



rapporto di
sostenibilità

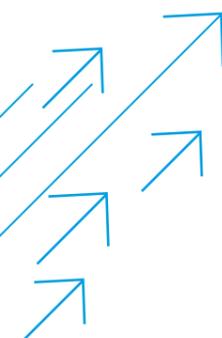
2017



MOBILITÀ SOSTENIBILE



rapporto di sostenibilità

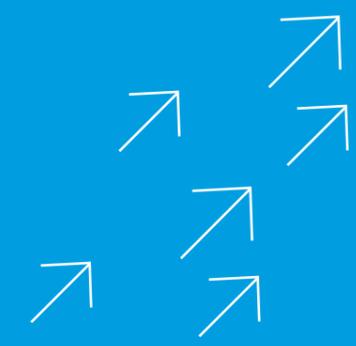


MOBILITÀ SOSTENIBILE





lettera del presidente





Il Gruppo Tep presenta per il quarto anno consecutivo il Rapporto di Sostenibilità, confermando il proprio impegno a far conoscere in modo trasparente a tutti gli stakeholder l'impegno per lo sviluppo sostenibile. Un impegno che si consolida anche in un periodo di riduzione delle risorse: migliorando le proprie capacità gestionali, il Gruppo è riuscito a rinnovare i consistenti investimenti per l'acquisizione di nuovi autobus a basso impatto ambientale e a fornire un servizio di qualità, stato giudicato uno dei migliori a livello nazionale.

La pubblicazione di questo Rapporto rappresenta inoltre uno strumento per comunicare il rinnovato impegno del Presidente, del Consiglio di Amministrazione, della Direzione e di tutto il personale del Gruppo a proseguire sulla strada già avviata dello sviluppo sostenibile: il conseguimento della certificazione ambientale, che si aggiunge a quella di qualità e a quella di responsabilità sociale, tutte rilasciate da un Ente Certificatore prestigioso, quale è Tüv Italia, sono un riconoscimento della capacità di Tep di migliorare sistematicamente le proprie prestazioni ambientali.

Nel corso del 2012 il Gruppo intensificherà le attività tese ad assicurare un servizio eccellente e migliorare i propri standard qualitativi, al fine di attrarre sempre più cittadini ad utilizzare il mezzo pubblico, con i vantaggi che ne derivano in termini di riduzione delle emissioni e della congestione del traffico: la diminuzione del numero di passeggeri nel 2011, anche se inferiore al dato nazionale di riduzione generalizzata, conseguente alla

crisi in atto nel Paese, è uno stimolo per aumentare l'impegno a migliorare la gamma dei nostri servizi al fine di ritornare ai livelli del passato.

Come Gruppo posseduto dagli Enti Locali, abbiamo il dovere di ottimizzare l'impiego delle risorse di cui disponiamo e ricercare sempre nuovi strumenti per incrementare i ricavi e la qualità del servizio, rispettando i principi della Responsabilità Sociale ai quali il Gruppo Tep si è sempre ispirato.

Un particolare ringraziamento va a tutti i collaboratori di Tep S.p.A. e Tep Services s.r.l., che tanto hanno contribuito al raggiungimento dei risultati aziendali, a quanti hanno reso possibile la redazione di questo Rapporto e tutti gli altri stakeholder che hanno supportato le Società sulla via della Sostenibilità.

Parma, giugno 2012

dr. Antonio Tirelli

Presidente TEP S.p.A.

sommario

INTRODUZIONE	8		
1.1 Lo sviluppo sostenibile	8		
1.2 Il Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Tep	9		
1.3 Il trasporto pubblico locale	10		
1.4 La Storia	11		
1.5 Il Gruppo oggi	12		
1.5.1 Il Gruppo Tep	12		
1.5.2 Tep S.p.A.	12		
1.5.3 Tep Services s.r.l.	12		
1.5.4 Consorzio Parmabus	12		
1.6 Il Gruppo e le partecipazioni	13		
1.7 La missione ed il contributo del Gruppo Tep allo sviluppo sostenibile	13		
1.8 Gli stakeholder e il loro rapporto con il Gruppo	14		
1.9 La Politica per la Sostenibilità di Tep	15		
1. LA GOVERNANCE	19		
1.1 Assetto proprietario e rapporti con terzi	20		
1.2 TEP S.p.A.	20		
1.2.1 Composizione e nomina degli Organi di governo	20		
1.2.2 Amministratori in carica	20		
1.2.3 Trattamento economico	20		
1.2.4 Organi di controllo	20		
1.3 TEP Services s.r.l.	20		
1.4 Parmabus s.c.r.l.	21		
1.5 L'organizzazione di Tep S.p.A.	21		
1.6 L'organizzazione di Tep Services s.r.l.	23		
1.7 L'organizzazione di Parmabus S.c.r.l.	25		
1.8 I Sistemi di Gestione di Tep	25		
2. L'ANDAMENTO DELLA GESTIONE 2011 E LE PROSPETTIVE	27		
2.1 I risultati 2011	28		
2.2 Prevedibile evoluzione della gestione	29		
2.3 Rischi ed incertezze	29		
3. ASPETTI ECONOMICI	31		
3.1 Il bilancio	32		
3.2 I ricavi	32		
3.3 La performance economica	32		
3.4 Implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici	33		
3.5 Investimenti e spese per la sostenibilità	33		
4. IL SERVIZIO PER LA MOBILITÀ DEL TERRITORIO	37		
4.1 I servizi	38		
4.2 Il parco autobus e filobus	39		
4.3 Il servizio e i viaggiatori	41		
4.4 La qualità del servizio	42		
4.5 La Carta della Mobilità	43		
4.6 La soddisfazione dei clienti	43		
4.7 Il rapporto con i clienti e le informazioni sul servizio	44		
4.8 La sicurezza a bordo	46		
5. LA GESTIONE AMBIENTALE: UN PATRIMONIO IN PRESTITO DALLE GENERAZIONI FUTURE	49		
5.1 Aspetti generali	50		
5.2 Uso delle risorse naturali	51		
5.2.1 Materiali	51		
5.2.2 Consumi energetici	52		
5.3 Emissioni in atmosfera	53		
5.3.1 Emissioni gassose	53		
5.3.2 Emissioni con impatto sull'ozono	55		
5.4 Approvvigionamento e scarico delle acque	56		
5.5 Rifiuti	56		
5.6 Incidenti e sanzioni ambientali	57		
5.7 Biodiversità e impatto sul territorio	57		
6. IL PERSONALE, IL VERO PATRIMONIO DI TEP	59		
6.1 Premessa	60		
6.2 Gestione del personale e suo trattamento economico	60		
6.3 Sviluppo del personale	63		
6.4 Provvedimenti disciplinari e sanzioni al personale	63		
6.5 I reclami e il contenzioso con il personale	64		
6.6 Altri aspetti	65		
6.7 Salute e sicurezza	65		
7. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DI TEP E LA SUA INFLUENZA SUL TERRITORIO	69		
7.1 Premessa	70		
7.2 Rapporti sindacali	70		
7.3 Discriminazioni	70		
7.4 Il rapporto con i fornitori	71		
7.5 Iniziative di carattere sociale	71		
7.6 Etica degli affari	72		
ALLEGATO 1. INDICATORI	76		
A 1.1 Dati economici	76		
A 1.2 Servizio	77		
A 1.3 Ambiente	78		
A 1.4 Personale	79		
A 1.5 Responsabilità sociale	80		
ALLEGATO 2. RIFERIMENTI LINEE GUIDA GRI G3	81		
A 2.1 Informativa standard	81		
A 2.2 Modalità di gestione e indicatori di performance	83		
A 2.3 Terminologia	87		

introduzione

1.1 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 uno sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri bisogni.** In seguito la definizione si è ampliata per approfondirne i contenuti, convergendo verso le tre dimensioni fondamentali della sostenibilità: quella ambientale, quella sociale e quella economica, rappresentate nella Figura 1.

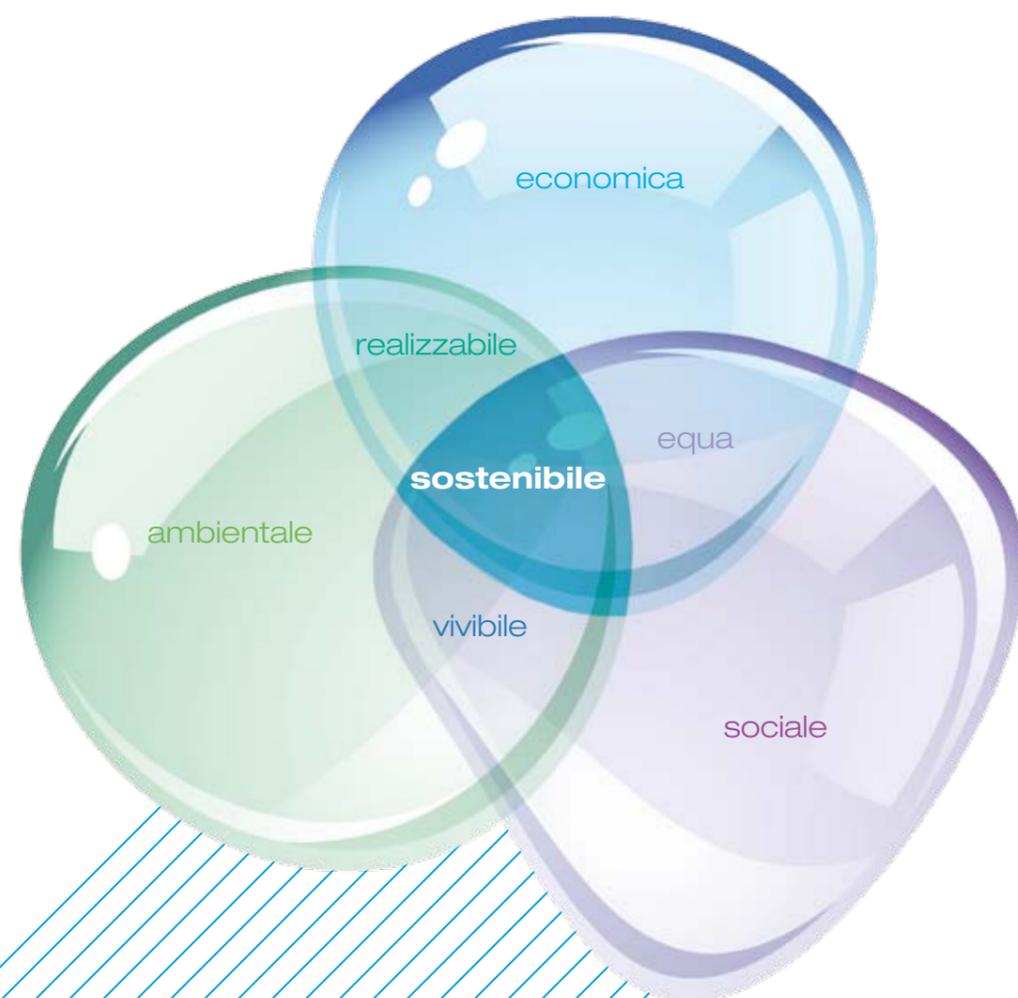


Figura 1 – Il modello dello sviluppo sostenibile

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

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

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

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

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

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

In Italia, ASSTRA² 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.

1.2 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 2011 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

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

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

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 al 2010 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 e prende a riferimento le Linee Guida di GRI e ASSTRA, con l'obiettivo di assicurare il pieno rispetto dei criteri in esse indicati (e richiamati per completezza in ALLEGATO 2), e cioè:

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

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

I dati contenuti nel Rapporto di Sostenibilità in parte sono costituiti dagli indicatori del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale (che ne assicura l'esattezza) e sono stati tutti verificati dalla Società che ha contribuito allo sviluppo del Rapporto (EQC s.r.l., che ha già al proprio attivo lo sviluppo e l'asseverazione di Rapporti analoghi in altre aziende del settore), che ha anche contribuito alla stesura del documento.

La struttura ed i contenuti non hanno subito variazioni rilevanti rispetto ai Rapporti di Sostenibilità degli anni precedenti. Poiché nel 2008 e 2009 GRI aveva effettuato la verifica di rispondenza formale al modello GRI G3 e non si sono avute variazioni significative alla struttura e ai contenuti, non si è ritenuto necessario richiedere l'asseverazione o una verifica formale di un'organizzazione terza. Il Rapporto viene pubblicato sul sito internet di Tep e distribuito, su richiesta, per mezzo di supporti cartacei e multimediali.

1.3 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 sia alla riduzione dell'impatto ambientale (sottraendo mobilità ai veicoli privati e quindi riducendo le emissioni ed i consumi di risorse naturali complessivi) sia alla riduzione 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.

L'evoluzione normativa nazionale alla fine degli anni '90 ha previsto l'affidamento del servizio tramite gara d'appalto pubblica: l'Emilia è tra le poche Regioni in Italia ad aver affidato i servizi di trasporto pubblico locale tramite gare, effettuate dalle Agenzie per il bacino di propria competenza. A Parma S.M.T.P. (la Società per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico) ha bandito la gara, che definisce le modalità di erogazione del servizio ed i relativi corrispettivi, nel 2004. Il Contratto di Servizio è stato

affidato nel febbraio 2005 a Tep S.p.A., grazie ad un'offerta che, in termini di rapporto qualità/prezzo si è dimostrata nettamente migliore rispetto a quella concorrente, presentata da un'associazione temporanea di imprese di trasporto pubblico locale di rilevanza nazionale.

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

Il Contratto di Servizio prevede, oltre ai corrispettivi, anche modalità di controllo della qualità del servizio erogato e sanzioni nel caso del mancato rispetto degli adempimenti o dello standard prefissato. Con ulteriori delibere SMTP ha prorogato il Contratto di Servizio a tutto il 30 giugno 2012.

1.4 La Storia

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

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

Negli anni successivi lo sviluppo del trasporto pubblico corre veloce:

1906

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

1909

L'autorizzazione è estesa alle linee tranviarie cittadine.

1910

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

1918

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

1948

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

1951

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

1975

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

2001

1° gennaio, l'Azienda Consorziale si trasforma e dà vita a due società per azioni, la Tep S.p.A. e la Società per la mobilità e il trasporto pubblico (S.M.T.P.) S.p.A., entrambe di proprietà al 50% di

Comune e Provincia di Parma. Nello stesso anno viene creata una nuova società per i servizi di officina, la Tep Services s.r.l., con la partecipazione di capitale privato al 49% (oggi al 30%).

2004

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

2008

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

2010

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

1.5 Il Gruppo oggi

1.5.1 Il Gruppo Tep

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

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

1.5.2 Tep S.p.A.

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

Nel 2011 Tep ha servito una popolazione di circa 420.000 abitanti 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 attrezzati con i più moderni equipaggiamenti e in grado di garantire un servizio con standard di sicurezza molto elevati;
- servizi speciali, quali ad esempio il ProntoBus (autobus su chiamata) e l'HappyBus (trasporto alunni).

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

- la Biglietteria di Barriera Bixio, piazzale Barbieri - Parma
- la Biglietteria accanto alla Stazione Ferroviaria di Parma, piazzale C.A. Dalla Chiesa - Parma, oltre a 19 autostazioni/piazzali sparsi su tutto il territorio provinciale.

A dicembre 2011 è stato dismesso il Punto Tep, di piazza Ghiaia 41/a - Parma.

1.5.3 Tep Services s.r.l.

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

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

1.5.4 Consorzio Parmabus

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

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

1.6 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. possiede le seguenti partecipazioni:

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.

1.7 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.

Tra le attività svolte da Tep, va citata la partecipazione ai Gruppi di Lavoro di ASSTRA e di UITP³, costituiti per definire azioni mirate al miglioramento del servizio, alla salute e sicurezza del personale e alla riduzione dell'impatto ambientale del trasporto attraverso l'impiego di nuove tecnologie e/o interventi organizzativi.

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

Alla fine del 2011 Tep è stata ammessa a partecipare ad un nuovo progetto europeo denominato ACTUATE, finalizzato a formare i conducenti di veicoli a basso impatto ambientale sul tema della sicurezza e dell'ecoguida. Per Tep, la formazione mirerà a massimizzare le performance dei supercapacitori e il livello di risparmio energetico e sarà quindi indirizzata ai conducenti dei nuovi ebus.

³ UITP è Associazione Internazionale dei Trasporti Pubblici che raggruppa operatori, associazioni, decision makers, istituzioni scientifiche e aziende che operano nel settore.

1.8 Gli stakeholder e il loro rapporto

Si definiscono stakeholder tutti quei soggetti, siano essi individui, gruppi o organizzazioni, che hanno con l'Azienda relazioni significative che coinvolgono i loro interessi diretti o indiretti, in ragione delle relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono a vario titolo influenzati. L'individuazione dei propri stakeholder è il primo momento di assunzione di responsabilità sociale da parte di un'azienda, che individua i propri principali interlocutori sulla base della continuità dei rapporti nel tempo, definisce regole e modalità di relazione con essi e si assume la responsabilità di rendicontare loro, in modo trasparente e costante nel tempo, la propria performance in ambito economico, sociale ed ambientale. L'individuazione è stata effettuata dal gruppo di lavoro ASSTRA che ha contribuito alla stesura delle Linee Guida per lo sviluppo del Bilancio di Sostenibilità per le aziende del settore. Il Rapporto è stato studiato per consentire agli stakeholder individuati di valutare l'azienda in relazione ai loro aspetti di interesse. Essi sono rappresentati da:

- Azionisti (Comune di Parma e Provincia di Parma), coinvolti sistematicamente in occasione delle assemblee e della comunicazione dell'andamento del Gruppo (vedere § 2.1);
- Istituzioni (Enti Locali e Statali), con cui i rapporti sono continui per contribuire a soddisfare le esigenze di trasporto del territorio (vedere I.3 e 4.4);
- Fruitori del servizio (che dispongono di tutti i mezzi di comunicazione descritti al capitolo 4) e loro rappresentanti (per esempio: associazioni dei consumatori; ambientaliste; disabili), con cui si intrattengono rapporti in modo non ancora strutturato;
- Popolazione del territorio su cui l'azienda opera (scuole, circoscrizioni cittadine), che dispongono di tutti i mezzi di comunicazione descritti al § 4.3, 4.5, 4.6 e 4.7);
- Dipendenti e loro rappresentanti sindacali, con cui il rapporto è continuo (vedere § 7.2);
- Fornitori, con cui il rapporto è continuo (vedere § 7.4),

i cui aspetti di interesse sono schematizzati in a Figura 2.

