



**RAPPORTO DI  
SOSTENIBILITA'  
2016**



## SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	6
I.1    Lo sviluppo sostenibile .....	6
I.2    Il Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Tep.....	7
I.3    Il trasporto pubblico locale .....	8
I.4    La storia.....	8
I.5    Il Gruppo oggi.....	10
I.5.1    Il Gruppo Tep.....	10
I.5.2    Tep S.p.A.....	10
I.5.3    Tep Services s.r.l.....	10
I.5.4    Consorzio Parmabus.....	10
I.6    Il Gruppo e le partecipazioni .....	10
I.7    La missione ed il contributo del Gruppo Tep allo sviluppo sostenibile .....	11
I.8    Gli stakeholder e il loro rapporto con il Gruppo .....	12
I.9    La Politica per la Sostenibilità di Tep.....	14
1.    LA GOVERNANCE .....	16
1.1    Assetto proprietario e rapporti con terzi .....	16
1.2    Tep S.p.A. ....	16
1.2.1    Composizione e nomina degli Organi di governo .....	16
1.2.2    Amministratori in carica .....	16
1.2.3    Trattamento economico.....	16
1.2.4    Organi di controllo.....	16
1.3    Tep Services s.r.l.....	17
1.4    Parmabus s.c.r.l.....	17
1.5    L'organizzazione di Tep S.p.A. ....	17
1.6    L'organizzazione di Tep Services s.r.l. ....	18
1.7    L'organizzazione di Parmabus S.c.r.l. ....	18
1.8    Il Sistema di Gestione Integrato di Tep .....	18
2.    L'ANDAMENTO DELLA GESTIONE 2015 E LE PROSPETTIVE .....	20
2.1    I risultati 2015 .....	20
2.2    Prevedibile evoluzione della gestione.....	21
2.3    Rischi e incertezze .....	21
3.    ASPETTI ECONOMICI.....	23
3.1    Il bilancio .....	23
3.2    I ricavi .....	23
3.3    La performance economica.....	23
3.4    Implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici .....	24

3.5	Investimenti e spese per la sostenibilità .....	24
4.	IL SERVIZIO PER LA MOBILITÀ DEL TERRITORIO.....	25
4.1	I servizi.....	25
4.2	Il parco autobus e filobus.....	26
4.3	Il servizio e i viaggiatori .....	27
4.4	La qualità del servizio .....	29
4.5	La Carta della Mobilità .....	30
4.6	La soddisfazione dei clienti .....	31
4.7	Il rapporto con i clienti e le informazioni sul servizio .....	32
4.8	La sicurezza a bordo .....	33
5.	LA GESTIONE AMBIENTALE: UN PATRIMONIO IN PRESTITO DALLE GENERAZIONI FUTURE .....	35
5.1	Aspetti generali .....	35
5.2	Uso delle risorse naturali .....	36
5.2.1	Materiali .....	36
5.2.2	Consumi energetici.....	36
5.3	Emissioni in atmosfera .....	37
5.3.1	Emissioni gassose .....	37
5.3.2	Emissioni con impatto sull'ozono.....	40
5.4	Approvvigionamento e scarico delle acque .....	40
5.5	Rifiuti .....	40
5.6	Incidenti e sanzioni ambientali .....	41
5.7	Biodiversità e impatto sul territorio.....	42
6.	IL PERSONALE, IL VERO PATRIMONIO DI TEP .....	43
6.1	Premessa .....	43
6.2	Gestione del personale e il suo trattamento economico .....	44
6.3	Sviluppo del personale .....	48
6.4	Provvedimenti disciplinari e sanzioni al personale .....	48
6.5	I reclami e il contenzioso con il personale .....	49
6.6	Altri aspetti.....	50
6.7	Salute e sicurezza .....	50
7.	LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DI TEP E LA SUA INFLUENZA SUL TERRITORIO .....	52
7.1	Premessa .....	52
7.2	Rapporti sindacali.....	52
7.3	Discriminazioni .....	52
7.4	Il rapporto con i fornitori .....	53
7.5	Iniziative di carattere sociale .....	53

7.6	Etica degli affari.....	54
ALLEGATO 1 - INDICATORI.....		56
A 1.1	Dati economici .....	57
A 1.2	Servizio .....	59
A 1.3	Ambiente.....	61
A 1.4	Personale.....	63
A 1.5	Responsabilità sociale .....	66
ALLEGATO 2 - RIFERIMENTI LINEE GUIDA GRI G3 .....		67
A 2.1	Informativa standard .....	68
A 2.2	Modalità di gestione e indicatori di performance .....	71
A 2.3	Terminologia .....	78

## INTRODUZIONE

### I.1 *Lo sviluppo sostenibile*

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

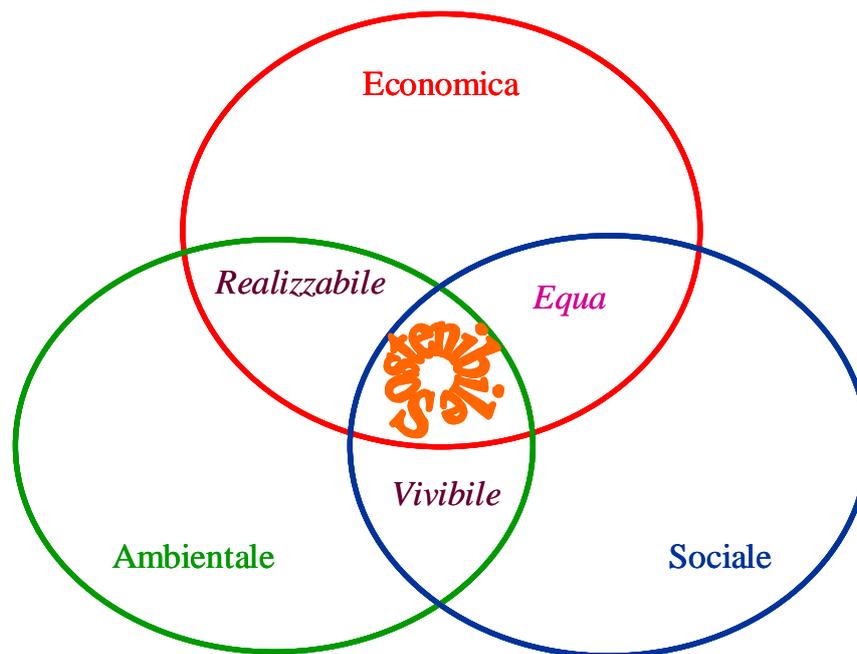


Figura 1 – Il modello dello sviluppo sostenibile

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

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

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

Il Rapporto di Sostenibilità è lo strumento attraverso cui un'organizzazione presenta i risultati conseguiti sulla strada verso lo sviluppo sostenibile. L'importanza dei Rapporti di Sostenibilità è cresciuta nel corso degli ultimi anni, in quanto essi affiancano e completano i Bilanci aziendali. Questo documento, infatti, fornisce a tutte le parti interessate utili indicazioni a valutare la capacità di conseguire risultati economici e finanziari

contribuendo allo stesso tempo a migliorare le condizioni di lavoro e riducendo l'impatto sull'ambiente delle proprie attività.

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

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

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

## **I.2 Il Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Tep**

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

Il Rapporto presentato in questo documento si riferisce alle attività relative all'anno 2016 che sono consolidate in modo da presentare i risultati del Gruppo e non delle singole società. Questa scelta è dettata dalle strette correlazioni che ci sono fra le società del Gruppo (nel seguito con "Tep" si individueranno le attività relative all'intero Gruppo).

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

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

Rispetto agli anni precedenti il perimetro del Rapporto risulta invariato e quindi comprende Tep, Tep Services e Parmabus. Il Rapporto di Sostenibilità viene pubblicato dal Gruppo Tep con cadenza annuale<sup>3</sup> e prende a riferimento le Linee Guida di GRI e ASSTRA, con l'obiettivo di assicurare il pieno rispetto dei criteri in esse indicati (e richiamati per completezza in ALLEGATO 2), e cioè:

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

Gli indicatori presenti nel Rapporto sono stati individuati sulla base delle indicazioni fornite dalle Linee Guida ASSTRA e sono presentati utilizzando i metodi di calcolo e le unità di misura definiti nei "G3 Technical

---

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

<sup>2</sup> ASSTRA, Associazione Trasporti, è l'Associazione datoriale, nazionale, delle aziende di trasporto pubblico locale in Italia, sia di proprietà degli enti locali che private.

<sup>3</sup> Entro la fine dell'anno di riferimento, come previsto dal contratto di servizio.

Protocols” e nelle Linee Guida ASSTRA. Sono inoltre stati evidenziati i casi in cui si sono seguite altre modalità di calcolo e spiegate le motivazioni della scelta ed i criteri seguiti. Inoltre, in alcuni casi (evidenziati nel Rapporto) sono stati rielaborati i dati degli anni precedenti per uniformarli a nuove modalità di elaborazione o criteri di calcolo che hanno consentito di migliorare la qualità e la completezza dell’informazione fornita.

I dati contenuti nel Rapporto di Sostenibilità sono costituiti dagli indicatori del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l’Ambiente, Salute e Sicurezza sul lavoro e della Responsabilità Sociale.

La struttura ed i contenuti non hanno subito variazioni rilevanti rispetto ai Rapporti di Sostenibilità degli anni precedenti. Il GRI ha rilasciato a fine 2016 il nuovo GRI Standards, che verrà utilizzato per la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2017.

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

Poiché il Rapporto di Sostenibilità interessa tutte le tematiche del Sistema di gestione integrato di Tep, e consente di effettuare sia una verifica della correttezza dei dati che sono inseriti nel Rapporto sia un vero e proprio riesame dei risultati conseguiti, dell’andamento dei parametri di controllo e degli obiettivi e delle criticità per gli anni successivi, esso è parte integrante del riesame della direzione dell’intero SGI (vedere par. 1.8). Il presente Rapporto espone, nelle tabelle riassuntive dell’Allegato 1, i dati a partire dal 2011.

### **I.3     *Il trasporto pubblico locale***

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

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

In quanto servizio destinato a consentire la mobilità 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.).

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.

Nel corso del 2016 Tep ha partecipato alla gara per l’assegnazione del servizio di trasporto pubblico nel bacino di della provincia di Parma per il periodo 2017-2025; nell’attesa dell’assegnazione, il contratto di servizio di Tep è stato prorogato di 6 mesi, fino a tutto il 30 giugno 2017.

### **I.4     *La 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.
- 2016 In attesa dell'assegnazione definitiva della gara per il servizio di trasporto pubblico nel bacino della provincia di Parma per il periodo 2017-2025, il contratto di servizio di Tep è stato prorogato di 6 mesi, fino al 30 giugno 2017.
- 2017 A metà 2017, in relazione agli sviluppi giudiziari della gara, il contratto di servizio di Tep è stato prorogato fino al 31 dicembre 2017. Il ricorso proposto dall'Azienda al TAR ha avuto, con la sentenza del 16/10/2017, un esito particolarmente favorevole: è stata annullata la procedura di gara e sono stati evidenziati, tra l'altro, problemi di conflitto di interesse. Al momento, pendente il ricorso della stazione appaltante e dell'ATI concorrente, il contratto di servizio è stato prorogato fino al 31 dicembre 2018

## **I.5 Il Gruppo oggi**

### **I.5.1 Il Gruppo Tep**

Al 31 dicembre 2016, il Gruppo Tep è costituito dalla società Tep S.p.A. (capogruppo), dalla società Tep Services s.r.l. e dal Consorzio Parmabus.

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

### **I.5.2 Tep S.p.A.**

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

Nel 2016 Tep ha servito una popolazione di circa 450.000 abitanti distribuita su 3.447 km<sup>2</sup> per mezzo di una rete di 237 km di linee urbane e 1.970 km di linee extraurbane.

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

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

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, da febbraio 2016 sono operativi anche uno sportello in centro città, aperto prima in via Garibaldi e poi spostato in p.le Paer, e, in collaborazione con Infomobility spa, lo sportello della Velostazione presso la Stazione FS di Parma. Tep gestisce poi anche 19 rimesse foranee su tutto il territorio provinciale, localizzate a Bardi, Bedonia, Berceto, Bore, Bosco Di Corniglio, Busseto, Calestano, Castelnovo Sotto, Felino, Fornovo, Langhirano, Medesano, Mezzano Inf., Rigoso, Roccabianca, Scurano, Traversetolo, Varano Marchesi e Salsomaggiore.

### **I.5.3 Tep Services s.r.l.**

La società nasce nel 2001 a seguito dell'affitto di ramo d'azienda delle attività di manutenzione dei mezzi di Tep; fornisce servizi di officina a Tep S.p.A. allo scopo di mantenerne in efficienza il vasto parco mezzi.

Tep Services può inoltre offrire servizi di manutenzione per il parco veicoli ad aziende esterne a Tep, proponendosi quindi sul mercato come un soggetto autonomo.

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

### **I.5.4 Consorzio Parmabus**

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

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

## **I.6 Il Gruppo e le partecipazioni**

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

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

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

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

1. **Tep Services S.r.l.**, con un capitale sociale di € 228.563 - partecipata da:

- Tep S.p.A. che detiene il 70 % del capitale;
- Officina Bolzoni s.r.l. che detiene il 30% del capitale.

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

2. **Parmabus S.cons.r.l.**, con un capitale sociale di € 100.000, partecipata da:

- Tep S.p.A. che detiene il 51% del capitale;
- APAM e 32 imprese private che detengono il rimanente 49% del capitale. Per il dettaglio delle partecipazioni minori si rimanda alla sezione Amministrazione Trasparente all'interno del sito web di TEP.

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

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

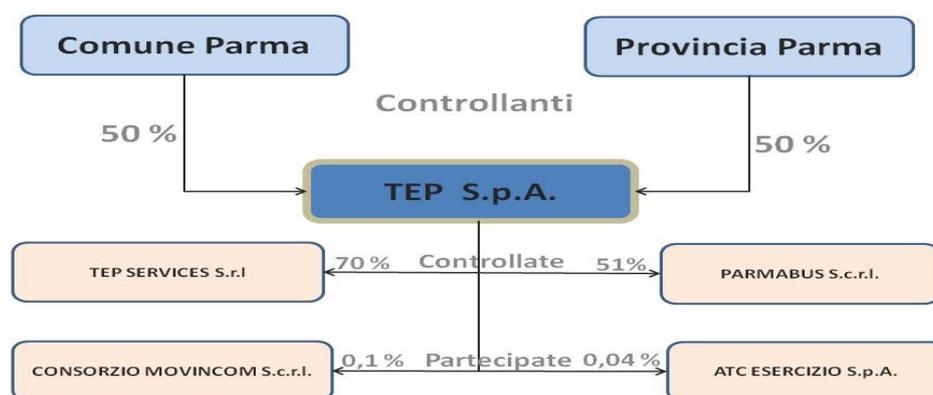


Figura 2: Schema partecipazioni Gruppo Tep

## I.7 **La missione ed il contributo del Gruppo Tep allo sviluppo sostenibile**

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

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

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

Merita di essere ricordata la partecipazione al progetto "Trolley", al quale Tep è stata l'unica azienda italiana ammessa a partecipare. Il progetto, finanziato dalla Comunità Europea, era finalizzato a promuovere l'impiego del filobus quale mezzo di trasporto a emissioni zero e quindi a ridotto impatto ambientale. Hanno

partecipato, insieme a Tep, le aziende di trasporto di Salisburgo, Eberswalde, Lipsia, Gdynia, Szeged, il Comune di Brno e l'Università di Danzica. Il progetto, conclusosi nel 2013, mirava inoltre a sviluppare proposte per ridurre della quantità di energia impiegata, e a tal fine Tep ha acquistato 9 filobus di nuova generazione dotati di supercapacitori, dispositivi in grado di accumulare energia in fase di frenata dei mezzi per rilasciarla in accelerazione e ridurre la quantità di energia elettrica impiegata per muovere i mezzi.

Tep ha inoltre aderito allo schema di riconoscimento e valutazione delle flotte aziendali promosso da Infomobility S.p.A. (società che gestisce servizi e sistemi avanzati di mobilità sostenibile per il Comune di Parma) nell'ambito del progetto europeo Ecostars Europa<sup>4</sup> per favorire un trasporto merci e passeggeri efficiente ed ecosostenibile, ottenendo l'attribuzione di 4 Stelle su un massimo di 5 (vedere § 4.2).

A inizio 2014 TEP ha aderito insieme agli soggetti pubblici di Parma operanti nel settore della mobilità al Network Italiano CIVINET<sup>5</sup>, piattaforma ideata con l'obiettivo di permettere alle città italiane di condividere esperienze e buone pratiche per lo sviluppo e l'attuazione di strategie, politiche e misure nell'ambito della mobilità sostenibile. L'adesione è continuata anche per tutto il 2015.

Inoltre, ha collaborato con il Comune di Parma nella raccolta dei dati relativi al settore del trasporto pubblico necessari a predisporre il Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (PAES) previsto dall'adesione al Patto dei Sindaci<sup>6</sup> sottoscritto dal Comune e finalizzato a quantificare le emissioni nonché a individuare azioni concrete per ridurre i consumi energetici e le emissioni conseguenti.

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

Gli *stakeholder* sono tutti i soggetti, siano essi individui, gruppi o organizzazioni, che mantengono con l'Azienda relazioni significative che coinvolgono i loro interessi diretti o indiretti o che vengono influenzati dall'attività aziendale.

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

Nel caso di Tep, gli stakeholders individuati sono:

- Gli azionisti (Comune di Parma e Provincia di Parma), che sono coinvolti sistematicamente in occasione delle assemblee e della comunicazione dell'andamento del Gruppo (vedere I.6 § 1.2);
- Le istituzioni (Enti Locali e Statali), con le quali Tep intrattiene rapporti continui allo scopo di contribuire a soddisfare le esigenze di trasporto del territorio (vedere I.3 e 4.4);
- I fruitori del servizio (che beneficiano di tutti i mezzi di comunicazione descritti al capitolo 4) e i loro rappresentanti (quali associazioni dei consumatori; ambientaliste; disabili), con cui Tep intrattiene rapporti in modo non ancora strutturato;

---

<sup>4</sup> **Ecostars Europa** è un progetto finanziato dal programma Intelligent Energy Europe (IEE) II per il 2010 e rientra nell'ambito delle azioni chiave del Energy Efficient Transport per STEER 2010 (trasporto sostenibile e risorse energetiche efficienti). <http://www.ecostars-europe.eu/en/>

<sup>5</sup> <http://www.civitas.eu/civinet/civinet-italia>

<sup>6</sup> [www.pattodeisindaci.eu](http://www.pattodeisindaci.eu)

- La popolazione del territorio su cui l'azienda opera (scuole, circoscrizioni cittadine), che beneficiano di tutti i mezzi di comunicazione descritti al § 4.7);
- I dipendenti delle aziende del Gruppo e i loro rappresentanti sindacali, con cui il rapporto è continuo (vedere § 7.2);
- I fornitori, con cui il rapporto è continuo (vedere § 7.4),

i cui aspetti di interesse sono schematizzati in Figura 3.

