



**RAPPORTO DI  
SOSTENIBILITA'  
2018**

## Indice

INTRODUZIONE.....	4
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DEL GRUPPO TEP.....	4
LE PARTI INTERESSATE E LE LORO ASPETTATIVE .....	5
ANALISI DEL CONTESTO.....	7
MATRICE DI MATERIALITÀ.....	10
I.1    Il Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Tep.....	11
<b>1. CHI SIAMO.....</b>	<b>12</b>
1.1    Il Trasporto Pubblico Locale.....	12
1.1.1    Agenzia e gestore.....	12
1.1.1    Contesto normativo.....	12
1.1.2    Sistema di certificazioni ed Enti di controllo.....	13
1.1.3    L'organizzazione di Tep.....	14
1.2    Tep e le sue partecipate.....	14
1.2.1    Tep.....	14
1.2.2    Tep Services.....	15
1.2.3    Parmabus.....	15
1.3    Un po' di storia.....	15
<b>2. DIAMO I NOSTRI NUMERI.....</b>	<b>17</b>
2.1    Servizio urbano: rete, linee, passeggeri.....	18
2.2    Servizio extraurbano: rete, linee, passeggeri.....	19
2.3    Il parco mezzi: a che punto siamo e cosa stiamo facendo.....	19
2.4    Titoli di viaggio e sanzioni.....	21
2.5    Carta della Mobilità e soddisfazione del cliente.....	21
2.6    Il cliente (informato) ha sempre ragione.....	22
<b>3. RESPONSABILITA' ECONOMICA.....</b>	<b>25</b>
3.1    Valore economico generato, distribuito e trattenuto.....	25
3.2    Implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici.....	26
3.3    Investimenti e spese per la sostenibilità.....	27
<b>4. RESPONSABILITA' AMBIENTALE.....</b>	<b>28</b>
4.1    I consumi e i bilanci energetici.....	28
4.2    Le emissioni in atmosfera.....	29
4.3    La produzione di rifiuti.....	30
4.4    I consumi di acqua.....	31
4.5    Incidenti e sanzioni ambientali.....	32
4.6    Biodiversità e impatto sul territorio.....	32
<b>5. IL PERSONALE.....</b>	<b>33</b>
5.1    Le risorse umane.....	33

5.2	Gestione del personale e il suo trattamento economico .....	33
5.3	Formazione.....	35
<b>6.</b>	<b>LA RESPONSABILITA' SOCIALE DI TEP E LA SUA INFLUENZA SUL TERRITORIO.....</b>	<b>37</b>
6.1	Premessa .....	37
6.1	Suddivisione personale per età.....	37
6.2	Discriminazioni .....	37
6.3	Rapporti sindacali.....	38
6.4	Sicuri al lavoro .....	39
6.5	Il rapporto con i fornitori .....	39
6.6	Iniziative di carattere sociale .....	40
6.7	Etica degli affari.....	41

## INTRODUZIONE

Il bilancio di sostenibilità è il documento con cui ogni impresa illustra il suo impegno per la sostenibilità economica, sociale ed ambientale del suo operare a tutti coloro che possono essere interessati. Il bilancio di sostenibilità è quindi rivolto ai cittadini, agli enti pubblici locali, alle associazioni di consumatori, ai lavoratori dell'azienda.

Attraverso il bilancio di sostenibilità l'azienda vuole evidenziare quali sono le criticità dal punto di vista ambientale, sociale e di sicurezza sul lavoro che essa incontra nell'attuare il suo business, informando le parti interessate sulle azioni che mette in atto per mitigare il suo impatto e sui risultati che ottiene attraverso queste azioni, proponendosi obiettivi di miglioramento per il futuro.

### **Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Tep**

Tep, attraverso la redazione e la pubblicazione del suo bilancio di sostenibilità, vuol far conoscere alle parti interessate dalla sua attività il suo impegno per la sostenibilità del suo agire. E' dal 2008 che Tep redige questo documento; con l'edizione 2017 si è attuato un restyling della struttura e della grafica del Bilancio, che ora risulta più leggibile anche da chi non si occupa di trasporto pubblico.

Il Bilancio di sostenibilità di Tep raccoglie e rende pubbliche informazioni sull'azienda e sui servizi che essa offre agli utenti e ai cittadini di Parma e provincia, fornisce informazioni sul personale e sull'andamento dell'occupazione, informa sui risultati economici e sulla distribuzione degli stessi ed evidenzia l'impatto ambientale dell'operare dell'azienda, sia in termini di inquinamento che in termini di politiche per la sostenibilità.

Nel Bilancio 2018 sono presenti i dati relativi agli anni 2016, 2017 e 2018, che vengono messi a confronto per illustrare gli andamenti temporali degli indicatori. Per alcuni parametri, quali la classe ambientale dei mezzi e il costo del personale per km prodotto, è stato considerato un periodo più ampio, per meglio evidenziare l'andamento nel tempo dell'indicatore.

Il Bilancio viene pubblicato sul sito internet di Tep e distribuito, su richiesta, per mezzo di supporti multimediali.



## LE PARTI INTERESSATE E LE LORO ASPETTATIVE

Con l'espressione *Parti interessate* (in inglese *Stakeholder*) vengono identificati tutti i soggetti, siano essi individui, gruppi o organizzazioni, che sono influenti ed influenzati dall'attività dell'Azienda, con la quale hanno relazioni significative che coinvolgono i loro interessi diretti o indiretti.

Le parti interessate di Tep sono state identificate in:

- Gli utilizzatori del servizio, sia abituali che occasionali;
- La popolazione del territorio di Parma e provincia e le associazioni dei consumatori;
- I dipendenti e i sindacati che li rappresentano;
- Le istituzioni, sia locali che centrali;
- Il Comune di Parma e la Provincia di Parma, sia in qualità di enti proprietari che in qualità di clienti dell'erogazione del servizio di TPL nel bacino di Parma e provincia;
- L'Agenzia per la mobilità SMTP, con cui Tep è firmataria del contratto di servizio per l'erogazione del TPL e a cui compete il controllo e il monitoraggio dell'attività di Tep;
- I fornitori di Tep.

Le aspettative delle parti interessate:

Parti Interessate	Bisogni e Aspettative	Modalità di soddisfacimento aspettative rilevanti
<b>Utenti</b>	Livelli di Servizio:	* regolarità delle corse * puntualità ore di punta * puntualità ore di morbida * affollamento medio urbano * affollamento medio extraurbano
	Soddisfazione del Cliente	Indagine di customer satisfaction
	Comunicazione e informazioni sul servizio Dialogo con l'azienda di TPL ( <i>poter segnalare e ricevere risposte</i> ) Modalità di acquisto biglietti	Pubblicazione e diffusione Carta della Mobilità Call Center Sito web APP Sistemi di gestione Reclami e segnalazioni Sistema di bigliettazione multicanale
	Sicurezza da reati	Sistema di videosorveglianza sul veicolo
	Sicurezza da Incidenti	Formazione e qualifica dei conducenti dei veicoli Addestramento nuovi ingressi
	Contenimento delle tariffe	Adozione sistema tariffario secondo modelli definiti dalla Regione Mantenimento di livelli di tariffe "minime" Lotta all'evasione (aumento controlli a bordo)
	Rispetto della privacy e tutela dei dati	Adozione sistema di gestione dei dati sensibili
<b>Comunità, Associazioni di consumatori</b>	Rispetto e tutela ambientale Mobilità sostenibile	Politiche per la mobilità Sostenibile Bilancio di Sostenibilità Adozione sistema di gestione ambientale

<b>Parti Interessate</b>	<b>Bisogni e Aspettative</b>	<b>Modalità di soddisfacimento aspettative rilevanti</b>
	Diritto alla Mobilità	Programmazione dei trasporti e delle corse in relazione alle richieste dell'Agenzia della Mobilità
	Riduzione del traffico veicolare	Collaborazione con le Istituzioni per l'individuazione di soluzioni per il miglioramento della viabilità
<b>Dipendenti e Organizzazioni dei lavoratori</b>	Sicurezza sul Lavoro	Rispetto normativa su salute e sicurezza Adozione Sistema di gestione SSL (OHSAS)
	Organizzazione efficace del Lavoro	Ruoli, responsabilità e procedure di gestione dei processi
	Equilibrio tra azienda e lavoratori / scelte partecipate	Riunioni periodiche e condivisione scelte
	Benessere Lavorativo	Rispetto dei contratti collettivi Programmazione Turni Benefit e politiche contrattuali
	Formazione professionale	Procedure di mantenimento delle qualifiche professionali
<b>Istituzioni e Enti di Controllo</b>	Compliance / Legalità	Procedure Anticorruzione
	Compliance/Ambientale	Adozione sistema di gestione ambientale Monitoraggio normativo
	Collaborazione con le Istituzioni	Incontri continui con le Istituzioni o suoi rappresentanti per affrontare i problemi della mobilità
	Trasparenza	Pubblicazione atti su sito web Bilancio di Sostenibilità
<b>Azionisti e Clienti (Agenzia Mobilità)</b>	Equilibrio finanziario e redditività di impresa	Procedure di controllo Costi Rendicontazione finanziaria
	Assicurazione del Servizio - disponibilità	Contratto di Servizio SMTP Flessibilità gestione Corse in funzione della domanda (Richieste SMTP)
	Collaborazione con le Istituzioni	Incontri continui con le Istituzioni o suoi rappresentanti per affrontare i problemi della mobilità
	Azienda Responsabile	Adozione di Politiche Ambientali (sistemi certificati) Adozione di Politiche Sociali (sistemi certificati)
<b>Fornitori</b>	Rispetto dei Contratti; Correttezza degli Appalti	Procedure di Gara (qualifica Fornitori)

## ANALISI DEL CONTESTO

TEP eroga il trasporto urbano ed extraurbano nel bacino di Parma e provincia, attraverso una rete di 237 km di linee urbane e 1.970 km di linee extraurbane, e serve una popolazione di oltre 450.000 abitanti. I mezzi utilizzati per svolgere il servizio sono oltre 300.

Oltre ai servizi specifici del TPL, TEP offre anche i seguenti servizi:

- Servizio di noleggio, effettuato con autobus da un minimo di 24 ad un massimo di 64 posti, attrezzati con i più moderni equipaggiamenti;
- Servizi a chiamata:
  - Pronto Bus (servizio di trasporto a chiamata su prenotazione);
  - Happy Bus (servizio di trasporto scolastico per gli studenti delle scuole primarie e secondarie di 1° grado del comune di Parma).

Il contesto in cui Tep opera è stato mappato nel corso del 2018 tenendo in considerazione la valenza multi-dimensionale dell'attività di Tep, e sono state analizzate le minacce/rischi e le opportunità che il contesto stesso determina sull'organizzazione.

Il contesto in cui Tep opera può essere schematizzato come di seguito:



### OPPORTUNITA'

- Il ruolo delle politiche europee in materia di ambiente e cambiamento climatico, che continueranno presumibilmente a promuovere l'adozione di strategie di sostenibilità nei prossimi anni anche nel settore della mobilità e dei trasporti.
- Mobilità Sostenibile (riduzione dell'impatto ambientale del TPL): un'intensificazione delle politiche nel campo della mobilità sostenibile e della sensibilità verso le tematiche ambientali (qualità delle emissioni, limitazioni del traffico privato nelle aree urbane)
- Disponibilità di Sistemi e tecnologie di mobilità a basso impatto (sistemi Full electric)
- Disponibilità dell'infrastruttura filovia e sistemi filoviari
- Sviluppo e implementazione di servizi speciali (tipo Bus a chiamata) e rafforzamento dell'offerta
- Disponibilità nuove tecnologie: servizi per gli utenti (biglietteria, comunicazione, orari...)
- Disponibilità finanziaria

## MINACCE

- Sistema regolatorio e normativo complesso e in continua evoluzione
- Quadro programmatico della Mobilità incerto, condizionato da scelte di politica territoriale: Piano infrastrutturale della mobilità in corso di evoluzione (Sistema delle reti e infrastrutture: nuove linee, nuove stazioni, interscambi)
- Modello di integrazione trasporti: TPL e Ferrovia
- La natura di Ente Pubblico limita e condiziona l'operatività con normative non applicabili ai competitor (Procedure di gara, acquisti con procedure Consip, procedure di assunzione risorse)
- Lo sviluppo urbanistico degli ultimi anni tende ad amplificare la separazione funzionale fra centro urbano e territorio provinciale, con incremento della domanda di mobilità su mezzo privato (da e verso la città).
- Sistema insediativo fortemente centrato sul capoluogo di provincia: Parma principale polo di attrazione della mobilità (mobilità concentrata sugli assi radiali) da e verso la città, con effetti di congestione del traffico veicolare su specifiche direttrici e in specifici orari;
- Aumento della mobilità privata: tasso di motorizzazione in aumento, che si riflette in maggior numero di spostamenti effettuati con il mezzo privato
- La congestione stradale, rilevante per le aree urbane, costituisce un importante fattore di inefficienza del sistema dei trasporti, e determina una riduzione delle velocità di deflusso veicolare; ne consegue un aumento dei tempi e dei costi del trasporto, così come indirettamente una riduzione della velocità commerciale dei mezzi pubblici, che porta ad un peggioramento del servizio offerto e ad un aumento dei costi di esercizio.
- Traffico veicolare urbano: carenza di sistemi di viabilità dedicati (corsie preferenziali) e di strategie di incentivazione alla mobilità pubblica
- Criticità localizzate: i flussi di mobilità da/verso l'Università
- Percezione di scarsa regolarità, puntualità e disponibilità del trasporto pubblico rispetto al trasporto privato.
- Le condizioni geografiche e meteo-climatiche della pianura padana costituiscono un elemento di forte criticità in relazione all'accumulo di inquinanti atmosferici, e rendono aleatori e difficilmente rilevabili i risultati di politiche di riduzione delle emissioni.