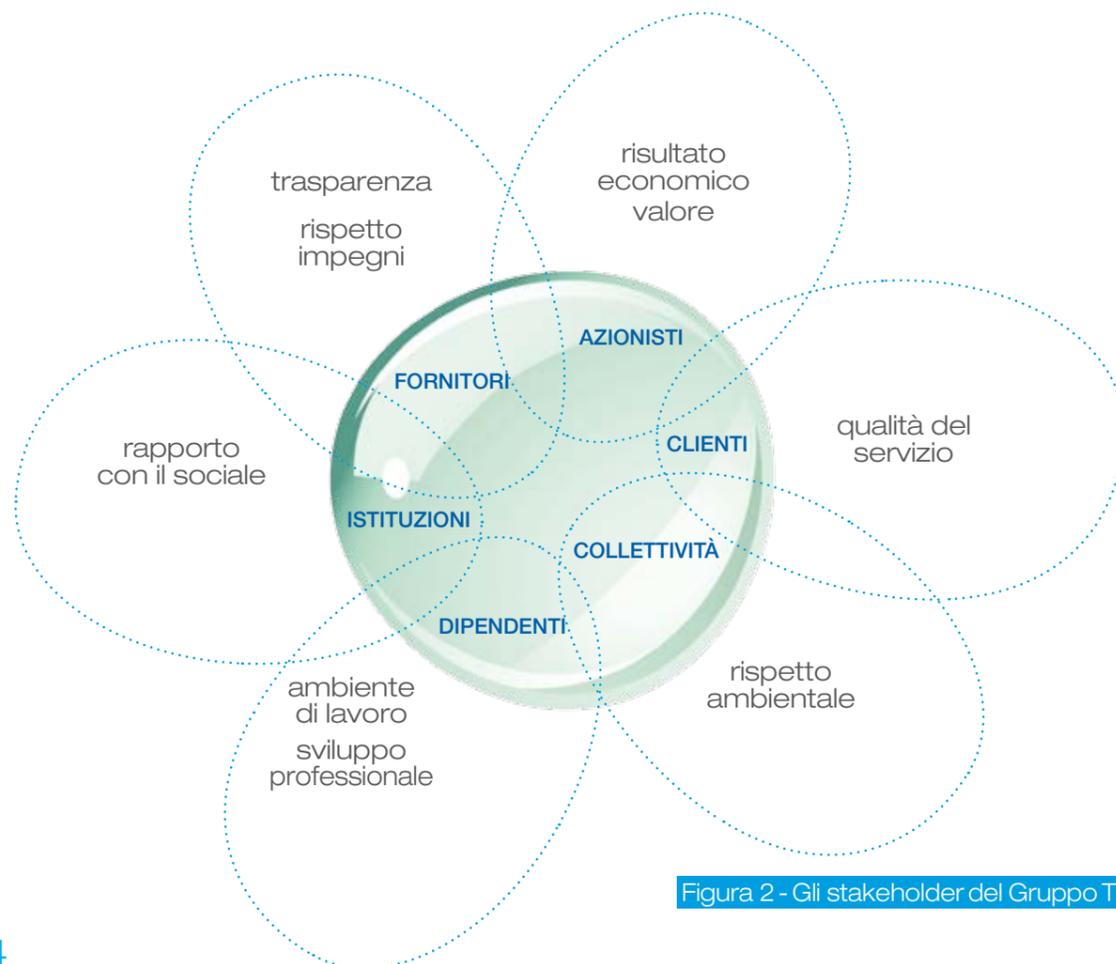


Figura 2 - Gli stakeholder del Gruppo TEP

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.

1.9 La Politica per la Sostenibilità di Tep

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

- la fornitura di un servizio pubblico di trasporto (urbano, extraurbano, servizi di trasporto speciali), di gestione parcheggi in struttura e di sosta su strada 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, più in generale, il rispetto dei principi della Responsabilità Sociale.

Il Sistema Integrato di TEP è basato sulle norme ISO 9001 e ISO 14001 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 attraverso:**
 - la definizione ed il conseguimento degli obiettivi di miglioramento ambientale;
 - 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;
 - 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 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.



1

la gouvernance



1.1 Assetto proprietario e rapporti con terzi

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

Il consolidamento integrale del bilancio di Tep, Tep Services e Parmabus viene realizzato in base ai criteri stabiliti per legge (D.Lgs. 9/4/1991 n° 127, art. 25 e segg., ed in particolare il D.Lgs. 2 febbraio 2007, n. 32). I principali referenti aziendali sono gli enti proprietari, Comune e Provincia di Parma che si fanno interpreti dei bisogni di mobilità della collettività per tradurli in richieste di servizio.

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

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

1.2 TEP S.p.A.

1.2.1 Composizione e nomina degli Organi di governo

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

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

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

1.2.2 Amministratori in carica

Presidente del Consiglio di Amministrazione: Antonio Tirelli

Vicepresidente del Consiglio di Amministrazione: Alessandro Fadda.

Membri del Consiglio di Amministrazione: Graziano Buzzi, Giovanni Bulloni Serra e Giorgio Bertorelli.

1.2.3 Trattamento economico

Il Presidente percepisce un compenso fisso, più un'eventuale indennità di risultato proporzionale agli utili realizzati dall'Azienda.

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

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

I compensi degli Amministratori di Tep sono pubblicati sui siti del Comune e della Provincia di Parma. Il bilancio consolidato del Gruppo Tep fornisce i dati aggregati relativi ad amministratori e sindaci di ciascuna Società.

1.2.4 Organi di controllo

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

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

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

Il bilancio consolidato è verificato da una Società di revisione indipendente nominata dall'Assemblea dei Soci.

1.3 TEP Services s.r.l.

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

L'Amministratore Delegato, individuato nella persona di Maurizio Bolzoni è nominato in rappresentanza del capitale privato. Non è previsto un Collegio Sindacale in quanto non richiesto dalla legge.

1.4 Parmabus s.c.r.l.

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

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

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

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

La Figura 3 presenta l'organizzazione di Tep S.p.A. al 31 dicembre 2011.

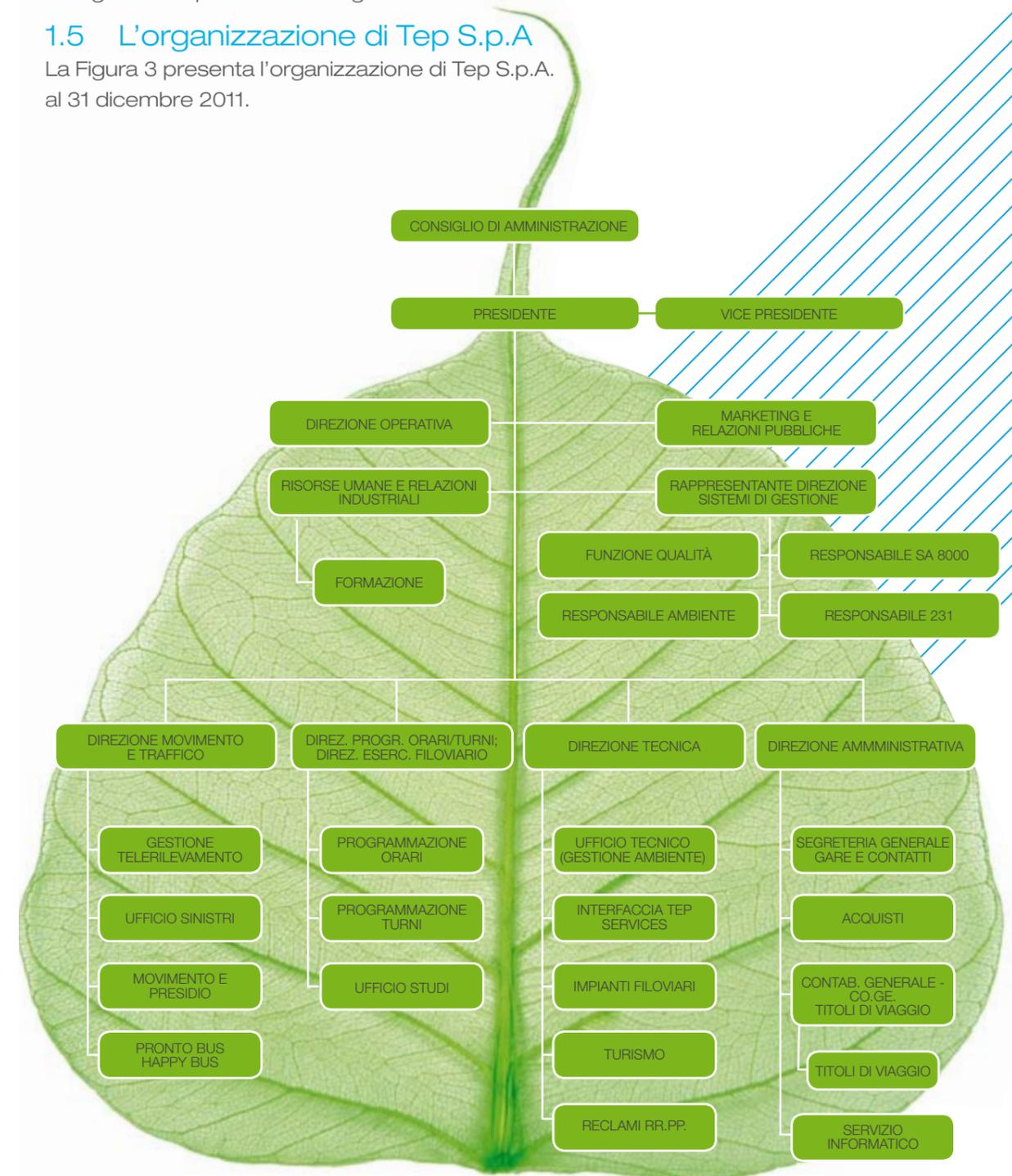


Figura 3 - Organizzazione di TEP S.p.A.

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

Presidente

Il Presidente esercita tutte le funzioni conferite dal Consiglio di Amministrazione o dagli organi delegati nei limiti di legge e di Statuto: rappresentanza legale dell'azienda e del Consiglio stesso. Al Presidente fanno capo tutte le articolazioni aziendali, per specifica posizione di staff o per collegamento di struttura.

In Staff al Presidente operano le strutture descritte nel seguito, affidate con specifiche responsabilità a Dirigenti/Funzionari aziendali.

Direzione Operativa

Opera per migliorare la comunicazione intersettoriale, per favorire l'integrazione fra le Funzioni in logica di Team, per recepire contributi professionali e di esperienza sulle materie oggetto di delega, per monitorare l'avanzamento dei progetti e per coordinare l'attività aziendale; il Presidente si avvale della Direzione Operativa formata dai Direttori di Funzione ed, in qualità di invitato permanente, dal Responsabile delle Relazioni Industriali. A tale Direzione, potranno essere invitati i Quadri e/o altri Dipendenti della Società in base agli argomenti in discussione.

Rappresentante della Direzione e Responsabili per i Sistemi di Gestione

Al Direttore Amministrativo è stato affidato il ruolo di rappresentante della Direzione per il Sistema Integrato con i seguenti compiti:

- in assenza o impedimento del Presidente, esercita ogni suo potere di gestione e rappresentanza per le problematiche del Sistema Integrato.
- supporta la Presidenza per l'effettuazione del Riesame del Sistema Integrato e per la formulazione del Piano Annuale;
- assicura gli adempimenti richiesti dal Sistema Integrato.

Per ciascuno dei Sistemi di Gestione (qualità, ambiente, responsabilità sociale e D.Lgs. 231/01) è stato individuato un Responsabile che assicura la gestione operativa del Sistema per quanto di sua competenza.

Ufficio Risorse Umane e Relazioni Industriali

Svolge le attività connesse con la gestione del personale, le relazioni industriali e con lo sviluppo delle risorse umane.

In collaborazione con la Presidenza, cura inoltre i rapporti sindacali in Azienda

Marketing e Relazioni Pubbliche

Si occupa delle funzioni istituzionali e delle relazioni pubbliche di Tep S.p.A. Per quanto riguarda la "gestione reclami", l'ufficio risponde al Direttore di Esercizio.

La gestione aziendale è affidata alle seguenti Funzioni operative:

Direzione Amministrativa

Il Direttore Amministrativo coordina l'attività dei seguenti Uffici:

- Ufficio di Contabilità Generale e Controllo di Gestione e gestione titoli di viaggio
- Ufficio Segreteria Generale, Gare e Contratti
- Ufficio Acquisti
- Servizio Informatico

La Direzione Amministrativa gestisce anche le analoghe attività di Tep Services.

Direzione Movimento e Traffico

Il Direttore Movimento e Traffico è responsabile di:

- studio e analisi del servizio;
- coordinamento della gestione del servizio di TPL, di tutto il personale viaggiante, del personale di controllo del servizio e degli Ausiliari del traffico;
- coordinamento del Presidio della centrale operativa del Telerilevamento;
- gestione sinistri;
- gestione servizio Happy Bus;
- organizzazione gestione e controllo del servizio a chiamata PRONTO BUS.

Direzione Programmazione Orari/Turni – Direzione Esercizio Filoviario

Il Direttore è responsabile di:

- studio e progettazione delle linee, degli orari e dei turni di servizio;
- organizzazione di servizi innovativi e dei servizi di asservimento semaforico;

Direzione Tecnica e Direzione d'Esercizio

Il Direttore Tecnico coordina l'attività di:

- Ufficio Tecnico, che gestisce gli interventi di ordinaria manutenzione sugli immobili aziendali e il monitoraggio dei consumi;
- Impianti Filoviari, che gestisce la manutenzione e l'ammodernamento della linea aerea e le pratiche amministrative relative al parco automezzi aziendali.
- Turismo che vende e organizza i servizi di noleggio con conducente
- Interfaccia Tep Services, che verifica l'attività di manutenzione effettuata da Tep Services e garantisce l'efficienza e la disponibilità del parco mezzi, oltre a coordinare le attività relative al servizio di piazzale (approntamento e pulizia).

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

La Figura 4 presenta l'organizzazione di Tep Services s.r.l. al 31 dicembre 2010

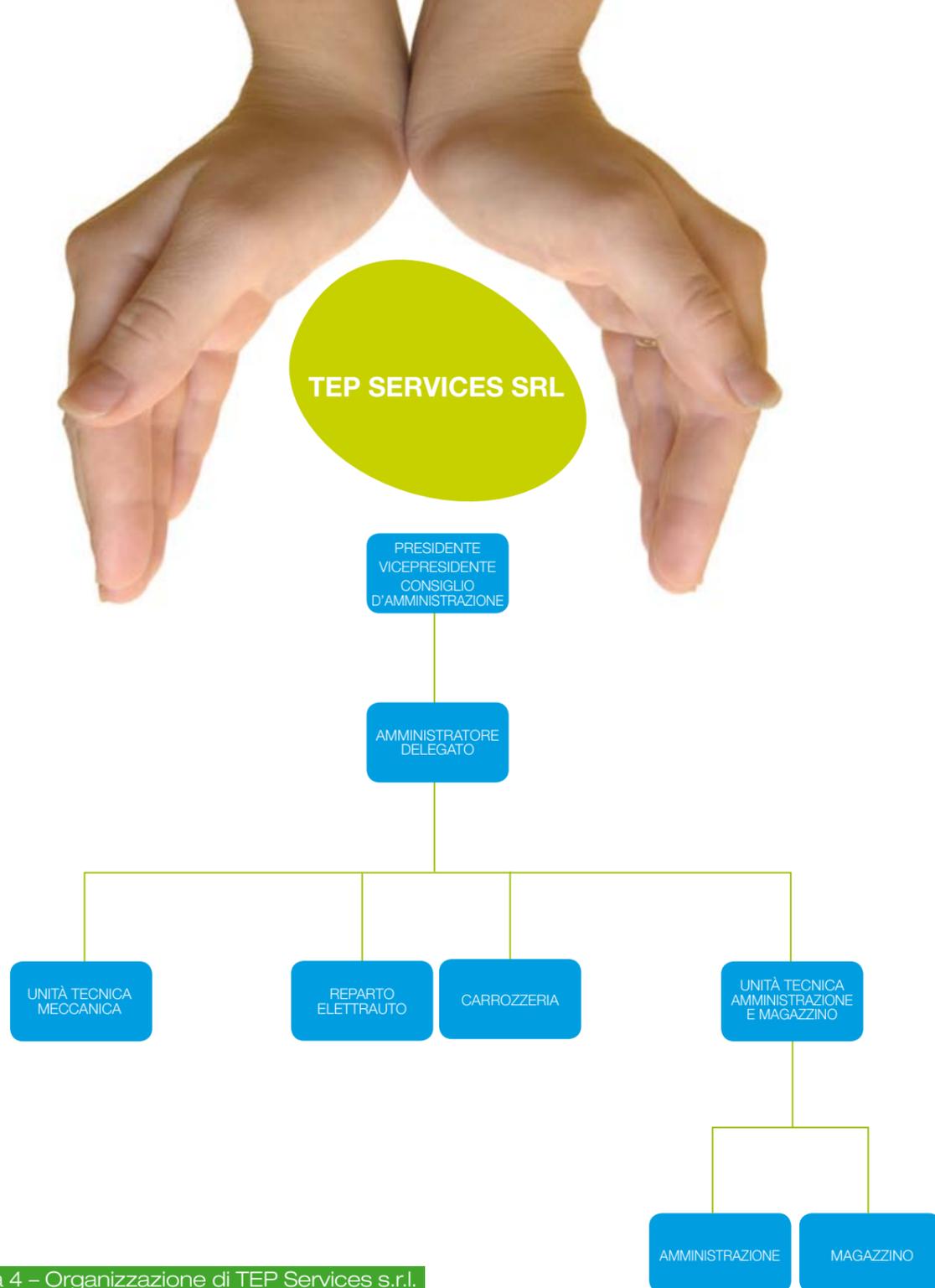


Figura 4 – Organizzazione di TEP Services s.r.l.