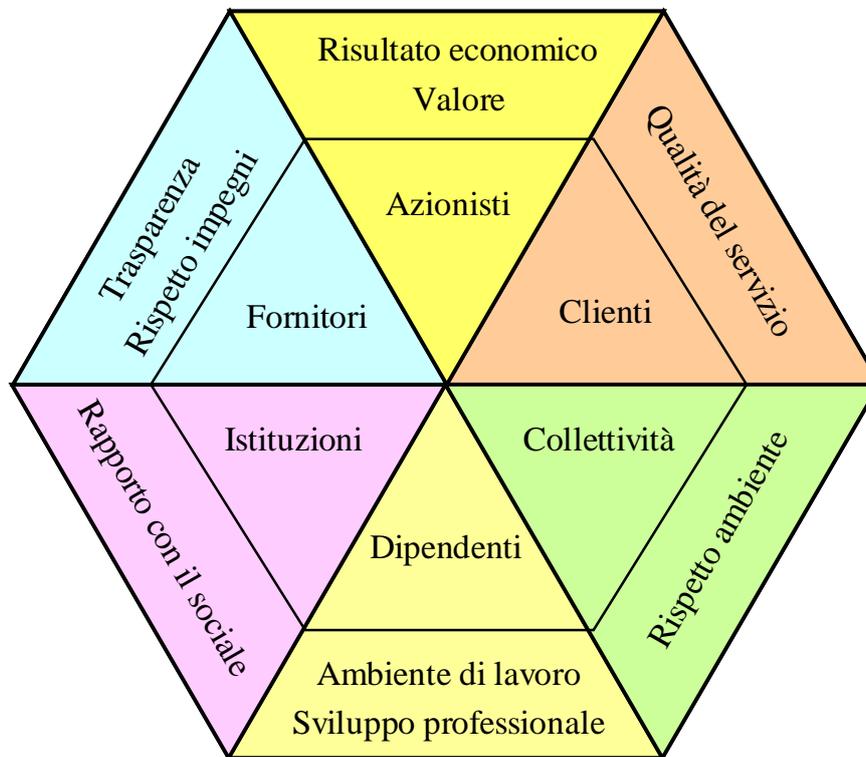


Figura 3 – Gli stakeholder del Gruppo Tep

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

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

## I.9 **La Politica per la Sostenibilità di Tep**

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

### **LA POLITICA PER LA SOSTENIBILITÀ DI TEP**

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

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

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

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

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

**3. Il rispetto dei principi della Responsabilità Sociale, attraverso:**

- la conformità alle leggi nazionali e locali, ai contratti di lavoro, alle convenzioni e raccomandazioni ILO relative ai diritti del lavoratore, alle convenzioni ONU relative ai diritti umani, della donna, del bambino e contro ogni forma di discriminazione, e alle convenzioni internazionali sui diritti economici, sociali, culturali, civili, politici e delle minoranze;
- conformità a tutti i requisiti della Norma SA8000 nella sua più recente edizione
- l'azione continua per lo sviluppo del personale;
- il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro e delle azioni in materia di salute e sicurezza dei lavoratori;
- la selezione e il controllo dei propri fornitori affinché assicurino le garanzie di rispetto dei principi etici a cui si uniforma l'azienda;
- la diffusione dei principi della Responsabilità Sociale all'esterno dell'azienda;
- l'avvio di iniziative a carattere sociale.

**4. l'attuazione di un sistema di miglioramento continuo dei processi da perseguire attraverso:**

- l'attuazione di un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore e la gestione efficiente dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali e minimizzare l'impatto sull'ambiente delle proprie attività

**5. la realizzazione della crescita guidata dei fornitori:** per raggiungere l'obiettivo di migliorare reciprocamente l'efficacia e l'efficienza dei processi relativi al cliente.

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

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

## **1. LA GOVERNANCE**

### **1.1 Assetto proprietario e rapporti con terzi**

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

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

I principali referenti aziendali sono gli enti proprietari, Comune e Provincia di Parma, che si fanno interpreti dei bisogni di mobilità della collettività per tradurli in richieste di servizio. Il servizio viene commissionato tramite la Società per la Mobilità e il Trasporto Pubblico (S.M.T.P.) che fissa attraverso il contratto di servizio le linee, le frequenze e gli standard che il servizio erogato deve rispettare.

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

### **1.2 Tep S.p.A.**

#### **1.2.1 Composizione e nomina degli Organi di governo**

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

La scelta dei candidati è effettuata tenendo presente che gli amministratori devono possedere competenze adeguate e allo stesso tempo essere in grado di farsi interpreti dell'interesse del servizio che l'azienda offre. Gli amministratori non devono inoltre trovarsi in situazioni di incompatibilità/inconferibilità, ai sensi delle leggi vigenti.

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

#### **1.2.2 Amministratori in carica**

Al 31 dicembre 2016 è in carica il Consiglio d'Amministrazione composto dal prof. ing. Antonio Rizzi, Presidente, dal dott. Mirko Rubini, Vicepresidente, e dalla dott.ssa Patrizia Zucchi.

#### **1.2.3 Trattamento economico**

Gli Amministratori percepiscono un compenso fisso; il Presidente e il Vicepresidente percepiscono un'eventuale indennità di risultato in relazione agli utili realizzati dall'Azienda.

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

#### **1.2.4 Organi di controllo**

Il Collegio Sindacale alla data del 31 dicembre 2016 risulta composto dal dott. Paolo Pavarani, Presidente, e dai Sindaci effettivi dr. Gian Luca Conti e dott.ssa Sara Magnani.

Il Collegio Sindacale, che viene nominato dall'Assemblea degli Azionisti, svolge le funzioni di controllo definite dallo statuto e dalla legge.

La revisione legale dei conti è affidata dall'Assemblea degli Azionisti alla società Trevor s.r.l..

### 1.3 Tep Services s.r.l.

Il Consiglio d'Amministrazione è stato rinnovato il 29/09/2015, nelle persone del Sig. Paolo Antonini, che ricopre il ruolo di Presidente, del geom. Maurizio Bolzoni, nominato Amministratore Delegato, e dell'avv. Monica Carattini.

Il Presidente Antonini e la consigliera Carattini sono stati nominati in rappresentanza di Tep s.p.A., mentre l'Amministratore Delegato Bolzoni è nominato in rappresentanza del capitale privato.

Gli organi di controllo sono rappresentati dal Sindaco Unico; la revisione legale dei conti è stata affidata dall'Assemblea degli Azionisti, alla società Trevor s.r.l..

### 1.4 Parmabus s.c.r.l.

Si tratta di una società consortile a responsabilità limitata costituita tra Tep (che detiene il 51% delle quote) e 33 piccole aziende private (con il rimanente 49%).

L'Amministrazione della società dal 2015 è affidata ad un Amministratore Unico, nominato dall'Assemblea dei Soci, indicato dai soci privati e di gradimento di Tep S.p.A., dr.ssa Daniela Otelli.

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

La Figura 4 presenta l'organizzazione di Tep S.p.A. al 31 dicembre 2016.

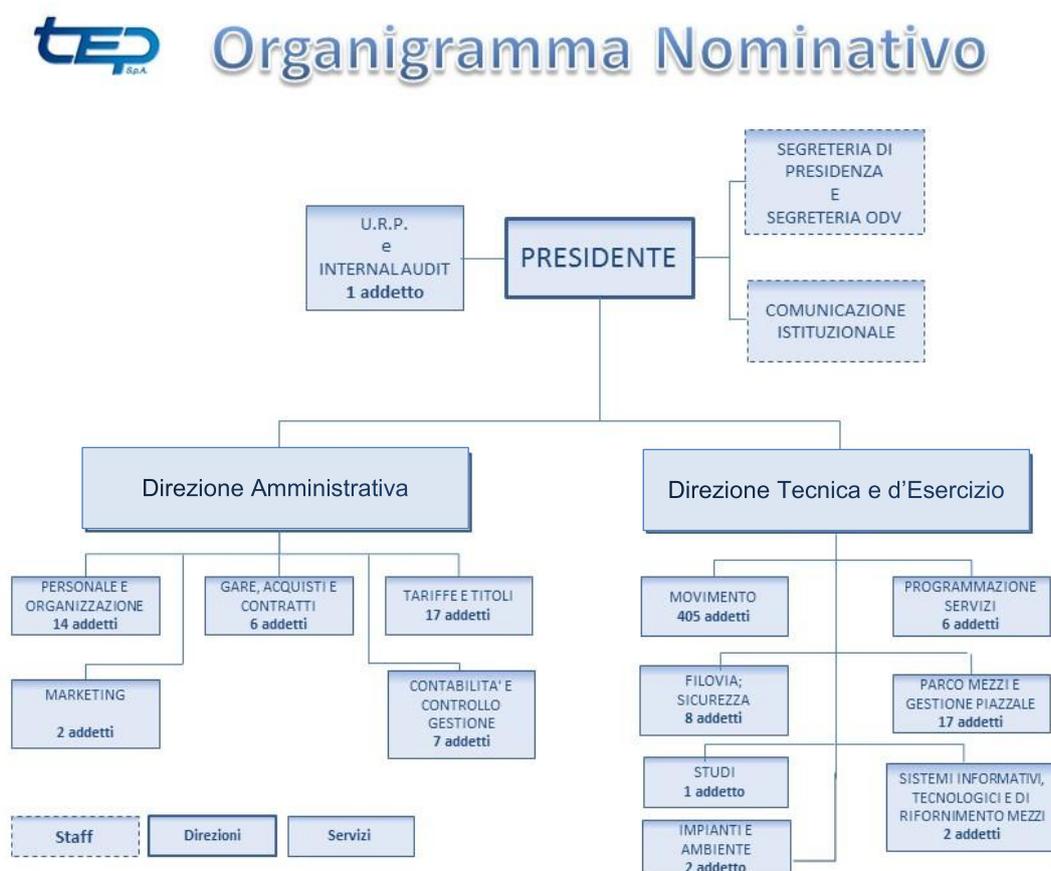


Figura 4 - Organizzazione di Tep S.p.A.

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

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

La figura 5 presenta l'organizzazione di Tep Services s.r.l. al 31 dicembre 2016.

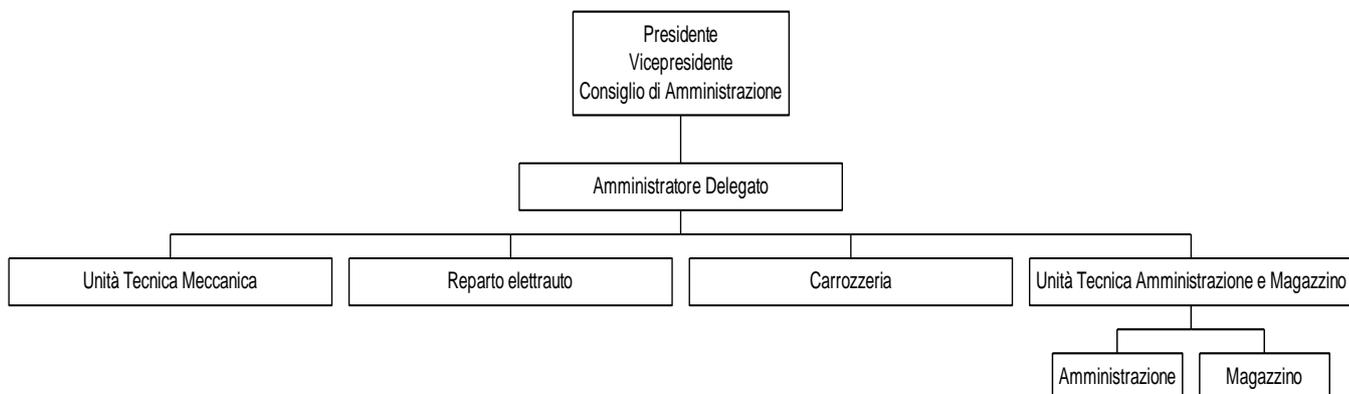


Figura 5 – Organizzazione di Tep Services s.r.l.

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1.8 Il Sistema di Gestione Integrato di Tep

Tep S.p.A. dispone di un Sistema di Gestione Integrato certificato secondo le norme ISO 9001 (certificazione di Qualità), ISO 14001 (certificazione ambientale), OHSAS 18001 (certificazione Sicurezza sul lavoro) e lo standard SA 8000 (certificazione della Responsabilità Sociale) e che assicura il rispetto degli standard qualitativi ed il rispetto dei principi della Responsabilità Sociale ed il miglioramento continuo dei processi attraverso due strumenti principali:

- un sistema documentale, tenuto sempre aggiornato, che, attraverso opportune procedure, definisce le regole alle quali il personale deve attenersi, le modalità di registrazione ed elaborazione dei dati e gli indicatori utilizzati per assicurare il controllo ed il miglioramento dei processi<sup>7</sup>.
- L'attività di auditing che consente il monitoraggio dell'efficacia e della conformità del Sistema Integrato, effettuato da auditor interni adeguatamente formati per tali attività, che collaborano con consulenti e tecnici esterni nello svolgimento delle attività di auditing.

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

Nel 2016 sono state confermate le certificazioni dell'intero Sistema di Gestione.

---

<sup>7</sup> Nel corso del 2014 è stata effettuata una revisione del Manuale per includere le variazioni organizzative emerse nel 2013 e per applicare il Sistema per la Gestione della Salute e Sicurezza secondo la OHSAS 18001, implementato durante l'anno.

## 2. L'ANDAMENTO DELLA GESTIONE 2016 E LE PROSPETTIVE

### 2.1 I risultati 2016

Il bilancio di esercizio del Gruppo presenta un utile netto di € 2.495.805, che conferma l'andamento positivo pluridecennale, raro nel settore del trasporto pubblico in Italia e pressoché unico considerando le altre realtà del contesto regionale emiliano romagnolo, dove si sono registrate negli anni scorsi pesanti situazioni di perdita. In particolare, si rileva il miglioramento, rispetto al 2015, del M.O.L., che mette a confronto i ricavi con i costi operativi, un indicatore particolarmente probante nel valutare la reale gestione operativa del gruppo ed il costante trend positivo dell'EBIT, pari nel 2016 al 13,6%. Il risultato 2016 è stato raggiunto:

- Dal punto di vista dei ricavi, grazie all'impegno profuso dal Gruppo nel contrasto all'evasione tariffaria. Le iniziative sperimentali assunte hanno favorito una buona performance sulle vendite, sia di biglietti che di abbonamenti, con buoni risultati quindi sul livello di fidelizzazione dei clienti. Significativo è stato l'incremento del valore degli introiti per biglietti e titoli.
- Dal punto di vista dei costi, grazie a:
  - **il costo del carburante** (gasolio, metano ed energia di trazione), si è mantenuto contenuto per tutto l'esercizio (-8,12% rispetto all'esercizio precedente);
  - **la riduzione dei costi assicurativi**, conseguente ad un buon andamento dei livelli di incidentalità (-25% rispetto all'esercizio precedente) ha permesso di ridurre in maniera considerevole i premi assicurativi nella nuova gara che si è svolta nell'esercizio;
  - Nonostante gli **investimenti in nuovi mezzi** siano stati posticipati al 2017 per essere utilmente inseriti nel piano di gara, nel corso del 2016 si è comunque completata la procedura di acquisto di 12 mezzi 18 metri Solaris Urbino 18, di ultima generazione, Euro 6 che sono entrati in funzione sulla linea di forza nord sud all'inizio del 2017
  - **il mantenimento di una gestione attenta delle risorse umane**, che ha consentito di procedere a nuove assunzioni ma al tempo stesso di tenere sotto controllo il costo del personale, riducendo l'effetto incrementale del rinnovo del CCNL autoferrotranvieri, che comunque è stato garantito a tutto il personale già a partire dal novembre 2015 e non è stato coperto da trasferimenti di altra natura se non dagli interventi di ottimizzazione interna.

Dal lato della produzione del servizio, il 2016 ha visto il pieno rispetto degli impegni contrattuali previsti dal contratto di servizio. Il complesso dei servizi urbani ed extraurbani di linea registra un andamento costante dei km prodotti. Le percorrenze del servizio scolastico denominato Happy Bus, incluso nel contratto di servizio, sono state pari a 568.000 km rispetto ai 574.000 km del 2015.

Nonostante il numero dei dipendenti del Gruppo sia aumentato, nel corso del 2016 (passando da 528 a 543), il costo del personale è rimasto pressoché costante rispetto all'esercizio precedente.

Dal lato dei ricavi tariffari si evidenzia un aumento dell'8,31% dei passeggeri rispetto al 2015, con una decisa inversione di tendenza rispetto al 2011: i dati a consuntivo al 31 dicembre 2016 rilevano 35.019.398 passeggeri sul servizio urbano ed extraurbano, contro i 32.887.811 del 2015.

Anche nel 2016 è continuata l'attività di aggiornamento della sezione "Società Trasparente" del sito, dove chiunque può prendere visione degli atti e delle informazioni aziendali rilevanti, secondo quanto previsto a norma di legge. Nel panorama delle aziende di TPL, si tratta di uno degli archivi documentali di gestione più completi e fruibili a disposizione del pubblico e di tutti gli interessati, a testimonianza di un impegno alla trasparenza lungi dall'essere puramente formale.

In corso d'anno è continuato il processo di verifica della conformità a tutte le certificazioni conseguite.

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

Per quanto riguarda gli investimenti, tra il 2004 e il 2016 sono entrati in servizio 148 nuovi mezzi per un investimento totale di circa 37,1 milioni di euro.

Il 2016 è stato il quindicesimo anno di attività di Tep Services, società nata a seguito dell'affitto di ramo d'azienda di Tep S.p.A. relativo all'attività di officina per la riparazione e la manutenzione del parco rotabile. A fine 2016 il contratto con la società è stato prorogato di un ulteriore anno, fino al 31/12/2017.

La società si pone costantemente l'obiettivo di garantire a Tep un servizio di qualità ed efficienza ed a costi competitivi attraverso la riduzione del numero di soccorsi per guasti in linea.

Il Bilancio 2016 si conferma positivo, chiudendo con un utile netto di € 96.741, anche grazie ad una significativa riduzione delle lavorazioni esterne.

Gli aspetti di criticità qualitativa del servizio sembrano invece essersi ridotti, pur rimanendo ancora qualche problema relativo ai soccorsi per guasti in linea. Per il futuro occorrerà continuare a lavorare sui processi di efficientamento già intrapresi negli ultimi esercizi, i cui risultati sono evidenti analizzando le voci di bilancio.

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

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

Considerata la dimensione ormai raggiunta da questi servizi (circa 3.200.000 Bus/Km all'anno), è evidente quanto sia importante la funzione di coordinamento per questi servizi che svolge il consorzio, garantendo la qualità e regolarità dell'offerta con azioni mirate di verifica e monitoraggio.

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

Con la proroga del contratto di servizio fra Tep ed SMTP fino a tutto il 31/12/2016, è stato prorogato anche il contratto di servizio fra Tep e Parmabus fino al 31/12/2016.

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

## **2.2 Prevedibile evoluzione della gestione**

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

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

## **2.3 Rischi e incertezze**

Le principali tipologie di rischio cui l'attività del Gruppo è esposta sono le seguenti:

### **Rischio di mercato:**

- rischio di tasso di cambio: il Gruppo opera a livello nazionale esclusivamente in Euro e pertanto non risulta esposto al rischio di cambio;

- rischio di tasso di interesse: il Gruppo non è soggetto a particolari rischi legati alle variazioni dei tassi di interesse in relazione alla posizione finanziaria netta positiva;

**Rischio di credito:** il Gruppo ha attuato una politica creditizia che prevede che l'esposizione al rischio sia monitorata regolarmente.