## Contesto interno





## PUNTI DI FORZA

- Una rete di trasporto pubblico urbano ed extraurbano esteso e articolato, in particolare nel territorio del Comune di Parma
- Un "centro urbano" di dimensioni contenute dove il TPL svolge un ruolo non marginale negli spostamenti con origine e destinazione interna al perimetro urbanizzato
- Capacità di rispondere in modo efficace e flessibile alle esigenze di mobilità indicate dall'Agencia SMTP (attivazione nuove linee, modifica degli orari e dei percorsi delle linee esistenti)
- Offerta di trasporto pubblico locale di qualità a costo contenuto
- Offerta di servizi a chiamata (Pronto Bus, Happy Bus per il trasporto scolastico) e di servizi dedicati;
- Riscontro della puntualità e affidabilità del servizio;
- Contenimento del tasso d'evasione grazie ad un'efficace attività di controllo dei titoli di viaggio
- Ampia disponibilità di sistemi di relazione con l'utente (sportelli, web, biglietterie, call center, sistemi di pagamento ...)
- Buoni livelli di soddisfazione (indicatori della Carta della Mobilità)
- Sistemi di deleghe, ruoli e responsabilità chiare e definite
- Adozione Standard di Gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente riconosciuti e verificati
- Solidità finanziaria (capacità di auto-finanziamento)
- Ampia disponibilità di sistemi informativi a supporto del servizio (uso palmari, telerilevamento, comunicazioni interne, database relazionali di gestione servizio)
- Presidio normativo (anticorruzione e trasparenza, privacy, enti locali, gare pubbliche, ...)
- Processo formativo del personale (nuove assunzioni, addestramento sul campo)

## PUNTI DI DEBOLEZZA

- Limitata capillarità del servizio di trasporto pubblico locale nel territorio provinciale
- Dispersione degli insediamenti a bassa popolosità (frazioni difficilmente raggiungibili)
- Vincoli strutturali al sistema di viabilità, soprattutto nel centro storico
- Età media del parco mezzi, con risvolti su aspetti ambientali (emissioni mezzi) e comfort del viaggio
- Comunicazione in occasione di modifiche del servizio e variazioni anche temporanee di linee, percorsi e orari
- Complessità del processo di manutenzione mezzi (disponibilità mezzi)
- Allestimento nuovi punti di fermata, manutenzione delle infrastrutture di fermata, a causa del coinvolgimento di altri Enti (Comuni, Provincia, SMTP)
- Aumento di attività dovute a normative, procedure interne, aspetti operativi a parità di risorse; limitazioni ad assunzioni di nuove risorse
- Vincoli nell'approvvigionamento di beni/servizi (applicazione normative Società partecipate)

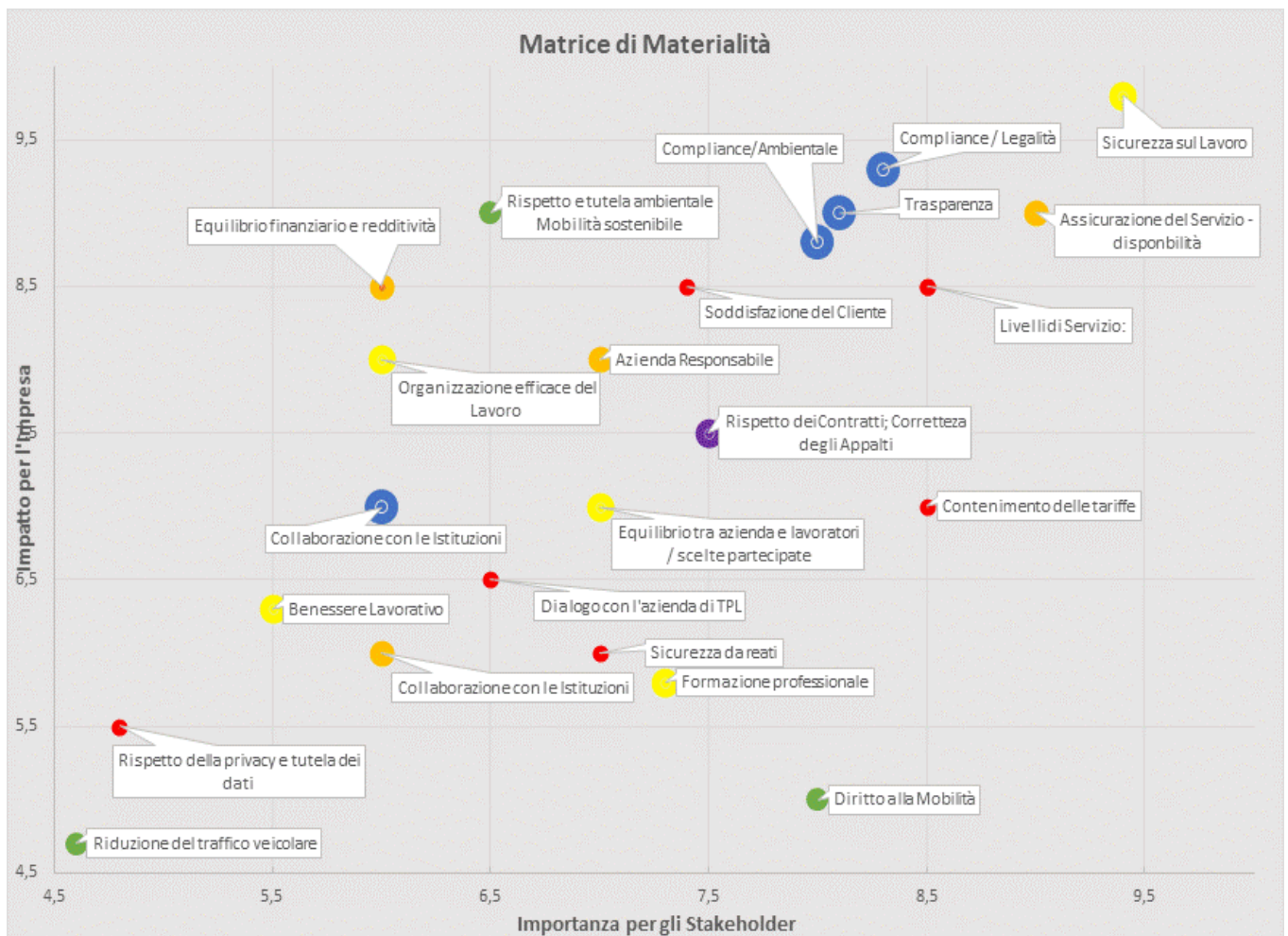
## MATRICE DI MATERIALITÀ

Il piano strategico di TEP prevede di concentrarsi su alcuni aspetti ritenuti determinanti per l'impresa e per i diversi portatori di interessi (azionisti, dipendenti, passeggeri e utenti, comunità, media ecc.).

Per individuare i temi più rilevanti per l'azienda e per gli stakeholder, i temi cosiddetti *materiali*, nel corso del 2017 è stata svolta un'analisi di contesto e un'analisi dei fabbisogni degli stakeholder, coinvolgendo tutte le funzioni aziendali interessate.

Le aspettative degli stakeholder percepite sono state incrociate con valutazioni dei dati emerse da indagini di soddisfazione dell'utente sul servizio svolto, con le informazioni della rassegna stampa, dagli indicatori della carta della mobilità e più in generale con i dati di servizio e di prestazione aziendale.

Complessivamente il risultato di tale indagine e valutazione ha permesso di stabilire i temi significativi e rilevanti sia per TEP e sia per i propri stakeholder. Il risultato dell'analisi di materialità è riportato nella matrice di seguito.



## La Politica per la Sostenibilità di TEP S.p.A.

TEP S.p.A., di proprietà di Comune e Provincia di Parma, è la società che gestisce da oltre 50 anni il trasporto pubblico nell'area urbana ed extraurbana di Parma, servendo una popolazione di 450.000 abitanti. Lo stretto connubio tra azienda, città e territorio provinciale pone al centro l'interesse della comunità, dei cittadini e utenti e del territorio ad una mobilità sostenibile, che Tep soddisfa, secondo le indicazioni dell'Agenzia per la Mobilità S.M.T.P., attraverso il servizio di trasporto che offre.

Nell'ambito del contesto organizzativo di riferimento e sulla base dei propri principi etici e di condotta, TEP è impegnata in un percorso di miglioramento continuo di sostenibilità, inteso come l'integrazione nelle proprie politiche aziendali dei temi ambientali, economici e sociali che caratterizzano l'azienda e il contesto in cui opera.

A tale scopo l'organizzazione si è dotata di un Sistema di Gestione conforme agli standard ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e SA 8000 quali strumento per guidare e gestire il proprio impegno al miglioramento continuo, alla gestione dei rischi e delle opportunità che il contesto determina, alla prevenzione e protezione dei rischi per le persone e per l'ambiente e al costante rispetto di leggi e requisiti applicabili alle proprie attività in materia di trasparenza, tutela del lavoro, tutela dell'ambiente, prevenzione rischi per salute e sicurezza del lavoratore.

In quest'ottica il presente documento di Politica per la Sostenibilità vuole esprimere l'impegno di TEP per:

- soddisfare le diverse esigenze di mobilità degli abitanti di città e provincia servite dal trasporto di TEP, attraverso lo sviluppo di reti e sistemi di mobilità e il rafforzamento di servizi dedicati per le diverse categorie di utenti
- rispondere in modo efficace e flessibile alle esigenze di mobilità indicate dall'Agenzia (attivazione nuove linee, modifica alle linee esistenti)
- contribuire alla realizzazione delle politiche territoriali per una mobilità sostenibile, per un continuo miglioramento della qualità dell'aria, cogliendo le opportunità offerte dalle tecnologie a basso impatto oggi a disposizione
- sviluppare sistemi e modelli che, grazie all'uso delle nuove tecnologie, consentano una sempre più fruibilità dei servizi di biglietteria, di comunicazione e di informazione all'utente in merito ai servizi erogati, agli orari e alle loro variazioni, assicurando tempestività e chiarezza
- garantire livelli di servizio adeguati così come indicati nella Carta della Mobilità, misurarne le prestazioni e impegnarsi a comunicarne i risultati
- assicurare un trasporto pubblico puntuale, affidabile, confortevole e sicuro
- adottare azioni e mezzi al fine di prevenire gli infortuni, gli incidenti sul lavoro e le malattie professionali
- operare contro ogni forma di discriminazione, rispettando le direttive delle convenzioni ONU relative ai diritti umani, ai diritti della donna, del bambino e secondo le convenzioni internazionali sui diritti economici, sociali, culturali, civili, politici e delle minoranze;
- contribuire e promuovere iniziative di carattere sociale

Tutta la Direzione di TEP è impegnata al raggiungimento dei propri obiettivi di miglioramento, attraverso un'azione continua e sistematica che consenta di misurare e monitorare il raggiungimento di tali obiettivi.

La Direzione è impegnata a realizzare e mantenere attivo un processo di comunicazione, sensibilizzazione e collaborazione aperto e trasparente con i propri dipendenti e i loro rappresentanti, con le Autorità, con i media, con le comunità interessate dal trasporto pubblico locale, con i propri fornitori e con tutti i portatori di interessi in materia di qualità del servizio, di tutela dei diritti dell'uomo, di tutela della salute e della sicurezza del personale e della tutela dell'ambiente.

*Il Presidente*

Parma, 26 giugno 2018

## 1. CHI SIAMO

### 1.1 *Il Trasporto Pubblico Locale*

Il trasporto pubblico locale rappresenta un servizio indispensabile per garantire la mobilità della popolazione, ed è un importante contributo alla riduzione dell'impatto ambientale del traffico, in quanto sottrae mobilità ai veicoli privati e riduce le emissioni ed i consumi di risorse naturali. Il trasporto pubblico impatta anche sul contenimento dei costi per la mobilità delle persone, considerando che il costo di un Km percorso con un mezzo pubblico è una frazione di quello percorso con un autoveicolo privato.

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 e al loro cambiamento: 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 a tutta la popolazione, indipendentemente dalla fascia di reddito di appartenenza, 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.).

#### 1.1.1 Agenzia e gestore

Nel 2001 l'Azienda Consorziale Trasporto Tep è stata suddivisa in due società per azioni, 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.

Mentre Tep si occupa dell'erogazione del servizio di TPL a Parma e provincia ed è proprietaria dei bus con cui effettua il servizio, S.M.T.P. è proprietaria del Deposito di via Taro, dei Depositi foranei e delle palazzine degli uffici amministrativi ove opera Tep. L'agenzia si occupa della definizione della programmazione del servizio, dei rapporti con gli enti che richiedono servizi di TPL e della verifica e del controllo della qualità del servizio erogato da Tep.

