tep S.p.A.

RAPPORTO DI SOSTENIBILITA' 2022

Indice

INTRODUZIONE 5
Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo TEP 5
La TEP nel 2022 e nel 2023 5
I CONTESTI ESTERNO ED INTERNO E LE PARTI INTERESSATE 7
L'analisi del contesto 7
Il contesto esterno 8
Il contesto interno 9
CHI SIAMO 13
Il Trasporto Pubblico Locale 13
Agenzia e gestore 13
Il contesto normativo 14
Il sistema di certificazioni e gli Enti di controllo 14
L'organizzazione di TEP 15
Il gruppo TEP 16
TEP 16
Parmabus 16
La nostra storia 16
Diamo i nostri numeri 19
Servizio urbano: rete, linee, passeggeri 20
Servizio extraurbano: rete, linee, passeggeri 21
Il parco mezzi: a che punto siamo e cosa stiamo facendo 22
Titoli di viaggio e sanzioni 24
Mi Muovo 24
Sanzioni 24
Carta della Mobilità e soddisfazione del cliente 24
Il cliente (informato) ha sempre ragione 25
Sportelli e biglietterie 25
Servizio Informazioni 26
Reclami e segnalazioni 26
Il reclamo di seconda istanza ad ART 26
Tempistiche e modalità di presentazione del reclamo ad ART 27
Il sito internet www.TEP.pr.it 27
Newsletter ConTEPermail 27
Sistema di telerilevamento 27
Paline di fermata 28
Mappe della rete 28
RESPONSABILITA' ECONOMICA 29
Valore economico generato, distribuito e trattenuto 29
Valore economico generato 29
Valore economico distribuito e trattenuto 30
Implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici 31

Investimenti e spese per la sostenibilità 31
RESPONSABILITA' AMBIENTALE 32
I consumi e i bilanci energetici 32
Le emissioni in atmosfera 34
La produzione di rifiuti 36
I consumi di acqua 36
Incidenti e sanzioni ambientali 37
Biodiversità e impatto sul territorio 38
IL PERSONALE 39
Le risorse umane 39
Gestione del personale e il suo trattamento economico 39
Premio di risultato 40
Ricambio generazionale 40
Formazione 41
LA RESPONSABILITA' SOCIALE DI TEP E LA SUA INFLUENZA SUL TERRITORIO 42
Distribuzione anagrafica del personale 42
Discriminazioni 42
Rapporti sindacali 43
Sicuri al lavoro 43
Il rapporto con i fornitori 44
Iniziative di carattere sociale 44
Etica degli affari 45
LE TABELLE 46
Diamo i nostri numeri 46
Responsabilità economica 47
Responsabilità ambientale 48
Consumi energetici 48
Rifiuti 48
Il personale 49
Forza lavoro per qualifica 49
Ricambio generazionale 49
Formazione 49
La responsabilità sociale di TEP e la sua influenza sul territorio 50
Distribuzione anagrafica del personale 50
Rapporti sindacali 50
Sicuri al lavoro 50

INTRODUZIONE

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

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

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo TEP

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

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

Nella presente edizione sono presenti i dati relativi agli anni 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022 che vengono messi a confronto per illustrare gli andamenti temporali degli indicatori. Per alcuni parametri, quali la classe ambientale dei mezzi e il costo del personale per km prodotto, è stato considerato un periodo più ampio, per meglio evidenziare l'andamento nel tempo dell'indicatore.

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

La TEP nel 2022 e nel 2023

In un contesto dinamico e sempre più sensibile alle tematiche ambientali, TEP è un attore chiave nell'adozione di pratiche sostenibili e responsabili in vista degli obiettivi di neutralità carbonica di Parma 2030. Questo Bilancio di Sostenibilità rappresenta la chiara visione della società verso un futuro in cui l'efficienza operativa si combina con la tutela dell'ambiente e il benessere della comunità.

Un elemento centrale della strategia volta alla sostenibilità è l'impegno concreto nella riduzione delle emissioni. In questo contesto, il rinnovo del parco mezzi sta giocando un ruolo cruciale. Attraverso investimenti mirati e l'adozione di tecnologie all'avanguardia, TEP ha reso la flotta sempre più ecocompatibile, con veicoli che rispondono ai più elevati standard ambientali. Ciò non solo contribuisce alla

diminuzione dell'impatto ambientale, ma incide positivamente sulla qualità dell'aria nell'ambito dell'intera provincia, promuovendo un ambiente più salubre per i passeggeri e la comunità nel suo complesso.