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

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

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

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

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

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

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

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

1.8 I Sistemi di Gestione di Tep

Tep S.p.A. dispone di un Sistema di Gestione Integrato certificato secondo la norma ISO 9001 (certificazione di Qualità) 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:

- il Piano Annuale, formulato collegialmente dalla Direzione e dai Responsabili aziendali, che definisce gli obiettivi da conseguire nel corso dell'anno, i progetti di miglioramento e le azioni necessarie ad assicurare il controllo dei processi;
- 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.

Il Sistema Integrato comprende anche il "Sistema 231" che garantisce il rispetto del D. Lgs. 231/01 e s.m.i.

Nel corso del 2010 si è avviato lo sviluppo del Sistema di Gestione Ambientale che si dovrebbe concludere con la certificazione ISO 14001 entro maggio 2012.



2.

l'andamento
della
gestione
2011 e le
prospettive



2.1 I risultati 2011

L'esercizio del Gruppo chiude con un piccolo attivo spendendo oltre quattro milioni di euro di ammortamenti al lordo dei contributi e 1,1 milioni di euro di imposte. L'analisi dei dati evidenzia una tenuta degli indicatori economici, risultato estremamente lusinghiero stante la situazione complessiva in cui versa il settore in Italia.

L'esercizio di Tep si è chiuso in sostanziale equilibrio, e ciò in un contesto economico difficile, aggravato, in particolare, sul fronte dei costi, dagli oneri derivanti dal forte incremento del gasolio e, sul fronte dei ricavi, dalla ritardata adozione delle manovre tariffarie da parte degli Enti locali, avvenuta il 1° febbraio per il servizio urbano ed il 1° marzo per il servizio extraurbano.

Il valore degli indicatori di redditività, seppur positivi, continuano a mostrare una certa difficoltà dell'azienda a mantenere sufficienti performance nella gestione caratteristica. Sul fronte dei costi, infatti, si conferma difficile intervenire su oneri che risultano, sostanzialmente, incompressibili, mentre altri tendono ad aumentare in modo significativo per motivi non dipendenti da Tep, come il costo delle manutenzioni del parco rotabile (aumento età media), i costi del personale (rinnovo CCNL) ed il costo del gasolio. Dal lato dei ricavi si evidenzia un'evoluzione dei corrispettivi unitari e delle tariffe, non in linea con l'evoluzione dei costi che, ricordiamo, nel settore hanno un trend di crescita superiore a quello generale Istat. In questa condizione non è sempre possibile recuperare l'equilibrio economico solo attraverso azioni di contenimento dei costi e recupero di efficienza.

Tuttavia il positivo risultato conseguito nell'esercizio 2011 testimonia la grande attenzione con cui si sono gestiti i processi aziendali, con una costante ricerca di recuperi, miglioramenti organizzativi e di ogni possibile soluzione in grado di incidere sul risultato economico, tutto ciò evidentemente operando sulle poste gestibili.

La riduzione complessiva delle risorse messe a disposizione dal sistema a livello nazionale ha imposto agli enti preposti alla gestione del TPL una significativa riduzione dei corrispettivi e quindi dei chilometri: ciò ha comportato una riduzione della produzione di circa 818.000 bus/km rispetto al 2010 (-5,9 %), attestandosi a circa 12.936.000 bus/km annui. Rispetto all'anno 2000, rimane comunque un incremento complessivo dei servizi di linea forniti al pubblico di circa 1.450.000 autobus/km/anno. Una diretta conseguenza della riduzione della produzione è il calo dei passeggeri (3,80%) rispetto al 2010, fenomeno cui ha anche contribuito l'aumento delle tariffe e l'eliminazione di alcune agevolazioni tariffarie.

Il 2011 è stato il decimo anno di attività di TEP Services, società nata a seguito dell'affitto di ramo d'azienda di TEP S.p.A. relativo all'attività di officina per riparazione e manutenzione del parco rotabile. Quest'anno ha rappresentato il terzo anno con il nuovo contratto di manutenzione sottoscritto fra le due società a valere fino a tutto il 31/12/2014. La società si pone costantemente l'obiettivo di garantire a TEP un servizio di qualità ed efficienza in particolare concentrandosi su due obiettivi qualitativi primari:

1. aumento del numero delle scorte di veicoli;

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

Il bilancio 2011, in vigore del nuovo contratto, si conferma in sostanziale pareggio, chiudendo con un piccolo utile netto.

Gli aspetti di criticità qualitativa del servizio sembrano invece essersi ridotti, pur rimanendo ancora un numero elevato di soccorsi per guasti in linea.

Si dovrà nel futuro lavorare ulteriormente sui processi di efficientamento anche perché alcune voci

di costi (personale, lavorazioni esterne) sono costantemente in aumento.

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

Dal 1° gennaio 2006 è operativo il Consorzio Parmabus nato dalla collaborazione di TEP con diverse società di trasporto che eseguono, in regime di subaffidamento, servizi di TPL marginali per conto della nostra azienda. Considerata la dimensione ormai raggiunta da questi servizi (circa 3.063.000 Bus/Km nel 2011), si capisce quanto sia importante la funzione di coordinamento per questi servizi che svolge il consorzio, garantendo la qualità e regolarità dell'offerta con azioni mirate di verifica e monitoraggio.

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

Con la proroga del Contratto di Servizio fra Tep ed S.M.T.P. fino a tutto il 30/06/2012, è stato rinnovato anche il Contratto di Servizio fra Tep e Parmabus fino al 31/12/2012, salvo il servizio Happy bus.

È stato riconosciuto un adeguamento dei corrispettivi per tenere conto degli incrementi dei costi di gestione ed è inoltre stato definito un meccanismo premiante per i soci che rinnovano il proprio parco mezzi.

2.2 Prevedibile evoluzione della gestione

Nell'anno 2011 la Società SMTP ha bandito, coerentemente con quanto previsto all'art. 28 bis comma 2B della Legge 133/2008, la procedura concorsuale finalizzata all'affidamento del servizio di TPL nel bacino di Parma per partenariato pubblico/privato. Alla scadenza prevista dal bando di gara, 6 dicembre 2011, non è pervenuta alcuna offerta per cui si è reso necessario rideterminare le modalità di affidamento del servizio del bacino di Parma e SMTP ha provveduto a prorogare il contratto di servizio al 30 giugno 2012. Prima di tale data, gli azionisti di TEP ed SMTP dovranno deliberare, stante la complessità della normativa prevista dalla legge, un'ulteriore proroga del contratto di servizio al fine di esaminare a fondo le varie opzioni previste dalla legge.

2.3 Rischi e incertezze

Gli amministratori ritengono che non sussistano incertezze di tipo interno ed organizzativo, mentre la principale incertezza è di tipo esterno in quanto il contratto di servizio del trasporto pubblico che garantisce al Gruppo la quota maggiormente rilevante del fatturato è stato prorogato al 30/06/2012.

Il Gruppo ha attuato una politica creditizia che prevede che l'esposizione al rischio sia monitorata regolarmente, per cui si ritiene 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 S.M.T.P. per il corrispettivo del trasporto pubblico locale.

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

Ulteriori elementi di incertezza sono rappresentati dalla situazione politica e finanziaria sia del Paese sia del Comune di Parma, proprietario al 50% dell'azienda, con il conseguente rischio di riduzione dei contributi destinati al trasporto pubblico locale e di servizi di trasporto finanziati dal Comune stesso.

3.

aspetti
economici



3.1 Il bilancio

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

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

3.2 I ricavi

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

- introiti da titoli di viaggio per il Trasporto Pubblico Locale
- i corrispettivi da Contratto di Servizio con S.M.T.P., di cui fanno parte non solo i trasporti urbani ed extraurbani, ma anche i servizi Happybus e Prontobus: il 2011 è stato il sesto anno di gestione del Contratto di Servizio stipulato con S.M.T.P.;
- i servizi di Turismo e i servizi speciali;
- la pubblicità sugli autobus.

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

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

3.3 La performance economica

L'esercizio si è chiuso con un utile di gruppo di € 2.912 (rispetto a un utile di € 33.367 del 2010) con il contributo di € 202.657 di partite straordinarie (156.2365 nel 2010); il dato evidenzia quindi, pur all'interno di uno scenario ancora complessivamente positivo, la difficoltà a garantire l'equilibrio dei conti in un contesto economico generale di contrazione delle risorse.

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

Il confronto con il 2010 evidenzia:

- una rilevante diminuzione dei ricavi del servizio di trasporto pubblico locale dovuta alla riduzione dei corrispettivi conseguenti alla riduzione dei bus/km prodotti (oltre € 1.700.000), compensata solo in parte dall'incremento dei ricavi da titoli di viaggio (circa € 800.000);
- un calo abbastanza elevato degli altri servizi (circa € 250.000), dovuto principalmente alla riduzione dei servizi turistici;
- la costanza dei ricavi dei servizi di manutenzione verso terzi;
- la riduzione (circa € 400.000) dei contributi in conto esercizio;
- una riduzione dei costi operativi di circa € 1.000.000, ottenuta malgrado l'incremento dei costi del gasolio, che ha consentito di compensare i minori introiti;
- una riduzione di circa € 110.000 dei proventi finanziari, compensata in parte dalla riduzione degli oneri straordinari (circa 50.000).

Ne risulta che, rispetto al 2010, si osserva:

- una riduzione del valore economico generato (3,2 %);
- una pari riduzione del valore economico distribuito (3,7%), dovuto a due fattori: minori costi operativi (circa € 500.000) e minori costi del personale (circa € 1.000.000);
- una diminuzione delle imposte (circa € 100.000).

Per quanto riguarda le singole società:

- il bilancio di Tep S.p.A. si chiude con un utile dopo le imposte di € 19.544;

- il bilancio di Tep Service si presenta sostanzialmente in pareggio, chiudendo con un utile di € 346;
- per il Consorzio Parmabus, il bilancio si chiude con un utile di € 1.924.

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.

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 Nuovo", 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 filobus avviato nel 2011 rappresenta un investimento mirato all'utilizzo di energia pulita e alla riduzione dei consumi di risorse naturali, come pure l'attenzione dedicata, a livello di analisi preliminari, a tutte le soluzioni che mirano all'impiego di autobus 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. È però possibile individuare alcuni costi che contribuiscono alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività di Tep, che sono relativi a:

- maggior costo sostenuto per l'erogazione del servizio filoviario (manutenzione dei filobus e della linea) rispetto a quello degli autobus, che equivale a circa € 0,28/Km percorso, per un totale di circa € 150.000 annui;
- 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.

La principale voce di investimento ambientale è rappresentata dall'acquisto dei mezzi di trasporto, che consente di ridurre l'impatto ambientale del servizio. Nel corso dell'esercizio 2011, nonostante le limitate risorse in conto investimenti messe a disposizione dalla Regione Emilia Romagna per il rinnovo del parco rotabile (€ 750.000), il Gruppo ha proseguito la sua politica d'investimenti, utilizzando prevalentemente risorse proprie. Sono entrati in servizio 4 autobus corti a metano EEV per il servizio Happy Bus, mentre sono stati ordinati, dopo specifica gara, n. 10 autobus diesel EEV urbani, che saranno immessi nel parco all'inizio del 2012, andando a sostituire altrettanti autobus dismessi. Sempre nel corso del 2011, è stato completato l'allestimento e la produzione dei nuovi filobus snodati e bimodali da 18 metri di lunghezza (9 vetture). Questa importante fornitura è stata assegnata a fine 2010 per un importo di € 7.591.230, prevedendo contributi in conto investimenti dalla Regione Emilia Romagna per € 2.273.560, dal Comune di Parma per € 3.127.000 ed € 100.000 da fondi europei del progetto "Trolley", a cui Tep partecipa. I veicoli saranno messi in servizio nell'ottobre del 2012. Lo sforzo che si dovrà sostenere si dimostra particolarmente significativo, ma reso possibile dall'ottima situazione finanziaria aziendale.

Le altre voci di investimento sono diminuite in modo rilevante per due ragioni: la stabilizzazione dell'introduzione del nuovo sistema di bigliettazione "Mi Muovo" che non ha più richiesto investimenti significativi e la riduzione delle disponibilità economiche, che ha comportato una gestione molto attenta delle spese di investimento per non gravare sui bilanci futuri e sulla gestione finanziaria.



4.

il servizio
per
la mobilità
del
territorio



4.1 I servizi

Tep non si limita a trasportare quasi 29 milioni di passeggeri che in un anno utilizzano i mezzi di trasporto pubblico locale, oltre ai 1.500 scolari che tutti i giorni utilizzano il servizio Happy Bus e a coloro che utilizzano i servizi speciali e quelli di noleggio con conducente.

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

Al 31 dicembre 2011 Tep gestisce:

- Nell'area della città di Parma:
 - Il servizio urbano della città di Parma, che comprende 21 linee a frequenza su una rete di 237 km. Per una parte delle linee urbane (segnalate sulle paline di fermata) vengono messi in servizio solo gli autobus attrezzati al trasporto di clienti a ridotta capacità motoria, al fine di garantire a chi ne ha la necessità la possibilità di salire sempre a bordo dei mezzi. Tra i servizi urbani sono compresi anche i collegamenti diretti con i parcheggi scambiatori (cresciuti a 6 nel corso del 2011), allo scopo di far diminuire i flussi di auto in entrata verso la città.
 - Pronto Bus, servizio urbano di bus a chiamata attivo dalle 20.15 all'1.15 di tutti i giorni, compresi i festivi, che permette di viaggiare senza orari e percorsi fissi. L'utente può prenotare la sua corsa chiamando il numero verde 800 977 900 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 7.500 viaggiatori al mese con punte fino a 11.000 viaggi/mese.
 - Hospital Bus, servizio che porta i passeggeri fin dentro l'area dell'Ospedale Maggiore e raggiunge con la stessa corsa i diversi poli sanitari collegandoli da un lato con il parcheggio del Palasport e dall'altro con il centro città e la Stazione. Per la tranquillità dei degenti, il tragitto interno all'area ospedaliera viene effettuato con autobus a basso impatto ambientale. I mezzi utilizzati, infatti, sono, di norma, bus di piccole dimensioni, a tecnologia ibrida appositamente acquistati da Tep, che viaggiano, per buona parte del loro percorso, a batteria.
- Nell'area della Provincia di Parma e in collegamento con le Province limitrofe:
 - Il servizio extraurbano, che comprende 80 linee ad orario su una rete di 1.970 km;
 - Pronto Bus Extra: è un servizio a chiamata diurno per alcune zone e frazioni della provincia di Parma difficilmente raggiungibili con i normali servizi di linea (i territori di Albareto, Bardi, Berceto, Borgotaro, Corniglio, Neviano degli Arduini, Monchio, Palanzano, Tizzano e Varsi in modo differenziato nei diversi periodi dell'anno). I servizi prenotabili con una semplice chiamata al numero verde, o collegandosi al sito di Tep, 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.
 - Nel territorio provinciale ha rivestito grande importanza l'attivazione del servizio urbano di Fidenza che ha integrato il servizio di linea fisso con un servizio a chiamata, il Pronto Bus Fidenza. Il servizio, promosso da Tep in collaborazione con il Comune di Fidenza e la Provincia di Parma, prevede che tutti i giorni feriali, tra le 7.30 e le 19, chiamando il numero verde 800 977 900, o collegandosi al sito www.tep.pr.it, si possa chiedere di essere portati in bus in tutto il territorio comunale. Le fermate sono più che raddoppiate rispetto a quelle del normale servizio di linea e consentono di raggiungere capillarmente gli utenti, vicino alle loro abitazioni, e di portarli esattamente alla loro meta. Il Pronto Bus Fidenza è mantenuto attivo anche in estate. Per tutto il servizio di Fidenza, inoltre, è stato rivisto il sistema tariffario, introducendo promozioni per gli anziani e i giovani (Carta Amica), al fine di agevolare l'uso sia delle linee urbane che del Pronto Bus.

- Il Disco Bus è il servizio realizzato da Tep in collaborazione con le Province di Parma e Reggio Emilia e con l'Act, l'azienda dei trasporti pubblici di Reggio Emilia. Attivato in via sperimentale nella primavera del 2007, è stato riproposto ogni anno tutti i venerdì e sabato sera, con un nuovo percorso frutto della sinergia tra le due province coinvolte, per portare i ragazzi nei locali e in discoteca e riaccompagnarli a casa in tutta sicurezza.

- il 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. Il Parma F.C. è uno dei clienti di Tep. Dalla primavera del 2008, inoltre, Tep offre servizi di turismo accessibili a tutti, grazie al pullman Beulas da 63 posti attrezzato per trasportare fino a 4 disabili in carrozzella. Nel corso del 2011, la consistenza complessiva della flotta dedicata al turismo è stata ridotta dei due mezzi più vetusti, passando da 13 a 11 bus.
- l'Happy Bus, un servizio scolastico realizzato da Tep a partire dal 2003 in collaborazione con l'Assessorato Mobilità e Ambiente e quello alle Politiche per l'Infanzia e per la Scuola del Comune di Parma. Per il suo carattere innovativo l'Happy Bus è stato nominato progetto pilota a livello nazionale. Si tratta di un servizio di qualità elevata, realizzato con mezzi ecologici a metano, appositamente allestiti; prevede l'arrivo del bus porta a porta, la presenza di accompagnatori specializzati lungo tutto il tragitto, la proiezione di filmati educativi a bordo, attività di educazione ambientale e stradale a cura degli assistenti a bordo. Il servizio dà un valido contributo alla qualità della vita dei genitori che possono risparmiare tempo e stress negli spostamenti quotidiani delle ore di punta. Il trasporto scolastico consente inoltre la riduzione degli spostamenti con mezzi privati.