Tep spa e SMTP spa hanno sottoscritto un contratto di servizio, che definisce tipologia e qualità del servizio di trasporto che Tep eroga sul territorio. Il contratto, sottoscritto nel 2004 e prorogato nel corso degli anni, è attualmente in vigore fino al 31 dicembre 2020. 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.



#### 1.1.1 Contesto normativo

Essendo Tep una società partecipata al 50% da Comune e al 50% da Provincia di Parma, essa è, dal punto di vista giuridico, una società a controllo pubblico congiunto. In quanto tale, a Tep deve essere applicata la

normativa delle società controllate, che negli ultimi anni ha subito diverse modifiche, anche in virtù della riforma della Pubblica Amministrazione, attuata nel 2015 con il Decreto Madia.

Per la sua natura giuridica di ente di diritto privato in controllo pubblico, Tep sottostà alla normativa per l'anticorruzione (Legge 190/2012) e alla normativa Trasparenza (D.lgs. 33/2013); inoltre, è tenuta al rispetto delle norme contenute nel Codice degli Appalti (D.Lgs. 50/2016).

Per poter garantire l'adeguato presidio delle normative di cui sopra, l'azienda si è dotata di una struttura di controllo e gestione della compliance normativa, descritta nell'organigramma presentato nella figura 2 seguente.

### **1.1.2 Sistema di certificazioni ed Enti di controllo**

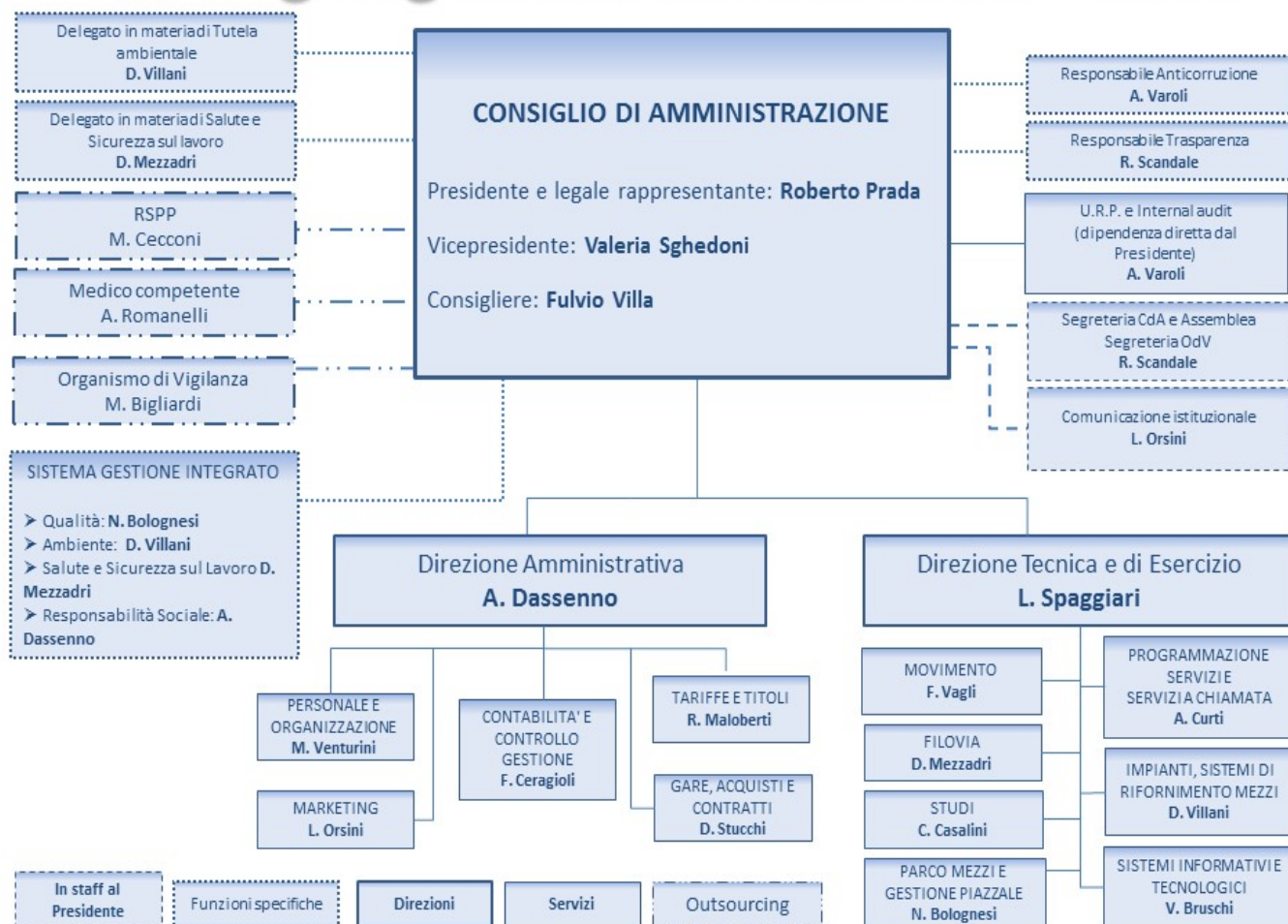
Tep S.p.A. è dotata di un Sistema di Gestione Integrato, certificato secondo le norme ISO 9001 (certificazione di Qualità), ISO 14001 (certificazione ambientale), OHSAS 18001 (certificazione Sicurezza sul lavoro) e lo standard SA 8000 (certificazione della Responsabilità Sociale) e che assicura il rispetto di elevati standard di qualità, di rispetto dell'ambiente, di sicurezza e salute sul lavoro, nonché il rispetto dei principi della Responsabilità Sociale.

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).

Gli Enti di Controllo, in particolare SMTP, effettuano 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).

### 1.1.3 L'organizzazione di Tep

## Organigramma Nominativo - 2018



## 1.2 Tep e le sue partecipate

### 1.2.1 Tep

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

Nel 2018:

<b>Popolazione servita</b>	451.600 abitanti
<b>Bacino servito</b>	3.447 km <sup>2</sup>
<b>Rete servizio urbano</b>	237 km
<b>Rete servizio extraurbano</b>	1.970 km

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 a chiamata e prenotazione, in particolare il servizio Pronto Bus, sia in ambito urbano (servizio serale) che in ambito extraurbano (diurno) e il servizio Happy Bus, che trasporta i bambini delle scuole primarie e secondarie di 1° grado nel Comune di Parma.

Gli Uffici ed il Deposito di Parma si trovano in Via Taro 12, presso cui gravita una parte significativa del personale e dei mezzi. Oltre alla Biglietteria di b.ra Bixio, in p.le Barbieri a Parma, sono operativi anche il Punto Tep di p.le Paer, in centro città, e, in collaborazione con Infomobility spa, lo sportello della Velostazione presso la Stazione FS di Parma. Sono inoltre utilizzate 19 rimesse foranee, localizzate a Bardi, Bedonia, Berceto, Bore, Bosco Di Corniglio, Busseto, Calestano, Castelnovo Sotto, Felino, Fornovo, Langhirano, Medesano, Mezzano Inferiore, Rigoso, Roccabianca, Scurano, Traversetolo, Varano Marchesi e Salsomaggiore.

### **1.2.2 Tep Services**

Tep Services nasce nel 2001, a seguito dell'affitto di ramo d'azienda delle attività di manutenzione dei mezzi di Tep. L'azienda fornisce servizi di officina a Tep S.p.A. allo scopo di mantenerne in efficienza il vasto parco mezzi, e può offrire servizi di manutenzione per il parco veicoli di aziende esterne a Tep.

Gli uffici e l'Officina di Tep Services sono dislocati all'interno del Deposito 1° Maggio di via Taro 12, a Parma.

### **1.2.3 Parmabus**

Il Consorzio Parmabus, società consortile a responsabilità limitata è stata costituita nel 2006 tra Tep (che detiene il 51% delle quote) e 33 piccole aziende private (con il rimanente 49%), Le aziende partecipanti erogano, per conto di Tep ed in regime di subaffidamento, servizi di T.P.L. marginali nella Provincia di Parma.

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

## **1.3 Un po' di storia**

La storia dei trasporti pubblici parmensi comincia 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.
- 2014 Con ulteriori delibere SMTP ha prorogato il Contratto di Servizio a tutto il 31 dicembre 2015.
- 2015 Bandita la gara per l'assegnazione del servizio nel bacino di Parma, per il periodo 2017-2025. Contestualmente SMTP ha prorogato il Contratto di Servizio a tutto il 31 dicembre 2016.
- 2018 Prima il Tar poi il Consiglio di Stato chiudono la gara per l'assegnazione del servizio nel Bacino di Parma, assegnata in via definitiva all'ATI Busitalita-Autoguidovie, accogliendo il ricorso di Tep e di Tper; il bando di gara viene cancellato dalle sentenze dei due tribunali amministrativi. Tep è affidataria del servizio fino al 31 dicembre 2020.

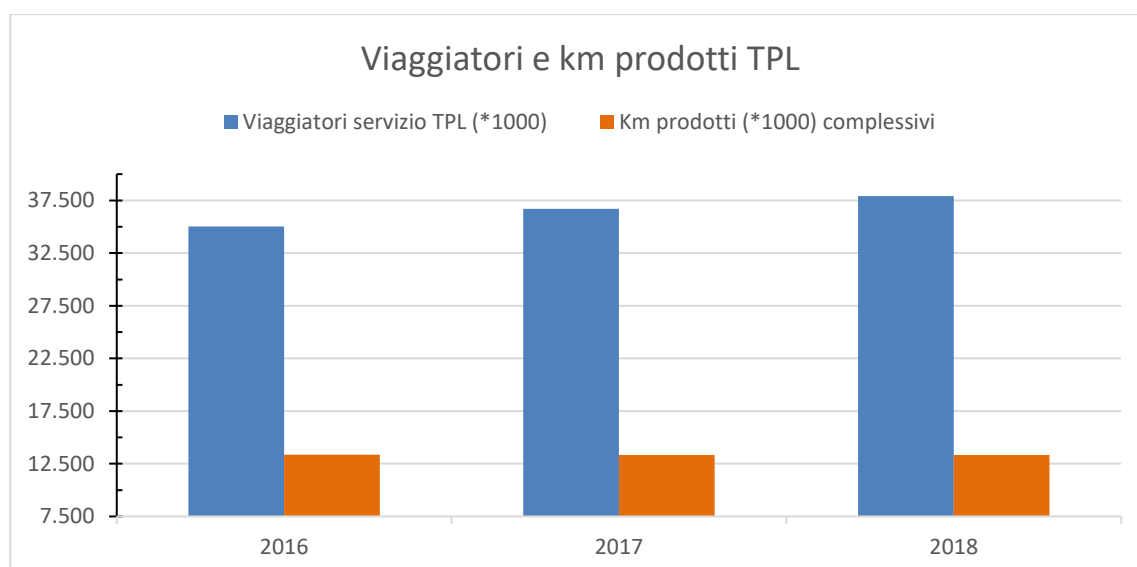


## 2. DIAMO I NOSTRI NUMERI

Tep è un'azienda di persone: autisti, meccanici, personale di piazzale, personale di controllo, personale amministrativo e tecnico lavorano ogni giorno per poter offrire ai cittadini di Parma e provincia un servizio di alta qualità, con caratteristiche selezionate e ad un costo facilmente accessibile per tutte le tipologie di utenti, a partire dagli studenti, gli anziani, i lavoratori, le mamme con bambini etc.

Indicatori servizio	2016	2017	2018
Km prodotti (*1000) complessivi	13.375	13.325	13.329
di cui per servizi urbani (Parma, Fidenza, Prontobus, ecc.)	7.981	7.927	7.942
per servizi extraurbani	4.826	4.833	4.808
per servizio Happybus	568	565	579
Km prodotti per servizi turistici e servizi speciali (*1000)	201	286	232
Km percorsi da appaltatori-alimentazione gasolio (*1000)	2.824	3.013	3.062
Km percorsi dai mezzi aziendali (*1000)	11.610	11.473	11.594
di cui percorsi dai filobus aziendali (*1000)	820	900	809
di cui percorsi da bus a metano (*1000)	3.318	3.134	3.144
di cui percorsi da bus gasolio ULSD (*1000)	7.473	7.439	7.640
Viaggiatori servizio TPL (*1000)	35.019	36.690	37.926
Viaggiatori/km servizio TPL (*1000)	2,73	2,88	2,98
Numero di autobus circolanti (al 31 dicembre)	306	327	329
Numero incidenti ogni 100.000 km percorsi	2,32	2,52	2,94
Numero di mezzi con telecamera per videosorveglianza	66	66	66
Numero di fermate attrezzate con paline elettroniche a messaggio variabile	71	71	71
Puntualità	91,60%	92,10%	90,10%

Dal 2015 al 2018 il numero dei viaggiatori è in costante aumento, a parità di km di servizio erogato, come evidenziato dal grafico seguente



All'aumento dei viaggiatori ha contribuito, tra il 2016 e il 2018, la politica aziendale di contrasto all'evasione, che ha affidato la verifica dei titoli in ambito urbano ad una ditta esterna. Sono quindi aumentati i controlli, ed è stata rilevata, a fronte di un tasso di evasione pressoché costante rispetto agli anni precedenti, una maggior tendenza dell'utenza a viaggiare rispettando le regole di accesso.