Si deve ritenere che le attività finanziarie del Gruppo abbiano una buona qualità creditizia, in quanto i crediti sono vantati prevalentemente verso Enti Pubblici. I crediti verso clienti privati non presentano concentrazione. Peraltro, una quota consistente del credito vantato dal Gruppo è nei confronti di SMTP per il corrispettivo del Trasporto Pubblico Locale.

**Rischio di liquidità:** una politica prudente del rischio di liquidità implica il mantenimento di adeguate disponibilità liquide. Il Gruppo dispone di risorse finanziarie sufficienti a far fronte alle proprie ordinarie obbligazioni, anche in considerazione del fatto che non presenta indebitamento finanziario, e non sta operando in tensione finanziaria grazie al flusso di cassa che la gestione operativa è in grado di produrre. Si renderà necessaria un'oculata gestione dei flussi finanziari per l'esercizio 2015, alla luce dei ritardi nei pagamenti dei contributi in conto investimenti da parte delle amministrazioni pubbliche.

**Altri rischi di prezzo:** non si rilevano particolari esposizioni al rischio di prezzo.

Le principali incertezze a cui il Gruppo è esposto sono le seguenti:

- Gli Amministratori ritengono che non sussistano incertezze di tipo interno ed organizzativo.
- Incertezza di tipo esterno: nel dicembre 2013, dopo che anche la seconda gara è risultata priva di offerte, il Comune e la Provincia di Parma hanno deliberato di affidare il servizio di TPL dell'ambito Taro (già bacino di Parma) attraverso una procedura concorsuale di tipo tradizionale, dando mandato a SMTP di avviare le procedure di affidamento per arrivare all'assegnazione entro dicembre 2015, prorogando, nel contempo, l'affidamento del servizio con il relativo contratto a tutto il 31 dicembre 2015. A fine 2015 è stato pubblicato da SMTP il bando di gara per l'assegnazione del servizio di TPL nel bacino Taro per gli anni 2017-2025, a cui Tep ha partecipato. Nel corso dell'autunno sono stati pubblicati gli esiti provvisori di gara, con aggiudicazione ad un'altra azienda rispetto a Tep, e l'affidamento del servizio di TPL è stato prorogato a Tep fino al 30/06/2017. L'aggiudicazione definitiva della gara è stata fatta nella primavera 2017. Tep ha proposto ricorso al TAR di Parma, che nell'ottobre 2017 ha emesso una sentenza a lei favorevole. E' attualmente pendente il ricorso al Consiglio di Stato da parte dei soccombenti avverso alla decisione del TAR.
- Incertezze connesse a contenziosi: la Capogruppo ha in corso una ispezione da parte della Corte dei Conti in relazione ai conti giudiziali dal 1996 al 2005 resi da TEP S.p.A. in quanto gestore del servizio parcheggi del Comune di Parma. Secondo la Corte dei Conti la Capogruppo avrebbe rivestito, nel periodo oggetto della verifica, la qualità di agente contabile e come tale non avrebbe pienamente ottemperato ai requisiti di rendicontazione secondo le forme previste per gli agenti contabili. La Capogruppo, con il supporto dei propri legali, ancorché contesti l'applicabilità della qualifica di agente contabile alla fattispecie, la prescrizione degli esercizi fino al 2002 ed il fatto che ha gestito i parcheggi solo successivamente all'esercizio 2001, ha comunque prontamente fornito all'ente verificatore tutte le rendicontazioni economiche, già presentate a suo tempo al Comune di Parma, necessarie a ricostruire il proprio operato nella gestione del servizio parcheggi per il periodo di sua competenza. La questione non ha avuto nell'anno 2014 ulteriori sviluppi. Nell'estate 2014 la Capogruppo è stata anche oggetto di una verifica amministrativo-contabile, effettuata dalla Dirigenza dei servizi Ispettivi di Finanza Pubblica, trovandosi poi a fornire al MEF, nei primi mesi del 2015, con il supporto dei propri legali, le proprie controdeduzioni alle criticità segnalate nella relazione stilata dell'ispettore di Finanza Pubblica, senza peraltro avere ulteriori riscontri. Nessuna delle questioni ha avuto sviluppi ulteriori.

### **3. ASPETTI ECONOMICI**

#### **3.1 Il bilancio**

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

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

#### **3.2 I ricavi**

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

- introiti da titoli di viaggio per il Trasporto Pubblico Locale;
- i corrispettivi da Contratto di Servizio con S.M.T.P., di cui fanno parte i trasporti urbani ed extraurbani, nonché i servizi Happybus e Prontobus. Il 2016 è stato l'undicesimo anno di gestione del Contratto di Servizio stipulato con S.M.T.P.;
- i servizi di Turismo e i servizi speciali;
- la pubblicità sugli autobus.

I ricavi di Tep Services s.r.l. sono rappresentati principalmente dal Contratto di manutenzione del parco mezzi Tep sottoscritto nel 2002 e prorogato fino al tutto il 2016 .

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

#### **3.3 La performance economica**

L'esercizio si è chiuso con un utile di gruppo di € 2.495.805 (rispetto a un utile di € 506.537 del 2015). L'andamento dei ricavi e dei costi di Tep, strutturato secondo quanto previsto dall'indicatore EC1 delle Linee Guida G3, è presentato in A 1.1. Gli importi sono indicati in migliaia di Euro.

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

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

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

- il rinnovo del parco mezzi che consente di fornire un servizio migliore e allo stesso tempo di ridurre l'impatto ambientale;
- le attività svolte per le modifiche ai percorsi e alle linee a seguito di richieste provenienti dagli utenti;

- le iniziative per facilitare l'accesso degli utenti al servizio;
- le iniziative a fini sociali, indicate al § 7.5;
- sistemi e nuove tecnologie di bordo sui mezzi, con particolare riguardo a quelli relativi al nuovo sistema di bigliettazione ("Mi Muovo", vedere § 4.3).

### **3.4 Implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici**

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

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

Anche l'acquisto dei nuovi filobus, avviato nel 2011, rappresenta un investimento mirato all'utilizzo di energia pulita e alla riduzione dei consumi di risorse naturali e del miglioramento della qualità dell'aria in accordo con gli obiettivi del PAIR 2020 (Piano aria integrato regionale) che contiene le misure per il risanamento della qualità dell'aria al fine di ridurre i livelli degli inquinanti sul territorio regionale e rientrare nei valori limite fissati dalla Direttiva 2008/50/CE e dal D.Lgs 155/2010.

Un altro punto di forte impegno è legato all'attenzione dedicata, a livello di analisi preliminari, a tutte le soluzioni che mirano all'impiego di autobus utilizzando fonti di energia non tradizionali o elettriche e riconducibili a fonti rinnovabili.

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

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

- maggior costo sostenuto per l'erogazione del servizio filoviario (manutenzione dei filobus e della linea) rispetto a quello degli autobus, che equivale a circa € 0,215 in più rispetto agli autobus per Km percorso, per un totale di circa € 195.000 nel 2016.
- sono inoltre riconducibili a spese per la sostenibilità, di cui non si dispone di un totale esatto, ma che sono stimabili in alcune centinaia di migliaia di Euro, i costi sostenuti per assicurare il rispetto delle norme e leggi relative ad ambiente e sicurezza, quelli sostenuti per ridurre i rischi di infortuni del personale, le visite mediche, la formazione relativa alla salute e sicurezza, i costi per lo smaltimento dei rifiuti e quelli per la certificazione di qualità, ambiente e responsabilità sociale;
- la corresponsione degli stipendi al personale in permesso sindacale;
- le iniziative destinate a fini sociali.

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. IL SERVIZIO PER LA MOBILITÀ DEL TERRITORIO

### 4.1 I servizi

Nel 2016 Tep ha trasportato circa 32,5 milioni di passeggeri che utilizzano i mezzi di trasporto pubblico locale, oltre ai 1.400 scolari che tutti i giorni utilizzano il servizio Happy Bus e a coloro che utilizzano i servizi speciali e quelli di noleggio con conducente.

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

Al 31 dicembre 2016 Tep gestisce:

- Nell'area della città di Parma:
  - Il servizio urbano della città di Parma comprende 18 linee a frequenza su una rete di 237 km strutturata in modo radiale dal centro verso la periferia. Alcune delle linee urbane (n. 2, 5, 6, 7, 8, 12, 13, 15 e 23, identificate da apposta segnaletica sulle paline di fermata) sono attrezzate al trasporto di clienti a ridotta capacità motoria, grazie all'uso esclusivo di mezzi dotati di pedana apposita.
  - Sono attivi collegamenti con i parcheggi scambiatori, allo scopo di ridurre i flussi di auto all'interno della città, anche grazie alla possibilità di viaggiare tutto il giorno con l'acquisto del biglietto all'emittitrice presente presso i parcheggi. Ogni giorno, quasi 3000 persone lasciano la propria auto presso i parcheggi e raggiungono il centro utilizzando:
    - 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.
  - è attivo il servizio Pronto Bus, servizio notturno a chiamata attivo dalle 20.15 all'1.15 di tutti i giorni, compresi i festivi, che permette di viaggiare senza orari e percorsi fissi. L'utente può prenotare la sua corsa chiamando il numero 840 222 223 che fornirà l'orario esatto d'arrivo del bus e la fermata più vicina (oltre mille in tutta la città, in media una ogni 250 metri circa). Il servizio impegna dai 6 agli 8 autobus per sera e trasporta oltre 6.600 viaggiatori al mese con punte fino a 9.300 viaggi/mese.
- Nell'area della provincia di Parma e in collegamento con alcune località di province limitrofe:
  - Il servizio extraurbano: comprende 80 linee ad orario su una rete di circa 1970 km; le linee extraurbane collegano tutta l'area della provincia sulle principali direttrici di traffico con la città di Parma e forniscono relazioni locali con i principali centri del territorio.
  - Pronto Bus Extra: è un servizio a chiamata diurno attivo in alcuni comuni della provincia di Parma (Albareto, Bardi, Berceto, Borgotaro, Corniglio, 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: si configura come un servizio di linea, sugli stessi instradamenti e orari di alcuni percorsi a carattere locale, si effettua però su prenotazione da parte dell'utenza.
- Servizio di Turismo: Tep, operando nel campo della mobilità e del trasporto da lungo tempo, si propone di offrire servizi sempre più rispondenti alle esigenze di una popolazione che desidera migliorare la propria qualità di vita e dispone di flotta di 9 mezzi dotati di tutti i comfort, una rosa di autisti selezionati che rispettano rigorosamente i turni di guida prescritti dalla legge e tutti i più elevati standard di sicurezza. Grazie al pullman Beulas da 63 posti, attrezzato per trasporto disabili, Tep offre servizi accessibili a tutti.
- Servizio scolastico Happy Bus: il servizio di trasporto scolastico per gli alunni delle scuole primarie e secondarie di 1° grado, nonché per le scuole materne statali del Comune di Parma, è nato nel 2003 in collaborazione con gli assessorati alla Mobilità e Ambiente e alle Politiche per l'Infanzia e per la Scuola del Comune di Parma, ed è stato nominato progetto pilota a livello nazionale per il suo carattere innovativo. Si tratta di un servizio realizzato con mezzi ecologici a metano, appositamente allestiti, che raccoglie i bambini lungo fermate realizzate su misura in base alle richieste pervenute; sul bus, oltre all'autista, è presente un accompagnatore lungo tutto il tragitto. Il servizio dà un valido contributo alla qualità della vita dei genitori, risparmiando loro tempo e stress negli spostamenti quotidiani delle ore di punta, e migliora la mobilità sostenibile della città, riducendo gli spostamenti con mezzo privato negli orari di punta dell'ingresso e dell'uscita dei bambini da scuola.

## 4.2 Il parco autobus e filobus

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

Il parco Tep è caratterizzato dalla presenza di una quota consistente di filobus, utilizzati su quattro importanti 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.

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

Qui di seguito le tabelle della situazione del parco mezzi circolante di TEP al 31/12/2016:

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

Tipologia di servizio		Numero mezzi assegnati
URBANO	AUTOBUS	149
	FILOBUS	30
<i>Totale URBANO</i>		<i>179</i>
<i>Totale SCUOLABUS (Happy Bus)</i>		<i>22</i>
<i>Totale TURISMO</i>		<i>10</i>
<i>Totale AUTOBUS EXTRAURBANO</i>		<i>105</i>
<b>Totale parco mezzi</b>		<b>316</b>

### 2) Parco mezzi distinto per anzianità

ETA' MEDIA PARCO MEZZI	12,89 anni	
Mezzi da 0 a 5 anni	44	14%
Mezzi da 5 a 10 anni	45	14%
Mezzi da 10 a 15 anni	114	36%
Mezzi con più di 15 anni	113	36%
<b>Totale parco mezzi</b>	<b>316</b>	<b>100%</b>

Come si evidenzia nella tabella di seguito, tra il 2004 e il 2016 sono stati messi in servizio **148** nuovi mezzi per un investimento totale di circa **37,1** milioni di euro.

ANNO	MEZZI ACQUISTATI	INVESTIMENTO
<b>2004-2016</b>	7 autobus urbani Euro 3 diesel con CRT	<b>37,1</b> milioni euro
	18 autobus suburbani Euro 3 diesel con CRT	
	10 autobus urbani Euro 4 diesel con CRT	
	6 autobus urbani Euro 5 diesel con SCR	
	11 autobus suburbani Euro 5 diesel con SCR	
	4 autobus interurbani Euro 5 diesel con SCR	
	7 autosnodati suburbani 18 metri Euro 5 diesel con SCR	
	1 autobus suburbano Euro 6 diesel con FAP	
	47 autobus urbani EEV a metano	
	16 autobus urbani EEV diesel con CRT	
	10 filosnodati 18 metri ZEV	
	1 pullman n.c.c. Euro 4 diesel con CRT	
	1 pullmino trasporto disabili Euro 4 diesel con CRT	
	7 scuolabus EEV a metano	
	1 autobus suburbano 12 metri Euro 6 diesel con FAP	
	1 autobus interurbano 12 metri Euro 6 diesel con FAP	
-----		
CRT= filtro rigeneratore continuativo		
SCR= filtro catalizzato selettivo		
EEV= veicolo ecologicamente migliorato		
ZEV= veicolo con zero emissioni		

Il piano di rinnovo della flotta Tep per l'anno 2017 è temporaneamente sospeso, in attesa dell'assegnazione della gara per il TPL nel bacino di Parma, che dovrebbe concludersi nel corso dello stesso anno.

### **4.3 Il servizio e i viaggiatori**

Nel 2016 si è invertito il trend di contrazione dei viaggiatori trasportati iniziato nel 2011, e il numero dei passeggeri del servizio è aumentato: i dati a consuntivo al 31/12/2016 rilevano, rispetto al 2015, un aumento di viaggiatori dello 1,94% sul totale, mentre il valore dell'indicatore "viaggiatori/km per il servizio TPL" è rimasto invariato rispetto all'anno precedente (vedere A 1.2).

L'aumento dei viaggiatori è il frutto di una decisa politica aziendale di contrasto all'evasione, avviata in via sperimentale nel corso del 2016 con l'affidamento della verifica dei titoli in ambito urbano ad una ditta esterna che, a fronte di un tasso di evasione pressoché costante rispetto agli anni precedenti, ha permesso però di svolgere in modo più capillare i controlli, inducendo quindi l'utenza a viaggiare rispettando le disposizioni in merito. Nel 2016, i passeggeri controllati in ambito urbano sono stati 686.063, e sono state elevate 35.144 sanzioni, mentre sul servizio extraurbano sono state elevate 10.464 sanzioni, a fronte di 113.652 passeggeri controllati.

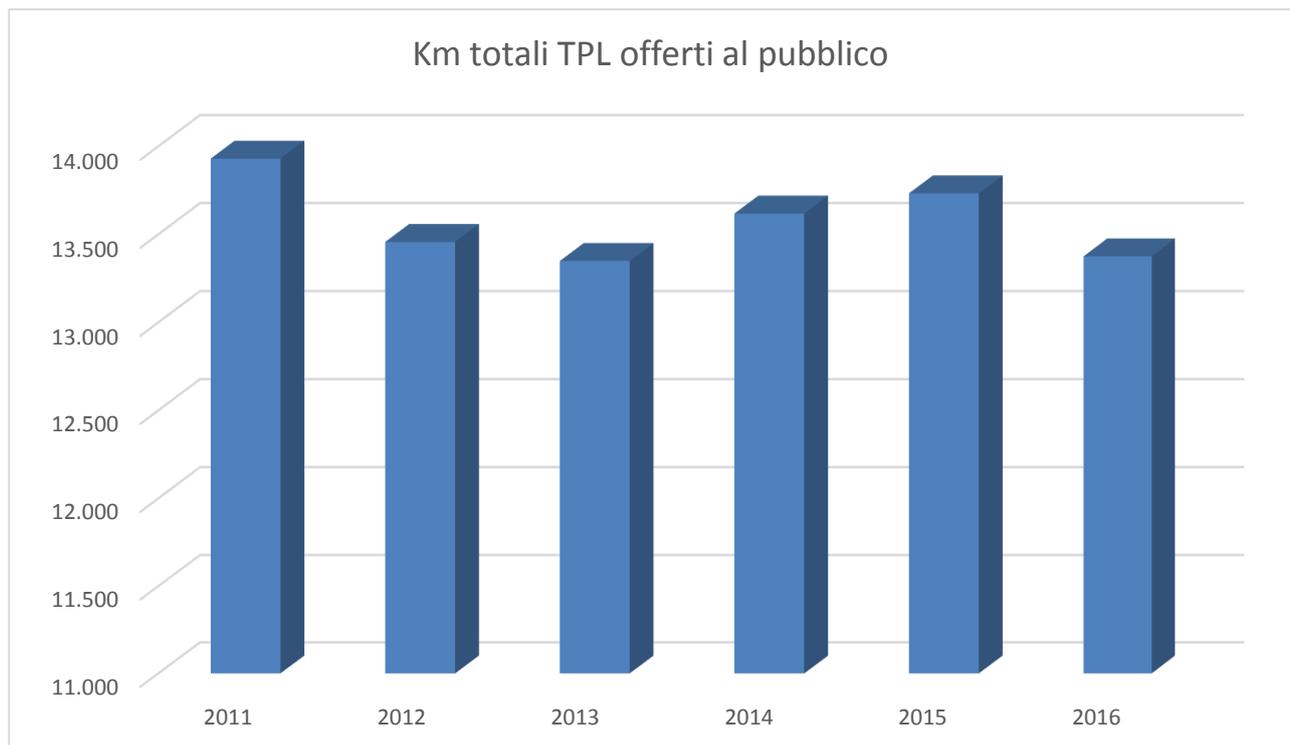


Figura 6– km di servizio prodotto

Per poter garantire che l’inversione positiva del trend in atto si stabilizzi e che quindi si possa registrare un continuo aumento degli utilizzatori del TPL, è comunque necessario uno sforzo congiunto da parte di tutti gli enti competenti (Comune di Parma, TEP e SMTP) per individuare e perseguire politiche viabilistiche che favoriscano il mezzo pubblico, attraverso l’istituzione di corsie riservate e il governo della mobilità urbana, il controllo della circolazione e della sosta. In questo modo il servizio, in termini di tempi di percorrenza, risulterebbe più appetibile, e sarebbe possibile un’ottimizzazione dell’uso delle risorse, che porterebbe ad una riduzione dei costi di produzione. Inoltre, un incremento nell’uso del trasporto pubblico porterebbe ad un miglioramento della mobilità cittadina e ad una conseguente riduzione dell’inquinamento da traffico.