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

IL RAPPORTO DELLA MOBILITA' URBANA ISFORT-ASSTRA

Il 7° rapporto sulla mobilità urbana realizzato da ISFORT e ASSTRA ha fornito un riconoscimento agli sforzi di Tep: Parma è uno dei casi di successo in Italia per quanto riguarda l'utilizzo del servizio pubblico.

Un intero capitolo del Rapporto è dedicato alla descrizione dei risultati raggiunti e all'analisi dei fattori che hanno contribuito al successo, tra cui il principale è costituito dalla collaborazione fra tutti gli attori coinvolti (Enti Locali, Agenzia e Tep).

L'esame dell'andamento 2000-2009 dei passeggeri può aiutare a comprendere perché Tep è stata prescelta: nel decennio, a fronte di una crescita di produzione di 2.150.000 autobus/Km (corrispondente al 18,7%), si è verificata una crescita dei viaggi/anno del 25,9%, che corrisponde al 5,8% di maggiore occupazione degli autobus.

4.2 Il parco autobus e filobus

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

Il parco Tep è caratterizzato dalla presenza di una quota consistente di filobus, utilizzati nelle linee urbane che attraversano la città. L'esigenza, tuttavia, di garantire la continuità del servizio anche in presenza di lavori che impediscano l'utilizzo dei filobus (per esempio chiusura di strade e spo-

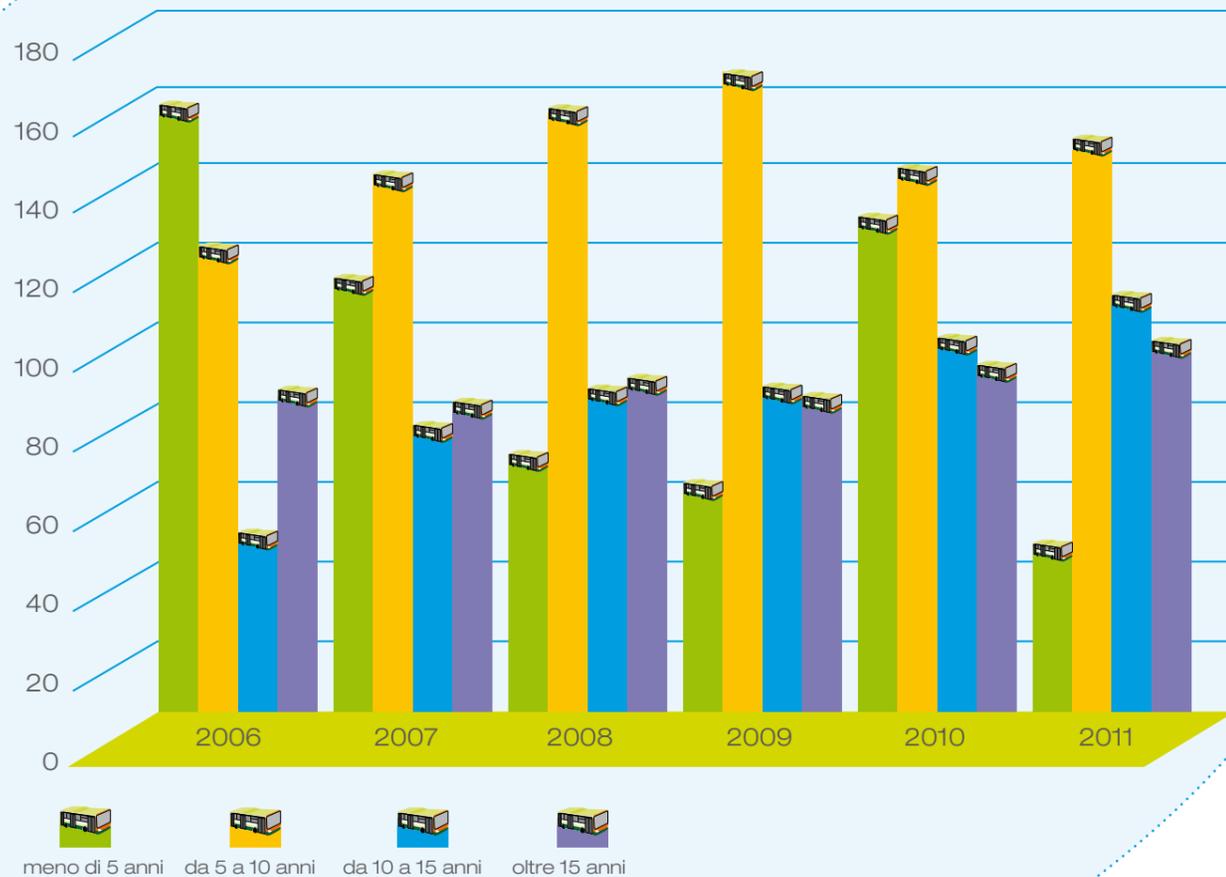


Figura 5 - Età del parco autobus e filobus Tep

stamento del traffico in altre sprovviste dell'impianto di linea aerea) impone il mantenimento di una scorta di autobus normalmente utilizzati solo in caso di manutenzione degli impianti elettrici. Nel corso dell'esercizio 2011, nonostante le limitate risorse in conto investimenti messe a disposizione dalla Regione Emilia Romagna per il rinnovo del parco rotabile (€ 750.000), il Gruppo ha proseguito la sua politica d'investimenti, utilizzando prevalentemente risorse proprie.

Sono entrati in servizio 4 autobus corti a metano EEV per il servizio Happy bus, mentre sono stati ordinati, dopo specifica gara, n. 10 autobus diesel EEV urbani, immessi nel parco all'inizio del 2012, andando a sostituire altrettanti autobus dismessi.

Sempre nel corso del 2011, è stato completato l'allestimento e la produzione dei nuovi filobus snodati e bimodali da 18 mt di lunghezza (9 vetture). Questa importante fornitura è stata assegnata a fine 2010 per un importo di € 7.591.230, prevedendo contributi in conto investimenti dalla Regione Emilia Romagna per € 2.273.560, dal Comune di Parma per € 3.127.000 ed € 100.000 da fondi europei del progetto "Trolley", a cui Tep partecipa. I veicoli saranno messi in servizio nell'ottobre del 2012.

Lo sforzo che si dovrà sostenere si dimostra particolarmente significativo, ma reso possibile dall'ottima situazione finanziaria aziendale.

4.3 Il servizio e i viaggiatori

Il complesso dei servizi urbani ed extraurbani di linea, ha fatto registrare una significativa riduzione della produzione di circa 818.000 bus/km rispetto al 2010 (-5,9%), attestandosi a circa 12.936.000 bus/km annui. Rispetto all'anno 2000, rimane comunque un incremento complessivo dei servizi di linea forniti al pubblico di circa 1.450.000 autobus/km/anno.

La riduzione complessiva delle risorse messe a disposizione dal sistema a livello nazionale ha imposto agli enti preposti alla gestione del TPL una significativa riduzione dei corrispettivi e quindi dei chilometri. Il trend di crescita dei passeggeri trasportati negli ultimi anni (+24% dal 2000) sembra essersi assestato; il numero di viaggiatori annuale 35.903.470, si è ridotto del 3,80% rispetto al 2010. Questo fenomeno è sicuramente da attribuirsi all'effetto combinato della riorganizzazione dei servizi e dell'aumento delle tariffe, così come dall'eliminazione di alcune agevolazioni tariffarie.

La riduzione dei servizi è stata effettuata intervenendo sulle corse con minore frequentazione, come si può verificare dall'andamento dell'indicatore "viaggiatori/km per il servizio TPL" (vedere A 1.2), che, malgrado la riduzione dei passeggeri, ha raggiunto il valore massimo per il periodo 2006 - 2011.

La Figura 6 presenta l'andamento dei km percorsi per produrre il servizio di trasporto pubblico locale nel corso degli ultimi anni: in presenza di una riduzione delle disponibilità economiche e quindi dei servizi, si è puntato ad iniziative in grado di incrementare la frequentazione, tra cui la principale è l'ampliamento dei parcheggi scambiatori (è stato aperto quello di Viale Villetta e sono in corso di approntamento quelli del Palasport e di via Cavagnari).

CHILOMETRI

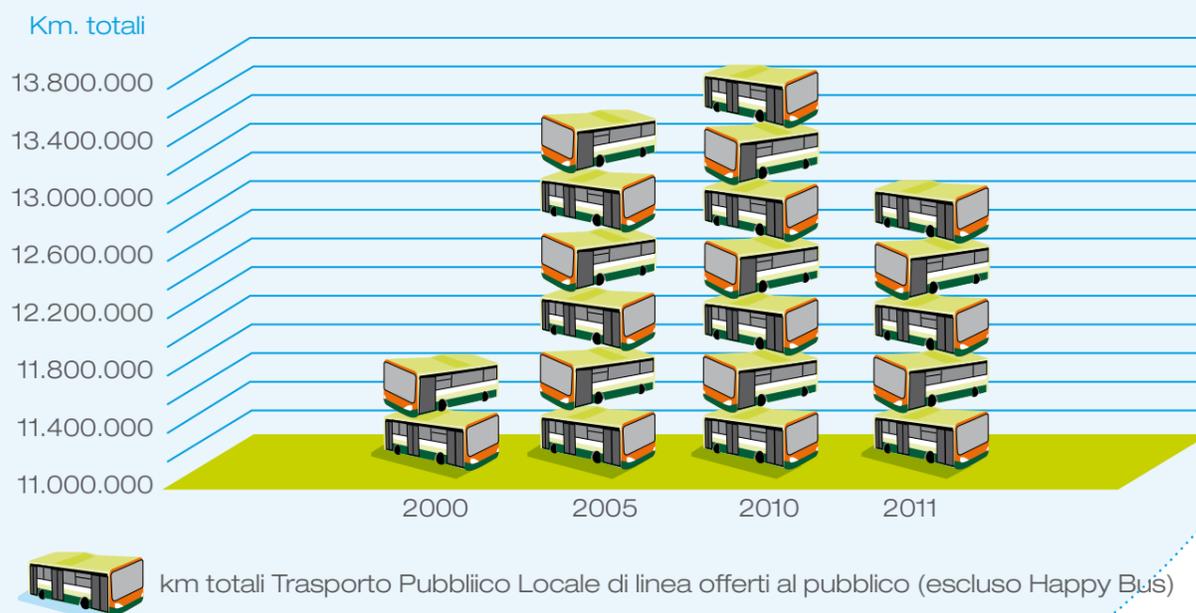


Figura 6 - Servizio prodotto

Nell'ambito del progetto "servizi di trasporto a chiamata" (DRTS - Demand Responsive Transport Services), il servizio urbano notturno "ProntoBus", attivato nell'ottobre 2001, ha confermato, nell'anno 2011, l'efficacia ed il gradimento per la sua particolare modalità d'offerta. L'assetto del servizio è rimasto pressoché inalterato, proprio per coniugare un'estrema flessibilità d'impiego all'esigenza di soddisfare una domanda di trasporto, a volte anche non propriamente debole, sulle principali direttrici cittadine. Vale la pena notare che tale servizio, particolarmente apprezzato dall'utenza, viene effettuato da pochissime società di trasporto in quanto particolarmente complesso dal punto di vista organizzativo ed oneroso.

La produzione complessiva 2011 è stata di 224.112 autobus/Km, mentre la frequentazione del servizio si è attestata su 89.750 viaggiatori trasportati in diminuzione rispetto all'esercizio precedente. Per l'intero anno è rimasto attivo anche il servizio "ProntoBus Extra". Il servizio, analogamente agli anni precedenti ha incontrato, seppur con diverse sfumature, l'apprezzamento da parte dell'utenza. Nell'anno 2011 il servizio Happy Bus è stato soggetto a una riorganizzazione dei chilometri di servizio offerti; sono state però mantenute le caratteristiche innovative, qualitative e di sicurezza che lo hanno contraddistinto già dalla sua istituzione. L'azione di ottimizzazione apportata ha però consentito di limitare, per quanto possibile, gli aspetti negativi di tale diminuzione; questa infatti non si è tradotta in un calo dell'utenza. La produzione in termini di autobus/km è stata di circa 632.000. Dopo il passaggio del servizio urbano al biglietto magnetico, avvenuto nel 2010, nel mese di marzo 2011 si è introdotta la bigliettazione magnetica anche nel servizio extraurbano, con la completa attuazione del sistema zonale che, nel calcolo della tariffa, è andato a sostituire quello precedente, a scaglioni chilometrici. A partire dall'estate 2011 è iniziato poi il passo finale che porterà il progetto a pieno regime, ovvero il progressivo trasferimento di tutti gli abbonati dal supporto cartaceo a quello contact-less; la migrazione ha preso l'avvio con gli abbonamenti annuali, per passare poi a quelli infrannuali e mensili. Ovviamente detta migrazione va accompagnata da un forte processo innovativo nelle modalità di ricarica dei supporti contact-less.

A tal proposito si è studiata con il sistema bancario una soluzione per consentire la ricarica delle tessere via web e presso gli ATM delle banche, ed è stato predisposto un piano di meccanizzazione delle principali rivendite urbane ed extraurbane, per permettere la ricarica degli abbonamenti non solo presso le biglietterie aziendali. Ciò rappresenta una grande facilitazione per gli utenti che potranno ricaricare i propri titoli di viaggio presso un numero nettamente maggiore di postazioni. Nel 2012 quindi, il sistema sarà a pieno regime, uno dei primissimi dell'Emilia Romagna, pronto quindi a dispiegare tutte le proprie peculiarità, in termini di miglioramento di servizio all'utenza ed ammodernamento tecnologico degli apparati.

MI MUOVO

Il progetto MI MUOVO prevede l'introduzione nell'intera Regione Emilia di un sistema di bigliettazione integrata, grazie al quale sarà possibile muoversi all'interno del territorio regionale con un unico documento di viaggio elettronico valido su tutta la rete di trasporti pubblici, sia autobus che treni. Il nuovo progetto ha comportato anche l'introduzione di un sistema di tariffazione a zone, in virtù del quale l'importo del viaggio si paga in base al numero di zone attraversate, anziché con i vecchi scaglioni chilometrici. Nel 2012 sarà possibile ricaricare gli abbonamenti anche attraverso gli sportelli bancomat e, in prospettiva, anche via Internet, oltre che tramite i canali tradizionali.

4.4 La qualità del servizio

Nel 2002 Tep ha avviato lo sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità, certificato da Tüv Italia nel 2003 secondo la norma ISO 9001:2000 e assoggettato a verifiche annuali. Ciò ha consentito di attivare un sistema di controllo delle attività interne di finalizzato a migliorare la qualità

dei servizi erogati: il Sistema di Gestione per la Qualità ha infatti definito procedure in grado di assicurare il rispetto degli standard fissati nella Carta della Mobilità ed il loro miglioramento nel tempo attraverso:

- indicatori interni della qualità erogata, per esempio: puntualità, regolarità, dotazione dei mezzi in uscita, guasti rilevati sui mezzi, ecc.;
- la gestione delle 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 a Tep le penali previste dal Contratto di Servizio in caso di inadempienze. L'ammontare e la distinta delle sanzioni è comunicata dall'Ente di Controllo (SMTP S.p.A.) al termine del primo semestre dell'anno, per cui non sono ancora disponibili i dati relativi al 2011. Non si prevedono variazioni significative rispetto al 2010.

Anche per il 2011, l'Agenzia ha riconosciuto il premio contrattuale pari a € 400.000 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 trasporti pubblici e i Clienti che ne usufruiscono. La Carta rappresenta un impegno dell'azienda nei confronti dei Clienti in merito al livello qualitativo e quantitativo dei servizi erogati. Essa:

- individua i fattori che determinano la qualità del servizio
- definisce gli standard di qualità che Tep intende rispettare
- garantisce le modalità di comunicazione e tutela per il Cliente.

La Carta costituisce dunque un importante momento di dialogo con il pubblico e uno stimolo al miglioramento dell'attività dell'Azienda. Tep 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 principali parametri di qualità. Il documento viene 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.

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:

- mensilmente 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 tutti i giudizi sono superiori all'80% e molti raggiungono il livello dell'eccellenza.

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

Fattore qualitativo	2008		2009		2010		2011	
	Urbano	Extraurb.	Urbano	Extraurb.	Urbano	Extraurb.	Urbano	Extraurb.
Sicurezza del trasporto	93,5	94,6	90,7%	93,7%	88,8%	94,4%	84,9%	87,9%
Sicurezza personale a bordo	90,7	92,7	83,5%	92,2%	86,8%	94,8%	86,0%	85,5%
Regolarità del servizio	90,8	91,5	95,1%	90,9%	89,9%	94,5%	90,8%	88,4%
Comfort del viaggio	93,2	83,2	93,5%	93,7%	90,5%	89,6%	90,6%	90,7%
Pulizia e condizioni igieniche	88,0	79,2	91,8%	80,8%	81,4%	84,4%	74,4%	85,5%
Servizi per i disabili	68,6	67,7	81,0%	88,5%	88,7%	95,6%	70,5%	81,7%
Informazioni alla clientela	96,3	93,9	87,5%	82,8%	93,1%	93,6%	93,6%	82,4%
Servizio allo sportello	96,2	91,6	95,1%	94,3%	91,6%	94,6%	89,3%	90,6%
Servizio reclami	84,0	77,5	79,6%	81,2%	88,4%	90,9%	82,9%	87,1%
Attenzione all'ambiente	92,7	89,4	85,6%	84,4%	89,0%	94,8%	83,4%	80,3%

Tabella 1 - Giudizio dei clienti TEP

4.7 Il rapporto con i clienti e le informazioni sul servizio

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

Sono inoltre a disposizione due biglietterie, una presso la sede di Barriera Bixio e l'altra in prossimità della stazione ferroviaria. Inoltre Tep dispone di numerosi strumenti d'informazione, oltre a quelli tradizionali (mappe delle linee, libretti orari, Carta della Mobilità e informazioni alle paline):

- il numero verde 800 977 966, che opera tutti i giorni feriali e il sabato mattina e che, oltre a fornire informazioni sui servizi di Tep, facilita la raccolta dei reclami e dei suggerimenti per migliorare il servizio;
- il sito Internet www.tep.pr.it che, oltre alle informazioni sulla società, è in grado di fornire quelle relative alle linee, agli orari, alle tariffe, alle variazioni del servizio (nuovi servizi, chiusura strade, scioperi, modifiche di percorso, ecc.). Il sito è stato rinnovato nel mese di settembre 2008, dotato di una grafica accattivante e riorganizzato in modo funzionale. Al suo interno è presente anche un'area dipendenti presso la quale il personale può reperire in tempo reale gli avvisi, gli ordini di servizio e i bandi pubblicati.;
- la newsletter elettronica "Contepermail" che informa in tempo reale gli iscritti di scioperi, di modifiche temporanee e definitive dei percorsi delle linee, dell'entrata in vigore degli orari estivi o invernali, di iniziative particolare legate a Tep. Attraverso la newsletter gli utenti possono ricevere importanti informazioni su tutti quegli strumenti che possono agevolare l'uso del trasporto pubblico.
- il servizio "Hellobus" (vedere riquadro);
- le paline informative (vedere riquadro).