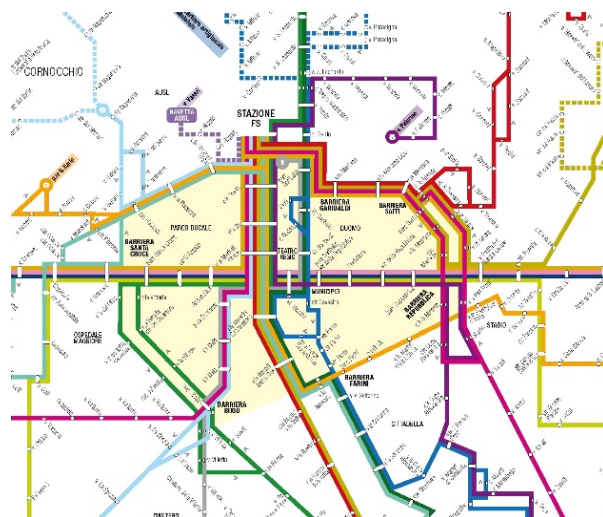
## 2.1 Servizio urbano: rete, linee, passeggeri

Nel corso del 2018, i bus Tep hanno trasportato, in ambito urbano, oltre 29 milioni di passeggeri, per un totale di quasi 8 milioni di km percorsi.

Il servizio urbano è composto da:

- Quattro linee prettamente urbane, svolte con bus a metano o di dimensioni ridotte (linea nn. 2, 8, 9 e 15);
- Sette linee urbane con prolungamenti extraurbani, svolte con bus a gasolio, (linee nn. 6, 7, 11, 12, 13, 21 e 23)
- Quattro linee filoviarie (linee nn. 1, 3, 4 e 5)

Il servizio di trasporto viene svolto generalmente con percorsi radiali, che partendo dalla periferia attraversano la città e raggiungono il capolinea opposto. In centro città, sono numerosi i punti di interscambio tra i bus, che consentono quindi agli utenti di spostarsi agevolmente all'interno dell'area urbana.



### I parcheggi scambiatori

Per ridurre i flussi di auto all'interno della città e ridurre l'inquinamento atmosferico, sono attivi collegamenti con i parcheggi scambiatori, presso cui è possibile acquistare un biglietto valido per viaggiare tutto il giorno sui nostri bus. I parcheggi scambiatori, elencati di seguito, sono utilizzati quotidianamente da quasi 3000 persone:

- dal parcheggio Sud/Campus universitario: linea 21 nei giorni feriali e linea 7 nei giorni festivi;
- 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, in via Emilia Ovest, nei pressi 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.

### Trasporto disabili

In ambito urbano, sono diverse le linee attrezzate per il trasporto disabili, anche grazie al rinnovo del parco mezzi che ha permesso, negli ultimi anni, di acquistare mezzi dotati di pedana (elettrica o manuale) per la salita e la discesa di passeggeri a ridotta capacità motoria.

Per migliorare l'accessibilità del trasporto pubblico, l'Amministrazione Comunale di Parma ha negli anni scorsi avviato una serie di lavori per rendere accessibili le fermate dei bus in varie zone della città.

Ad oggi, le linee accessibili sono le linee urbane n.2, 5, 6, 7, 8, 12, 13, 15 e 23; a seguito del proseguire dei lavori di aggiustamento delle fermate, verranno attivate anche altre linee.

## Pronto Bus e Happy Bus

In ambito urbano, Tep offre anche un servizio di trasporto a chiamata serale, che permette all'utente di prenotare la corsa e personalizzarla, senza vincoli di percorso prestabilito. Anche il servizio Happy Bus, che trasporta i bambini residenti a Parma presso le scuole primarie e secondarie di 1° grado dello stesso comune, è un servizio personalizzato: sulla base delle richieste che pervengono, vengono creati appositi percorsi che permettono la salita dei piccoli utenti anche in vie normalmente non servite dal trasporto pubblico. Inoltre, sul pullmino, insieme all'autista, è sempre presente un accompagnatore, che controlla e sorveglia il comportamento dei bimbi presenti.

## 2.2 Servizio extraurbano: rete, linee, passeggeri

Il servizio extraurbano comprende 125 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

Il servizio Pronto Bus Extra è un servizio a chiamata diurno attivo in alcuni comuni della provincia di Parma (Albareto, Bardi, Berceto, Borgotaro, Corniglio, Fidenza, Monchio, Palanzano e Varsi in modo differenziato nei diversi periodi dell'anno) con lo scopo 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](http://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

Il servizio T-Bus, attivo in alcune località della montagna, si configura come un servizio di linea, sugli stessi instradamenti e orari di alcuni percorsi a carattere locale, ma viene effettuato solo a seguito di prenotazione da parte dell'utenza.

## 2.3 Il parco mezzi: a che punto siamo e cosa stiamo facendo

Tep ha attivato nei mesi scorsi, un piano di rinnovo del parco mezzi, dopo che per alcuni anni non era stato possibile acquistare nuovi bus.



Il parco Tep è caratterizzato dalla presenza di una quota consistente di filobus, utilizzati sulle quattro linee urbane che attraversano la città. Per far fronte ad eventuali situazioni che impediscano l'utilizzo dei filobus, quali chiusure di strade e spostamento del servizio lungo percorsi sprovvisti dell'impianto di linea aerea o la manutenzione degli stessi impianti di linea aerea, e garantire la continuità del servizio, viene comunque mantenuta una scorta di autobus che possa essere utilizzata al bisogno.

Il piano di rinnovo del Parco Automezzi vuole abbassare l'età media della flotta e migliorarne la sostenibilità, 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 31/12/2018:

**1) Parco mezzi distinto per tipologia di servizio:**

Tipologia di servizio		Numero mezzi assegnati
URBANO	AUTOBUS	170
	FILOBUS	30
Totale URBANO		200
Totale SCUOLABUS (Happy Bus)		22
Totale TURISMO		8
Totale AUTOBUS EXTRAURBANO		98
<b>Totale parco mezzi</b>		<b>329</b>

**2) Parco mezzi distinto per anzianità**

ETA' MEDIA PARCO MEZZI	11,52 anni	
Mezzi da 0 a 5 anni	83	25%
Mezzi da 5 a 10 anni	59	18%
Mezzi da 10 a 15 anni	62	19%
Mezzi con più di 15 anni	125	38%
<b>Totale parco mezzi</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

Tra il 2012 e il 2018 sono stati messi in servizio **101** nuovi mezzi, di cui 46 solo nel 2018 per un investimento totale di circa **28,1** milioni di euro.



Nel 2019 sono previste le seguenti immissioni di bus:

Anno	Programma investimenti	Importo spesa
2019	7 bus 12 mt urbani diesel Euro 6	€ 7,68 milioni di euro
	10 bus 12 mt urbani CNG Euro 6	
	3 bus corsi urbani diesel Euro 6	
	4 bus 12 mt extraurbani diesel Euro 6	
	6 bus 12 mt urbani Elettrici	

## 2.4 Titoli di viaggio e sanzioni

### MI MUOVO

**Mi Muovo** è il sistema di bigliettazione elettronica che coinvolge tutte le aziende di trasporto della regione Emilia-Romagna. Il sistema consente di calibrare il servizio in modo più puntuale rispetto alla richiesta di trasporto dell'utenza, in quanto permette di conoscere i flussi di salita e discesa degli utenti lungo le linee e le fermate. Inoltre, consente agli utenti di caricare il loro abbonamento, caricato su tessera elettronica, anche tramite Internet e la rete bancomat, oltre che presso gli sportelli Tep.

La tariffazione in vigore col sistema Mi Muovo utilizza la distinzione di tariffa per zone: il prezzo di biglietti e abbonamenti si determina in base al numero di zone attraversate lungo il percorso.

Dal 2016 è attiva la APP SmarTicket, che consente di acquistare il proprio biglietto attraverso lo smartphone, per poi procedere alla convalida del titolo, utilizzando il QR Code presente su tutti i bus. Nel 2018 è entrata in funzione anche la app Muver, che consente di acquistare, oltre ai biglietti per il servizio di Tep, anche i titoli di viaggio per tutte le città dell'Emilia-Romagna. La app è disponibile per dispositivi Android (versione 4.4 o più recenti) dotati di tecnologia NFC.

Sono poi disponibili, nei parcheggi scambiatori e in alcuni luoghi di interesse quale la Stazione FS e la biglietteria di b.ra Bixio, 9 nuove emettitrici di biglietti magnetici.

### Sanzioni

Tep negli ultimi anni ha avviato una decisa politica di contrasto all'evasione tariffaria, attraverso l'appalto ad una ditta esterna dell'attività di controllo titoli in ambito urbano. Il risultato è un tasso di evasione del 5%, costante negli ultimi anni.

## 2.5 Carta della Mobilità e soddisfazione del cliente

La **Carta della Mobilità** è il documento con cui l'Azienda espone gli impegni che si prendere nei confronti dell'utenza, in termini di qualità e tipologia di servizio che viene erogato.

La Carta definisce gli standard di qualità che Tep vuole rispettare, individua i fattori che determinano la qualità del servizio, garantisce le modalità di comunicazione e di tutela che il cliente ha a disposizione.

La Carta della mobilità di Tep viene pubblicata annualmente, aggiornata sulla base dei progressi e dei mutamenti del servizio. 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. Nella Carta della Mobilità è riportata una sintesi degli aspetti più rilevanti e significativi di ciascun fattore di qualità<sup>1</sup>.

L'agenzia per la mobilità SMTP, con cui Tep ha sottoscritto il contratto di servizio che regola il servizio offerto da Tep sul territorio, ha tra i suoi compiti istituzionali il monitoraggio del servizio erogato da Tep. 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.

Come si può osservare nella Tabella 1, i giudizi denotano un buon livello di soddisfazione dei con la maggior parte dei giudizi superiori all'80%.

Tabella 1 – Giudizio dei clienti Tep-servizio URBANO

Fattore qualitativo	2016	2017	2018
Sicurezza del trasporto	77,40%	65,86%	78,40%
Sicurezza personale a bordo	83,47%	85,62%	86,00%
Regolarità del servizio	83,67%	87,66%	81,00%
Comfort del viaggio	82,36%	83,01%	86,50%
Pulizia e condizioni igieniche	72,49%	78,25%	82,40%
Servizi per i disabili	82,74%	83,01%	79,70%
Informazioni alla clientela	82,19%	86,47%	87,10%
Cortesia del personale	82,89%	83,30%	82,60%
Servizio reclami	78,74%	78,05%	75,00%
Attenzione all'ambiente	76,34%	80,10%	86,50%

Tabella 2 – Giudizio dei clienti Tep-servizio EXTRAURBANO

Fattore qualitativo	2016	2017	2018
Sicurezza del trasporto	75,64%	73,30%	90,80%
Sicurezza personale a bordo	93,83%	88,89%	91,70%
Regolarità del servizio	82,10%	85,89%	90,50%
Comfort del viaggio	91,67%	87,27%	93,10%
Pulizia e condizioni igieniche	91,30%	83,38%	89,20%
Servizi per i disabili	83,33%	87,27%	86,90%
Informazioni alla clientela	77,35%	77,12%	91,30%
Cortesia del personale	89,59%	87,34%	93,60%
Servizio reclami	80,93%	82,58%	74,50%
Attenzione all'ambiente	73,24%	75,59%	89,40%

## 2.6 Il cliente (informato) ha sempre ragione

L'attenzione al cliente ed alle sue esigenze di viaggio è uno degli obiettivi primari di Tep e per poter garantire a chi vuole spostarsi con il nostro servizio la possibilità di viaggiare "informato", Tep mette a disposizione diversi canali:

### Sportelli e biglietterie

In città sono disponibili la biglietteria di p.le Barbieri (Barriera Bixio) e il Punto Tep di p.le Paer, a fianco del Teatro Regio, oltre allo sportello presso la Velostazione di p.le Dalla Chiesa. Presso gli sportelli Tep 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.

### Servizio Informazioni

Il numero 840 222 222, attivo tutti i giorni feriali e il sabato mattina (nel periodo invernale), fornisce indicazioni circa i percorsi e gli orari delle linee urbane ed extraurbane e raccoglie segnalazioni e suggerimenti da parte dell'utenza. Il numero è a costo ripartito (scatto alla risposta cent. 9,075 iva inclusa).

## Il sito internet [www.tep.pr.it](http://www.tep.pr.it)

Il sito Tep fornisce, oltre ad informazioni sull'azienda, informazioni su linee e percorsi, titoli di viaggio e tariffe, deviazioni e variazioni temporanee; inoltre, attraverso il sito internet è possibile accedere al travel planner di Google Maps, al tool di ricarica per gli abbonamenti e molto altro.