Allo scopo di rendere sempre più agevole e conveniente il reperimento e l’utilizzo dei documenti di viaggio, Tep partecipa al progetto regionale “Mi Muovo”, che prevede la possibilità di ricaricare gli abbonamenti tramite gli atm bancari e via web, e, dal 2015, anche l’acquisto del biglietto attraverso la app SmarTicket.

L’apprezzamento dell’utenza rispetto all’offerta di servizio proposta dall’azienda, sia dal punto di vista qualitativo che dal punto di vista della corretta produzione e distribuzione sul territorio, si desume da un’indagine di “customer satisfaction” effettuata nel corso del 2016 dalla Regione Emilia-Romagna e da SMTP, i cui dati sono riportati al paragrafo 4.6.

Nell’ambito del progetto “servizi di trasporto a chiamata” (DRTS - Demand Responsive Transport Services), il servizio urbano notturno Pronto Bus conferma l’efficacia ed il gradimento per la sua particolare modalità d’offerta. L’assetto del servizio coniuga un’estrema flessibilità d’impiego all’esigenza di soddisfare una domanda di trasporto, a volte anche non propriamente debole, sulle principali direttrici cittadine. Vale la pena notare che tale servizio, particolarmente apprezzato dall’utenza, viene effettuato da pochissime società di trasporto in quanto particolarmente complesso dal punto di vista organizzativo ed oneroso.

Nel 2016 in ambito urbano sono stati percorsi 7,96 milioni di chilometri e trasportati 27.220.778 passeggeri. In ambito extraurbano sono stati percorsi 2,13 milioni di chilometri di servizio, a cui vanno aggiunti altri 2,78 milioni di km in subaffidamento, per un totale di 4,91 milioni di km prodotti. I passeggeri extraurbani

trasportati nel 2016 sono stati 7.249.206, un aumento del 7,45% rispetto al 2015, cui si aggiungono circa 111.774 passeggeri che usufruiscono dei servizi locali di Fidenza, Borgotaro, Collecchio e Sorbolo

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

Il servizio Happy Bus registra un'utenza pressoché costante: nel 2016 sono stati infatti trasportati 439.800 studenti, in leggero calo rispetto ai 441.400 del 2015.

Dopo il passaggio del servizio urbano al biglietto magnetico, avvenuto nel 2010, nel 2011 si è introdotta la bigliettazione magnetica anche nel servizio extraurbano, con la completa attuazione del sistema zonale che, nel calcolo della tariffa, è andato a sostituire quello precedente a scaglioni chilometrici. Dal 2011 è iniziato il progressivo trasferimento di tutti gli abbonati dal supporto cartaceo a quello contact-less; la migrazione ha preso l'avvio con gli abbonamenti annuali, passando poi a quelli plurimensili e ai mensili. Tale migrazione è stata accompagnata da un forte processo innovativo nelle modalità di ricarica dei supporti contact-less che, in collaborazione con il sistema bancario, ha portato alla possibilità di ricaricare le tessere via web e presso gli ATM delle banche. Le principali rivendite urbane ed extraurbane sono state dotate degli strumenti necessari per ricaricare gli abbonamenti, ampliando quindi le possibilità di ricarica dei titoli di viaggio degli utenti. Nel 2016 il sistema ha mantenuto i livelli di pieno regime, dispiegando tutte le proprie peculiarità, in termini di miglioramento di servizio all'utenza ed ammodernamento tecnologico degli apparati.

#### MI MUOVO

**Mi Muovo** è il sistema di bigliettazione elettronica avviato nel corso del 2010. La piattaforma tecnologica, utilizzata da tutte le aziende di trasporto della regione Emilia-Romagna, consentirà a tutti i viaggiatori di spostarsi all'interno della regione utilizzando un unico titolo di viaggio valido per i bus di tutte le città e in futuro anche per il treno. Il sistema consente di calibrare il servizio in modo più puntuale rispetto alla richiesta dell'utenza, inoltre, rende più facile e comodo acquistare l'abbonamento, caricabile su tessere elettroniche anche tramite Internet e la rete bancomat.

La tariffazione in vigore col sistema Mi Muovo non utilizza più la distinzione di tariffa per scaglioni chilometrici, ma a zone: il prezzo di biglietti e abbonamenti si determina in base al numero di zone attraversate lungo il percorso. Nel corso del 2015 è stata completata la migrazione di tutti gli abbonamenti, compresi i mensili, sulla card elettronica, con la conseguente estensione delle opzioni di ricarica da remoto a tutti i titoli. Nel 2016 è partita la progettazione e la sperimentazione di un nuovo sistema di vendita e ricarica on line, tramite il quale l'utente potrà ricaricare un abbonamento già presente sulla propria tessera oppure acquistarne uno nuovo senza dover recarsi presso una biglietteria a TEP; il sistema consentirà all'utente di gestire autonomamente i propri contratti di abbonamento, e di doversi recare presso gli sportelli Tep solo una volta ogni 5 anni, per riabbonare la tessera magnetica sui cui i contratti sono caricati.

Nel 2016 è entrata in piena operatività la APP SmartTicket, che consente di utilizzare il proprio telefonino per acquistare biglietti di corsa semplice e procedere poi a bordo bus alla convalida degli stessi tramite QRcode.

Al fine di consentire all'utente di ottemperare all'obbligo di convalida a bordo bus, sono inoltre state posizionate in Parma 9 nuove emettitrici di biglietti magnetici in sostituzione di quelle già in servizio ormai obsolete.

#### 4.4 *La qualità del servizio*

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

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

Gli Enti di Controllo effettuano proprie attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato da Tep e possono applicare le penali previste dal Contratto di Servizio in caso di inadempienze (le principali sono rappresentate dai ritardi, mancate corse, non disponibilità di biglietti a bordo e tempi di risposta ai reclami che non hanno rispettato il limite previsto dalla Carta della Mobilità). L'ammontare e la distinta delle sanzioni è comunicata dall'Ente di Controllo (SMTP S.p.A.); per l'anno contrattuale 1° marzo 2016 - 28 febbraio 2017 è stata applicata una penale di € 102.931,77, ed è stato riconosciuto un premio contrattuale di € 380.000 per il raggiungimento di obiettivi di qualità, di razionalizzazione e miglioramento in senso ecologico (massimo utilizzo dei filobus) posti nel Contratto di Servizio.

#### **4.5 La Carta della Mobilità**

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

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

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

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

Ne esiste un'edizione cartacea, distribuita tramite biglietterie e punti informazioni, ed una elettronica diffusa attraverso il sito Internet<sup>8</sup>.

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

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

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

---

<sup>8</sup> [http://www.tep.pr.it/contatti/informazioni\\_alla\\_clientela/carta\\_della\\_mobilita\\_1.aspx](http://www.tep.pr.it/contatti/informazioni_alla_clientela/carta_della_mobilita_1.aspx)

Nella Carta della Mobilità è riportata una sintesi degli aspetti più rilevanti e significativi di ciascun fattore di qualità<sup>9</sup>.

TEP S.p.A. si impegna a monitorare tali fattori e ad assicurare il rispetto dell'obiettivo per ciascuno di essi per l'anno 2017.

#### 4.6 La soddisfazione dei clienti

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

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

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

Fattore qualitativo	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	Urbano	Urbano	Urbano	Urbano	Urbano	Urbano
Sicurezza del trasporto	84,60%	88,80%	84,60%	88,10%	76,27%	88,09%
Sicurezza personale a bordo	88,00%	86,80%	88,00%	77,20%	77,40%	77,18%
Regolarità del servizio	90,80%	89,90%	90,80%	91,10%	85,14%	91,10%
Comfort del viaggio	90,60%	90,50%	90,60%	91,00%	85,20%	91,05%
Pulizia e condizioni igieniche	74,40%	81,40%	74,40%	76,20%	74,95%	76,23%
Servizi per i disabili	70,50%	88,70%	70,50%	76,10%	71,05%	76,11%
Informazioni alla clientela	93,60%	93,10%	93,60%	87,50%	82,20%	87,45%
Cortesia del personale	89,30%	91,60%	89,30%	81,70%	82,20%	81,69%
Servizio reclami	82,90%	88,40%	82,90%	67,80%	55,84%	67,84%
Attenzione all'ambiente	83,40%	89,00%	83,40%	79,80%	78,01%	78,01%

Tabella 1 – Giudizio dei clienti Tep-servizio URBANO

Fattore qualitativo	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	Extraurb.	Extraurb.	Extraurb.	Extraurb.	Extraurb.	Extraurb.
Sicurezza del trasporto	87,90%	94,40%	87,90%	93,20%	82,01%	93,29%
Sicurezza personale a bordo	85,50%	94,80%	85,50%	83,90%	77,17%	83,95%

<sup>9</sup> NB: 1) tutti i dati contenuti nelle tabelle dei fattori di qualità si intendono aggiornati al 31 dicembre 2016. 2) I valori di soddisfazione sono estrapolati dall'indagine di *Customer Satisfaction* realizzata nel mese di novembre da Pragma per conto di SMTP e Regione Emilia-Romagna. 3) la percentuale di soddisfatti include gli intervistati che hanno espresso un voto da 6 a 10 su scala da 1 a 10, dove 1 esprime minima/nessuna soddisfazione e 10 la massima, con esclusione di coloro che non hanno espresso giudizio.

Fattore qualitativo	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	Extraurb.	Extraurb.	Extraurb.	Extraurb.	Extraurb.	Extraurb.
Regolarità del servizio	88,40%	94,50%	88,40%	97,50%	90,18%	97,49%
Comfort del viaggio	90,70%	89,60%	90,70%	95,30%	87,65%	95,34%
Pulizia e condizioni igieniche	85,50%	84,40%	85,50%	72,10%	77,65%	72,08%
Servizi per i disabili	81,70%	95,60%	81,70%	79,40%	69,34%	79,37%
Informazioni alla clientela	82,40%	93,60%	82,40%	88,10%	73,08%	88,10%
Cortesia del personale	90,60%	94,60%	90,60%	86,80%	84,59%	86,76%
Servizio reclami	87,10%	90,90%	87,10%	59,00%	58,19%	59,02%
Attenzione all'ambiente	80,30%	94,80%	80,30%	81,30%	75,48%	75,48%

Tabella 2 – Giudizio dei clienti Tep-servizio EXTRAURBANO

#### **4.7 Il rapporto con i clienti e le informazioni sul servizio**

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

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.

Oltre agli sportelli, Tep mette a disposizione dei suoi clienti numerosi strumenti d'informazione, quali mappe delle linee, libretti orari, Carta della Mobilità e informazioni alle paline. Inoltre, sono disponibili diversi altri canali informativi:

- il numero 840 222 222, attivo tutti i giorni feriali e il sabato mattina, che fornisce indicazioni circa i percorsi e gli orari delle linee urbane ed extraurbane e raccoglie segnalazioni e suggerimenti da parte dell'utenza;
- il sito Internet [www.tep.pr.it](http://www.tep.pr.it) che, oltre alle informazioni sulla società, è in grado di fornire quelle relative alle linee, agli orari, alle tariffe, alle variazioni del servizio (nuovi servizi, chiusura strade, scioperi, modifiche di percorso, ecc.);
- la newsletter elettronica "Contepermail" che informa in tempo reale gli iscritti di scioperi, di modifiche temporanee e definitive dei percorsi delle linee, dell'entrata in vigore degli orari estivi o invernali, di iniziative particolare legate a Tep. Attraverso la newsletter gli utenti possono ricevere importanti informazioni su tutti quegli strumenti che possono agevolare l'uso del trasporto pubblico.

Particolare attenzione è prestata ai reclami<sup>10</sup> e alle segnalazioni che pervengono dai clienti, per l'importanza che essi rivestono in quanto espressione dell'aspettativa a fruire di un servizio migliore e più vicino ai desideri dei clienti/cittadini.

<sup>10</sup> Il reclamo è l'azione messa in atto dall'utente per comunicare una delusione rispetto alle proprie aspettative, in merito ad uno o più requisiti dei servizi promessi dall'Azienda.

I reclami possono essere inoltrati a TEP di persona, presso la biglietteria Tep di Barriera Bixio; oppure per iscritto all'indirizzo di via Taro 12, 43125 Parma, via fax allo 0521/214444; per posta elettronica all'indirizzo [tep@tep.pr.it](mailto:tep@tep.pr.it), accompagnati dalle generalità del reclamante. In alternativa è possibile compilare il modulo on line disponibile sul sito [www.tep.pr.it](http://www.tep.pr.it) alla voce "Segnalazioni e suggerimenti". Attraverso il Servizio informazioni è poi possibile fare segnalazioni, per portare a conoscenza di TEP disservizi o disagi. Le segnalazioni, al contrario dei reclami, non prevedono risposta da parte di TEP.

A tutti i reclami viene data risposta nei tempi e con le modalità previsti dalla Carta della Mobilità: agli 898 reclami pervenuti nel corso del 2016 (nel 2015 erano 613) è stata data risposta in un tempo medio di circa 24 giorni.

Nel 2016 il sistema di **telerilevamento** (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) della rete urbana di Parma è stato completamente revisionato, con l'estensione anche al servizio extraurbano.

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).

#### 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 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.

### 4.8 *La sicurezza a bordo*

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

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

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

- conoscenze, sensibilità e comportamenti dei conducenti: Tep opera un'attenta selezione dei propri conducenti, che:
  - vengono messi in servizio solo dopo verifiche sullo stile di guida da parte di conducenti più esperti;
  - sono sottoposti a visite mediche periodiche;

- sono sottoposti a verifiche durante l'erogazione del servizio e sensibilizzati, quando necessario, sulla necessità del rispetto di tutte le misure necessarie a garantire la sicurezza della guida.
- corretta manutenzione degli autobus: Tep Services effettua il controllo periodico e la manutenzione preventiva ed in caso di guasto dei mezzi al fine di garantire il pieno funzionamento di tutti i dispositivi che influiscono sulla sicurezza del viaggio
- adeguato posizionamento delle fermate: grazie alla collaborazione con SMTP per lo studio dei percorsi e delle fermate, sono garantiti il rispetto dei requisiti del Codice della Strada e la sicurezza dei passeggeri in attesa e dopo la discesa dall'autobus.

La sicurezza patrimoniale a bordo degli autobus è divenuta nel corso degli ultimi anni una tematica particolarmente sentita; per far fronte alla maggior richiesta di sicurezza, a partire dal 2009 sui bus della rete urbana di Parma (vedere riquadro) è stato montato un sistema di videosorveglianza che permette sia il monitoraggio dei flussi di passeggeri che la tutela della sicurezza dei viaggiatori e degli autisti. Questo è stato possibile grazie al sostegno economico del Comune di Parma, nell'ambito della convenzione per la realizzazione di implementazioni tecnologiche a seguito dell'insediamento a Parma dell'EFSA (Authority Alimentare Europea).

#### **SICUREZZA A BORDO**

Sono 66 i bus urbani attrezzati con speciali sistemi di videosorveglianza con telecamere a bordo. L'iniziativa s'inserisce nell'ambito di un progetto finalizzato a mantenere elevati i livelli di sicurezza per i passeggeri. Su ognuno dei bus sono installate 3 o 5 telecamere in grado di riprendere l'intero spazio interno. In qualsiasi momento i filmati registrati sono a disposizione delle Forze dell'Ordine, che possono visionarli e utilizzarli a supporto delle azioni di tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza dei cittadini.

Inoltre, la sicurezza a bordo non può che passare attraverso il coinvolgimento e la partecipazione di tutti gli utenti a bordo, che si fanno parte attiva nel controllo e nella segnalazione di episodi e comportamenti lesivi della sicurezza di tutte le persone a bordo, conducenti compresi.

A questo proposito sono state attuate e continuano ad essere seguite, iniziative di sensibilizzazione degli utenti a bordo e dei conducenti, sui temi della sicurezza partecipata ed attiva, concordati con le Forze dell'Ordine.

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

### 5.1 *Aspetti generali*

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

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

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

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

Nel 2016 i passeggeri dei servizi di TPL gestiti da Tep hanno percorso circa 13,37 milioni di km.

Sulla base di una stima, che tiene conto dell'occupazione media dei bus e dell'occupazione media delle auto private, se gli stessi passeggeri avessero utilizzato l'auto privata avrebbero percorso circa 136,95 milioni di Km con un evidente peggioramento dell'impatto ambientale. L'uso del mezzo pubblico ha consentito quindi una significativa riduzione dell'impatto complessivo.

**Nella provincia di Parma nel 2016, il mezzo pubblico:**

**- ha evitato emissioni di circa 13.558 tonnellate di CO<sub>2</sub>**

**- ha consentito un risparmio energetico equivalente a circa 7.844 TEP**

I dati della tabella sono destinati a migliorare grazie agli investimenti di Tep per l'ammodernamento del parco autobus: ogni nuovo mezzo EEV introdotto in sostituzione di un altro vetusto (e quindi con classe ambientale Euro 0 o precedente) comporta la riduzione delle emissioni di particolato dell'ordine di circa 1 g/km: siccome un autobus urbano percorre almeno 40.000 km all'anno, ciò significa che nell'atmosfera di Parma si immetteranno circa 40 kg in meno di particolato, con un indubbio beneficio non solo per l'ambiente, ma soprattutto per la salute dei cittadini. Nel caso di introduzione di un filobus, oltre all'abbattimento del particolato (che risulta leggermente superiore), si otterrà anche una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> quantizzabile in circa 3,8 tonnellate/anno sempre nell'ipotesi di una percorrenza di circa 40.000 km.

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

- definire obiettivi e traguardi ambientali che stimolano la sperimentazione di nuove tecnologie e soluzioni organizzative;
- sviluppare un sistema per il monitoraggio dei fattori ambientali e degli indicatori ambientali più significativi, e cioè:
  - i consumi energetici diretti e quelli indiretti;

- le emissioni in atmosfera e quelle acustiche, che rappresentano uno degli aspetti ambientali più significativi;
- l'uso delle risorse naturali;
- i rifiuti prodotti e riciclati;
- l'acqua utilizzata;
- gli scarichi;
- eventuali incidenti e reclami ambientali e le azioni adottate.

## **5.2 Uso delle risorse naturali**

### **5.2.1 Materiali**

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

I consumi di materiali sono dovuti principalmente a:

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

Per quanto riguarda le manutenzioni non è possibile indicare la quantità di materiali di consumo per riparazioni e manutenzione dei mezzi in quanto le officine che collaborano con TEP (Tep Services e altre officine collegate) forniscono propri ricambi e materiali (contratto "full service"). Altrettanto complicato stabilire, in termini di peso e/o volume, e monitorare i materiali per la manutenzione delle linee aeree.

Per quanto riguarda i mezzi circolanti nel 2016 si sono dismesse solo poche unità e il parco circolante è stato sostanzialmente mantenuto.

L'acquisto e la messa in circolazione di nuovi mezzi dovrà attendere il completamento della gara per l'affidamento dei servizi di TPL.

La composizione della flotta circolata suddivisa per classe ambientale è riportata nel seguito del presente rapporto.

Per quanto riguarda invece i materiali consumati per attività di ufficio (carta, cancelleria, toner, ecc.) le quantità in gioco si ritengono trascurabili rispetto a quello dei materiali di ricambio e di manutenzione.