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

I reclami telefonici possono essere indirizzati all'Ufficio Relazioni Pubbliche, verbalmente e di persona oppure possono essere trasmessi per iscritto, via fax o via e-mail. A tutti i reclami viene data risposta nei tempi e con le modalità previsti dalla Carta della Mobilità: alle 1.201 segnalazioni e reclami pervenuti nel corso dell'anno scorso è stata data risposta in un tempo medio di 18,64 giorni. Nel corso del 2011 le segnalazioni e i reclami sono aumentati rispetto all'anno precedente principalmente a causa di problemi incontrati nell'avvio delle nuove modalità di bigliettazione (principalmente per problemi tecnici dovuti all'inzeppamento dei nuovi titoli di viaggio nelle obliterate): malgrado ciò è diminuito in modo significativo il tempo medio di risposta (- 10%).

Nel 2011 si è provveduto al mantenimento in efficienza del sistema di **telerilevamento** della rete urbana di Parma che consente di disporre di dati completi sull'andamento e sullo stato dei servizi e di informare la clientela in tempo reale sulle condizioni di erogazione degli stessi.

Il telerilevamento, è un sistema che permette di seguire in tempo reale l'esatta posizione di tutti i mezzi circolanti nella rete di Parma. Questa, grazie al sistema, viene monitorata in tempo reale con la possibilità di inoltrare messaggi all'utenza sull'andamento del servizio. A questo scopo 60 paline e pensiline sono state dotate di display luminosi a messaggio variabile e supporti di comunicazione visiva e sonora sono stati installati a bordo di 78 mezzi. Tramite questi supporti è possibile dare agli utenti informazioni tempestive sull'arrivo dei mezzi ed è stata quindi migliorata sensibilmente l'affidabilità del servizio. Ma la conoscenza dell'esatta posizione dei mezzi lungo il percorso serve anche per programmare eventuali deviazioni per cause improvvise, con tempestiva comunicazione agli autisti interessati. La centrale Tep, inoltre, può controllare in tempo reale i ritardi e gli anticipi dei mezzi e prendere provvedimenti per dare maggior affidabilità e quindi qualità al servizio. I dati che il sistema riesce a rilevare sono moltissimi e comprendono quelli relativi ai viaggiatori trasportati e ai chilometri percorsi. I vantaggi indotti saranno rilevanti per elaborare studi e statistiche finalizzati ad avere un servizio sempre più rispondente alle necessità degli utilizzatori. Nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti, risulta evidente l'importanza di un sistema di monitoraggio in tempo reale di tutta la rete, che consenta di verificarne l'efficienza di momento in momento e nello stesso tempo di trasmettere tempestive informazioni ai cittadini.

A bordo di 36 bus sono installati monitor LCD che forniscono informazioni in tempo reale sul servizio, su ritardi e deviazioni, anche improvvise, ed importanti indicazioni di viaggio, nonché notizie di cronaca e d'intrattenimento, informazioni turistiche e commerciali. Su ulteriori 40 bus sono presenti dispositivi audio/video con annuncio di prossima fermata, che diventeranno 59 nel corso del 2012. Inoltre, 20 delle principali pensiline urbane sono state dotate di un sistema audio di informazione in modalità teleconferenza per consentire agli utenti di interagire con l'operatore della centrale cui potranno chiedere informazioni sul servizio.

Sempre a partire dal 2008 sono state completamente rinnovate le tradizionali paline informative presenti presso tutte le fermate urbane. Le vecchie paline arancioni a base triangolare hanno lasciato il posto ai più moderni e funzionali oggetti di arredo urbano dalle forme arrotondate e dal caratteristico color amaranto. Attualmente sul territorio urbano ne sono state installate circa 1400. All'interno degli espositori gli orari in vigore sono stati rinnovati graficamente, ricollegando i colori delle diverse linee a quelli rappresentati sulle mappe della rete collocate presso le pensiline della città. I quadri informativi contengono inoltre indicazioni dettagliate relative al servizio notturno Pronto Bus e al servizio di richiesta informazioni Hellobus. Quest'ultimo consente di richiedere via sms dal proprio telefonino gli orari di passaggio delle diverse linee in transito da una determinata fermata ed è facilmente utilizzabile anche da parte degli utenti ipovedenti grazie alle indicazioni in braille applicate sul lato della palina. Le nuove paline sono corredate da cartelli che segnalano chiaramente la possibilità per gli utenti affetti da disabilità motorie di accedere alle linee attrezzate da soli o con l'aiuto di un accompagnatore.

In occasione dell'avvio del servizio "Mi Nuovo" è stata completamente rinnovata la veste grafica dei titoli di viaggio. Inoltre, nel mese di settembre, durante la Settimana Europea della Mobilità, è

stato integrato il bike sharing nel sistema Mi Muovo, per cui sulla tessera elettronica usata per caricare l'abbonamento al bus si può caricare anche quello al bike sharing.

Nell'ambito del progetto Trolley è stato promosso il concorso fotografico europeo "Il mio filobus - la mia città". Le 3 foto giudicate più belle hanno vinto abbonamenti al trasporto pubblico e hanno avuto accesso alla fase successiva, insieme a tutte le foto partecipanti dalle città europee che hanno indetto il concorso. Fra tutte le foto che hanno partecipato alla fase finale è risultata vincente proprio una di Parma. Il vincitore, il sig. Luigi Muzzi di Parma, è stato premiato con un soggiorno di 3 giorni a Salisburgo dove si è tenuta la premiazione.

Nel corso del 2011 è stato rinnovato il progetto di comunicazione, già iniziato nel corso degli anni precedenti, riguardanti il servizio Discobus e le agevolazioni tariffarie per le famiglie numerose.

4.8 La sicurezza a bordo

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

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

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

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

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

SICUREZZA A BORDO

Dal 2008 al 2011, 68 bus urbani sono stati attrezzati con speciali sistemi di videosorveglianza con telecamere a bordo. Altri 19 saranno equipaggiati allo stesso modo nel corso del 2012. 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 4 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.

CAMPAGNA INFORMATIVA ANTIBORSEGGIO

Mano lesta? Occhi aperti!

**Se a frugare nella tua borsa
vi trovate in due...
forse è ora di cambiare
le tue abitudini...**

Consigli utili in questi casi?
Li trovi sul retro del foglio!

**P.S.: e se
la borsa è quella
di un altro chiedi
aiuto... avvisa
l'autista o chiama
il 113!**



In collaborazione con:



MOBILITÀ SOSTENIBILE



areaitalia.com

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 dallo spostamento degli stessi quantitativi di persone se costoro utilizzassero 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 2011 i passeggeri dei servizi di TPL gestiti da Tep hanno percorso 204 milioni di km: nell'ipotesi di un'occupazione media di 1,5 persone/auto, gli stessi passeggeri a bordo di auto private avrebbero percorso circa 136 milioni di km. Sulla base dei dati forniti da ACI relativamente al parco delle auto presenti al 1/1/2011 in provincia di Parma, è possibile, utilizzando strumenti informatici di calcolo che consentono di valutare le emissioni e di confrontare il consumo energetico complessivo e le emissioni di Tep (cioè non solo degli autobus e filobus, ma anche di tutte le attività di Tep, quali ad esempio le manutenzioni, il riscaldamento, gli spostamenti di servizio, ecc.) con quelli delle auto private che avrebbero dovuto trasportare i passeggeri degli autobus e filobus di Tep se questi non fossero stati disponibili.

Nella provincia di Parma, il mezzo pubblico:

- ha evitato emissioni di circa 13.700 tonnellate di CO₂
- ha consentito un risparmio energetico complessivo equivalente a circa 6.500.000 litri di carburante

I dati della tabella sono destinati a migliorare grazie agli investimenti di Tep per l'ammodernamento del parco autobus: ogni nuovo mezzo EEV introdotto in sostituzione di un altro vetusto (e quindi con classe ambientale Euro 0 o precedente), comporta la riduzione delle emissioni di particolato dell'ordine di circa 1 g/km: siccome un autobus urbano percorre almeno 40.000 km all'anno, ciò significa che nell'atmosfera di Parma si immetteranno circa 40 kg in meno di particolato, con un indubbio beneficio non solo per l'ambiente, ma soprattutto per la salute dei cittadini. Nel caso di introduzione di un filobus, oltre all'abbattimento del particolato (che risulta leggermente superiore), si otterrà anche una riduzione delle emissioni di CO₂ quantificabile in circa 3,8 tonnellate/anno sempre nell'ipotesi di una percorrenza di circa 40.000 km

Il progetto di certificazione ambientale secondo la norma ISO 14001:2004 ha dimostrato il rispetto e la corretta applicazione delle 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 comporti un impatto non indifferente sulle risorse naturali, sia in termini di materiali (veicoli, ricambi, pneumatici, ecc.) che di fonti energetiche (derivati dal petrolio e gas naturali).

I consumi di materiali sono dovuti principalmente a:

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

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

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

- materiali per le attività di manutenzione: siccome il calcolo del peso di questi materiali non è possibile in quanto non sempre si dispone del peso del materiale approvvigionato, si considera che le parti utilizzate sostituiscono parti guaste che vengono smaltite come rifiuti. Viene quindi preso a riferimento il peso dei rifiuti relative ai materiali di officina;
- oli, gas refrigeranti, liquidi vari vernici e solventi: sono rilevati i pesi acquistati;
- batterie e pneumatici: il peso medio viene moltiplicato per il numero di pezzi acquistati.

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

Non sono compresi i consumi delle officine che collaborano con Tep Services per la manutenzione

dei mezzi e forniscono propri ricambi, come nel caso di autobus affidati con contratto “full service”. Il quantitativo di materiali consumati per attività di ufficio (carta, cancelleria, toner, ecc.) è irrilevante rispetto a quello dei ricambi e degli pneumatici. I materiali riciclati utilizzati in azienda sono costituiti principalmente da carta e, in misura non rilevante, da parti di ricambio recuperate o riparate (la politica aziendale è di utilizzare solo ricambi originali o di qualità equivalente al fine di garantire la sicurezza dei mezzi).

5.2.2 Consumi energetici

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

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

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.
- rifornimenti di gasolio presso pompe esterne, nel caso di noleggi che richiedano rifornimento al di fuori delle sedi aziendali;
- riscaldamento dei locali aziendali (metano).

I consumi energetici di tipo indiretto sono relativi a:

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

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

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

L' A 1.1 presenta l'andamento dei consumi energetici negli anni dal 2007 al 2011 sia in valori assoluti che come rapporto fra i Km di servizio prodotto dai mezzi Tep ed i relativi consumi.

Per il confronto con gli anni precedenti occorre tenere presente la riduzione dei bus/km prodotti e quindi la conseguente riduzione dei consumi in valore assoluto: il consumo/viaggiatore, che rappresenta un indicatore dell'efficacia della produzione del servizio (ed è indipendente dai bus/km prodotti) è migliorato leggermente rispetto al 2010. Va inoltre tenuto presente che il confronto dei consumi energetici fra il 2011 e gli anni precedenti non è omogeneo perché, grazie al progetto di certificazione ambientale e allo sviluppo dei Rapporti di Sostenibilità, è stato sempre più affinato il sistema di raccolta dati in occasione dei rifornimenti e loro elaborazione, che attualmente consente di rilevare con precisione il consumo e i km percorsi da ciascun autobus. È inoltre stato possibile determinare con una buona precisione i km percorsi dagli autobus dei subconcessionari ed i modelli di autobus utilizzati, oltre ai km percorsi dagli autobus dati in comodato a Parmabus per l'erogazione di parte del trasporto scolastico e a quelli in locazione ad altri subconcessionari, per cui a partire da questo Rapporto si dispone di una stima abbastanza precisa dei consumi indiretti generati dai subconcessionari.

I BENEFICI AMBIENTALI DEL SERVIZIO FILOVIARIO

Tep dispone, per il servizio urbano, di linee esercitate da filobus: si tratta di un mezzo che presenta due vantaggi:

- minimizza le emissioni dirette dei filobus “bimodali” (dotati di motore elettrico e di motore diesel) che utilizzano l'alimentazione a gasolio in zone ove non è possibile utilizzare la linea aerea: esse rappresentano meno del 10% della percorrenza totale;
- consente anche una notevole riduzione dell'energia consumata grazie alla maggiore efficienza del motore elettrico rispetto a quello diesel.

La Tabella 2 presenta il confronto dei consumi/Km per il 2011, fra i consumi e le emissioni degli autobus utilizzati per il servizio urbano e di dimensioni equivalenti alimentati a gasolio e a trazione elettrica (filobus ed autobus bimodali elettrico/gasolio).

Il dato è stato calcolato in base alla media consumi e dei Km percorsi da ciascuno dei mezzi delle due tipologie.

Fattore qualitativo	Consumi in MJ/Km		Emissioni ⁴ in grammi di CO2	
	Diretti	Complessivi	Dirette	Complessive
Autobus gasolio	15,3	16,1	1.135	1.192
Filobus e autobus bimodale (elettrico/gasolio)	7,5	14,3	61	776

Tabella 2 – Consumi/Km delle diverse tipologie di autobus/filobus

Per consumi diretti si intendono quelli relativi all'energia elettrica e al gasolio utilizzati dai veicoli. I consumi complessivi comprendono, oltre ai consumi diretti, anche quelli relativi al trasporto del gasolio dal deposito e alla produzione e distribuzione dell'energia elettrica. Non è conteggiato il consumo per la produzione del gasolio.

Le emissioni dirette sono quelle prodotte sul territorio, mentre quelle complessivo comprendono anche le emissioni per il trasporto e quella per la produzione dell'energia elettrica.

Dalla tabella è possibile osservare che i consumi dei mezzi con trazione elettrica sono oltre il 43% in meno di quelli alimentati a gasolio, mentre la riduzione di emissioni è limitata al 26% in quanto l'energia elettrica acquistata da Tep proviene in quota rilevante da centrali termoelettriche con elevata produzione di CO2

5.3 Emissioni in atmosfera

5.3.1 Emissioni gassose

Le emissioni gassose in atmosfera di Tep sono di tipo:

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

L'attenzione alla riduzione dell'impatto ambientale è dimostrata dall'evoluzione della composizione del parco mezzi suddiviso secondo le classi ambientali presentate in Figura 7. La classificazione

⁴ I consumi e le emissioni di CO2 dirette sono quelli relativi all'energia e alle emissioni generati dai consumi e dalle emissioni dei mezzi (autobus e filobus). Quelli complessivi comprendono anche la produzione e il trasporto del gasolio e dell'energia elettrica. Non sono conteggiate consumi e emissioni indirette originati dalla manutenzione dei mezzi e dalla costruzione e dalla manutenzione della linea aerea

dei mezzi è fornita secondo le classi ambientali definite dalle normative europee per l'omologazione dei mezzi. Si precisa inoltre che nel parco, oltre ai veicoli elettrici e a quelli alimentati a gasolio o metano sono presenti:

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

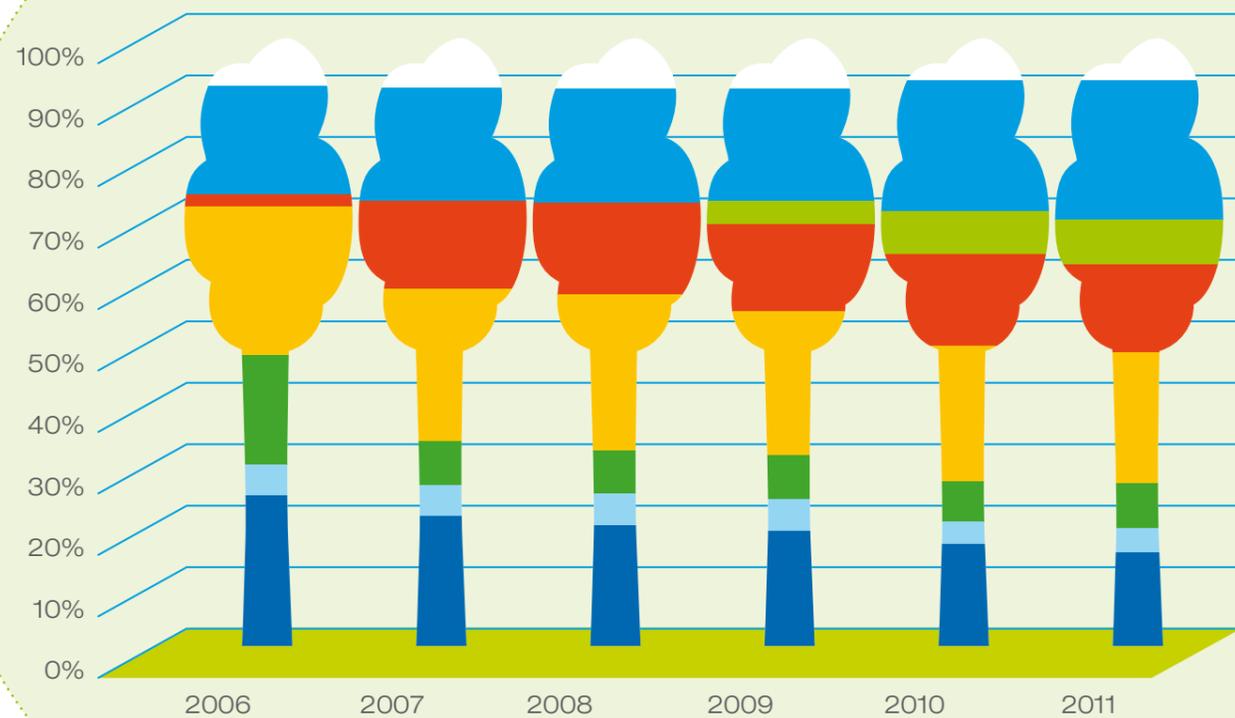


Figura 7 - Classe ambientale dei mezzi

- Elettrici
- EEV
- Euro 5
- Euro 4
- Euro 3
- Euro 2
- Euro 1
- Euro 0

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

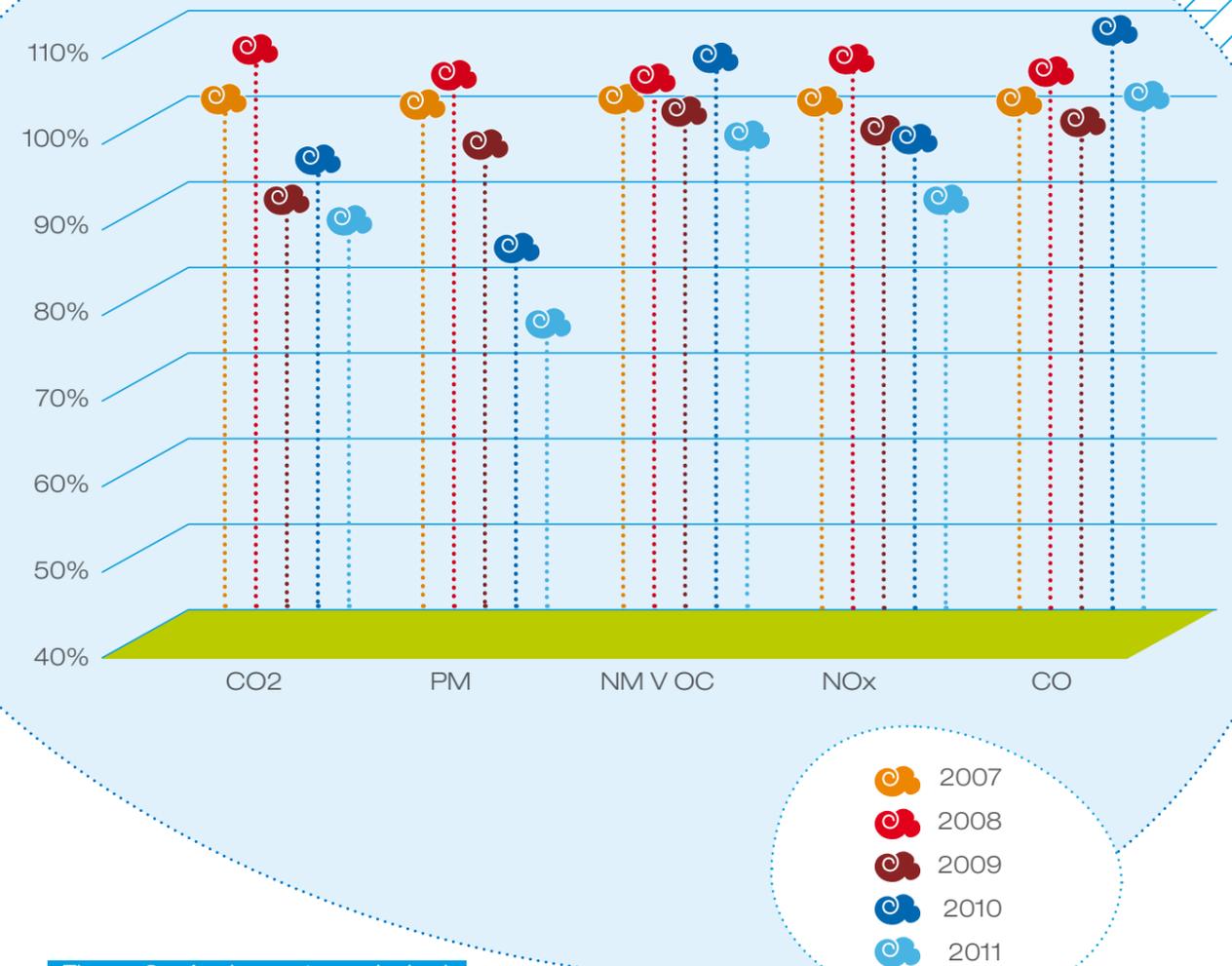


Figura 8 - Andamento emissioni

Come si può vedere dal grafico, la crescita delle emissioni di CO2 è in costante aumento, in quanto i nuovi autobus forniscono maggiore potenza (e quindi generano maggiori consumi), necessaria incrementare il confort dei passeggeri (es: condizionamento del veicolo) o a fornire nuovi servizi a bordo (es.: pannelli informativi). Nel caso specifico di TEP, occorre tenere presente anche l'incremento di capacità di trasporto dei nuovi autobus autosnodati inseriti in servizio che richiedono maggiore energia e quindi generano maggiori emissioni.

Negli anni 2010 e 2011 all'aumento delle emissioni ha contribuito anche la riduzione delle percorrenze dei filobus dovuta ai lavori nel centro città che hanno impedito la circolazione filoviaria in alcune vie e quindi hanno richiesto l'utilizzo di autobus.

5.3.2 Emissioni con impatto sull'ozono

Gli impianti di condizionamento degli uffici utilizzano 93,3 kg di gas R22, 8,7 kg di R407C e 13,9 di R410A e sono tenuti sotto controllo secondo quanto prescritto dalle norme di legge.

Gli impianti di condizionamento degli autobus sono equipaggiati con gas R134a e tenuti sotto controllo attraverso verifiche della presenza dei gas refrigeranti e ricariche nel caso di perdite. Il consumo di gas è abbastanza rilevante (728 Kg nel 2006, 640 nel 2007, 764 nel 2008 e 800 nel 2009 e nel 2010 e 1560 nel 2011): 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 2.028 tonni di CO₂, che sono incluse nella tabella dell'A 1.3. L'elevato incremento nel 2011 è dovuta a due fattori:

- maggiori km percorsi dagli autobus dotati di impianto di condizionamento, grazie all'immissione di nuovi veicoli nell'autoparco;
- trasferimento all'interno di Tep Services delle attività manutentive di un certo numero di autobus gestiti in precedenza in full service da ditte esterne che non fornivano dati sui quantitativi di gas consumati per le ricariche dei condizionatori.

5.4 Approvvigionamento e scarico delle acque

L'acqua viene utilizzata per:

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

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

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

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, e i cui benefici si possono già rilevare dalla significativa riduzione dell'acqua prelevata dagli acquedotti il cui andamento negli anni è presentato al § A 1.3.

Le acque meteoriche derivanti dalla raccolta 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.

La crescita elevata dei consumi del 2010 presentata in A 1.3 è dovuta ad una perdita sotterranea rilevata a seguito della lettura dei contatori. Ciò spiega anche l'elevato scostamento fra acqua utilizzata e scaricata rilevato nel 2010 (negli altri anni il quantitativo degli scarichi, che non include le acque meteoriche, è stato circa il 98% di quello dei consumi).

5.5 Rifiuti

I quantitativi maggiori di rifiuti prodotti sono relativi a:

- fanghi di trattamento delle acque, lavaggio automezzi ed emulsioni, che rappresentano circa la metà 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 il 15%;
- imballi di prodotti, per il 9% del totale;
- batterie al piombo e al nickel cadmio, che rappresentano il 7%;
- olio esausto, che rappresenta il 5%;
- vernici e solventi, in quantitativi poco rilevanti;

- veicoli fuori uso, inviati in demolizione, non inclusi nei quantitativi indicati in A 1.3, che nel 2011 sono assommati a kg 218.960.

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.

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

5.6 Incidenti e sanzioni ambientali

Nel corso del 2010 si è verificato un incidente ambientale significativo, rappresentato dalla perdita di acqua a causa della rottura di una conduttura sotterranea.

Nel corso del 2011 non sono pervenuti reclami ambientali significativi, né si sono registrate contestazioni o sanzioni ambientali dagli Enti di controllo.

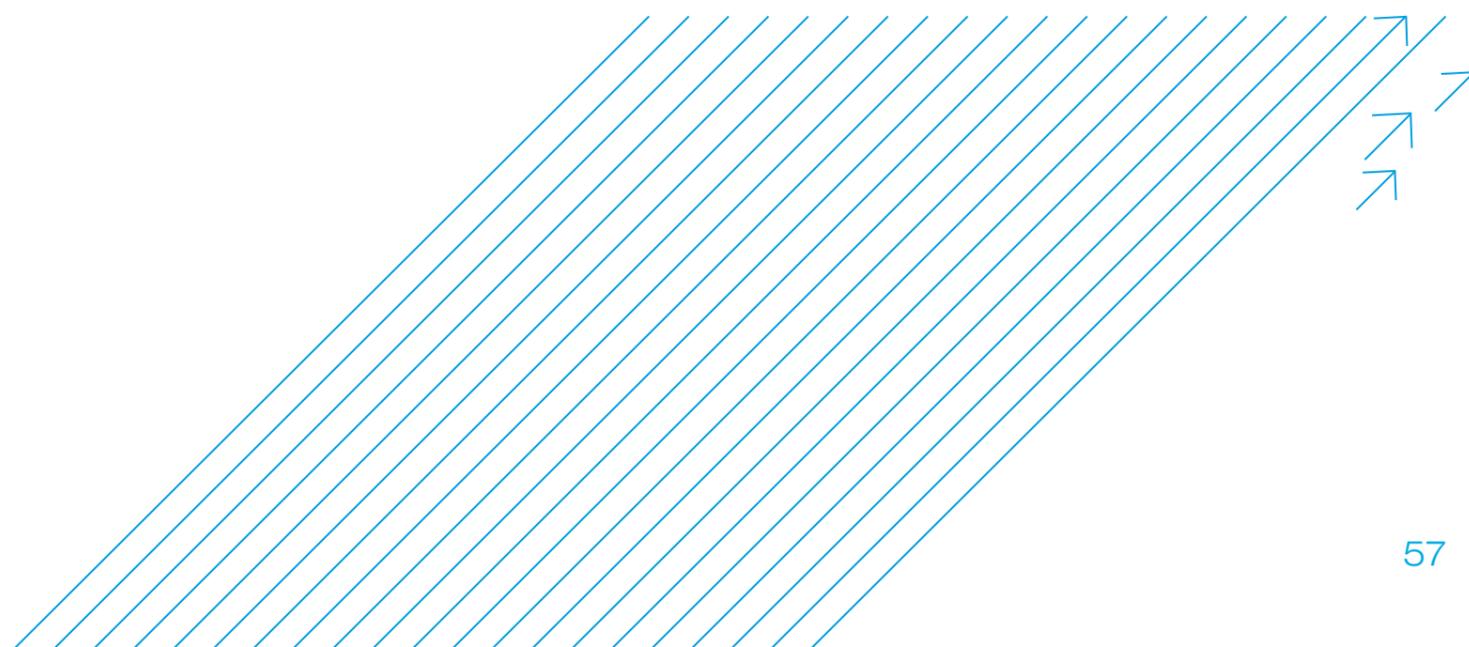
5.7 Biodiversità e impatto sul territorio

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.



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 37,5 milioni di passeggeri, non è affidato solamente il compito di garantire la puntualità e la regolarità del viaggio, ma, soprattutto, la sicurezza, l'assistenza ai passeggeri e la vendita a bordo dei titoli di viaggio;
- gli addetti alle biglietterie e tutto il personale di front line (incluso quello addetto alla verifica dei titoli di viaggio) devono sviluppare un rapporto con il cliente che contribuisca non solo a fornire i titoli di viaggio e le informazioni, ma anche la soluzione delle loro esigenze;
- il personale impegnato in attività di manutenzione deve disporre di conoscenze tecniche e capacità diagnostiche per favorire la soluzione definitiva dei problemi nel minor tempo possibile;
- il personale degli uffici deve essere in grado di utilizzare gli strumenti e le metodologie più efficaci per minimizzare i costi di gestione e favorire lo sviluppo dell'azienda.

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

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

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

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

6.2 Gestione del personale e 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 Par-

ma. Le selezioni sono effettuate tramite la valutazione di una Commissione composta dal Dirigente, dal Responsabile del Comparto interessato e dal Responsabile del Servizio Relazioni Industriali e Personale.

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

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

Il § A 1.4 presenta i dati relativi all'andamento del personale tra il 2006 e il 2011. Nel corso del 2011 non sono avvenute variazioni significative, anche se l'azienda ha limitato il turn-over per ridurre il costo del personale. Nel corso dell'anno si è verificato un licenziamento per motivi disciplinari.

Al personale con contratto di apprendistato vengono applicati tutti i contratti collettivi di lavoro ed esso dispone degli stessi diritti di quello assunto con contratti a tempo indeterminato.

TEP e TEP Services nel 2011 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), a 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 2011 erano iscritti 348 dipendenti di TEP S.p.A. e 17 di TEP Services;
- Fondo Previdai di previdenza integrativa per i Dirigenti. Al 31 dicembre 2011 erano iscritti tutti i 3 dirigenti.

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

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

- assicurazione per infortuni sul lavoro e malattie professionali, con diritto ad assentarsi dal lavoro a retribuzione piena: l'Azienda integra la quota di sussidio pagata da INAIL (che rimborsa un importo compreso fra il 60% e il 75% a seconda della durata dell'assenza) al fine di garantire l'intera retribuzione fino alla guarigione o alla stabilizzazione dei postumi. In caso di lesioni permanenti è garantita una rendita vitalizia a carico dell'Istituto, la cui misura varia al variare della percentuale di inabilità residua;
- diritto ad assentarsi dal lavoro per malattia, a retribuzione piena per 180 gg in 42 mesi a parziale carico INPS per gli operai entro il limite di 180 gg in un anno solare e per ulteriori 12 mesi a retribuzione ridotta (il Servizio Sanitario Nazionale garantisce poi a tutta la popolazione il diritto alla salute con accesso all'assistenza praticamente gratuita, salvo il pagamento dei ticket ove previsti). ;
- diritto alla retribuzione intera durante le assenze per astensione obbligatoria di maternità, ordinaria (due mesi prima e tre mesi dopo il parto) e anticipata (durante tutta la gravidanza in presenza di idoneo decreto della Direzione Provinciale del lavoro);

- diritto a fruire di assenze per congedi parentali (astensione facoltativa di maternità/paternità), anche nel caso in cui l'altro genitore non ne abbia diritto, fino agli 8 anni del bambino, per un massimo di 10 mesi tra i due genitori, elevabili ad 11 nel caso il padre ne utilizzi più di quattro. L'astensione facoltativa è retribuita al 30%, nel limite massimo di sei mesi tra i genitori, fino ai 3 anni del bambino, ed è coperta da contribuzione figurativa. L'astensione facoltativa si applica anche ai genitori adottivi o affidatari;
- diritto alla retribuzione intera a carico INPS per due ore al giorno, nei giorni di lavoro, ridotte ad un'ora in caso di orario di lavoro inferiore a sei ore giornaliere, per la cura ed alimentazione del figlio dal terzo mese di vita fino ad un anno di età e diritto ad assentarsi dal lavoro per tutti i giorni di malattia del bambino di età inferiore a 3 anni e successivamente per 5 giornate all'anno per ciascun genitore, purché alternativamente;
- diritto a permessi retribuiti a carico INPS per assistere i familiari disabili (3 gg al mese e, nei casi di handicap grave, 2 anni nella vita lavorativa)
- ferie e riposi secondo quanto previsto dal CCNL;
- mensa, con un contributo a carico dell'Azienda pari al 70% del costo del pasto;
- vestiario uniforme per il personale di guida, i graduati di movimento e gli uscieri, con onere a carico dell'Azienda;
- premio di risultato, che ha interessato il 100 % dei dipendenti;
- agevolazioni per titoli di viaggio utilizzati dai famigliari;
- contributo dell'azienda per il Fondo Priamo e per il fondo Previdai per i dirigenti.

PREMIO DI RISULTATO

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

Per il personale dirigente l'erogazione della retribuzione variabile incentivante è connessa al raggiungimento del pareggio di bilancio e cresce al crescere dell'utile, secondo una scala predefinita, al rispetto dei parametri di contratto di servizio utili per il conseguimento al 100% delle integrazioni previste, al raggiungimento degli obiettivi definiti negli accordi individuali annuali (obiettivi di efficienza ed efficacia, obiettivi progettuali). Nel 2010, la liquidazione media del risultato relativo al 2009 è stata pari al 100,8% del valore teorico standard. Nel 2011, la liquidazione media del risultato relativo al 2010 è stata pari al 78% del valore teorico standard. Nel 2012 la liquidazione media del risultato relativo al 2011 è stata pari al 81,17% del valore teorico standard. Per il personale quadro l'accordo è strutturato in termini coerenti con quello dei dirigenti: l'obiettivo di bilancio e quello di rispetto dei parametri contrattuali sono gli stessi, cui si aggiunge il rinnovo/conferma della certificazione di qualità. Gli obiettivi individuali devono essere definiti dai dirigenti competenti e, se questo non avviene, debbono essere proposti dagli interessati. In assenza di definizione degli obiettivi decade il diritto alla relativa quota di PdR. Vi è poi una componente valutativa, da effettuarsi da parte dell'intero gruppo dirigente o dal Presidente/Direttore Generale per i quadri in staff, che misura l'operato dei quadri in termini problem solving, capacità gestionale, relazionale e propositiva. Nel 2010 la liquidazione del premio relativo al 2009 è stata effettuata alla stessa percentuale riconosciuta ai dirigenti. La liquidazione media, nel 2011, del risultato relativo al 2010, è stata pari al 75,4% del valore teorico standard per l'annualità. Nel 2012 la liquidazione media del risultato relativo al 2011 è stata pari al 76,61% del valore teorico standard.