## Reclami e segnalazioni

Il reclamo è l'azione messa in atto dall'utente per comunicare un'insoddisfazione delle proprie aspettative, in merito ad uno o più requisiti dei servizi promessi dall'Azienda. Il reclamo ha una funzione critica, ma può rivelarsi utile per fornire a TEP indicazioni per realizzare un servizio migliore e più vicino alle aspettative dei clienti/cittadini.

I reclami e le segnalazioni possono essere inoltrati a TEP:

- di persona presso gli sportelli TEP di Barriera Bixio, presso il Punto Tep di p.le Paer e presso la Cicletteria in piazzale Dalla Chiesa
- per iscritto presso l'indirizzo di via Taro 12, 43125 Parma
- via fax allo 0521/214444
- via e-mail all'indirizzo [tep@tep.pr.it](mailto:tep@tep.pr.it).
- è possibile compilare il modulo on line disponibile sul sito [www.tep.pr.it](http://www.tep.pr.it) alla voce "Suggerimenti e segnalazioni".

I reclami ricevono risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricezione.

Il Servizio informazioni 840 222 222 raccoglie in modo informale anche segnalazioni telefoniche di disservizi e disagi; queste comunicazioni, al contrario dei reclami, non prevedono risposta da parte di TEP, benché siano comunque vagliate e prese in carico, ove possibile, da parte degli uffici competenti.

## Google travel planner

Dal 2013 i percorsi e gli orari degli autobus sono consultabili anche tramite il sistema Google Maps. È 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

### Sistema di telerilevamento

Il sistema di **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 raccoglie sono inviate in tempo reale alle 71 paline elettroniche presenti in città, e forniscono informazioni sui tempi di attesa delle corse.

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, con 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.

### Newsletter Contepermail

La newsletter fornisce in tempo reale agli iscritti alla mailing list, informazioni su scioperi, modifiche temporanee e definitive dei percorsi delle linee, entrata in vigore degli orari estivi o invernali, 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.

Per iscriversi alla newsletter di Tep, visitare il sito [www.tep.pr.it](http://www.tep.pr.it)

### **Paline di fermata**

I quadri degli orari all'interno delle **paline informative**, presenti presso tutte le fermate urbane, indicano gli orari esatti di passaggio di ogni fermata, mentre i colori delle diverse linee sono ricollegati 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 Informazioni. Le 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).



### **Mappe della rete**

Le mappe della rete urbana sono disponibili in formato cartaceo presso gli sportelli Tep, in formato pdf sul sito internet aziendale e in versione poster sulle pensiline urbane.



### 3. RESPONSABILITA' ECONOMICA

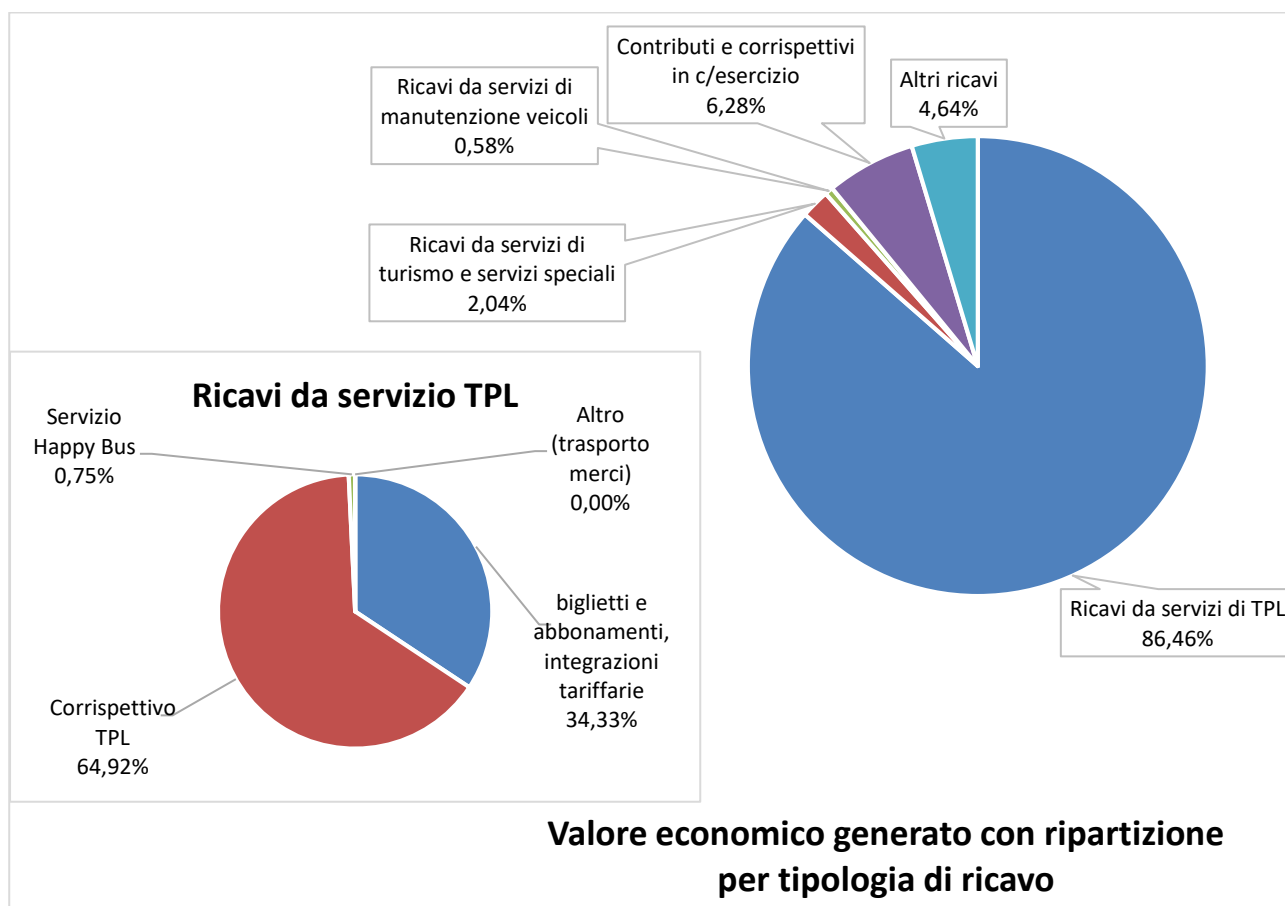
Il Bilancio Consolidato del Gruppo Tep comprende quelli della capogruppo Tep S.p.A., azienda che gestisce il trasporto pubblico di persone su strada nel bacino della provincia di Parma, e delle sue controllate Tep Services S.r.l. e Parmabus S.c.r.l.

#### 3.1 Valore economico generato, distribuito e trattenuto

La responsabilità economica del gruppo Tep viene analizzata attraverso la riclassificazione del conto economico consolidato secondo tre livelli di valore economico: generato, distribuito e trattenuto. In questo modo è possibile valutare se il valore generato dall'attività delle aziende del gruppo Tep alle parti interessate è distribuito in modo equo.

##### Valore economico generato

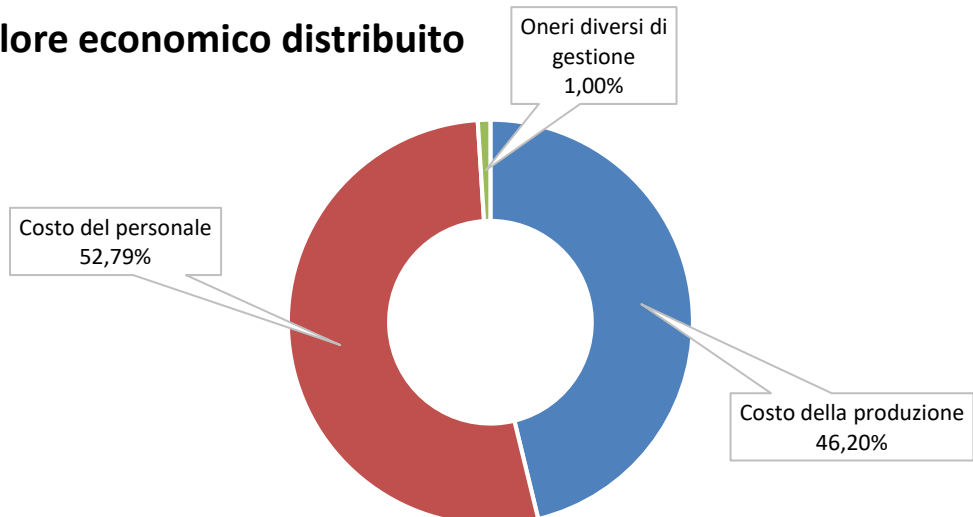
Il valore economico generato è la somma dei ricavi del gruppo. Nel grafico sottostante, sono evidenziati i ricavi suddivisi per tipologia con un focus sui ricavi direttamente connessi al servizio TPL.



##### Valore economico distribuito

Il valore economico generato è poi redistribuito alle parti interessate: oltre il 52% del valore economico generato nel 2018 dal gruppo Tep è stato distribuito al personale, attraverso gli stipendi, gli oneri sociali, il TFR e gli altri costi del personale. Il 46% è stato distribuito ai fornitori di servizi e materie prime mentre il 10% è stato speso per affitti e locazioni. In particolare, il valore economico distribuito è pari al 90,90% del valore economico generato dal Gruppo Tep.

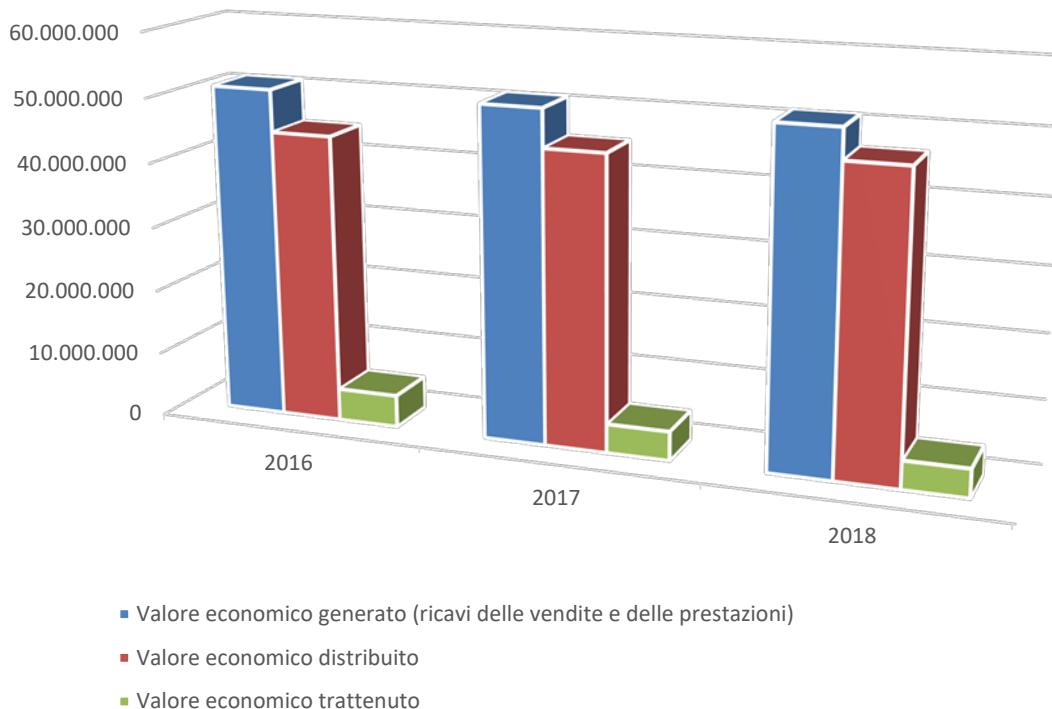
## Valore economico distribuito



## Valore economico trattenuto

Solo l'8% del valore economico generato è trattenuto dall'azienda, la maggior parte del quale per ammortamenti e svalutazioni e per accantonamenti. Di seguito il grafico della distribuzione del valore economico:

## Distribuzione del valore economico



## 3.2 Implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici

Tep non ha mai condotto valutazione su rischi ed opportunità a seguito dei cambiamenti climatici; ciononostante, l'azienda ha da sempre prestato attenzione alla possibilità di ridurre il proprio impatto

sull'inquinamento atmosferico, anche a fronte di un continuo dialogo con l'Amministrazione Comunale, che già dall'inizio degli anni 2000 ha messo in evidenza il problema della qualità dell'aria in città e ha avviato politiche di contenimento del traffico privato per limitare l'inquinamento.

Da questo punto di vista, Tep ha avviato da oltre 10 anni una politica di acquisto di mezzi con carburazione ecosostenibile; sono quindi stati acquistati numerosi autobus a metano ed è stato realizzato da SMTP un impianto per l'erogazione di metano all'interno del deposito. Anche l'acquisto di nuovi filobus rappresenta un investimento mirato all'utilizzo di energia pulita e alla riduzione dei consumi di risorse naturali e del miglioramento della qualità dell'aria.

Un altro punto di forte impegno è legato all'attenta analisi di tutte le soluzioni tecnologiche per l'impiego di autobus alimentati attraverso fonti di energia non tradizionali o elettriche e riconducibili a fonti rinnovabili. A questo proposito, Tep ha partecipato e partecipa tuttora a progetti e finanziamenti erogati dalla comunità europea per valutare la fattibilità tecnica di soluzioni full electric sulla rete di trasporto urbana.