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

### **5.2.2 Consumi energetici**

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

- "diretti": l'azienda produce direttamente energia attraverso l'acquisto di combustibili oppure l'utilizzo di propri generatori di energia (es: pannelli fotovoltaici, generatori eolici, ecc.);

- “indiretti”: l’azienda acquista energia prodotta da altri, come nel caso di energia elettrica acquistata da produttori/distributori oppure acquista prodotti/servizi che richiedono consumi energetici (es.: trasporto di gasolio per autotrazione, consumi di gasolio dei veicoli dei subconcessionari che forniscono servizi di trasporto per conto di Tep).

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

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

I consumi energetici di tipo indiretto sono relativi a:

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

Non sono stati conteggiati, in quanto non sono disponibili i dati:

- i consumi delle officine esterne che forniscono servizi di manutenzione degli autobus a Tep Services;
- i trasporti di materiali e liquidi (diversi dal gasolio) effettuati da organizzazioni terze e quindi riconducibili a consumi indiretti, che sono trascurabili.

La tabella A 1.3 presenta l’andamento dei consumi energetici nel periodo 2011-2015 espressi sia in termini assoluti sia in termini prestazionali, inteso come consumo specifico per Km percorso e per passeggero trasportato.

Dall’analisi dei dati nel periodo 2014-2016 risulta un incremento del consumo per Km percorso (da 16,33 a 16,69 MJ/Km). Tale valore è riconducibile ad un invecchiamento del parco mezzi e ad un contestuale mantenimento dei Km percorsi.

Nello stesso periodo si osserva una riduzione del consumo specifico per passeggero trasportato (da 7,17 a 6,52 MJ/passeggero) dovuto, a parità complessiva di Km, ad un aumento di passeggeri.

## **5.3 Emissioni in atmosfera**

### **5.3.1 Emissioni gassose**

Le emissioni gassose in atmosfera di Tep sono di tipo:

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

L'attenzione alla riduzione dell'impatto ambientale è dimostrata dall'evoluzione della composizione del parco mezzi suddiviso secondo le classi ambientali presentate nelle figure 9 e 10. La classificazione dei mezzi è fornita secondo le classi ambientali definite dalle normative europee per l'omologazione dei mezzi. Si precisa inoltre che nel parco, oltre ai veicoli elettrici e a quelli alimentati a gasolio o metano sono presenti:

- filobus bimodali gasolio – elettrici con motorizzazione secondo lo standard Euro 3. Si tratta di mezzi che normalmente sono alimentati tramite la rete aerea, ma, ove non è possibile fruirne, percorrono anche tratti con alimentazione a gasolio;
- autobus ibridi elettrici – gasolio, cioè che utilizzano un motore a gasolio per generare l'elettricità necessaria al motore elettrico utilizzato per la trazione. Sono mezzi classificabili secondo lo standard Euro 3;
- autobus alimentati a gasolio a standard Euro 2;
- autobus EEV (emissioni estremamente contenute), alimentati a metano.

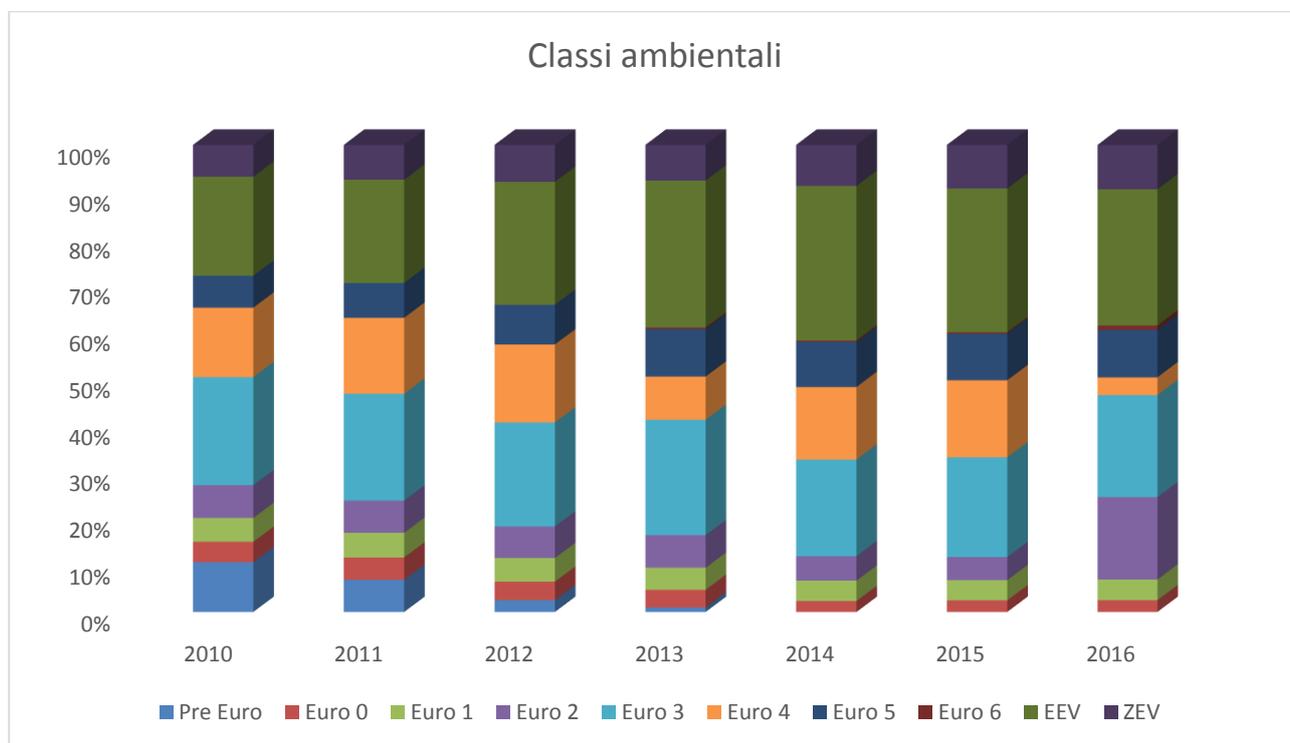


Figura 7 - Classe ambientale dei mezzi

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

Dalla Figura 10 è evidente il continuo miglioramento delle classi ambientali dei mezzi: oltre il 75% appartiene alle classi Euro 4 o migliori e oltre il 40% dei mezzi sono a zero emissioni o ad emissioni migliorate, infatti molti mezzi Euro 2 hanno beneficiato di interventi di retrofit che hanno permesso di migliorare la classe ambientale rendendoli equivalenti alle categorie Euro 4 ed Euro 5.

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

Nella tabella qui di seguito sono riportati i veicoli della flotta TEP, suddivisi in base al numero di Stelle attribuibili (da 1 a 5)<sup>11</sup>:

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

Tabella 2 – Flotta Tep suddivisa per numero di Stelle attribuibili

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

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

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

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

Nella tabella sottostante sono riportate le quantità delle altre emissioni rilevati caratteristiche del servizio di trasporto pubblico.

Altre emissioni significative (complessive) (tonn)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>CO</b>	37,3	31,8	23,1	21,72	44,02	63,69	64,78
<b>NOx</b>	139,3	116,5	99	95,14	190,6	248,15	252,41
<b>NMVOG</b>	10,16	8,12	6,08	5,74	3,42	4,37	4,45
<b>PM</b>	3,89	3,68	3,17	3,05	3,9	2,34	2,38

Tabella 3 – Emissioni significative complessive

I dati di tabella confermano il mantenimento della prestazione ambientale. Nello stesso periodo non vi sono state significative modifiche del parco mezzi circolante.

<sup>11</sup> I dati forniti da Tep si riferiscono alla situazione del parco mezzi al 1° gennaio 2012.

Il leggero peggioramento dei dati è riconducibile al normale invecchiamento dei mezzi.

### **5.3.2 Emissioni con impatto sull'ozono**

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

Per il 2017 è prevista una ristrutturazione dell'edificio Uffici che prevede la modifica dei sistemi di climatizzazione con l'eliminazione del gas R22.

Gli impianti di condizionamento degli autobus sono equipaggiati con gas R134a e tenuti sotto controllo attraverso verifiche della presenza dei gas refrigeranti e ricariche nel caso di perdite. Il consumo di gas nel 2016 è stato pari a 880 Kg di gas R134a (22 bombole da 40 kg cad.) in leggero calo rispetto i 920 Kg del 2015.

Il tipo di gas utilizzato, non essendo un CFC, non ha impatto sul buco dell'ozono, però, a causa del GWP di 1.300 genera emissioni equivalenti di circa 1.144 tonn di CO2.

### **5.4 Approvvigionamento e scarico delle acque**

L'acqua viene utilizzata per:

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

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

Il lavaggio degli autobus, necessario per mantenere la pulizia ed il decoro dei mezzi, rappresenta un'attività ad alto impatto ambientale per i volumi di acqua richiesti. Ai due impianti per il recupero delle acque del lavaggio già disponibili, Tep ha affiancato, nel corso del 2008, lo sviluppo di un terzo impianto destinato prevalentemente ai filobus, entrato in servizio nel 2009, grazie all'investimento finanziato da S.M.T.P., proprietaria dell'immobile.

Nel corso del 2016 non si sono registrate anomalie o perdite sulla rete di approvvigionamento, a differenza dei due anni precedenti, quando vi sono state perdite sulla rete.

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.

### **5.5 Rifiuti**

I quantitativi maggiori di rifiuti prodotti sono relativi a:

- fanghi di trattamento delle acque, lavaggio automezzi ed emulsioni e fanghi di fosse settiche che rappresentano circa il 60% dei rifiuti prodotti;
- metalli, ferro e altri rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione di Tep Services e da lavori in azienda e sulla linea aerea, che rappresentano circa l'8%;
- imballi di prodotti, carta e cartone per circa il 5% del totale;
- batterie al piombo e al nickel cadmio, che rappresentano circa il 4%;

- olio esausto, che rappresenta circa il 3%;
- vernici e solventi, in quantitativi poco rilevanti;
- veicoli fuori uso, inviati in demolizione, non inclusi nei quantitativi indicati in A 1.3, che nel 2015 sono assommati a kg 140.000.

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

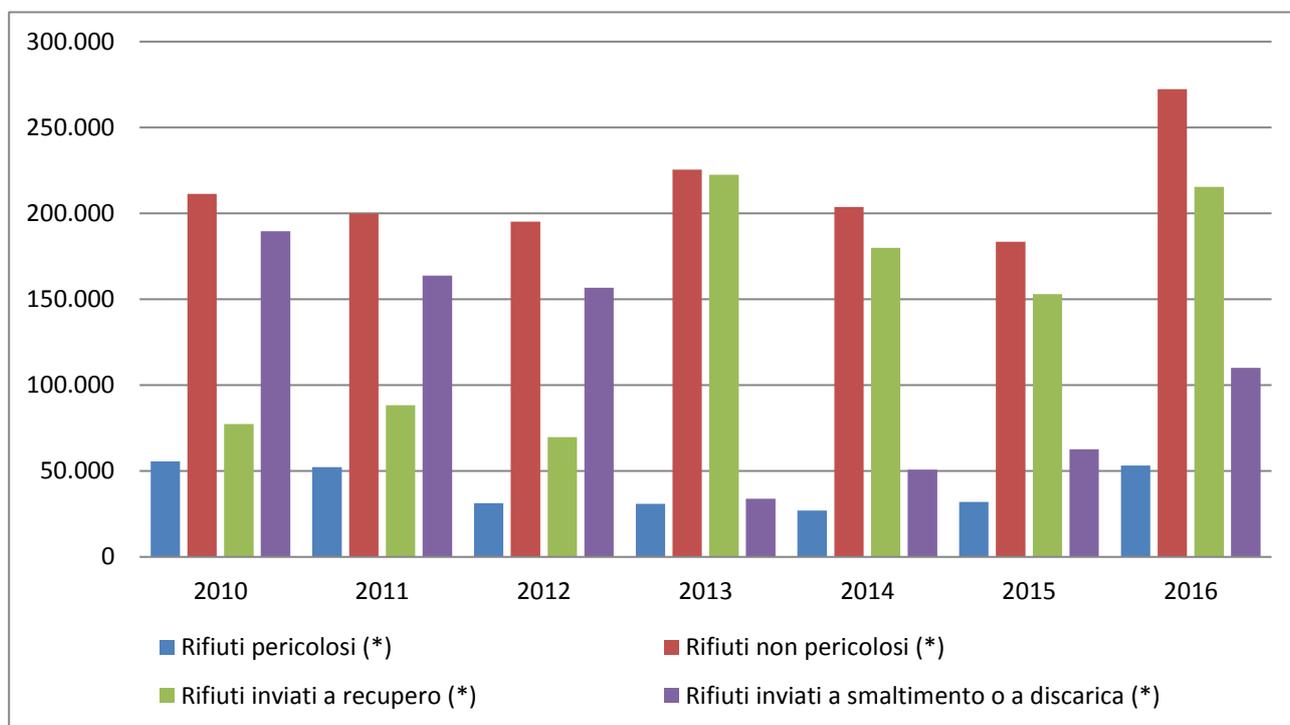


Figura 8 - Produzione rifiuti in Kg

Nel corso del 2016 si registra un aumento dei rifiuti generati dalle attività di smaltimento acque di lavaggio e dei fanghi di trattamento impianti di depurazione acque.

I dati riportati non comprendono i quantitativi smaltiti come rifiuti solidi urbani e il peso degli autobus dismessi, che vengono venduti a ditte specializzate che provvedono allo smaltimento e/o al recupero del materiale non più riutilizzabile.

Nel corso degli ultimi anni si sono consolidate procedure e prassi per il miglioramento delle condizioni di raccolta, differenziazione e deposito dei rifiuti così come nella scelta e qualifica dei fornitori dei servizi di smaltimento e trasporto.

## 5.6 Incidenti e sanzioni ambientali

Nel recente passato non si sono verificati incidenti ambientali significativi, salvo una perdita di acqua a 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 provveduto a predisporre kit di emergenza anti-sversamento nel deposito di Parma e nei depositi dislocati nella provincia e continua ad ispezionarne disponibilità e adeguatezza.

Alcuni reclami ricevuti dall'azienda e relativi al servizio possono essere classificati come reclami ambientali, e come tali vengono registrati nel database dei reclami. Nel 2016 le segnalazioni di questo tipo sono state 14,

relative alle emissioni dei bus con motore acceso durante le soste al capolinea. In tutti i casi segnalati, l'azienda ha preso i provvedimenti necessari per evitare il disagio o per evitare il ripetersi degli episodi lamentati.

## **5.7 Biodiversità e impatto sul territorio**

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

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

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

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

Le rimesse foranee non risultano presentare problemi.

## 6. IL PERSONALE, IL VERO PATRIMONIO DI TEP

### 6.1 Premessa

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

- ai conducenti, che rappresentano l'azienda di fronte a oltre 35 milioni di passeggeri, non è affidato solamente il compito di garantire la puntualità e la regolarità del viaggio, ma, soprattutto, la sicurezza, l'assistenza ai passeggeri e la vendita a bordo dei titoli di viaggio;
- gli addetti alle biglietterie e tutto il personale di front line (incluso quello addetto alla verifica dei titoli di viaggio) devono sviluppare un rapporto con il cliente che contribuisca non solo a fornire i titoli di viaggio e le informazioni, ma anche la soluzione delle loro esigenze;
- il personale impegnato in attività di manutenzione deve disporre di conoscenze tecniche e capacità diagnostiche per favorire la soluzione definitiva dei problemi nel minor tempo possibile;
- il personale degli uffici deve essere in grado di utilizzare gli strumenti e le metodologie più efficaci per minimizzare i costi di gestione e favorire lo sviluppo dell'azienda.

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

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

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

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

Nel 2015 si è concluso il progetto europeo "ACTUATE", finalizzato a formare i conducenti di veicoli a basso impatto ambientale sul tema della sicurezza e dell'ecoguida, cui Tep ha partecipato a partire dal 2011. Nel 2016 l'azienda ha preso parte ad un consorzio funzionale a partecipare alla seconda call di Interreg Central Europe, per finanziare un progetto comune finalizzato a ridurre le emissioni di anidride carbonica da trasporto pubblico.

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

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

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

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

La partecipazione alle selezioni pubbliche per nuove assunzioni è garantita a tutti i cittadini italiani e extra-comunitari<sup>12</sup>, purché in possesso dei titoli e delle abilitazioni richieste e non vi sono preclusioni all'assunzione di personale di Regioni diverse dall'Emilia Romagna o di altri Paesi della Comunità Europea. La maggior parte dei dipendenti è residente o domiciliata nella provincia di Parma.

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

Il § A 1.4 presenta i dati relativi all'andamento del personale tra il 2011 e il 2016. Nel corso del 2016 sono usciti 14 dipendenti, di cui 9 per pensionamento e 5 per dimissioni volontarie. Nello stesso anno sono stati assunti 24 dipendenti, di cui 22 tra il personale viaggiante.

In caso di personale con contratto di apprendistato vengono applicati tutti i contratti collettivi di lavoro ed esso dispone degli stessi diritti di quello assunto con contratti a tempo indeterminato: nel 2016 non vi sono comunque state assunzioni con questa tipologia di contratto.

TEP e TEP Services nel 2016 non hanno utilizzato lavoro somministrato (lavoro interinale).

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

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

- INPS (Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale);
- Fondo Priamo (fondo volontario destinato ai dipendenti delle aziende di Trasporto Pubblico Locale), cui contribuiscono pariteticamente l'azienda e il dipendente per il 2% delle voci retributive previste (retribuzione tabellare, contingenza, scatti, mensa e TDR). Al 31 dicembre 2016 erano iscritti 331 dipendenti di TEP S.p.A. e 15 di TEP Services;

---

<sup>12</sup> A seguito di una modifica introdotta alle norme vigenti a partire dal 2014.

- Fondo Mario Negri e Associazione Antonio Pastori di previdenza integrativa per i Dirigenti. Al 31 dicembre 2016 erano iscritti tutti i dirigenti di Tep spa.

