Tep S.p.A. e Tep Services s.r.l.

Eventuali richieste di informazioni e segnalazioni potranno essere inoltrate a:

Ing. Luciano Spaggiari

Tep S.p.A.

Via Taro 12

43125 Parma

Italy

Tel: +39-0521 2141

e-mail: l.spaggiari@tep.pr.it

Web: http://www.tep.pr.it

Livello di applicazione delle Linee Guida G3 GRI

Tutti i dati contenuti nel rapporto sono stati verificati da parte delle strutture interne nel corso delle attività svolte per la redazione del rapporto. L'ALLEGATO 2 fornisce i riferimenti ai punti della Linea Guida GRI G3.

<table>
<tr><th></th><th></th><th>C</th><th>C+</th><th>B</th><th>B+</th><th>A</th><th>A+</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Obbligatorio</td><td>Autodichiarazione</td><td></td><td rowspan="3">Report asseverato esternamente</td><td></td><td rowspan="3">Report asseverato esternamente</td><td>√</td><td rowspan="3">Report asseverato esternamente</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Opzionale</td><td>Verificato da una terza parte</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Verificato da GRI</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>