### **3.3 Investimenti e spese per la sostenibilità**

Nonostante Tep non abbia strutturato un sistema per la contabilizzazione dei costi relativi alla sostenibilità, è possibile individuare alcuni costi che contribuiscono alla riduzione dell'impatto ambientale delle sue attività, che sono relativi a:

- maggior costo sostenuto per l'erogazione del servizio filoviario (manutenzione dei filobus e della linea) rispetto a quello degli autobus;
- costi per assicurare il rispetto delle norme e leggi relative ad ambiente e sicurezza, per ridurre i rischi di infortuni del personale, le visite mediche, la formazione relativa alla salute e sicurezza, costi per lo smaltimento dei rifiuti e per la certificazione di qualità, ambiente e responsabilità sociale;
- la corresponsione degli stipendi al personale in permesso sindacale;
- le iniziative destinate a fini sociali.

Le altre voci di investimento sono diminuite in modo rilevante a causa della 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 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. RESPONSABILITA' AMBIENTALE

Ogni giorno TEP trasporta migliaia di persone da un luogo ad un altro del territorio di Parma, che si spostano per lavoro, studio e per altre esigenze personali.

E' compito di TEP contribuire affinché il trasporto pubblico locale sia realizzato in modo armonico e sostenibile con il territorio e l'ambiente attraverso l'attuazione di azioni di controllo e di miglioramento ambientale.

Questo è come noi intendiamo contribuire allo sviluppo sostenibile dell'area urbana ed extraurbana di Parma.

### 4.1 I consumi e i bilanci energetici

Gli usi energetici di Tep si possono suddividere principalmente in due categorie:

- Usi di energia per la trazione dei mezzi di trasporto
- Altri usi di energia per il supporto all'erogazione del servizio, quali ad esempio il riscaldamento, l'illuminazione, etc...

Nella tabella di seguito viene riportato l'andamento dei consumi per gli usi energetici indicati misurati convenzionalmente in GJ.

Consumi in GJ	2016	2017	2018
Trazione a gasolio	110.905	119.120	114.289
Trazione a metano	78.563	76.028	76.616
Trazione Elettrica filobus e autobus bimodali	6.121	6.535	6.337
Consumi di terzi per l'erogazione del servizio con mezzi propri	37.414	37.404	37.210
<b>Totale Consumo energetico per la circolazione dei mezzi (GJ)</b>	<b>233.235</b>	<b>239.087</b>	<b>234.666</b>
Metano e gasolio per altri usi (automezzi di servizio, riscaldamento, ecc.)	11.697	10.134	10.315
Energia elettrica per altri usi (Tep Services, macchinari, impianti e uffici)	4.845	4.865	4.919
Altri consumi di terzi (trasporto carburanti)	231	222	213
<b>Totale Consumo energetico per altri usi</b>	<b>16.773</b>	<b>15.221</b>	<b>15.447</b>

Nell'ultimo periodo di riferimento si rileva un generale aumento del consumo energetico per la trazione dei mezzi determinato principalmente da un incremento dei Km percorsi e da un graduale invecchiamento del parco mezzi.

I consumi energetici della trazione rappresentano circa il 95% dell'insieme dei consumi energetici complessivi aziendali. L'energia da trazione è composta per circa il 20% da fonti di energia a minor impatto ambientale come metano ed energia elettrica. A partire dal 2018 è stato dato avvio ad un importante piano di investimenti per il rinnovo del parco mezzi con la sostituzione dei veicoli più vecchi ed a maggior impatto, che si concluderà nel 2020.

Per quanto riguarda invece gli altri usi i consumi energetici si mantengono stazionari e strettamente correlati alle stagionalità e alle condizioni climatiche (inverni più freddi ed estati più calde), con valori di consumo annui pressochè costanti.

Nel 2015, in quanto grande impresa, ha eseguito la Diagnosi Energetica delle proprie attività secondo i requisiti stabiliti dal D.Lgs. 102/14. I risultati della Diagnosi sono stati comunicati ad Enea.

Tep si è dotata, sempre nel 2015, di un *Energy Manager*, che ha il compito di verificare e promuovere l'uso razionale dell'energia, proponendo piani ed azioni di miglioramento.

## 4.2 Le emissioni in atmosfera

Come noto, la Pianura Padana è un territorio ad alto tasso di inquinamento atmosferico e bassa qualità dell'aria, per questioni orografiche e meteorologiche e sono necessarie politiche di sostenibilità ambientale per indirizzare la popolazione verso modalità di mobilità sostenibile che permettano di ridurre l'inquinamento atmosferico.

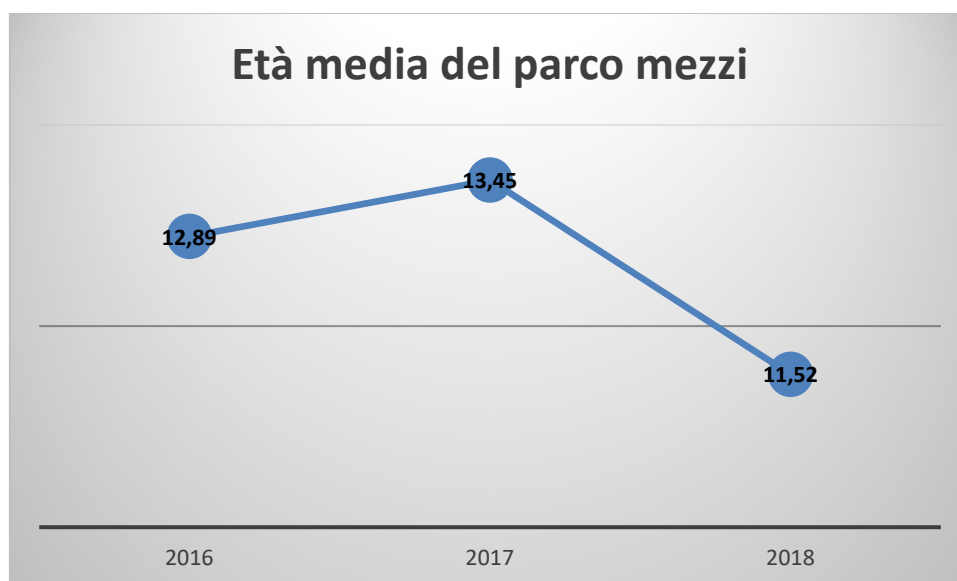
In questo contesto il trasporto pubblico locale, benché fonte esso stesso di inquinamento atmosferico, rappresenta una delle principali alternative alla mobilità privata e quindi il suo potenziamento costituisce una soluzione fattiva per il miglioramento della qualità dell'aria.

TEP S.p.A. lavora costantemente per limitare il proprio impatto ambientale, attraverso la ricerca e la messa in atto di soluzioni tecnologiche per la mobilità sostenibile, oltre che offrendo soluzioni di trasporto collettivo e condiviso alla comunità e al territorio.

L'attenzione dell'azienda alla riduzione del suo impatto ambientale è dimostrata dall'evoluzione della composizione del parco mezzi suddiviso secondo le classi ambientali così come definite dalle normative europee per l'omologazione dei mezzi. E' impegno costante di TEP rinnovare progressivamente il proprio parco mezzi con nuovi veicoli alimentati a fonti energetiche a basso impatto (metano e elettrico) e con tecnologie più efficienti in termini di consumo e conseguentemente a sempre minor impatto.

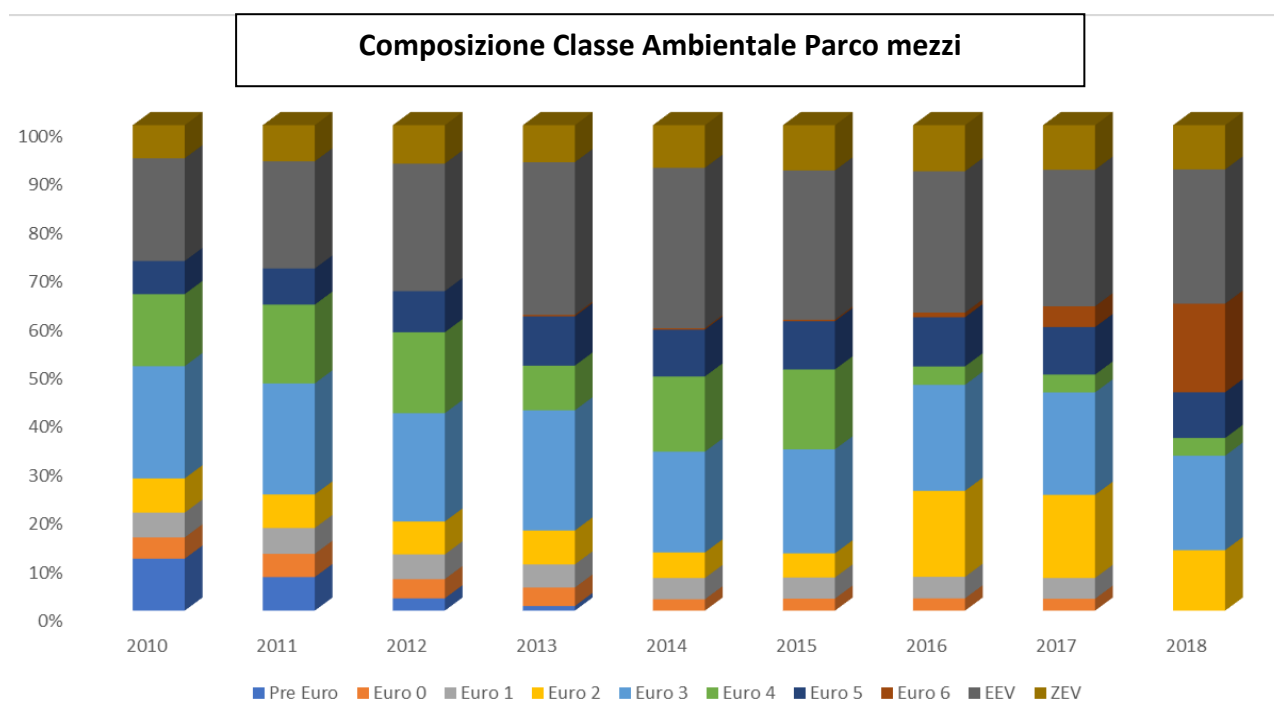
A partire dal 2018, dopo un lungo periodo di sospensione degli investimenti dovuto all'espletamento dei procedimenti di gara per l'affidamento del servizio pubblico, è stato avviato un importante piano triennale di investimenti per il rinnovo del parco mezzi con la sostituzione dei veicoli più vecchi ed a maggior impatto. Già nel 2018 sono stati acquistati i nuovi mezzi che hanno permesso di ridurre sensibilmente l'età media del parco circolante e di modificare in modo significativo la distribuzione dei mezzi nelle classi ambientali più efficienti e sostenibili. I nuovi mezzi sono entrati in servizio sul finire del 2018 e pertanto gli effetti e i benefici, in termini di consumi ed emissioni, saranno meglio misurabili nel corso del 2019.

Gli effetti di tale investimento saranno misurabili nel corso dei prossimi anni, anche se è già evidente una diminuzione dell'anzianità del parco mezzo:



E' impegno costante di TEP rinnovare progressivamente il proprio parco mezzi con nuovi veicoli alimentati a fonti energetiche a basso impatto (metano e elettrico) e con tecnologie più efficienti in termini di consumo

e conseguentemente a sempre minor impatto (Euro6). Di seguito, la composizione del parco mezzi aziendale nel decennio 2010-2019, suddiviso per tipologia di classe ambientale:



Oggi, dopo il significativo investimento del 2018, circa il 50% dei bus ha una classe ambientale superiore ad Euro 3, contro il 38% del precedente anno, il 37% è costituito da bus EEV o ZEV (EEV Enhanced Environmentally Friendly, ZEV Zero Emission Vehicle), e solo il 12% è rappresentato da mezzi Euro 2, contro circa il 18 dell'anno precedente. Non sono più presenti veicoli di classe 0, 1 e precedenti, solo nel 2017 questi mezzi rappresentavano il 7% del parco circolante.

Per migliorare, Tep intende portare avanti la politica di rinnovo del parco mezzi, intrapresa nel corso degli ultimi anni, sostituendo i vecchi veicoli con quelli meno inquinanti a elevatissimi standard ambientali (EEV, full-elettrici, Euro VI o simili)

Per quanto riguarda l'impatto ambientale dovuto alla circolazione mezzi si riporta di seguito l'andamento dei fattori di emissione rilevanti calcolati (mediante sistema di calcolo a partire dai Km e dalle tipologie di mezzi):

Emissioni in atmosfera (tonnellate)	2016	2017	2018
CO	64,78	63,03	63,05
NOx	252,41	245,59	245,67
NMVOc	4,45	4,32	4,33
PM	2,38	2,32	2,32

*Emissioni significative complessive*

I dati di tabella confermano, a parità di struttura ambientale del parco mezzi e in presenza di un sostanziale mantenimento dei Km percorsi, valori di impatto ambientale sostanzialmente invariati. Ci si attende per il periodo 2019-2020 un miglioramento dovuto agli investimenti in nuovi mezzi messi in servizio solo sul finire del 2018 che pertanto al momento non hanno ancora impattato sul bilancio delle emissioni in atmosfera.