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

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

- assicurazione per infortuni sul lavoro e malattie professionali, con diritto ad assentarsi dal lavoro a retribuzione piena: l'Azienda integra la quota di sussidio pagata da INAIL (che rimborsa un importo compreso fra il 60% e il 75% a seconda della durata dell'assenza) al fine di garantire l'intera retribuzione fino alla guarigione o alla stabilizzazione dei postumi. In caso di lesioni permanenti è garantita una rendita vitalizia a carico dell'Istituto, la cui misura varia al variare della percentuale di inabilità residua;
- diritto ad assentarsi dal lavoro per malattia, a retribuzione piena per 180 gg in 42 mesi a parziale carico INPS per gli operai entro il limite di 180 gg in un anno solare e per ulteriori 12 mesi a retribuzione ridotta (il Servizio Sanitario Nazionale garantisce poi a tutta la popolazione il diritto alla salute con accesso all'assistenza praticamente gratuita, salvo il pagamento dei ticket ove previsti);
- diritto alla retribuzione intera durante le assenze per astensione obbligatoria di maternità, ordinaria (due mesi prima e tre mesi dopo il parto) e anticipata (durante tutta la gravidanza in presenza di idoneo decreto della Direzione Provinciale del lavoro);
- diritto a fruire di assenze per congedi parentali (astensione facoltativa di maternità/paternità), anche nel caso in cui l'altro genitore non ne abbia diritto, fino agli 8 anni del bambino, per un massimo di 10 mesi tra i due genitori, elevabili ad 11 nel caso il padre ne utilizzi più di quattro. L'astensione facoltativa è retribuita al 30%, nel limite massimo di sei mesi tra i genitori, fino ai 3 anni del bambino, ed è coperta da contribuzione figurativa. L'astensione facoltativa si applica anche ai genitori adottivi o affidatari;
- diritto alla retribuzione intera a carico INPS per due ore al giorno, nei giorni di lavoro, ridotte ad un'ora in caso di orario di lavoro inferiore a sei ore giornaliera, per la cura ed alimentazione del figlio dal terzo mese di vita fino ad un anno di età e diritto ad assentarsi dal lavoro per tutti i giorni di malattia del bambino di età inferiore a 3 anni e successivamente per 5 giornate all'anno per ciascun genitore, purché alternativamente;
- diritto ad una giornata di congedo di paternità nei primi 5 mesi di vita del figlio con retribuzione al 100% ed a due giornate ulteriori, queste ultime in alternativa al congedo obbligatorio della madre;
- diritto a permessi retribuiti a carico INPS per assistere i familiari disabili (3 gg al mese e, nei casi di handicap grave, 2 anni nella vita lavorativa);
- ferie e riposi secondo quanto previsto dal CCNL;
- mensa, con un contributo a carico dell'Azienda pari al 70% del costo del pasto;
- vestiario uniforme per il personale di guida, i graduati di movimento e gli uscieri, con onere a carico dell'Azienda;
- premio di risultato, che ha interessato il 100 % dei dipendenti;
- agevolazioni per titoli di viaggio utilizzati dai famigliari;
- contributo dell'azienda per il Fondo Priamo e per i fondi (Fondo Mario Negri e Associazione Antonio Pastori) per i dirigenti.

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

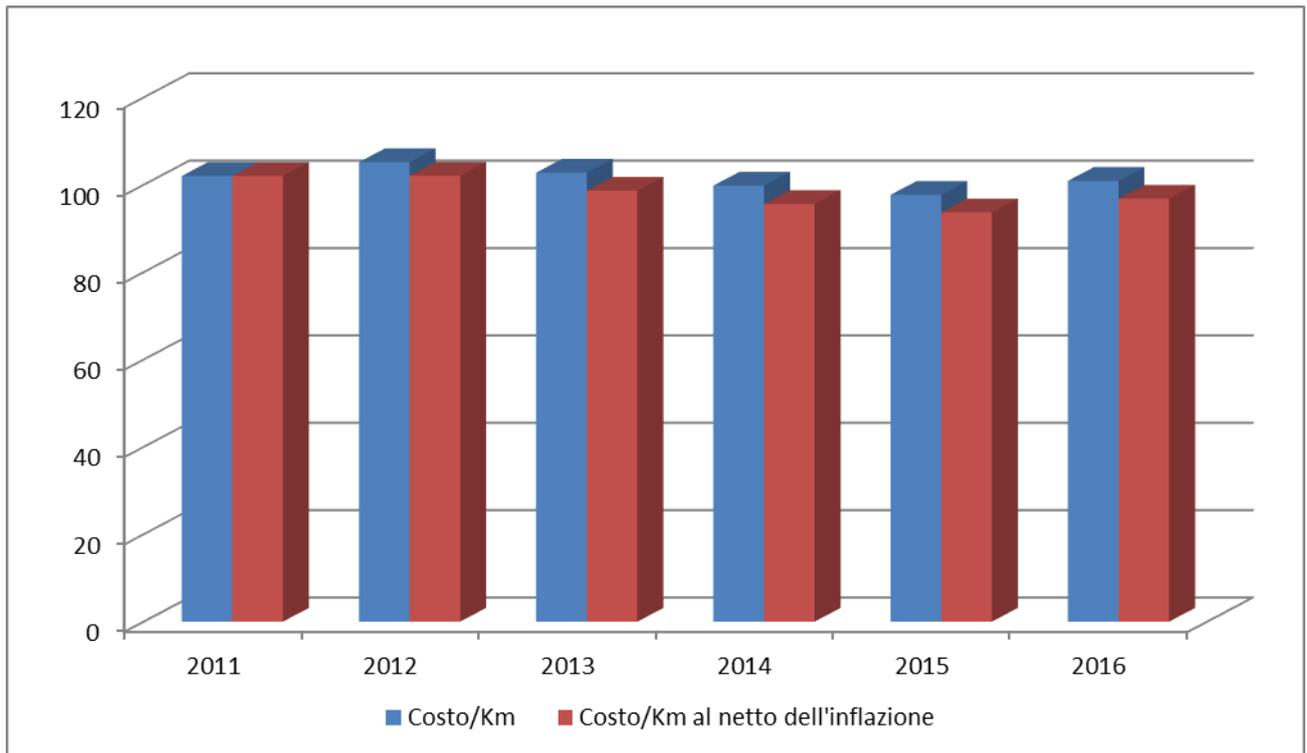


Figura 10 – Costo del personale per km prodotto (2011=100)

Come si può osservare nella figura precedente, 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.

Per il personale dirigente l'erogazione della retribuzione variabile incentivante è connessa al raggiungimento del pareggio di bilancio e cresce al crescere dell'utile, secondo una scala predefinita, al rispetto dei parametri di contratto di servizio utili per il conseguimento al 100% delle integrazioni previste, al raggiungimento degli obiettivi definiti negli accordi individuali annuali (obiettivi di efficienza ed efficacia, obiettivi progettuali). Nel 2012 la liquidazione media del risultato relativo al 2011 è stata pari al 81,17% del valore teorico standard. Nel 2013 la liquidazione media del risultato relativo al 2012 è stata pari al 104,34% del valore teorico standard. Nel 2014 la liquidazione media del risultato relativo al 2013 è stata pari al 100,17% del valore teorico standard. Nel 2015 la liquidazione media del risultato relativo al 2014 è stata pari al 96,64% del valore teorico standard. Nel 2016 la liquidazione media del risultato relativo al 2015 è stata pari al 97,33% del valore teorico standard. Nel 2017 la liquidazione media del risultato relativo al 2016 è stata pari al 110% del valore teorico standard.

Per i quadri aziendali l'accordo è strutturato in termini coerenti con quello dei dirigenti: l'obiettivo di bilancio e quello di rispetto dei parametri contrattuali sono gli stessi, cui si aggiunge il rinnovo/conferma della certificazione di qualità. Gli obiettivi individuali devono essere definiti dai dirigenti competenti e, se questo non avviene, debbono essere proposti dagli interessati. In assenza di definizione degli obiettivi decade il diritto alla relativa quota di PdR. Vi è poi una componente valutativa, da effettuarsi da parte dell'intero gruppo dirigente o dal Presidente/Direttore Generale per i quadri in staff, che misura l'operato dei quadri in termini *problem solving*, capacità gestionale, relazionale e propositiva. Nel 2012 la liquidazione media del risultato relativo al 2011 è stata pari al 76,61% del valore teorico standard. Nel 2013 la liquidazione media del risultato relativo al 2012 è stata pari al 106,03% del valore teorico standard. Nel 2014 la liquidazione media del risultato relativo al 2013 è stata pari al 98,87% del valore teorico standard. Nel 2015 la liquidazione media del risultato relativo al 2014 per i quadri aziendali e il team di direzione è stata pari al 94,37%, comprensivo del 3,9% relativo agli obiettivi individuali, cui va aggiunto un ulteriore 10,7% volto a premiare coloro che hanno garantito una partecipazione in linea con le attese, come previsto dal vigente accordo aziendale, nonché il 92,83% del premio aggiuntivo previsto per il team. Nel 2016 la liquidazione media del risultato relativo al 2015 per i quadri aziendali e il team di direzione è stata pari al 104,98%, comprensivo del 3,83% relativo agli obiettivi individuali, cui va aggiunto un ulteriore 10,77% volto a premiare coloro che hanno garantito una partecipazione in linea con le attese, come previsto dal vigente accordo aziendale, nonché il 90,27% del premio aggiuntivo previsto per il team. Nel 2017 la liquidazione media del risultato relativo al 2016 per i quadri aziendali e il team di direzione è stata pari al 110%, comprensivo del 5% relativo agli obiettivi individuali e dell'ulteriore 10,77% volto a premiare coloro che hanno garantito una partecipazione in linea con le attese, come previsto dal vigente accordo aziendale, nonché il 90,81% del premio aggiuntivo previsto per il team.

Per il restante personale l'accordo prevede il raggiungimento di obiettivi di produttività ed efficienza, di qualità e di adeguate performance di bilancio. Sono individuati anche obiettivi individuali di qualità della prestazione. Il budget è determinato sulla base della somma dei punti parametrici degli agenti, con un valore punto di € 9,326984. Il sistema di riparto è basato su presenza effettiva e sul parametro retributivo. Per l'anno 2012 è stato liquidato mediamente il 101,34% di premio di risultato, oltre al 5,35% relativo agli obiettivi individuali. La liquidazione media per il 2013 è stata pari al 98,64% cui si è aggiunto il 5,07% medio relativo agli obiettivi individuali. Nel 2015 la liquidazione media per il 2014 è stata pari al 94,37%, comprensivo del 3,9% relativo agli obiettivi individuali, cui va aggiunto un ulteriore 10,7% volto a premiare coloro che hanno garantito una partecipazione in linea con le attese, come previsto dal vigente accordo aziendale. Nel 2016 la liquidazione media per il 2015 è stata pari al 104,98%, comprensivo del 3,83% relativo agli obiettivi individuali, cui va aggiunto un ulteriore 10,77% volto a premiare coloro che hanno garantito una partecipazione in linea con le attese, come previsto dal vigente accordo aziendale. Nel 2017 la liquidazione media per il 2016 è stata pari al 110%, comprensivo del 5% relativo agli obiettivi individuali, cui va aggiunto

un ulteriore 10,74% volto a premiare coloro che hanno garantito una partecipazione in linea con le attese, come previsto dal vigente accordo aziendale.

In TEP Services s.r.l. è vigente un accordo non dissimile da quello del personale di TEP S.p.A., fermo restando che gli obiettivi sono più strettamente connessi a misurare la performance aziendale in riferimento al contratto di manutenzione in vigore con TEP S.p.A.. Viene valutata anche la capacità di ampliare il mercato di riferimento. Il budget è determinato sulla base della somma dei punti parametrici degli agenti, con un valore punto di € 9,326984. Il sistema di riparto è basato sulle ore effettivamente lavorate e sul parametro retributivo. Nel 2012 il risultato liquidato è stato pari al 107,92% del valore teorico standard. Nel 2013 il risultato liquidato è stato pari al 110% del valore teorico standard. Nel 2014 il risultato liquidato è stato pari al 90,25% del valore teorico standard. Nel 2015 il risultato liquidato è stato pari al 97,23% del valore teorico standard, comprensivo del 15,92% relativo agli obiettivi individuali. Nel 2016 il risultato liquidato è stato pari al 110% del valore teorico standard, comprensivo del 3,67% relativo agli obiettivi individuali.

### **6.3 Sviluppo del personale**

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

La formazione, in particolare per quel che riguarda il personale viaggiante, è svolta fuori orario di lavoro e richiede grande impegno organizzativo per conciliare i turni lavorativi con la necessità di riunire in aula contemporaneamente tutti gli allievi. La formazione dei conducenti è concentrata su temi specifici attinenti le 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.

Nel corso del 2016 sono state erogate complessivamente oltre 5.600 ore di formazione<sup>[1]</sup> svolte in aula o in esercitazioni in guida, cui se ne aggiungono quasi 2.000 svolte in e-learning. I percorsi formativi hanno riguardato prevalentemente il personale di movimento e/o tecnico, che ha seguito i corsi per l'abilitazione alla guida di filobus e per l'acquisizione della patente E, e corsi in e-learning sui temi delle compliance aziendali: norme 231 – 190 – 33 (responsabilità amministrativa degli enti, anticorruzione e trasparenza) e standard SA8000.

Per il personale amministrativo la formazione ha riguardato in particolare il D. Lgs. 196/2003 sulla privacy e le relative applicazioni, oltre al nuovo codice dei contratti per il personale del settore interessato.

Nell'ambito del sistema OHSAS 18001, sono stati erogati a tutto il personale corsi di formazione per la sicurezza sul lavoro, riguardanti in particolare rischi da disturbi del sonno, stress e mobbing, antincendio e gestione emergenze e primo soccorso.

### **6.4 Provvedimenti disciplinari e sanzioni al personale**

E' opportuno considerare che TEP, in quanto erogatrice di un servizio pubblico di trasporto, è soggetta alle disposizioni del R.D. 8/1/1931 n. 148 ed alle norme di disciplina in essa contenute. La gravità delle mancanze

---

<sup>[1]</sup> Nel conteggio non è incluso l'ammontare del tempo dedicato all'autoformazione che per gli impiegati costituisce un impegno significativo.

del personale è strettamente dipendente dagli eventuali danni prodotti al servizio ed i provvedimenti disciplinari (censura, multa corrispondente al massimo a 4 ore di retribuzione tabellare, sospensione dal lavoro, ritardo dell'aumento dello stipendio, declassamento o destituzione) sono modulati in relazione a ciò. Non esistono sanzioni disciplinari al di fuori di quelle previste dal R.D. n. 148/31.

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

Gli importi delle multe disciplinari sono versati alla gestione INPS.

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

## **6.5 I reclami e il contenzioso con il personale**

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

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

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

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

Il numero di reclami interni (ricorsi gerarchici e cause giudiziali aperte) è in forte diminuzione perché si sono esaurite le cause intentate dal personale assunto con contratto formazione lavoro (CFL), che ha richiesto il riconoscimento degli scatti di anzianità durante il periodo in cui ha operato con il contratto formazione lavoro: dai 237 casi del 2007, si è passati a 47 nel 2008, 27 nel 2010, 3 nel 2011, 1 nel 2012. Nel 2013 non ci sono stati reclami relativi ai principi dello standard SA 8000, si sono verificati 5 ricorsi avverso provvedimenti disciplinari e 1 causa promossa contro l'Azienda. Nel 2014 hanno avuto uno sviluppo giudiziale 2 dei ricorsi avverso provvedimenti disciplinari promossi lo scorso anno e si è trovata una chiusura conciliativa. Si sono inoltre verificati 4 ricorsi avverso provvedimenti disciplinari, due presentati dallo stesso agente. Nel 2015 si sono verificati 9 ricorsi avverso provvedimenti disciplinari, due presentati dallo stesso agente, che non hanno avuto alcun sviluppo ulteriore. Sono stati anche presentati 97 ricorsi gerarchici da parte di altrettanti lavoratori volti ad ottenere la liquidazione della IVC per gli anni pregressi, questione poi sanata dal CCNL sottoscritto il 28.11.2015. L'Azienda è stata chiamata in causa, in assistenza al lavoratore, per un pignoramento avviato da un legale che aveva lavorato per il dipendente stesso. Nel 2016 si sono verificati 7 ricorsi avverso provvedimenti disciplinari, due presentati dallo stesso agente ed è stata promossa una causa.

## 6.6 Altri aspetti

### TEMPO LIBERO E ASSOCIAZIONISMO

Il CRAL è un'associazione senza scopi di lucro dotata di autonomia finanziaria il cui patrimonio è costituito dalle quote dei soci e dal contributo dell'azienda (che per il 2016 è stato di € 77.778 da Tep e di € 6.792 da Tep Services). Il CRAL si propone di favorire l'associazionismo e la solidarietà fra i lavoratori dell'azienda attraverso iniziative ricreative, sportive, culturali e sociali. **Al 31 dicembre 2016 i dipendenti iscritti erano 489 di Tep e 41 di Tep Services.**

## 6.7 Salute e sicurezza

TEP ha sempre messo in atto tutti i provvedimenti necessari ad assicurare non solo il rispetto delle leggi vigenti, ma anche la prevenzione degli infortuni e la salute e sicurezza dei lavoratori e la salubrità dei luoghi di lavoro, attraverso il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza, certificato OHSAS 18001 nel 2014.

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

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

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

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

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

TEP agisce per prevenire gli incidenti e gli infortuni attraverso:

- l'addestramento del personale da inserire in guida o in officina, che viene preventivamente formato sui rischi connessi alla propria attività e a cui vengono consegnati, quando previsti in relazione alle attività di competenza, dispositivi di protezione individuale e tutta la documentazione utile a conoscere i rischi e le azioni preventive più adeguate;
- l'adozione di un'opportuna cartellonistica;
- sopralluoghi sui luoghi di lavoro per verificare il rispetto delle procedure relative alla sicurezza e l'utilizzo dei Dispositivi di Prevenzione Individuale forniti ai lavoratori in base alle attività svolte;

- il controllo periodico dell'adeguatezza delle apparecchiature e delle strumentazioni e la verifica del funzionamento degli organi di sicurezza;
- la verifica dei reclami provenienti dagli utenti in relazione a comportamenti di guida scorretti dei conducenti e l'analisi delle cause degli incidenti;
- la pianificazione e l'effettuazione di corsi sulla sicurezza che coinvolgono progressivamente tutto il personale interessato da attività a rischio.

Nel corso del 2016 il numero di infortuni è diminuito rispetto al 2015, come pure l'indice degli infortuni ogni 200.000 ore lavorate (dato utilizzato a livello internazionale che corrisponde a circa 100 dipendenti per orari di 200 ore lavorate/anno e a 110 per le prestazioni lavorative medie italiane) passando da 6,28 nel 2015 a 3,88 nel 2016. Anche il numero di infortuni gravi è calato (da 8 a 1), come anche l'indice dei giorni di assenza dal lavoro, che è passato da 188,49 a 77,30.

Si conferma l'attenzione dell'Azienda all'antifortunistica. Nessun evento infortunistico, dalle informazioni fornite all'azienda, è risultato tale da richiedere interventi specifici sulle procedure in essere (la stragrande maggioranza degli infortuni è derivata da incidenti alla guida).

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

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

Sono in fase di implementazione procedure specifiche che – tra le altre - prevedono come buona pratica il monitoraggio delle segnalazioni relative ai quasi infortuni, anomalie, ecc., e modalità di individuazione del personale interessato dalle prove antincendio<sup>13</sup>.

Nel corso del 2016 si sono svolte le previste e periodiche riunioni del servizio di prevenzione e protezione; sono anche proseguiti da parte dell'Agenzia della mobilità - proprietaria degli immobili – i lavori di adeguamento e ristrutturazione dell'edificio di officina del deposito in vista dell'ottenimento del CPI.

Nel 2016 sono state presentate 2 denunce per malattia professionale da parte di personale Tep, entrambe poi rigettate dall'INAIL.

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

---

<sup>13</sup> Attività attualmente in fase di rodaggio e che dovrebbe entrare a regime a partire dall'inizio del 2015.

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

### **7.1 Premessa**

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

### **7.2 Rapporti sindacali**

Il rispetto dei diritti sindacali è uno dei valori condivisi all'interno dell'azienda, per cui non solo Tep assicura la piena osservanza delle norme e degli accordi nazionali, ma anche mette a disposizione dei rappresentanti sindacali delle sigle riconosciute a livello nazionale strumenti per comunicare con i propri iscritti sui luoghi di lavoro e, quando necessario, fornisce spazi per riunioni. I rappresentanti sindacali possono usufruire di permessi per assolvere alle funzioni connesse al loro mandato nei limiti stabiliti dal CCNL e dalla contrattazione aziendale e nel corso del 2016 hanno fruito di 5.815 ore di permesso sindacale retribuito (corrispondenti a circa una persona in permesso sindacale permanente per ogni sigla rappresentata).