Per il restante personale l'accordo prevede il raggiungimento di obiettivi di produttività ed efficienza, di qualità e di adeguate performance di bilancio. Sono individuati anche obiettivi individuali di qualità della prestazione. Il budget è determinato sulla base della somma dei punti

parametrali degli agenti, con un valore punto di € 9,326984. Il sistema di riparto è basato su presenza effettiva e sul parametro retributivo. La liquidazione media del risultato 2008 è stata pari al 101,42% del valore teorico standard (per conseguimento degli obiettivi generali è stato erogato il 95,01%, cui si è aggiunto il 5,41% medio relativo agli obiettivi individuali). Nel 2010, la liquidazione media del risultato relativo al 2009 è stata pari al 107,056% del valore teorico standard (per conseguimento degli obiettivi generali è stato erogato il 101,4%, cui si è aggiunto il 5,656% medio relativo agli obiettivi individuali). La liquidazione media del premio di risultato relativo al 2010 è stata pari all'80,54% del valore teorico standard (per conseguimento degli obiettivi generali è stato erogato il 75,31%, cui si è aggiunto il 5,234% medio relativo agli obiettivi individuali). La liquidazione media del premio di risultato relativo al 2011 è stata pari all'81,27% del valore teorico standard (per conseguimento degli obiettivi generali è stato erogato il 76,17%, cui si è aggiunto il 5,1% medio relativo agli obiettivi individuali).

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

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, 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.

Non è incluso l'ammontare del tempo dedicato all'autoformazione che per gli impiegati costituisce un impegno significativo.

Nel corso del 2011 le attività formative associate al progetto Trolley hanno richiesto interventi formativi di lingua inglese per i Dirigenti: ciò spiega l'elevata crescita delle ore a loro destinate.

Si è svolto inoltre un corso per il personale del movimento allo scopo di consentire l'ottenimento della patente E, necessaria per la guida degli autosnodati, oltre alla formazione del personale di officina per migliorare le capacità di intervento in particolare sui nuovi mezzi.

6.4 Provvedimenti disciplinari e sanzioni al personale

È opportuno considerare che TEP, in quanto erogatrice di un servizio pubblico di trasporto, è

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

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

Gli importi delle multe disciplinari sono versati alla gestione INPS.

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

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

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

Il numero di reclami interni (ricorsi gerarchici e cause giudiziali aperte) è in forte diminuzione perché si stanno esaurendo 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 e 3 nel 2011). Gli altri casi del 2011 sono rappresentati da 5 ricorsi gerarchici e da 2 reclami relativi al rispetto dello standard SA 8000, questi ultimi del tutto ingiustificati.

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 nel 2011 è stato 84.373,55, di cui 6.598,55 di 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 2011 i dipendenti iscritti erano 565, di cui 46 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.

Per assicurare un tempestivo aggiornamento delle norme e leggi applicabili alle attività di TEP, è stato stipulato un contratto con una ditta specializzata che 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. 5 RLS totali (4 per TEP S.p.A. e 1 per TEP Services), che durano in carica 3 anni, che rappresentano la totalità dei lavoratori e sono nominati con elezione a suffragio universale e diretto ed a scrutinio segreto.

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

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

TEP agisce per prevenire gli incidenti e gli infortuni attraverso:

- l'addestramento del personale, da inserire in guida o in officina, che viene preventivamente formato sui rischi connessi alla propria attività e a cui vengono consegnati, quando previsti in relazione alle attività di competenza, dispositivi di protezione individuale e tutta la documentazione utile a conoscere i rischi e le azioni preventive più adeguate;
- l'adozione di un'opportuna cartellonistica;
- sopralluoghi sui luoghi di lavoro per verificare il rispetto delle procedure relative alla sicurezza e l'utilizzo dei Dispositivi di Protezione 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 2011 il numero di infortuni si è mantenuto sui valori degli anni precedenti, 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). È diminuito il numero di infortuni gravi (da 6 a 4), mentre l'indice dei giorni di assenza dal lavoro non è diminuito in modo rilevante, da 192,07 e 180,06.

Il consolidamento del dato relativo al numero degli infortuni conferma l'attenzione dell'Azienda all'antinfortunistica. Nessun evento infortunistico, dalle informazioni fornite all'azienda, è risultato tale da richiedere interventi specifici sulle procedure in essere (la stragrande maggioranza degli

infortuni è derivata da inciampi nel salire o nello scendere dall'autobus).

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.

Nel corso del 2010 è stata presentata una denuncia di malattie professionali, poi non riconosciuta da INAIL, e un dipendente sospeso in via cautelare ha cercato di riaprire una malattia professionale già disconosciuta dall'INAIL. Nel corso del 2011 non si sono verificati casi di malattie professionali.

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.



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, da cui proviene, per la quasi totalità, il personale dipendente e a cui 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. 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 2011 hanno fruito di 8.126 ore di permesso sindacale retribuito (corrispondenti mediamente una persona in permesso sindacale permanente per ogni sigla rappresentata).

Nell'ambito dello sviluppo del progetto SA 8000, 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. È 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.

Attualmente TEP è tra le poche aziende di Trasporto Pubblico Locale ad avere nel proprio organi-

co una persona avente cittadinanza europea e non italiana.

Nel 2011 non si sono verificate denunce per casi di mobbing. Nel 2008 si è verificata una denuncia per mobbing, che è stata rigettata da INAIL in quanto non sussisteva alcun elemento di discriminazione nei confronti del lavoratore. Nel 2009 si sono avute due denunce per mobbing, una rigettata ed una accolta dall'INAIL: i diari clinici del caso accolto (perché depositati dalla lavoratrice in una causa) dimostrano che non sono indicate responsabilità dirette aziendali. La causa sarebbe stata rappresentata da una malattia aggravata dalla costrizione lavorativa (lavoro a turni).

7.4 Il rapporto con i fornitori

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

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

Gli approvvigionamenti avvengono rispettando le leggi in vigore ed in particolare:

- con procedure concorsuali per importi superiori a € 387.000 per forniture e servizi e € 4.845.000 per i lavori;
- con gare o trattative private per forniture e servizi superiori a € 193.000 e lavori superiori a € 200.000 e inferiori alle soglie di gara;
- tramite contratti di cottimo fiduciario con almeno 5 offerte per importi superiori a € 40.000 sia per forniture e servizi che per i lavori e inferiori alle soglie per gare o trattative private;
- tramite affidamento diretto per gli importi inferiori a € 40.000 sia per forniture e servizi che per i lavori.

Tep ha adottato, con delibera del Consiglio di Amministrazione, il "Regolamento per le spese e le gare di valore inferiore alle soglie Comunitarie" che regola tutte le procedure di approvvigionamento e garantirà la piena trasparenza del processo di approvvigionamento.

È stato costituito un albo fornitori tenuto sotto controllo ed aggiornato periodicamente che prevede la classificazione dei fornitori in base alla loro capacità di rispondere ai requisiti richiesti ed in particolare sono valutati la capacità tecnica, l'affidabilità del fornitore e le referenze al fine di avere una buona certezza della sua capacità di fornire prodotti o servizi della qualità attesa.

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

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

Nel corso del 2011 sono state effettuate verifiche a fornitori selezionati sulla base dell'entità dei contratti e dei settori merceologici a cui appartengono senza rilevare problemi di rispondenza allo standard SA 8000, confermando la percezione che i fornitori di Tep rispettano i principi della responsabilità sociale.

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 sui mezzi per iniziative ed Enti di carattere sociale;
- la promozione di titoli di viaggio a tariffa agevolata a favore dei nuclei familiari con 5 o più componenti.

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.

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

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")⁵, che è stato applicato anche nel 2010.

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

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

- formulazione e pubblicazione del Codice di Comportamento aziendale, sviluppato sulla base delle Linee Guida ASSTRA e reso disponibile agli stakeholder aziendali. Si tratta del documento ufficiale che conterrà l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'azienda nei confronti di tutti i suoi stakeholder (dipendenti, fornitori, clienti, Pubblica Amministrazione, azionisti, mercato finanziario, ecc.). Il Codice mirerà a raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti, al di là ed indipendentemente da quanto previsto a livello normativo.
- sviluppo del modello procedurale necessario a prevenire i reati individuati dal D.Lgs 231/01 e s.m.i.
- nomina del Responsabile 231, persona appartenente all'azienda che avrà il compito di assicurare il corretto funzionamento del Sistema e, in accordo con la Direzione, di adottare i provvedimenti più opportuni nel caso di reati o situazioni a rischio, oltre ad effettuare le verifiche periodiche sulla corretta attuazione del modello;
- costituzione dell'Organismo di Vigilanza (di cui sono membri da figure indipendenti dai processi aziendali), con lo scopo di operare la supervisione sull'efficacia e sull'adeguatezza del modello, che si è riunito per la prima volta nel 2009 ed ha continuato ad operare nel corso del 2010.

Nel corso degli anni passati non si sono verificati casi o tentativi di corruzione né sono stati annullati contratti con fornitori per questa ragione, per cui non è stato necessario pianificare interventi di formazione al personale.

⁵ Il D.Lgs. n. 231/2001 ha introdotto il principio della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e degli enti privi di personalità giuridica per la commissione di alcune fattispecie di reato, commesse a favore dell'azienda, previste dal codice penale da parte di propri amministratori e dipendenti. Le fattispecie affrontate dal D.Lgs. sono prettamente inerenti ai reati contro la Pubblica Amministrazione (corruzione, malversazione, concussione etc.) e sono state estese ai reati societari dal decreto legislativo 61/2002 e da quelli successivi che hanno esteso l'ambito applicativo della disciplina in questione anche ad altre tipologie di reato quali la falsità in monete, carte di pubblico credito e in valori di bollo (art. 25-bis introdotto dal D.L. 350/2001), i delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico (art. 25 quater introdotto dalla legge 7/2003) ed i delitti contro la personalità individuale (art. 25 - quinquies introdotto dalla legge 228/2003). 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	2007	2008	2009	2010	2011
EC1	Valore economico generato	52.261.343	53.006.239	53.401.872	53.458.025	51.740.472
	da servizio di trasporto pubblico (inclusi contributi per servizi aggiuntivi) ⁶	42.584.908	43.421.215	43.704.305	45.066.357	43.877.399
	da servizi di turismo e servizi speciali	1.070.203	1.154.357	1.077.628	1.130.544	894.780
	da servizi di manutenzione veicoli	153.890	128.909	87.596	133.866	134.189
	altri ricavi (inclusi contributi in c/esercizio)	7.315.204	7.296.238	7.091.462	6.521.044	6.361.567
	partecipazioni e altri proventi finanziari e straordinari	1.137.138	1.005.520	1.440.881	606.214	472.537
	Valore economico distribuito	46.233.296	46.965.540	48.289.212	49.404.529	47.605.726
	Costi operativi (pagamenti fornitori e spese di periodo, ecc)	18.998.148	19.998.863	20.017.154	21.285.033	20.705.619
	Costi del personale (compreso oneri sociali, TFR e benefit, per esempio: contributo casa e trasporto, uscite agevolate, ecc.)	25.315.876	25.927.334	26.260.406	26.346.886	25.314.478
	Oneri diversi di gestione	418.246	419.945	405.442	421.015	395.833
	Pagamenti a fornitori di capitale (dividendi, interessi passivi, ecc.)	2.252	689	6.855	15.261	2
	Oneri straordinari e rettifiche	340.784	183.368	323.785	130.125	71.083
	Imposte e sanzioni relative	1.157.990	435.341	1.275.570	1.206.209	1.118.711
	Valore economico trattenuto	6.028.047	6.040.699	5.112.660	4.053.496	4.134.746
Risultato di esercizio	294.091	112.891	368.900	33.367	2.912	
EC3	Contributi versati nell'anno per fondi pensionistici	4.707.742	4.720.593	5.241.562	5.353.603	5.205.923
	Accantonamento per il trattamento di fine rapporto	1.589.272	1.547.842	1.471.168	1.550.709	1.642.214
	Fondo per il trattamento di fine rapporto (al 31/12)	10.834.629	10.548.131	9.968.146	9.356.165	9.215.790
EC4	Finanziamenti ricevuti da Enti Pubblici/Governativi	5.891.260	5.854.692	5.470.297	4.984.792	4.844.741
EC8	Investimenti in infrastrutture e servizi, di cui:	1.406.820	2.826.085	5.956.064	12.339.002	3.929.384
	mezzi di trasporto (autobus e filobus) ⁷	943.356	1.816.500	3.721.300	5.636.300	3.583.939
	Tecnologie (strumenti informatici, software, ecc.)	387.385	868.343	2.121.040	3.801.251	233.356
	Altro	76.079	141.242	113.724	2.901.451	112.089

⁶ Rispetto al Rapporto 2008 i ricavi comprendono anche i contributi per servizi aggiuntivi (che a tutti gli effetti rappresentano un corrispettivo per il servizio erogato), che nel Rapporto precedente facevano parte della voce "altri ricavi"
⁷ Costi di acquisto esclusi eventuali contributi in conto investimenti che sono conteggiati nell'ambito dei bilanci di esercizio, detraendoli dalle quote di ammortamento annuali.

A 1.2 Servizio

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011
N/P	Km prodotti (*1000) complessivi	15.050	14.867	14.851	14.927	13.930
	- di cui, per servizi urbani (Parma, Fidenza, Prontobus, ecc.)	8.721	8.472	8.528	7.583	7.171
	- per servizi extraurbani	5.121	5.177	5.122	6.171	5.765
	- per servizio Happybus	726	705	695	685	632
	- per servizi turistici e servizi speciali	482	513	506	488	362
	Km percorsi dai mezzi aziendali (*1000)	12.709	12.966	12.967	12.730	12.090
	- di cui, Km percorsi dai filobus aziendali (*1000) ⁸	803	833	831	534	599
	Viaggiatori servizio TPL (*1000)	35.696	37.459	37.531	37.320	35.903
	Viaggiatori/km servizio TPL (*1000)	2,58	2,74	2,75	2,71	2,78
	Numero di autobus circolanti (al 31 dicembre) ⁹	409	399	394	394	374
Percentuale di Km percorsi dai mezzi aziendali a pianale ribassato (servizi urbano ed extraurbano)	62%	62%	67%	71%	80%	
Percentuale di Km percorsi dai mezzi aziendali climatizzati (servizi urbano ed extraurbano) ¹⁰	48%	45%	48%	53%	50%	
PR2	Velocità commerciale media servizio (Km/ora)	21,2	21,4	21,5	21,5	21,5
	Numero incidenti passivi ogni 100.000 km percorsi	3,74	3,68	3,50	3,56	3,38
	Numero di mezzi con telecamera per videosorveglianza	0	32	32	40	68
	Numero di reclami relativi alla sicurezza del servizio	33	39	50	3	18
Percezione della sicurezza da parte dei clienti (percentuale di clienti soddisfatti)	86%	94%	92%	91%	87%	
PR3	Numero di copie di orari distribuiti	44.000	44.000	46.000 ¹¹	44.000	44.000
	Percentuale di paline con orario	100%	100%	100%	100%	100%
	Numero di fermate attrezzate con paline elettroniche a messaggio variabile	60	60	60	60	60
	Numero di mezzi dotati di strumenti di comunicazione a bordo	70	70	70	70	78
PR4	Numero di contestazioni ricevute da Enti di controllo relative all'informazione all'utenza	1	1	1	0	0
	Numero di reclami relativi all'informazione all'utenza	5	5	9	19	3
	Percentuale di corse con ritardi inferiori a 10 minuti (rispetto al totale delle corse effettuate) - servizio urbano	95%	94%	98%	97%	98%
PR5	Percentuale di corse effettuate su corse programmate (escluse corse supplementari)	99,3%	99,7%	99,9%	>99,9%	>99,9%
PR8	Numero di reclami ricevuti relativi alla qualità del servizio	443	503	567	1.017	1.201
	Numero di reclami ricevuti relativi al mancato rispetto della privacy o a perdita dei dati degli utenti	0	0	0	0	0
PR9	Numero di contestazioni ricevute dall'Ente Affidatario o da altri Enti di controllo relativi al mancato rispetto degli standard di servizio	1	1	3	5	N/D
	Importo monetario (Euro) delle sanzioni ricevute dall'Ente Affidatario o da altri Enti di controllo relativi al mancato rispetto degli standard di servizio	15.850	18.850	19.500	22.550	N/D

⁸ Rispetto agli anni passati sono stati conteggiati anche i km percorsi dai filobus bimodali (elettrico/gasolio), che percorrono alcuni tratti, peraltro limitati a meno del 10%, utilizzando il motore a gasolio

⁹ Sono compresi gli autobus dati in comodato a terzi

¹⁰ 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

¹¹ Nel corso del 2009 è stata fatta una ristampa straordinaria degli orari invernali