Le altre emissioni aziendali (impianti tecnologici delle officine di manutenzione e degli uffici, emissioni di officina) sono ritenute trascurabili rispetto a quelle dei mezzi di servizio in circolazione.

### 4.3 La produzione di rifiuti

Le tipologie di rifiuti prodotte da TEP sono dovute principalmente a le attività di pulizia e manutenzione dei mezzi che vengono svolte presso la sede e il deposito di Via Taro a Parma.

I rifiuti principali sono costituiti da residui di lavaggio dei mezzi, dei residui dei trattamenti delle acque di scarico (trattamento acque di prima pioggia, disoleatori, fosse settiche, ecc).

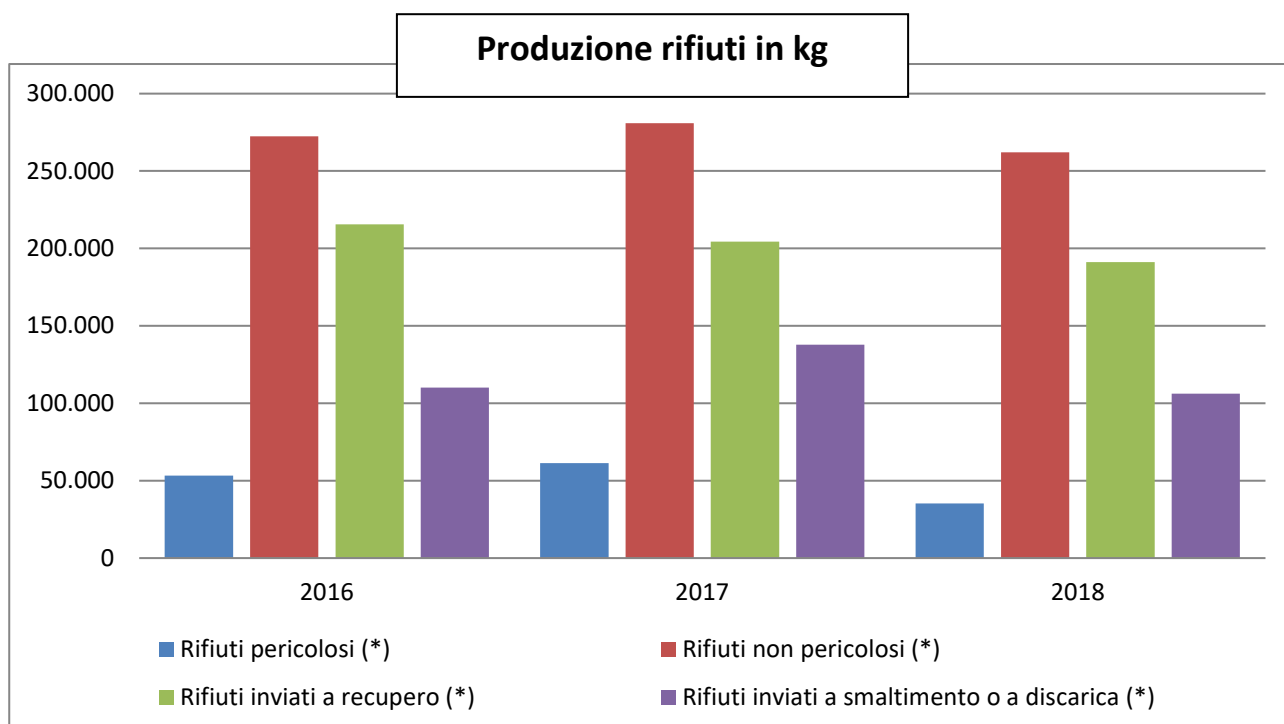
I rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione mezzi sono gestiti direttamente e in autonomia dal produttore TEP Services (oli esausti, parti motori, filtri, rifiuti di officina, vernici, batterie esauste, ecc). Nelle rimesse foranee, non svolgendo attività e lavorazioni, sono prodotti principalmente solo rifiuti urbani raccolti dai servizi locali di igiene urbana, salvo episodi di emergenza ambientale quali sversamenti occasionali.

Nel corso del 2018 sono stati smaltiti numerosi veicoli e mezzi (eliminazione veicoli Euro 0, Euro 1) per un equivalente di circa 320 ton. Il dato non viene riportato nel grafico per consentire una lettura omogenea dei dati di rifiuti prodotti.

I rifiuti, una volta raccolti, sono conferiti dal trasportatore a ditte autorizzate al recupero e/o smaltimento.

Le modalità di gestione delle registrazioni delle movimentazioni dei rifiuti sono svolte in linea con quanto previsto dalle norme di riferimento. In particolare, sono disponibili i registri di C/S e i Formulari di trasporto, viene predisposto annualmente il MUD e vengono registrate le operazioni secondo il sistema Sistri.

Osservando i dati di rifiuti prodotti si conferma in generale si osserva una riduzione dei rifiuti di tipo pericolosi e non pericolosi e un mantenimento della quota parte destinati a smaltimento e/o trattamento finale. Circa il 65% dei rifiuti prodotti è destinato a recupero.



#### 4.4 I consumi di acqua

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 anche in relazione al contesto geografico in cui si trova ad operare TEP. Non sono infatti conosciuti problemi di approvvigionamento delle acque né di impatti rilevanti sull'habitat.

Nella tabella di seguito si riportano i consumi idrici registrati nel corso degli ultimi anni:

Consumi acqua mc	2015	2016	2017	2018
Da acquedotto	19.839	5.748	4.121	7.725

*Andamento consumi delle acque*

Nel corso del 2014-2015 si sono registrate anomalie e perdite sulla rete di approvvigionamento che hanno richiesto interventi di manutenzione sulla rete. I valori dei consumi sono mediamente su valori standard, in linea con quanto registrato negli anni precedenti. Nel 2018 si è registrata una perdita limitata che, una volta identificata, è stata prontamente risolta. Nel corso del 2019 è prevista l'installazione di un lavaggio automatico sottoscocca che porterà ad un incremento dei consumi di acqua.

La principale attività che impatta sul consumo idrico è il lavaggio degli autobus, necessario per mantenere la pulizia ed il decoro dei mezzi, svolta nella sede di TEP con due impianti.

Nel deposito di Via Taro sono presenti due scarichi di tipo industriale che confluiscono, dopo apposito trattamento di depurazione, rispettivamente nella rete fognaria e nel canale superficiale denominato Cinghio. Gli impianti sono oggetto costante di controllo e manutenzione al fine di assicurarne l'efficienza.

Le acque meteoriche derivanti dalla raccolta delle 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.

#### **4.5 Incidenti e sanzioni ambientali**

Nel recente passato non si sono verificati incidenti ambientali significativi.

Non si sono mai registrate contestazioni o sanzioni ambientali da parte degli Enti di controllo.

TEP ha pianificato procedure di emergenza in caso di sversamento di prodotti pericolosi per l'ambiente, ha provveduto a predisporre kit di emergenza anti-sversamento nei depositi, a garantirne disponibilità e adeguatezza e ha in continua programmazione attività di formazione e addestramento per la formazione di addetti alle emergenze ambientali.

#### **4.6 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.



## **5. IL PERSONALE**

### **5.1 Le risorse umane**

Il personale è l'elemento fondamentale per la garanzia di un servizio di qualità come quello che Tep si impegna ad offrire ogni giorno ai cittadini di Parma e provincia, a partire dal personale autista, che rappresenta l'azienda di fronte a oltre 36 milioni di passeggeri ogni anno, e che garantisce, oltre alla puntualità e alla regolarità del viaggio, anche la sicurezza, l'assistenza ai passeggeri e la vendita a bordo dei titoli di viaggio. Lavorano a stretto contatto con il pubblico gli addetti alle biglietterie e il personale di front line, passando per gli addetti alla verifica dei titoli di viaggio, che instaurano con il cliente un rapporto e forniscono loro informazioni sul servizio, vendono i titoli di viaggio e propongono soluzioni di mobilità a chi desidera utilizzare, per i suoi spostamenti, il trasporto pubblico. Dietro le quinte del servizio che ogni giorno percorre le strade di Parma e della provincia, lavorano poi gli addetti alla manutenzione, che si occupano del mantenimento in efficienza dei mezzi, ed il personale tecnico amministrativo, che opera per minimizzare i costi di gestione mantenendo alta la qualità del servizio offerto, nel rispetto delle normative cogenti e del contratto di servizio.

A partire dal 2010, Tep ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di Responsabilità Sociale secondo il modello SA 8000, a testimonianza del suo impegno a diffonderne i principi sul territorio, fra i lavoratori e i fornitori. 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.

### **5.2 Gestione del personale e il suo trattamento economico**

Tutto il personale di TEP, salvo i dirigenti, è inquadrato secondo il CCNL dei lavoratori autoferrotranvieri ed opera principalmente nel bacino presso cui TEP eroga i servizi di trasporto, ovvero Parma e provincia. Fanno eccezione i servizi di noleggio, che richiedono trasferte sia in Italia sia all'estero, con partenza da Parma o da zone limitrofe.

L'azienda rispetta sia i contratti collettivi nazionali che i contratti aziendali, ottenuti dalla contrattazione con le organizzazioni sindacali locali. 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), 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 extracomunitari in possesso dei titoli e delle abilitazioni richieste. 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 di Paesi facenti parte della Comunità Europea oltre che cittadini extracomunitari che rispondano a determinate caratteristiche.

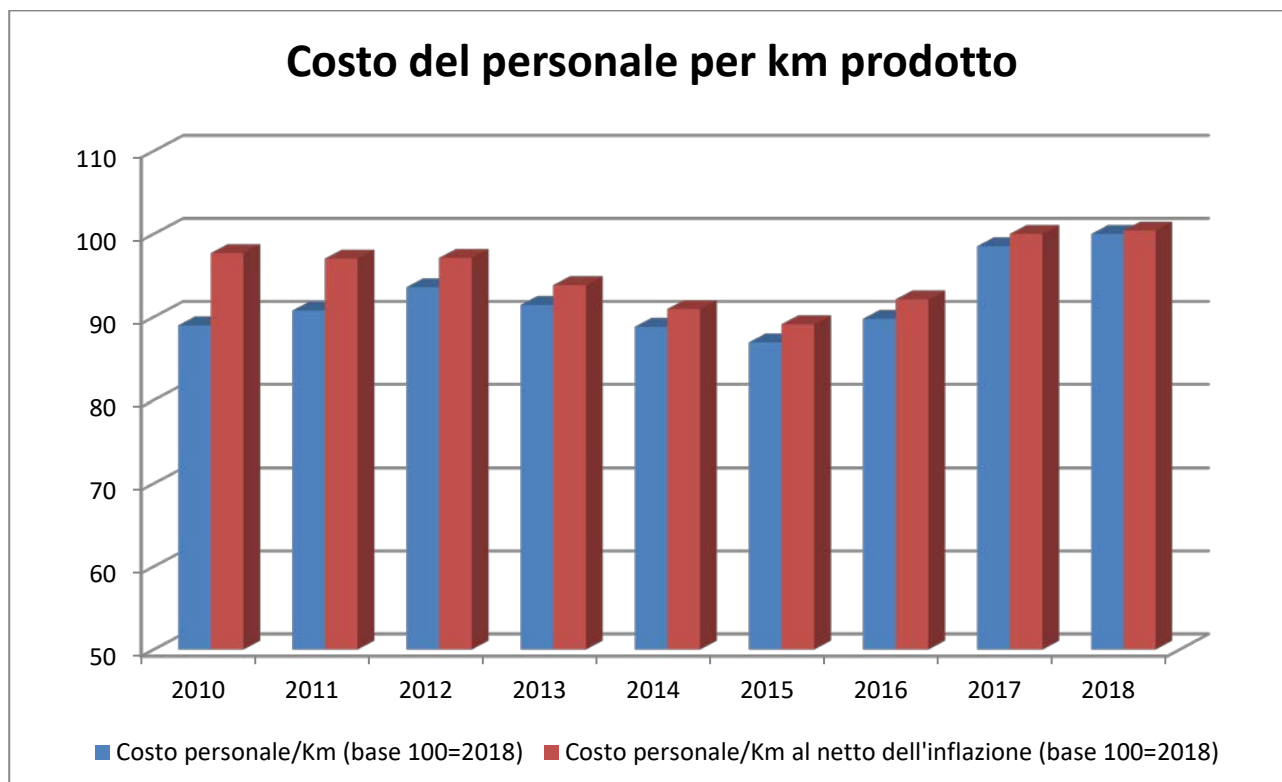
Nella tabella di seguito, sono indicati i dati relativi al personale Tep in forze all'azienda nel 2016, 2017 e 2018:

Qualifiche	2016	2017	2018
Dirigenti	2	2	2
di cui donne	1	1	1
Funzionari/Quadri	3	3	6
di cui donne	1	1	2
Impiegati	74	73	70
di cui donne	28	28	29
Personale di movimento e operai	460	465	477
di cui donne	26	26	31
<b>Totale dipendenti</b>	<b>539</b>	<b>543</b>	<b>555</b>
<b>di cui donne</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>63</b>
Percentuale di donne sul totale dei dipendenti	11%	11%	11%
N° dipendenti appartenenti a categorie protette	10	8	8

Per tutti coloro che operano in azienda per la fornitura di servizi, come ad esempio i dipendenti delle ditte che si occupano delle pulizie dei bus e dei locali aziendali, Tep verifica il pagamento dei contributi pensionistici e degli altri adempimenti di legge da parte delle aziende a cui appartengono.