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

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

### **7.3 Discriminazioni**

In linea con i principi della Responsabilità Sociale, il Gruppo ha sempre operato per evitare discriminazioni di qualunque tipo (età, sesso, razza, religione, orientamento politico, ecc.) nel proprio rapporto con i lavoratori, sia in occasione di assunzioni che per le valutazioni delle prestazioni fornite e nell'assegnazione dei turni di lavoro. In particolare, nel rispetto del CCNL, il Gruppo TEP non opera discriminazioni nel trattamento economico del personale.

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

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

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

Nel 2016 non si sono verificate denunce per casi di mobbing.

## **7.4 Il rapporto con i fornitori**

Tep ha attivato da anni procedure di individuazione dei fornitori con lo scopo di assicurare:

- il rapporto qualità/prezzo delle forniture;
- l'affidabilità del fornitore.

Gli approvvigionamenti avvengono rispettando le leggi in vigore e le relative procedure aziendali nonché secondo i seguenti criteri generali:

- con procedure concorsuali di rilevanza comunitaria per importi pari o superiori a € 418.000 per forniture e servizi ed a € 5.225.000 per i lavori;
- tramite procedura negoziata previa consultazione di almeno 5 fornitori, ove esistenti in tale numero soggetti qualificati, per importi pari o superiori a € 40.000 ed inferiori a € 418.000 per forniture e servizi e per importi pari o superiori ad € 40.000 ed inferiori a € 150.000 per i lavori;
- tramite procedura negoziata previa consultazione di almeno 10 fornitori, ove esistenti in tale numero soggetti qualificati, per importi pari o superiori a € 150.000 ed inferiori a € 1.000.000 per i lavori;
- con procedure concorsuali di rilevanza nazionale per importi pari o superiori a € 1.000.000 e inferiori a € 5.225.000 per i lavori;
- tramite affidamento diretto per gli importi inferiori a € 40.000 sia per forniture e servizi che per i lavori.

Tep ha adottato, con delibera del Consiglio di Amministrazione, il "Regolamento per le spese e le gare di valore inferiore alle soglie Comunitarie"<sup>14</sup> che regola tutte le procedure di approvvigionamento e garantisce la piena trasparenza del processo di approvvigionamento, che attualmente risulta in corso d'aggiornamento per l'adeguamento al nuovo Codice Appalti (D.Lgs. 50/2016) ed alle Linee Guida emanate e da emanarsi da parte dell'ANAC.

A partire dal 2010, Tep ha avviato un sistema per la qualificazione dei fornitori dal punto di vista della Responsabilità Sociale. A ogni fornitore il cui contratto sia maggiore o uguale ad €10.000 è stato richiesto di:

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

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

La redazione del Rapporto di Sostenibilità ha tra i propri effetti impliciti la condivisione con i fornitori dei valori della responsabilità sociale d'impresa. Instaurare rapporti contrattuali con fornitori per i quali è verificato l'agire corretto nei confronti dell'ambiente e dei propri dipendenti, contribuisce al realizzarsi di un circolo virtuoso che ha ricadute positive su tutto il territorio.

---

<sup>14</sup> [http://www.tep.pr.it/contatti/gare\\_appalti/regolamento\\_spese\\_gare\\_valore\\_inferiore\\_alle.aspx](http://www.tep.pr.it/contatti/gare_appalti/regolamento_spese_gare_valore_inferiore_alle.aspx)

## **7.5 Iniziative di carattere sociale**

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

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

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

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%. Nel 2016 sono stati emessi 4.345 abbonamenti mensili e 1.708 abbonamenti semestrali a prezzi agevolati;
- sponsorizzazione tecnica in collaborazione con l'Istituto Storico della Resistenza<sup>15</sup> 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.;
- la collaborazione con le scuole, tramite la Consulta degli Studenti, ha permesso di sensibilizzare gli studenti di Parma e provincia sul tema del bullismo e della violenza, oltre che di far conoscere meglio il ruolo e la figura del conducente e del verificatore. L'attività, sviluppatasi in un ciclo di incontri presso la sede TEP, ha avuto riscontro positivo e ha registrato l'interesse degli studenti coinvolti. L'iniziativa è culminata con la Giornata dell'Arte, organizzata dagli studenti, dove un vecchio bus è stato decorato da un gruppo di giovani aspiranti street artist con bombolette spray colorate.

## **7.6 Etica degli affari**

Nel corso del 2009 Tep ha esteso il Sistema Integrato per comprendere anche gli aspetti relativi alle problematiche indirizzate dal D.Lgs 231/01 (denominato "Progetto 231")<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> <http://www.istitutostoricoparma.it/>

<sup>16</sup> Il D.Lgs. n. 231/2001 ha introdotto il principio della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e degli enti privi di personalità giuridica per la commissione di alcune fattispecie di reato, commesse a favore dell'azienda, previste dal codice penale da parte di propri amministratori e dipendenti. Le fattispecie affrontate dal D.Lgs. sono prettamente inerenti ai reati contro la Pubblica Amministrazione (corruzione, malversazione, concussione etc.) e sono state estese

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

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

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

Dal 2015 l'OdV è composto da un organo monocratico nella persona del dr. Marco Bigliardi.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, parte generale e speciale, il Codice Etico e la mappatura del rischio, sono stati aggiornati nel corso del 2016 e adottati dal Consiglio di Amministrazione in data 23 gennaio 2017.

Sul sito aziendale, alla sezione Società Trasparente, sono stati pubblicati entro il 31 gennaio 2017 il *Piano Triennale per la prevenzione della corruzione 2017-2019*, che comprende anche il *Programma per la Trasparenza per il triennio*, ed è stata pubblicata la relazione annuale per l'anno 2016, predisposta dal Responsabile Anticorruzione.

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

---

ai reati societari, la falsità in monete, carte di pubblico credito e in valori di bollo, i delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico, i delitti contro la personalità individuale, i delitti di criminalità organizzata, i delitti contro l'industria e il commercio e gli abusi di mercato, i delitti di violazione dei diritti di autore, la ricettazione e il riciclaggio, i reati informatici, quelli societari, quelli relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori, quelli ambientali e l'impiego di cittadini extracomunitari sprovvisti di permesso di soggiorno. I decreti prevedono un'esimente a favore di quegli enti che si siano dotati di modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire i reati considerati.

**ALLEGATO 1 - INDICATORI**

## A 1.1 *Dati economici*

GRI G3	Parametro	2011	2012	2013	2014	2015	2016
EC 1	Valore economico generato	51.740.472	52.580.958	51.965.384	51.054.236	50.619.352	51.987.525
	da servizio di trasporto pubblico (inclusi contributi per servizi aggiuntivi) [1]	43.877.399	43.083.988	43.367.406	43.442.171	43.518.208	43.866.815
	da servizi di turismo e servizi speciali	894.780	971.711	752.944	805.054	864.758	882.705
	da servizi di manutenzione veicoli	134.189	147.179	111.216	92.943	96.575	72.126
	altri ricavi (inclusi contributi in c/esercizio)	6.361.567	6.852.791	6.623.964	6.032.195	5.700.181	7.159.136
	partecipazioni e altri proventi finanziari e straordinari	472.537	1.525.289	1.109.854	681.873	439.630	6.743
	Valore economico distribuito	47.605.726	47.716.475	46.995.681	46.724.624	45.140.000	45.347.316
	Costi operativi (pagamenti fornitori e spese di periodo, ecc)	20.705.619	21.267.058	21.126.051	20.149.059	19.971.846	20.149.579
	Costi del personale (compreso oneri sociali, TFR e benefit, per esempio: contributo casa e trasporto, uscite agevolate, ecc.)	25.314.478	25.153.766	24.432.986	24.266.851	23.700.130	24.068.740
	Oneri diversi di gestione	395.833	389.725	407.111	445.007	363.336	395.072
	Pagamenti a fornitori di capitale (dividendi, interessi passivi, ecc.)	2	108	1.350	501.422	11	325
	Oneri straordinari e rettifiche	71.083	78.094	110.096	88.970	57.327	0
	Imposte e sanzioni relative	1.118.711	827.724	918.087	1.273.315	1.047.350	733.600
	Valore economico trattenuto	4.134.746	4.864.483	4.969.703	4.329.612	5.479.352	6.640.209
	Risultato di esercizio	2.912	343.930	267.500	412.875	506.537	2.495.805
EC 3	Contributi versati nell'anno per fondi pensionistici	5.205.923	5.030.181	4.964.626	4.880.248	4.852.181	4.952.863
	Accantonamento per il trattamento di fine rapporto	1.642.214	1.544.945	1.295.870	1.268.717	1.253.782	1.288.312

<b>GRI G3</b>	<b>Parametro</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
	Fondo per il trattamento di fine rapporto (al 31/12)	9.215.790	8.814.692	8.299.341	8.060.510	7.528.247	7.410.523
<b>EC 4</b>	Finanziamenti ricevuti da Enti Pubblici/Governativi	4.844.741	4.916.053	4.653.566	4.272.765	4.136.434	4.000.429
<b>EC 8</b>	Investimenti in infrastrutture e servizi, di cui:	3.929.384	3.317.430	9.191.199	6.976.968	680.683	4.815.101
	mezzi di trasporto (autobus e filobus) [2]	3.583.939	3.162.784	8.911.464	6.387.145	0	297.000
	Tecnologie (strumenti informatici, software, ecc.)	233.356	50.537	148.685	218.594	303.666	127.102
	Altro	112.089	104.109	131.050	371.229	377.017	4.390.999

Nota [1]: I ricavi comprendono anche i contributi per servizi aggiuntivi, che a tutti gli effetti rappresentano un corrispettivo per il servizio erogato.

Nota [2]: Costi di acquisto esclusi eventuali contributi in conto investimenti.

## A 1.2 Servizio

GRI G3	Parametro	2011	2012	2013	2014	2015	2016
N/P	Km prodotti (*1000) complessivi	13.930	13.457	13.349	13.618	13.733	13.375
	di cui per servizi urbani (Parma, Fidenza, Prontobus, ecc.)	7.171	6.790	6.724	7.885	7.998	7.981
	per servizi extraurbani	5.765	5.730	5.751	4.847	4.823	4.826
	per servizio Happybus	632	573	580	358	574	568
	per servizi turistici e servizi speciali	362	364	294	284	336	201
	Km percorsi dai mezzi aziendali (*1000)	12.090	11.581	11.645	11.591	11.760	11.610
	di cui percorsi dai filobus aziendali (*1000) [1]	599	837	808	743	784	820
	Viaggiatori servizio TPL (*1000)	35.903	33.819	33.644	33.085	32.331	35.019
	Viaggiatori/km servizio TPL (*1000)	2,78	2,70	2,70	2,60	2,52	2,73
	Numero di autobus circolanti (al 31 dicembre) [2]	374	354	340	340	322	306
	Percentuale di Km percorsi dai mezzi aziendali a pianale ribassato (servizi urbano ed extraurbano)	80%	83%	84%	90%	73%	90%
	Percentuale di Km percorsi dai mezzi aziendali climatizzati (servizi urbano ed extraurbano) [3]	50%	62%	71%	77%	66%	80%
	Velocità commerciale media servizio (Km/ora)	21,5	22,6	22,6	25,2	25,0	25,3
PR 2	Numero incidenti ogni 100.000 km percorsi	3,38	3,22	3,16	2,81	2,69	2,32
	Numero di mezzi con telecamera per videosorveglianza	68	84	103	105	66	66
	Numero di reclami relativi alla sicurezza del servizio	18	23	5	6	22	12
	Percezione della sicurezza da parte dei clienti (percentuale di clienti soddisfatti)	87%	87%	89%	80%	77%	80,20%
PR 3	Numero di copie di orari distribuiti	44.000	44.000	44.000	44.000	44.000	44.000
	Percentuale di paline con orario	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Numero di fermate attrezzate con paline elettroniche a messaggio variabile	60	60	60	60	71	71

<b>GRI G3</b>	<b>Parametro</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
	Numero di fermate attrezzate con sistema audio di informazione in modalità teleconferenza	20	20	20	20	20	20
	Numero di mezzi dotati di strumenti di comunicazione a bordo	78	79	90	78	90	94
<b>PR 4</b>	Numero di contestazioni ricevute da Enti di controllo relative all'informazione all'utenza	0	0	0	0	2	2
	Numero di reclami relativi all'informazione all'utenza	3	8	7	7	9	9
	Percentuale di corse con ritardi inferiori a 10 minuti (rispetto al totale delle corse effettuate) – servizio urbano	98%	98%	98%	97,70%	97,90%	98,60%
<b>PR 5</b>	Percentuale di corse effettuate su corse programmate (escluse corse supplementari)	>99,9%	>99,9%	>99,9%	>99,7%	>99,9%	>99,8
<b>PR 8</b>	Numero di reclami ricevuti relativi alla qualità del servizio	1.201	1.016	1.111	733	612	898
	Numero di reclami ricevuti relativi al mancato rispetto della privacy o a perdita dei dati degli utenti	0	0	0	0	0	0
<b>PR 9</b>	Numero di contestazioni ricevute dall'Ente Affidatario o da altri Enti di controllo relativi al mancato rispetto degli standard di servizio	7	6	6	8	6	4
	Importo monetario (Euro) delle sanzioni ricevute dall'Ente Affidatario o da altri Enti di controllo relativi al mancato rispetto degli standard di servizio	28.200	22.067	26.750	29.000	67.566	102.932

Nota [1]: Sono conteggiati anche i km percorsi dai filobus bimodali (elettrico/gasolio), che percorrono alcuni tratti, peraltro limitati a meno del 10%, utilizzando il motore a gasolio

Nota [2]: Sono compresi gli autobus dati in comodato a terzi

Nota [3]: Dal 2010 è stato modificato il criterio di calcolo rispetto agli anni precedenti in quanto vengono considerati i soli autobus con climatizzazione nell'area destinata ai passeggeri

## A 1.3 Ambiente

GRI G3	Parametro	2011	2012	2013	2014	2015	2016
EN1	Materiali per manutenzioni (tonn)	72,7	74,3	82,7	n.d.	n.d.	n.d.
	Stima del peso dei nuovi autobus inseriti nell'autoparco (tonn)	20	112,8	81,9	380,97	0	24,73
EN3	Gasolio e metano per trazione autobus riforniti da Tep (GJ)	182.850	179.798	175.484	183.902	192.737	189.468
	Metano e gasolio per altri usi (automezzi di servizio, riscaldamento, ecc.) (GJ)	9.777	8.610	11.121	8.946	5.916	11.697
	Totale energia primaria consumata [1] (GJ)	192.627	188.408	186.605	192.848	198.653	201.165
EN 4	Energia (elettrica e gasolio) per trazione filobus e autobus bimodali (GJ)	3.959	5.237	4.954	5.426	5.640	6.121
	Energia elettrica per altri usi (macchinari, impianti e uffici) (GJ)	6.091	6.328	6.135	5.923	5.350	4.845
	Consumi di terzi per l'erogazione del servizio (GJ)	37.607	30.180	31.065	32.841	35.834	32.842
	Altri consumi di terzi (trasporto carburanti per l'erogazione del servizio) (GJ)	250	273	261,9697	251	0	231
	Totale energia indiretta consumata (GJ)	47.907	42.018	42.416	44.441	46.824	44.039
	TOTALE ENERGIA CONSUMATA (GJ)	240.534	230.426	229.021	237.289	245.477	245.204
	<i>Energia acquistata (GJ)</i>	<i>203.931</i>	<i>200.246</i>	<i>186.606</i>	<i>192.849</i>	<i>204.167</i>	<i>201.286</i>
N/D	Consumo energetico per la circolazione dei mezzi (inclusi subconcessionari) (GJ)	221.348	215.488	211.765	222.421	243.671	228.663
	Consumo energetico per viaggiatore (MJ)	6,16	6,37	6,29	6,63	6,51	6,52
EN 16	Emissioni gassose dirette totali (tonn di CO2 equivalenti) [2]	14.508	14.264	14.126	14.599	15.038	15.228
	Emissioni gassose indirette totali (tonn di CO2 equivalenti)	3.196	3.370	3.401	3.564	3.755	3.532
	Emissioni gassose complessive (tonn di CO2 equivalenti)	17.704	17.634	17.527	18.162	18.793	18.760
EN 20	<i>Altre emissioni significative (complessive) [3] (tonn)</i>						
	CO	31,8	23,1	21,72	44,02	63,69	64,78
	NOx	116,5	99	95,14	190,6	248,15	252,41
	NMVOc	8,12	6,08	5,74	3,42	4,37	4,45
	PM	3,68	3,17	3,05	3,9	2,34	2,38
EN 8	Acqua utilizzata (prelevata da acquedotto) (m3/anno)	13.997	11.639	6.588	12.935	19839[4]	5.748
EN 21	Quantità di acqua scaricata (eccetto acqua piovana) (m³)	12.500	10.400	3.900	11.600	n.d.	n.d.
	Quantità totale di rifiuti (Kg) [5]	252.162	226.535	256.416	230.776	215.564	325.581
	Rifiuti pericolosi	52.366	31.283	30.847	27.036	32.019	53.201
	Rifiuti non pericolosi	199.796	195.252	225.569	203.740	183.545	272.380
	Quantità recuperata	40%	31%	87%	79%	71%	66%

Nota [1]: Comprende l'energia consumata dagli autobus riforniti in azienda e utilizzati dai subconcessionari

Nota [2]: Tutti i calcoli delle emissioni sono stati effettuati utilizzando il software Copert 4 e ricalcolando i valori risultanti rapportandoli ai consumi effettivi

Nota [3]: Comprende anche le emissioni degli autobus dei subconcessionari. Per l'anno 2013 i dati sono stati stimati sulla base di un'interpolazione lineare delle emissioni in funzione dei consumi dei mezzi a gasolio e a metano

Nota [4]: Si è verificata una perdita nell'impianto

Nota [5]: Non sono compresi i quantitativi smaltiti come rifiuti solidi urbani e il peso degli autobus in quanto vengono venduti a ditte specializzate che provvedono, se non più utilizzabile, allo smaltimento e/o al recupero delle parti riutilizzabili

#### **Fattori di conversione:**

##### ***Gasolio:***

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

##### ***Metano***

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

1000 m<sup>3</sup> = 39,70 GJ

1 tonnellata = 52,42 GJ

##### ***Energia elettrica***

- 1 GWh = 3,6 GJ

## A 1.4 Personale

GRI G3	Parametro	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	<b>Forza lavoro (al 31/12 di ciascun anno)</b>						
	<b>Qualifiche</b>						
	Dirigenti	3	3	2	3	3	2
	di cui donne	0	0	0	1	1	1
	Funzionari/Quadri	6	6	5	4	3	3
	di cui donne	2	2	2	1	1	1
	Impiegati (tutti i settori, compreso esercizio e Tep Services)	59	56	54	54	54	54
	Personale di movimento (conducenti e controllori)	449	429	437	428	416	426
	Personale operaio (coordinatori, manutentori, magazzinieri)	58	56	56	56	52	54
	Altro personale	0	0	0	0	0	0
<b>Totale dipendenti</b>	<b>575</b>	<b>550</b>	<b>554</b>	<b>545</b>	<b>528</b>	<b>539</b>	
<b>LA 1</b>	<b>Contratti di lavoro</b>						
	Contratti full time a tempo indeterminato	531	507	507	496	479	476
	Contratti part time a tempo indeterminato	38	39	47	48	48	63
	Contratti full time a tempo determinato	1	0	0	0	1	0
	Contratti part time a tempo determinato	1	0	0	1	0	0
	Contratti di apprendistato/formazione lavoro	4	4	0	0	0	0
	N° dipendenti appartenenti a categorie protette	6	7	9	9	8	10
	Collaborazioni / lavori a progetto	0	0	0	0	0	0
	Contratti interinali /somministrazione lavoro/consulenze full time	0	0	0	0	0	0
	Stage	0	0	0	0	0	0
Forza media nel corso dell'anno	578	560	558	550	537	544	
<b>N/P</b>	Tasso di assenteismo (percentuale giornate lavorative)	7,60%	7,50%	6,77%	6,10%	6,50%	8,97%
<b>LA 2</b>	<b>Uscite dal Gruppo nel corso dell'anno</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>14</b>
	Dimissioni volontarie	2	1	6	4	5	5
	Licenziamenti	1	0	2	0	1	0
	Pensionamenti	10	23	4	4	11	9
	Altro (decessi, fine contratto, esonero, ecc.)	3	2	0	1	0	0
	Percentuale di donne uscite dall'azienda sul totale delle donne presenti	0	0	3%	0%	7%	0%