A 1.3 Ambiente

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011
EN1	Materiali per manutenzioni (tonn)	N/C ¹⁴	N/C	N/C	80,5	72,7
	Stima del peso dei nuovi autobus inseriti nell'autoparco (tonn)	2,8	46,3	134,9	330,4	20,0
EN3	Gasolio e metano per trazione autobus	183.800	188.390	194.317	200.351	172.694
	Metano e gasolio per altri usi (automezzi di servizio, riscaldamento, ecc.)	13.824	14.476	12.589	11.316	9.777
	Totale energia primaria consumata (GJ)	197.624	202.866	206.905	213.329	182.471
EN4	Energia (elettrica e gasolio) per trazione filo-bus e autobus bimodali	5.558	5.950	6.458	3.888	3.959
	Energia elettrica per altri usi (macchinari, impianti e uffici)	6.202	6.480	7.107	5.901	6.091
	Consumi di terzi per l'erogazione del servizio	41.885	47.759	39.972	36.213	44.411
	Altri consumi di terzi (trasporto carburanti per l'erogazione del servizio)	358	361	355	325	283
	Totale energia indiretta consumata (GJ)	54.003	60.549	53.892	46.328	54.744
	TOTALE ENERGIA CONSUMATA (GJ)	251.628	263.415	260.798	259.657	237.215
	Energia acquistata (GJ)	209.384	215.296	220.470	223.118	203.931
N/D	Consumo energetico per la circolazione dei mezzi (GJ)	231.602	242.460	241.102	242.439	221.348
	Consumo energetico per viaggiatore (MJ)	6,48	6,46	6,39	6,42	6,16
EN16	Emissioni gassose dirette totali (tonn di CO2 equivalenti)	14.044	14.805	14.686	15.580	14.508
	Emissioni gassose indirette totali (tonn di CO2 equivalenti)	4.509	4.444	4.695	3.610	3.196
	Emissioni gassose complessive (tonn di CO2 equivalenti)	18.553	19.249	19.381	19.190	17.704
EN20	Altre emissioni significative (complessive) ¹⁵ (tonn)					
	CO	34,6	34,9	33,7	37,3	31,8
	NOx	132,9	134,1	131,6	139,3	116,5
	NMVOc	10,15	10,44	9,79	10,16	8,12
	PM	4,23	4,31	4,13	3,89	2,97
EN8	Acqua utilizzata (prelevata da acquedotto) (m3/anno)	14.694	12.134	9.688	16.513	13.997
EN21	Quantità di acqua scaricata (eccetto acqua piovana) (m3)	13.100	10.800	8.650	8.500	12.500
EN22	Quantità totale di rifiuti (Kg)¹⁶	118.496	133.809	185.645	328.807	252.162
	Rifiuti pericolosi	31.991	34.259	44.056	55.573	52.366
	Rifiuti non pericolosi	86.505	99.550	141.589	211.454	199.796
	Quantità recuperata	38%	36%	23%	36%	40%

¹⁴ N/C : non confrontabile

¹⁵ Comprende anche le emissioni degli autobus dei subconcessionari

¹⁶ 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 m3 = 39,70 GJ

1 tonnellata = 52,42 GJ

Fino al 2009, si sono utilizzati i seguenti riferimenti:

- 1000 m³ = 39,01 GJ
- 1 tonnellata = 54,38 GJ

Energia elettrica

• 1 GWh = 3,6 GJ
Calcoli delle emissioni realizzati con il software Co-pert 4 rel. 5.1

A 1.4 Personale

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011
LA1	Forza lavoro (al 31/12 di ciascun anno)					
	Qualifiche					
	Dirigenti	4	4	3	3	3
	di cui donne	0	0	0	0	0
	Funzionari/Quadri	6	6	6	6	6
	di cui donne	2	2	2	2	2
	Impiegati (tutti i settori, compreso esercizio e Service)	54	53	53	54	59
	Personale di movimento (conducenti e controllori)	512	488	483	471	449
	Personale operaio (coordinatori, manutentori, magazzinieri)	55	52	51	52	58
	Altro personale	0	0	0	0	0
	Totale dipendenti	631	603	596	586	575
	Contratti di lavoro					
	Contratti full time a tempo indeterminato	567	529	527	533	531
	Contratti part time a tempo indeterminato	35	44	42	42	38
	Contratti full time a tempo determinato	0	2	1	1	1
	Contratti part time a tempo determinato	0	0	0	0	1
	Contratti di apprendistato/formazione lavoro	29	28	20	4	4
	N° dipendenti appartenenti a categorie protette	6	6	6	6	6
	Collaborazioni / lavori a progetto	0	0	0	0	0
	Contratti interinali /somministrazione lavoro/consulenze full time	0	0	0	0	0
	Stage	0	0	0	0	0
	Forza media nel corso dell'anno	610	598	588	588,5	578
N/P	Tasso di assenteismo (percentuale giornate lavorative)	7,3%	7,3%	7,2%	7,1%	7,6%
LA2	Uscite dall'azienda nel corso dell'anno	30	41	9	27	16
	Dimissioni volontarie	19	14	4	4	2
	Licenziamenti	1	2	1	5	1
	Pensionamenti	9	25	4	17	10
	Altro (decessi, fine contratto, esonero, ecc.)	1	0	0	1	3
	Percentuale di donne uscite dall'azienda sul totale delle donne presenti	2%	2%	0	9%	0
	Percentuale di uscite per età (sul totale dei dipendenti di quella fascia)					
< 30 anni	4%	8%	0	0	0	
da 30 a 50 anni	4%	3%	0,9%	3%	1,5%	
oltre 50 anni	7%	15%	11,6%	12%	8,1%	
LA4	Percentuale di personale rappresentato dalle organizzazioni sindacali e garantito dai contratti collettivi	100%	100%	100%	100%	100%
	Iscritti alle organizzazioni sindacali	429	400	370	342	382
LA7	Numero complessivo di infortuni al personale (esclusi infortuni in itinere)	39	25	22	22	21
	Numero di infortuni in itinere	8	5	4	6	5
	infortuni a lavoratori dipendenti	39	25	22	22	21
	infortuni a lavoratori con contratto formazione lavoro o con contratti atipici	0	0	0	0	0
	infortuni a lavoratori di ditte esterne operanti presso le sedi aziendali	0	0	0	0	0
	Numero di infortuni con prognosi > 40 giorni	10	9	2	6	4
	Giorni persi per infortuni e malattie professionali	1451	1236	806	949	856

continua > A 1.4 Personale

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011	
LA7	Indice di infortuni (n° di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	7,64	4,89	4,30	4,45	4,42	
	Indice di giorni di assenza dal lavoro (giorni per 200.000 ore lavorate)	284,25	241,74	157,64	192,07	180,06	
	Numero di morti sul lavoro	0	0	0	0	0	
LA8	Ore di formazione relative alla sicurezza	118	225	1230,5	306	183,5	
	Partecipanti alla formazione per la sicurezza	55	32	430	29	44	
LA10	Ore di formazione totali , di cui:	15.659,5	5.462,5	2154,4	5490,62	5176,15	
	Dirigenti	77	61	26	0	402	
	Funzionari/Quadri	391	60,5	95	38	23	
	Impiegati	405	618,5	490,5	418	332,5	
	Personale di movimento	12826	4475	1454,4	3061,12	1807,15	
	Personale operaio (manutentori)	1960,5	247,5	88,5	1973,5	2564,65	
	Altro personale (call center, portinerie, servizi vari)	0	0	0	0	0	
	Ore medie di formazione per dipendente , di cui:	23,46	9,63	3,6	6,83	9,002	
	Dirigenti	19,25	15,25	8,7	0	134	
	Funzionari/Quadri	65,16	10,08	15,8	7,6	3,83	
	Impiegati	6,75	10,1	9,1	6,85	5,64	
	Personale di movimento	26,44	9,32	3,0	6,68	4,02	
	Personale operaio (manutentori)	37,7	4,75	1,7	32,89	44,22	
	Altro personale (call center, portinerie, servizi vari)	0	2,4	1,5	0	0	
LA13	Percentuale di donne sul totale dei dipendenti	9,03%	9,29%	9,06%	9,09	10%	
	Percentuale di donne in part time sul totale dei dipendenti in part time	23%	16 %	29%	33%	26%	
	Distribuzione anagrafica del personale	< 30	10,46%	7,46%	5,38%	6,6	3,97
		da 30 a 50	70,52%	75,62%	72,94%	76,23	73,87
		> 50	19,02%	16,92%	21,68%	17,17	22,16
	Età media del personale	40,72	41,48	42,14	42,49	42,75	
	N° dipendenti stranieri	0	1	1	1	1	
Anzianità media aziendale del personale	12,47	13,02	14,07	14,43	14,08		

A 1.5 Responsabilità sociale

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010	2011
HR2	Numero di fornitori qualificati secondo i principi della SA 8000	N/A	N/A	N/A	67%	83%
HR4	Numero di nuove denunce di casi di mobbing	1 ¹⁷	0	2 ¹⁸	0	0
HR5	Numero di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	5	5	5	5	5
	Ore annue di permesso sindacale pagate	8.167	8.918	8.187	8.642	8.126
	Ore di sciopero	1.270	3.017	68	2.236	4.580
HR6	Casi di lavoro minorile rilevati in azienda e presso i fornitori	0	0	0	0	0
HR7	Casi di lavoro forzato rilevati in azienda e presso i fornitori	0	0	0	0	0
N/P	Numero di reclami interni (ricorsi gerarchici e cause giudiziali aperte)	244	55	34	45	12
N/P	Numero di provvedimenti disciplinari	131	69	80	55	73
N/P	Numero di giornate di sospensione ¹⁹	73	58	99	158	175

¹⁷ Rigettata da INAIL in quanto non giustificata

¹⁸ Una rigettata da INAIL

¹⁹ Non sono conteggiate le giornate di sospensione cautelare

allegato 2 riferimenti linee guida gri g3

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

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

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

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

A 2.1 Informativa standard

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

3.10	Variazioni significative rispetto agli anni precedenti ed effetto sulle informazioni inserite	Vedere il paragrafo I.2 Variazioni dei dati o delle modalità di calcolo rispetto al Rapporto 2009 sono segnalate all'interno di ciascun paragrafo o tramite note a piè di pagina per i dati contenuti nelle tabelle. Nel caso di variazione delle modalità di calcolo, gli indicatori sono stati ricalcolati anche per gli anni precedenti (nei casi in cui è stato possibile) per consentire un confronto omogeneo fra i diversi anni. In caso contrario, è stata fornita un'indicazione con una nota a piè di pagina
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report	Vedere il paragrafo I.2 Variazioni dei dati o delle modalità di calcolo rispetto al Rapporto 2009 sono segnalate all'interno di ciascun paragrafo o tramite note a piè di pagina per i dati contenuti nelle tabelle. Nel caso di variazione delle modalità di calcolo, gli indicatori sono stati ricalcolati anche per gli anni precedenti (nei casi in cui è stato possibile) per consentire un confronto omogeneo fra i diversi anni. In caso contrario, è stata fornita un'indicazione con una nota a piè di pagina
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report	A 2.2
3.13	Politiche e pratiche attuati al fine di ottenere l'assurance esterna del report	§ I.2 Ultima pagina del Rapporto
4	GOVERNANCE, IMPEGNI E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
	Governance	
4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i principali comitati che rispondono al consiglio d'amministrazione e che sono responsabili di specifici compiti, come la definizione della strategia o del controllo organizzativo	§§ 1.2 e 1.5 (per Tep) - 1.3 e 1.6 (per Tep Services) - 1.4 e 1.7 (per Parmabus)
4.2	Ruolo esecutivo del Presidente	§§ 1.2 - 1.3 - 1.4
4.3	In presenza di strutture unitarie di governo aziendale, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	§§ 1.2 - 1.3 - 1.4
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti per fornire raccomandazioni o direttive al CdA	§§ 1.1 - 1.2 - 1.3 - 1.4
4.5	Legame tra compensi del CdA e dei dirigenti e la performance dell'organizzazione	§§ 1.2 - 1.3 - 6.2
4.6	Attività in essere presso il CdA per evitare che si verifichino conflitti di interesse	§§ 1.2 - 1.3 - 1.4
4.7	Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del CdA e della Direzione per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione della sostenibilità	§§ 1.1 - 1.2 - 1.3 - 1.4
4.8	Missione e valori, codici di condotta e/o principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	§ 1.7 - 7.6
4.9	Procedure del CdA e della Direzione per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione	§ 1.8
4.10	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del CdA e della Direzione in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	§ 6.2
4.11	Spiegazione della modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	§§ 1.8 - 2.3
4.12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da Enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	§ 7.6
4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali	§ 1.7
4.14	Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	§ 1.8
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	§ 1.2 e 1.8
4.16	Approcci all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività e per gruppo di stakeholder	§§ 1.2 - 1.8 - 3.1 - 3.5 7.2 - 7.4
4.17	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e come l'azienda ha reagito	§§ 1.2 - 1.8 - 3.1 - 3.5 7.2 - 7.4

A 2.2 Modalità di gestione e indicatori di performance

I riferimenti sono indicati secondo i seguenti criteri:

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

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

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
INDICATORI DI PERFORMANCE		
ASPETTI ECONOMICI		
DMA EC	APPROCCIO MANAGERIALE	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 1.8 Cap. 3
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	§§ 3.1 - 3.2 - 3.3 - A 1.1
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	§ 3.4
EC3	Copertura degli impegni assunti in sede di definizione del piano pensionistico	§ 6.2 - A 1.1
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	§§ 1.3 A 1.1
EC5	<i>Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale</i>	<i>Lo stipendio standard dei neoassunti è sempre uguale o superiore agli stipendi minimi previsti dalla legge</i>
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	§ 6.2
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	<i>Suddivisione geografica dei mercati</i>	§§ 1.5.2 - 1.5.3 - 1.5.4
ASPETTI AMBIENTALI		
DMA EN	APPROCCIO MANAGERIALE	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 1.8 Cap. 5
EN1	Materie prime totali utilizzate per peso e volume	§§ 5.2.1 - A 1.3
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	§ 5.2.1
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	§ 5.2.2 - A 1.3
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	§ 5.2.2 - A 1.3
EN5	<i>Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza</i>	§ 5.2.2
EN6	<i>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</i>	§ 3.5
EN7	<i>Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute</i>	§ 5.2.2
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	§ 5.4 - A 1.3
EN9	<i>Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua</i>	§ 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	§ 5.7

continua > A 2.2 Modalità di gestione e indicatori di performance

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
EN12	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alla aree protette	§ 5.7
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	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	§ 5.3
EN19	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	§ 0 - A 1.3
EN20	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	§ 5.3.1 - A 1.3
EN21	Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento	§ 5.4 - A 1.3
EN22	Numero totale e volume di sversamenti significativi	§ 5.5 - A 1.3
EN23	Peso totale dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero	§ 5.6
EN24	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	§ 5.5 - A 1.3
EN25	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	N/A
EN26	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria	§§ 5.1 - 5.3
EN27	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	N/A ²⁰
EN28	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	§ 5.6
EN29	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	§ 5.2.2 - A 1.3
EN30	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	§ 3.5
PERFORMANCE SOCIALI: PRATICHE DI LAVORO E "LAVORO DIGNITOSO E DI QUALITÀ"		
DMA LA	APPROCCIO MANAGERIALE	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 1.8 Cap. 6
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale	§ A 1.4. Non applicabile la distribuzione territoriale perché il personale di Tep si trova tutto nella provincia di Parma) ed è, eccetto una persona, interamente italiano
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	§ A 1.4. Non applicabile la distribuzione territoriale perché il personale di Tep si trova tutto nella provincia di Parma) ed è, eccetto una persona, interamente italiano
LA3	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi	§ 6.2

²⁰ Il punto non è applicabile in quanto servizio di trasporto non prevede prodotti e quindi non sono necessari imballaggi

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	§ 7.2
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	§ 6.7
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	§ 6.7
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 - 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
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	§ 6.2 (Il rapporto è 1:1 in quanto non ci sono differenze di alcun tipo)
DIRITTI UMANI		
DMA HR	APPROCCIO MANAGERIALE	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 1.8 Cap. 6 - 7
HR1	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening)	Non esistono tipi di investimento che sono sottoposti a screening sui diritti umani perché non esistono situazioni a rischio nel contesto in cui opera il Gruppo Tep
HR2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	§ 7.4 - A 1.5
HR3	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	N/R
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	§§ 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	§§ 7.1 - 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	§§ 7.1 - 7.4 - A 1.5
HR8	Percentuale del personale addetto alla sorveglianza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	N/A
HR9	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	N/A

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
RAPPORTO CON LA SOCIETÀ		
DMA SO	APPROCCIO MANAGERIALE	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 1.8 - 7.1 - 7.4 - 7.6
SO1	Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, operatività e di dismissione	§§ 1.3 - 5.1 (emissioni)
SO2	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	§ 7.6
SO3	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	§ 7.6
SO4	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	§ 7.6
SO5	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazioni allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	§§ 1.3 - 1.1 - 1.2.1
SO6	<i>Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti politici e relative istituzioni</i>	Non applicabile al contesto di Tep S.p.A. e Tep Services s.r.l.
SO7	<i>Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze</i>	Nessuna – Servizio ottenuto tramite gara (vedere § 1.4)
SO8	<i>Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti</i>	§§ A 1.2 - A 1.3 (nessuna altra sanzione relativa a leggi o regolamenti)
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO/SERVIZIO		
DMA PR	APPROCCIO MANAGERIALE	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 1.8 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	<i>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</i>	§§ 3.5 - 4.2 - 4.8- A 1.2
PR3	<i>Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi</i>	§§ 1.8 - 4.5 - A 1.2
PR4	<i>Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi</i>	§ A 1.2
PR5	<i>Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione 4.6</i>	Paragrafi 4.4 - 4.5 - 4.7 A 1.2
PR6	<i>Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione</i>	Tep e Tep Services non hanno attività di marketing propriamente dette
PR7	<i>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</i>	Non applicabile al settore in cui opera Tep
PR8	<i>Numero dei reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori</i>	§ A 1.2
PR9	<i>Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura di prodotti o servizi</i>	§ A 1.2

A 2.3 Terminologia

Criteria 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. e dell'ing. Luigi Bianco di EQC S.r.l.

Eventuali richieste di informazioni e segnalazioni potranno essere inoltrate a:

Ing. Mauro Piazza
 Tep S.p.A.
 Via Taro 12
 43125 Parma
 Italy
 Tel: +39-0521 2141
 e-mail: m.piazza@tep.pr.it

www.tep.pr.it

Livello di applicazione delle Linee Guida G3 GRI

Tutti i dati contenuti nel rapporto sono stati verificati da EQC s.r.l. 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+
Obbligatorio	Autodichiarazione					√	
Opzionale	Verificato da una terza parte		Report asseverato esternamente		Report asseverato esternamente		Report asseverato esternamente
	Verificato da GRI						



MOBILITÀ SOSTENIBILE