TEP versa i contributi per i piani pensionistici previsti dal CCNL e dai contratti aziendali; provvede anche ad accantonare e regolare 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.

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.



Come si può osservare nella figura sopra, 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.

### 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. L'accordo per il Premio di Risultato, scaduto il 31 dicembre 2017, è stato sottoscritto nel 2018 con validità a tutto il 2021. In TEP Services s.r.l. è vigente un accordo simile a quello del personale di TEP S.p.A.

### Turno over

Le riforme pensionistiche degli ultimi anni hanno modificato l'aspettativa di vita lavorativa del personale Tep; ad oggi, non è possibile prevedere le uscite per anzianità dei dipendenti, in quanto il raggiungimento dell'età pensionabile è legata a fattori differenti e molto diversi da lavoratore a lavoratore. La possibilità, per il personale viaggiante, di accedere alla pensione per lavori usuranti o lavoratori precoci, ha prodotto come risultato che l'azienda non è in grado di prevedere il numero di dipendenti che nel corso di ogni anno andranno in pensione. Negli ultimi anni, l'azienda ha comunque continuato ad assumere, soprattutto personale viaggiante, e sono state fatte selezioni interne per ricoprire ruoli tecnici a fronte di uscite per fine carriera lavorativa. Nel 2018 sono poi stati attuati 3 licenziamenti per giusta causa o giustificato motivo, oltre a 8 dimissioni volontarie, dati entrambi in crescita ma che risultano ammortizzati dalle assunzioni fatte nel corso dello stesso anno.

Personale	2016	2017	2018
<b>Uscite dal Gruppo nel corso dell'anno</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>33</b>
Dimissioni volontarie	5	4	8
Licenziamenti	0	0	3
Pensionamenti	9	13	22
Altro (decessi, fine contratto, esonero, ecc.)	0	0	0
Percentuale di donne uscite dall'azienda sul totale delle donne presenti	0%	0%	2%

## 5.3 Formazione

TEP è attenta allo sviluppo delle professionalità e delle capacità del proprio personale; 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 attinenti alle mansioni svolte, 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.

Di seguito, la tabella riassuntiva della formazione erogata nel 2016, 2017 e 2018 al personale:

<b>Formazione</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Ore di formazione totali, di cui:</b>	<b>7.609</b>	<b>5.108</b>	<b>8.846</b>
Dirigenti	22	20	42
Funzionari/Quadri	76	22	19
Impiegati	505	201	416
Personale di movimento e operai	6.628	4.865	8.369
Altro personale	0	0	0
<b>Ore medie di formazione per dipendente, di cui:</b>	<b>14,17</b>	<b>9,36</b>	<b>15,94</b>
Dirigenti	11,0	10,0	21,0
Funzionari/Quadri	25,33	7,33	3,17
Impiegati	6,82	2,75	5,94
Personale di movimento e operai	14,41	10,46	17,55
Altro personale	0	0	0

## 6. LA RESPONSABILITA' SOCIALE DI TEP E LA SUA INFLUENZA SUL TERRITORIO

### 6.1 Premessa

TEP esercita la propria influenza principalmente sul territorio della Provincia di Parma, dalla quale proviene buona parte del personale dipendente e alla quale appartiene la maggior parte degli utilizzatori del servizio. I fornitori sono principalmente localizzati in Italia, con una quota rilevante di piccole e medie aziende, tipicamente fornitrici di servizi, localizzata in provincia di Parma o nelle zone limitrofe.

Risulta 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 (tra cui anche il presente Rapporto) sia sensibilizzando i fornitori sia attraverso comportamenti virtuosi che siano di esempio per altre aziende.

### 6.1 Suddivisione personale per età

Tep non utilizza lavoratori bambini né giovani lavoratori. E' opportuno ricordare che l'età minima per il conseguimento delle patenti D ed E e del CQC, documenti essenziali per lo svolgimento delle mansioni di operatori di esercizio di operai presso Tep, Tep Services e Parmabus, è pari a 21 anni.

L'età media del personale è, nel 2018, pari a 46 anni, con un'anzianità media aziendale di quasi 16 anni. Questi dati evidenziano l'impatto delle assunzioni fatte nel corso del 2018.

Distribuzione anagrafica del personale	2016	2017	2018
Lavoratori bambini (<16 anni)	non presenti	non presenti	non presenti
Giovani lavoratori (<18 anni)	non presenti	non presenti	non presenti
< 30	1,30%	4,17%	6,13%
da 30 a 50	73,40%	67,40%	65,95%
> 50	25,30%	28,43%	27,93%
Età media del personale	45,20	46,05	45,69
N° dipendenti stranieri	1	1	2
Anzianità media aziendale del personale	16,48	16,76	15,74

### 6.2 Discriminazioni

In linea con i principi della Responsabilità Sociale, il Gruppo Tep 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.

Il personale in apprendistato e quello assunto a tempo determinato dispone degli stessi benefit del personale assunto a tempo indeterminato, tra cui la possibilità di aderire al Fondo Priamo per la previdenza integrativa secondo le regole di adesione definite dal Fondo stesso.

TEP ha nel proprio organico una persona avente cittadinanza europea ed una persona con cittadinanza extraeuropea.

Nel 2018 non si sono verificate denunce per casi di mobbing.

<b>Contratti di lavoro</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Contratti full time a tempo indeterminato	476	477	478
di cui donne	58	58	42
Contratti part time a tempo indeterminato	63	66	77
di cui donne	18	17	21
Contratti full time a tempo determinato	0	0	0
Contratti part time a tempo determinato	0	0	0
Contratti di apprendistato/formazione lavoro	0	22	33
Collaborazioni / lavori a progetto	0	0	0
Contratti interinali /somministrazione lavoro/consulenze full time	0	0	0
Stage	0	0	0
Forza media nel corso dell'anno	544	546	549
Percentuale di donne in part time sul totale dei dipendenti in part time	27%	25,76%	27,27%
Tasso di assenteismo (percentuale giornate lavorative)	8,97%	10,17%	5,95%

### **6.3 Rapporti sindacali**

Il rispetto dei diritti sindacali è uno dei valori condivisi all'interno dell'azienda. Tep non solo assicura la piena osservanza delle norme e degli accordi nazionali, ma mette anche a disposizione dei rappresentanti sindacali delle sigle riconosciute a livello nazionale tutti gli strumenti atti a 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. Di seguito, la tabella riassuntiva dei dati relativi ai sindacati presenti in azienda.

<b>Rappresentanza sindacale</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Numero di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	5	5	5
Ore annue di permesso sindacale pagate	5.815	5.347,96	5.331,79
Ore di sciopero	246	1.758,98	1.375,51
Percentuale di personale rappresentato dalle organizzazioni sindacali e garantito dai contratti collettivi	100%	100%	100%
Iscritti alle organizzazioni sindacali	293	291	296

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.

## 6.4 Sicuri al lavoro

Tep si è dotata della certificazione OHSAS, che attesta il rispetto delle norme sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro, ed è parte integrante del sistema di gestione integrata aziendale.

I dati degli indicatori, raccolti per il monitoraggio del SGI, attestano una situazione sotto controllo per quanto riguarda gli infortuni e i relativi indici.

Salute e sicurezza	2016	2017	2018
Numero complessivo di infortuni al personale (esclusi infortuni in itinere)	17	7	15
Numero di infortuni in itinere	0	0	3
infortuni a lavoratori dipendenti	17	7	15
infortuni a lavoratori con contratto formazione lavoro o con contratti atipici	0	0	0
infortuni a lavoratori di ditte esterne operanti presso le sedi aziendali	0	0	0
Numero di infortuni con prognosi > 40 giorni	1	1	0
Giorni persi per infortuni e malattie professionali	339	512	158
Indice di infortuni (n° di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	3,88	2,3	3,41
Indice di giorni di assenza dal lavoro (giorni per 200.000 ore lavorate)	77,30	117,66	35,89
Numero di morti sul lavoro	0	0	0
Ore di formazione relative alla sicurezza	2.670	782	1566
Partecipanti alla formazione per la sicurezza	535	55	439

## 6.5 Il rapporto con i fornitori

Tep ha attivato da anni procedure di individuazione dei fornitori sulla base del rapporto qualità/prezzo delle forniture e dell'affidabilità del fornitore.

Gli approvvigionamenti avvengono rispettando le leggi in vigore (in particolare, il Codice degli Appalti – D.lgs. 50/2016 e le Linee guida dell'ANAC) e le relative procedure aziendali nonché secondo i criteri generali indicati nel **Regolamento per le spese e le gare di valore inferiore alle soglie comunitarie**, presente sul sito Tep. Il regolamento, approvato dal Consiglio di Amministrazione, disciplina le procedure di approvvigionamento e garantisce la piena trasparenza del processo di approvvigionamento.

A partire dal 2010, Tep ha avviato un sistema per la qualificazione dei fornitori dal punto di vista della Responsabilità Sociale.

Tep nel corso del 2017 ha messo in atto modalità di controllo dei fornitori con contratti maggiori o uguali ad € 10.000, differenziandole in relazione al livello di criticità attribuito a ciascuno di loro. Per ciascuna tipologia (molto critici, critici, poco critici) si richiedono informazioni specifiche che permettono di limitare il rischio.

Ad ogni fornitore giudicato molto critico o critico è stato richiesto di:

1. sottoscrivere un'autodichiarazione di adesione ai requisiti della Certificazione SA8000;

2. 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.
3. compilare un questionario per ottenere informazioni sul rispetto dei requisiti di legge relativi alla salute, sicurezza e ai contratti di lavoro.

Ai fornitori poco critici si richiede unicamente quanto previsto ai punti 1. e 2.

Ad oggi, non sono emerse criticità sui fornitori tali da richiedere l'effettuazione di audit senza preavviso.

## 6.6 Iniziative di carattere sociale

Tep, compatibilmente con le proprie disponibilità economiche, sviluppa a proprie spese iniziative di carattere sociale. Tra queste, sono da citare:

- la pubblicità gratuita a bordo dei mezzi per iniziative ed Enti di carattere sociale;
- l'attivazione di titoli di viaggio a tariffa agevolata a favore di anziani, disabili, famiglie numerose, nuclei famigliari disagiati, rifugiati e vittime della tratta;
- le iniziative di elevato valore educativo e sociale. Ne è un esempio il Viaggio della Memoria sui luoghi dello sterminio nazista, organizzato dall'Istituto Storico della Resistenza a favore dei ragazzi delle scuole superiori di Parma, sensibilizzati sul tema della guerra e della persecuzione del popolo ebraico come deriva dei nazionalismi europei.
- nel corso del 2018 Tep ha continuato a sostenere l'iniziativa, promossa dalla Sezione Moto del Cral Tep in collaborazione con Help for Children, per la realizzazione di un asilo per i bambini dell'orfanotrofio di Babici in Bielorussia.

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.

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;
- la tessera Mi Muovo è ricaricabile gratuitamente da sportelli bancomat Intesa Sanpaolo 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%;
- sponsorizzazione tecnica in collaborazione con l'Istituto Storico della Resistenza per l'organizzazione dei "Viaggi della memoria" da parte di alcune scolaresche provenienti da tutta la Provincia di Parma. L'iniziativa consente a un gruppo di studenti di Parma di essere sensibilizzati sull'Olocausto perpetrato dal regime nazi-fascista durante la Seconda guerra mondiale e di partecipare ad un viaggio d'istruzione in visita ad alcuni campi di concentramento dell'Europa centrale. Il viaggio viene realizzato con pullman Tep.



## 6.7 Etica degli affari

Già dal 2009 Tep ha deciso di dotarsi di un modello di organizzazione gestione e controllo ai sensi del d.lgs.231/03, per attestare la sua responsabilità sociale d'impresa e fornire indicazioni al proprio personale in merito al comportamento da tenere durante lo svolgimento dell'attività lavorativa, che deve essere improntato alla massima trasparenza e correttezza. Il Modello è composto da:

- il Codice di Comportamento etico del personale, che vuole fornire raccomandazioni e divieti sui comportamenti che il personale deve tenere;
- il Modello di gestione e controllo, per fornire indicazioni al personale allo scopo di prevenire i reati individuati dal D.Lgs 231/01 e s.m.i.;
- costituzione dell'Organismo di Vigilanza, i cui membri sono nominati tra figure indipendenti dai processi aziendali o addirittura composto da consulenti esterni all'azienda, con lo scopo di operare la supervisione sull'efficacia e sull'adeguatezza del modello.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, parte generale e speciale, il Codice Etico e la mappatura del rischio sono visibili sul sito internet aziendale, nella sezione Società Trasparente – Disposizioni generali – Atti generali.