GRI G3	Parametro	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	<b>Percentuale di uscite per età (sul totale dei dipendenti di quella fascia)</b>						
	< 30 anni	0,00%	0,00%	9,09%	0,00%	0,20%	0,00%
	da 30 a 50 anni	1,50%	0,50%	1,43%	1,35%	1,28%	1,18%
	oltre 50 anni	8,10%	16%	3,73%	3,13%	8,28%	4,56%
<b>LA 4</b>	Percentuale di personale rappresentato dalle organizzazioni sindacali e garantito dai contratti collettivi	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Iscritti alle organizzazioni sindacali	382	344	339	309	312	301
<b>LA 7</b>	Numero complessivo di infortuni al personale (esclusi infortuni in itinere)	21	17	26	21	26	17
	Numero di infortuni in itinere	5	0	4	4	4	0
	infortuni a lavoratori dipendenti	21	17	22	21	26	17
	infortuni a lavoratori con contratto formazione lavoro o con contratti atipici	0	0	0	0	0	0
	infortuni a lavoratori di ditte esterne operanti presso le sedi aziendali	0	0	0	0	0	0
	Numero di infortuni con prognosi > 40 giorni	4	2	6	4	8	1
	Giorni persi per infortuni e malattie professionali	856	663	701	717	780	339
	Indice di infortuni (n° di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	4,42	3,71	4,82	4,66	6,28	3,88
	Indice di giorni di assenza dal lavoro (giorni per 200.000 ore lavorate)	180,06	144,79	153,58	158,97	188,49	77,30
	Numero di morti sul lavoro	0	0	0	0	0	0
<b>LA 8</b>	Ore di formazione relative alla sicurezza	52	377	1375,5	437	1.102	2.670
	Partecipanti alla formazione per la sicurezza	4	90	514	66	139	535
<b>LA 10</b>	<b>Ore di formazione totali, di cui:</b>	<b>5.129,3</b>	<b>5.015,5</b>	<b>17.116,0</b>	<b>3.465,9</b>	<b>3.362,8</b>	<b>7.609,0</b>
	Dirigenti	402	146	50	20	68	22
	Funzionari/Quadri	23	68	20	20	30	76
	Impiegati	332,5	266	700	412	517	505
	Personale di movimento	1807,15	4357	15.442	2.458	1.774	6.628
	Personale operaio (manutentori)	2564,65	178,5	905	555	975	378
	Altro personale	0	0	0	0	0	0
	<b>Ore medie di formazione per dipendente, di cui:</b>	<b>8,92</b>	<b>9,12</b>	<b>30,90</b>	<b>6,36</b>	<b>6,37</b>	<b>14,17</b>
	Dirigenti	134,0	48,7	25,0	6,7	22,5	11,0
	Funzionari/Quadri	3,83	11,33	4,00	5,00	9,83	25,33
	Impiegati	5,64	4,75	12,95	7,64	9,56	9,35
	Personale di movimento	4,02	10,16	10,16	11,16	4,26	15,56
Personale operaio (manutentori)	4,02	10,16	35,34	5,74	18,75	7,00	

GRI G3	Parametro	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	Altro personale	0	0	0	0	0	0
LA 13	Percentuale di donne sul totale dei dipendenti	10%	11%	11%	11%	11%	11%
	Percentuale di donne in part time sul totale dei dipendenti in part time	26%	26%	23%	23%	29%	27%
	<b>Distribuzione anagrafica del personale</b>						
	< 30	3,97	2,55	1,81%	1,12%	0,76%	1,30%
	da 30 a 50	73,87	73,01	74,91%	72,10%	73,10%	73,40%
	> 50	22,16	24,36	23,28%	26,78%	26,14%	25,30%
	Età media del personale	42,75	43,57	44,21	45,18	45,50	45,20
	N° dipendenti stranieri	1	1	1	1	1	1
Anzianità media aziendale del personale	14,08	14,89	15,04	16,02	16,57	16,48	

## A 1.5 *Responsabilità sociale*

GRI G3	Parametro	2011	2012	2013	2014	2015	2016
HR 2	Numero di fornitori qualificati secondo i principi della SA 8000	83%	83%	94%	93%	95%	95%
HR 4	Numero di nuove denunce di casi di mobbing	0	0	0	0	0	0
HR 5	Numero di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	5	5	5	5	5	5
	Ore annue di permesso sindacale pagate	8.126	6.645	6.050	6.864	6.413	5.815
	Ore di sciopero	4.580	2.535	2.071	2.500	4	246
HR 6	Casi di lavoro minorile rilevati in azienda e presso i fornitori	0	0	0	0	0	0
HR 7	Casi di lavoro forzato rilevati in azienda e presso i fornitori	0	0	0	0	0	0
N/P	Numero di reclami interni (ricorsi gerarchici e cause giudiziali aperte)	12	10	15	17	82	8
N/P	Numero di provvedimenti disciplinari	73	59	86	69	71	72
N/P	Numero di giornate di sospensione [1]	175	95	165	88	64,5	122

Nota [1]: Non sono conteggiate le giornate di sospensione cautelare

## **ALLEGATO 2 - RIFERIMENTI LINEE GUIDA GRI G3**

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

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

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

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

## A 2.1 *Informativa standard*

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINA
<b>1</b>	<b>STRATEGIA E ANALISI</b>	
<b>1.1</b>	Dichiarazione della visione e della strategia dell'organizzazione relativamente al proprio contributo per uno sviluppo sostenibile	Lettera del Presidente §§ 1.7 - 1.9
<b>1.2</b>	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	§§ 1.3 - 2.3
<b>2</b>	<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	
<b>2.1</b>	Nome dell'organizzazione	§ 1.5
<b>2.2</b>	Principali marchi, prodotti e/o servizi	§§ 1.5 – 4.1
<b>2.3</b>	Struttura operativa dell'organizzazione	§§ 0 - 1.6 - 0
<b>2.4</b>	Luogo in cui ha sede il quartier generale	§ 1.5
<b>2.5</b>	Numero di Paesi in cui l'organizzazione opera	§ 1.5
<b>2.6</b>	Assetto proprietario o forma legale	§ 1.6
<b>2.7</b>	Mercati serviti	§ 1.5
<b>2.8</b>	Dimensione dell'organizzazione (n° dipendenti, fatturato, capitalizzazione, volumi di vendita/erogazione, ecc.)	§ 1.5
<b>2.9</b>	Cambiamenti significativi nella struttura avvenuti nel periodo di rendicontazione	§§ 1.2 - 1.4
<b>3</b>	<b>PARAMETRI DEL REPORT</b>	
<b>3.1</b>	Periodo di rendicontazione (anno fiscale/solare) delle informazioni fornite	§ 1.2
<b>3.2</b>	Data di pubblicazione del report più recente	§ 1.2
<b>3.3</b>	Periodicità di rendicontazione	§ 1.2
<b>3.4</b>	Persona/e di contatto per il report	Ultima pagina del Rapporto
<b>3.5</b>	Processo per la definizione dei contenuti del report	§ 1.2
<b>3.6</b>	Perimetro del report	§ 1.2
<b>3.7</b>	Dichiarazioni di limitazioni specifiche dell'obiettivo e del perimetro del report	§ 1.2
<b>3.8</b>	Informazioni relative a joint venture, controllate impianti in leasing, attività in outsourcing ed altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità fra periodi ed organizzazioni	§ 1.2
<b>3.9</b>	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo	Descritte al § 1.2 e nei punti ove sono necessarie  Utilizzati, salvo eccezioni dichiarate, i criteri definiti da G3/GRI

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINA
3.10	Variazioni significative rispetto agli anni precedenti ed effetto sulle informazioni inserite	Vedere il paragrafo I.2 Variazioni dei dati o delle modalità di calcolo rispetto al Rapporto 2009 sono segnalate all'interno di ciascun paragrafo o tramite note a piè di pagina per i dati contenuti nelle tabelle. Nel caso di variazione delle modalità di calcolo, gli indicatori sono stati ricalcolati anche per gli anni precedenti (nei casi in cui è stato possibile) per consentire un confronto omogeneo fra i diversi anni. In caso contrario, è stata fornita un'indicazione con una nota a piè di pagina
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report	Vedere il paragrafo I.2 Variazioni dei dati o delle modalità di calcolo rispetto al Rapporto 2009 sono segnalate all'interno di ciascun paragrafo o tramite note a piè di pagina per i dati contenuti nelle tabelle. Nel caso di variazione delle modalità di calcolo, gli indicatori sono stati ricalcolati anche per gli anni precedenti (nei casi in cui è stato possibile) per consentire un confronto omogeneo fra i diversi anni. In caso contrario, è stata fornita un'indicazione con una nota a piè di pagina
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report	A 2.2
3.13	Politiche e pratiche attuati al fine di ottenere l'assurance esterna del report	§ I.2 Ultima pagina del Rapporto
4	<b>GOVERNANCE, IMPEGNI E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>	
	<b>Governance</b>	
4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i principali comitati che rispondono al consiglio d'amministrazione e che sono responsabili di specifici compiti, come la definizione della strategia o del controllo organizzativo	§§ 1.1 - 1.2 e 0 (per Tep) - 0 e 1.6 (per Tep Services) - 0 e 0 (per Parmabus)
4.2	Ruolo esecutivo del Presidente	§§ 1.2 - 0 - 0
4.3	In presenza di strutture unitarie di governo aziendale, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	§§ 1.2 - 0 - 0
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti per fornire raccomandazioni o direttive al CdA	§§ 1.1 - 1.2 - 0 - 0
4.5	Legame tra compensi del CdA e dei dirigenti e la performance dell'organizzazione	§§ 1.2 - 0
4.6	Attività in essere presso il CdA per evitare che si verifichino conflitti di interesse	§§ 1.2 - 0 - 0
4.7	Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del CdA e della Direzione per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione della sostenibilità	§§ 1.1 - 1.2 - 0 - 0

<b>RIFER. GRI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>RIFERIMENTO PAGINA</b>
<b>4.8</b>	Missione e valori, codici di condotta e/o principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	§§ 1.7 - 0
<b>4.9</b>	Procedure del CdA e della Direzione per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione	§ 1.8
<b>4.10</b>	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del CdA e della Direzione in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	Non applicabile
<b>4.11</b>	Spiegazione della modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	§ 2.3
<b>4.12</b>	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da Enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	§ 0
<b>4.13</b>	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali	§ 1.7
<b>4.14</b>	Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	§ 0
<b>4.15</b>	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	§§ 1.2 e 0
<b>4.16</b>	Approcci all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività e per gruppo di stakeholder	§§ 1.2 - 0
<b>4.17</b>	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e come l'azienda ha reagito	§§ 1.2 - 0

## A 2.2 *Modalità di gestione e indicatori di performance*

I riferimenti sono indicati secondo i seguenti criteri:

- L'Introduzione ed i capitoli da 1 a 7 contengono la descrizione dell'approccio manageriale e gli indicatori più significativi.
- L' 0 fornisce gli indicatori richiesti da GRI G3 ed altri ritenuti utili per la valutazione da parte degli stakeholder.

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

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>		
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>		
<b>DMA EC</b>	<b>APPROCCIO MANAGERIALE</b>	§§ 0 - 1.6 - 0 e Cap. 0•
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	§§ 3.1 - 3.2 - 3.3 – 3.5 - A 1.1
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	§ 3.4
EC3	Copertura degli impegni assunti in sede di definizione del piano pensionistico	§§ 6.2 - A 1.1
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	§§ 1.3 - A 1.1
EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale	Lo stipendio standard dei neoassunti è sempre uguale o superiore agli stipendi minimi previsti dalla legge
EC6	Politiche, pratiche e percentuali di spesa concentrate su fornitori locali	§ 7.4
EC7	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	Non applicabile
EC8	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità" attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono	§ 3.5
EC9	Suddivisione geografica dei mercati	§§ 1.5.2 - 1.5.3 -1.5.4 – 7.1
<b>ASPETTI AMBIENTALI</b>		
<b>DMA EN</b>	<b>APPROCCIO MANAGERIALE</b>	§§ 0 - 1.6 - 0 e Cap. 0
EN1	Materie prime totali utilizzate per peso e volume	§ 5.2.1 - A 1.3
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	§ 5.2.1

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	§ 5.2.2 - A 1.3
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	§ 5.2.2 - A 1.3
EN5	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	§ 5.2.2
EN6	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative	§ 3.5
EN7	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	§ 5.2.2
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	§ 5.4 - A 1.3
EN9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	§ 5.4
EN10	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata	§ 5.4
EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	§ 0
EN12	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	§ 0
EN13	Habitat protetti o ripristinati	Non applicabile
EN14	Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità	
EN15	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione	
EN16	Emissioni totali dirette ed indirette di gas ad effetto serra per peso	§ 5.3.1 - A 1.3
EN17	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso	§ 5.3.1 - A 1.3
EN18	Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	§ 0
EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	§ 5.3.1 - A 1.3

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	§ 5.3.1 - A 1.3
EN21	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	§ 5.4 - A 1.3
EN22	Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento	§ 0 - A 1.3
EN23	Numero totale e volume di sversamenti significativi	§ 0
EN24	Peso totale dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero	§ 0 - A 1.3
EN25	Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e dei relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione	Non applicabile
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	§§ 5.1 - 0
EN27	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria	Non applicabile <sup>17</sup>
EN28	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	§ 0
EN29	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	§ 5.2.2 - A 1.3
EN30	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	§ 3.5
<b>PERFORMANCE SOCIALI: PRATICHE DI LAVORO E LAVORO DIGNITOSO E DI QUALITA'</b>		
<b>DMA LA</b>	<b>APPROCCIO MANAGERIALE</b>	§§ 0 - 1.6 - 0 e Cap. 6
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale	§ A 1.4. Non applicabile la distribuzione territoriale perché il personale di Tep si trova tutto nella provincia di Parma) ed è, eccetto una persona, interamente italiano

<sup>17</sup> Il punto non è applicabile in quanto servizio di trasporto non prevede prodotti e quindi non sono necessari imballaggi

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	§ A 1.4. Non applicabile la distribuzione territoriale perché il personale di Tep si trova tutto nella provincia di Parma) ed è, eccetto una persona, interamente italiano
LA3	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi	Non applicabile
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	A 1.4
LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	Non applicabile
LA6	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e sicurezza, composto da rappresentanti della Direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore	Non applicabile
LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia per cause di lavoro, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, suddivisi per area geografica	A 1.4
LA8	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi	A 1.4
LA9	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	§ 6.7
LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categoria di lavoratori	§ 6.3 <b>Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.</b> - A 1.4
LA11	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento continuo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	Non applicato
LA12	Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo delle proprie carriere	Non applicato
LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	A 1.4

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	Il rapporto è 1:1 in quanto non ci sono differenze di alcun tipo
<b>DIRITTI UMANI</b>		
<b>DMA HR</b>	<b>APPROCCIO MANAGERIALE</b>	§§ 0 - 1.6 - 0 e Cap. 6
HR1	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening)	Non esistono tipi di investimento che sono sottoposti a screening sui diritti umani perché non esistono situazioni a rischio nel contesto in cui opera il Gruppo Tep
HR2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	§ 7.4 - A 1.5
HR3	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	Non applicabile
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	§ 7.3 - A 1.4
HR5	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	§ 7.2
HR6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	§ 7.4 - A 1.5
HR7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro eliminazione	§ 7.4 - A 1.5
HR8	Percentuale del personale addetto alla sorveglianza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	Non applicabile
HR9	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	Non applicabile
<b>RAPPORTO CON LA SOCIETA'</b>		
<b>DMA SO</b>	<b>APPROCCIO MANAGERIALE</b>	§§ 0 - 1.6 - 0 - 7.4 - 0
SO1	Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, operatività e di dismissione	§§ 1.3 - 5.1 (emissioni) – 7.1

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
SO2	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	§ 0
SO3	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	§ 0
SO4	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	§ 0
SO5	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazioni allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	§§ 1.3 - 1.1 - 1.2.1
SO6	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti politici e relative istituzioni	Non applicabile al contesto di Tep S.p.A. e Tep Services s.r.l.
SO7	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	Nessuna – Servizio ottenuto tramite gara (vedere § 1.4 )
SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	§§ A 1.2 - A 1.3 (nessuna altra sanzione relativa a leggi o regolamenti)
<b>RESPONSABILITA' DI PRODOTTO/SERVIZIO</b>		
<b>DMA PR</b>	<b>APPROCCIO MANAGERIALE</b>	§§ 0 - 1.6 - 0 - Cap. 4
PR1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure	§§ 3.5 - 4.2 - 4.8- A 1.2
PR2	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita	§§ 3.5 - 4.2 – 4.4 - 4.8- A 1.2
PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	§§ 4.5 – 4.7 - A 1.2 N.B. il 100% delle informazioni sul servizio controllate dalle procedure
PR4	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	A 1.2
PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione 0	§§ 4.4 - 4.5 - 4.56 - 4.7 A 1.2
PR6	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	§§ 4.5 - 4.56 - 4.7

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
PR7	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	Non applicabile al settore in cui opera Tep
PR8	Numero dei reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	A 1.2
PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura di prodotti o servizi	A 1.2

## **A 2.3 Terminologia**

Criteri per lo sviluppo del rapporto

### **Inclusività**

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

### **Rilevanza e materialità**

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

### **Contesto di sostenibilità**

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

### **Completezza**

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

### **Bilanciamento**

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

### **Comparabilità**

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

### **Accuratezza**

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

### **Tempestività**

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

### **Chiarezza**

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

### **Affidabilità**

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

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

Eventuali richieste di informazioni e segnalazioni potranno essere inoltrate a:

Tep S.p.A.

Via Taro 12

43125 Parma

Italy

Tel: +39-0521 2141

e-mail: [tep@tep.pr.it](mailto:tep@tep.pr.it)

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

### Livello di applicazione delle Linee Guida G3 GRI

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

		C	C+	B	B+	A	A+
<b>Obbligatorio</b>	<b>Autodichiarazione</b>		<b>Report asseverato esternamente</b>		<b>Report asseverato esternamente</b>	<b>v</b>	<b>Report asseverato esternamente</b>
<b>Opzionale</b>	<b>Verificato da una terza parte</b>						
	<b>Verificato da GRI</b>						