Nel 2024 sarà portato a compimento il "Piano 200" programmato fin dal 2018: un programma di rinnovo radicale della flotta che prevede l'introduzione in servizio di 200 nuove vetture, per l'abbattimento delle emissioni e il miglioramento del comfort e della qualità di viaggio.

L'adozione di mezzi a basso impatto ambientale non rappresenta solo una scelta tecnologica, ma testimonia l'impegno concreto di TEP verso la sostenibilità come parte integrante della sua missione aziendale. La società continuerà a investire in soluzioni innovative e sta monitorando l'evoluzione d tecnologie green come quelle legate all'alimentazione a idrogeno per poter adottare rapidamente le soluzioni che possono garantire i migliori risultati in termini di riduzione dell'impatto ambientale del trasporto pubblico.

La visione di TEP è chiara: attraverso la responsabilità ambientale, l'azienda intende guidare il cambiamento e promuovere un modello di servizio per le persone e per il pianeta.

Il 2022 è stato l'anno della conclusione della pandemia da Covid-19. L'endemizzazione della malattia e la campagna vaccinale hanno ridotto la letalità del virus e il timore legato all'uso del trasporto pubblico che si era diffuso in modo ingiustificato nei due anni precedenti. Il numero dei passeggeri è tornato ad aumentare, tornando a sfiorare i livelli pre-Covid.

A questo risultato ha contribuito anche l'iniziativa Salta Su della Regione Emilia-Romagna, che ha offerto agli studenti delle scuole elementari, medie e parte di quelli delle superiori (cioè con Isee inferiore a 30mila euro) un abbonamento gratuito per il tragitto casa-scuola, utilizzabile sulla stessa tratta anche durante il tempo libero.

A inizio 2023 è stata attivata la possibilità di acquistare biglietti a bordo con carta di credito è stata estesa anche ai titoli extraurbani. In generale, si tratta di uno strumento sempre più gradito da parte dei passeggeri, che possono scegliere di viaggiare in bus anche all'ultimo minuto, consapevoli di potersi procurare il biglietto direttamente a bordo, senza spreco di carta o di inchiostro e senza alcun sovrapprezzo.

Sul bilancio 2022 di TEP ha impattato in modo rilevante l'aumento del costo delle materie prime, in particolare quello dei carburanti. In particolare è decuplicato il costo del metano, sul quale TEP ha puntato in modo consistente nel piano di rinnovo della flotta. Nel corso del 2023 i costi sono scesi, anche se col perdurare dei conflitti in Ucraina e in Medioriente, è improbabile che possano tornare ai livelli del 2021.

Nel corso del 2022, infine, è diventata operativa la riorganizzazione dell'azienda con l'incorporazione di TEP Services. L'internalizzazione delle officine ha consentito economie di gestione e lo snellimento di processi destinati ad avere un impatto positivo sul bilancio e sui processi manutentivi.

I CONTESTI ESTERNO ED INTERNO E LE PARTI INTERESSATE

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

Le parti interessate di TEP sono state identificate in:

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

L'analisi del contesto

TEP eroga il trasporto urbano ed extraurbano nel bacino di Parma e provincia, attraverso una rete di 225 km di linee urbane e 1.968 km di linee extraurbane, e serve una popolazione di oltre 450.000 abitanti. I mezzi utilizzati per svolgere il servizio sono oltre 320.

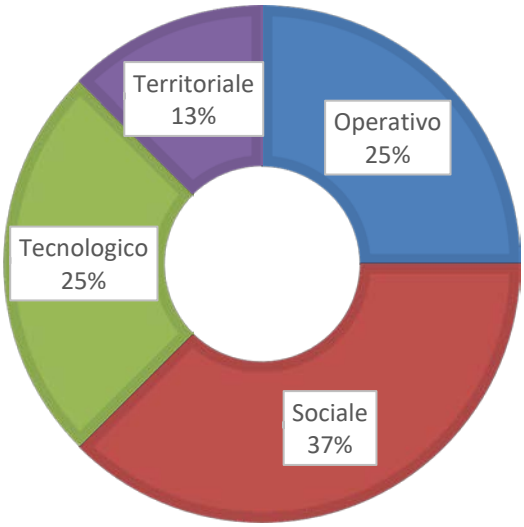
Oltre ai servizi specifici del TPL, TEP offre anche i seguenti servizi:

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

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

Il contesto in cui TEP opera può essere schematizzato come di seguito (aggiornamento 2021):

Il contesto esterno



Le aspettative delle parti interessate	
Contesto operativo	Servizio efficiente che alletti all'uso
	Capacità dell'azienda di rispondere tempestivamente a non conformità di servizio
Contesto sociale	Puntualità, capillarità, regolarità servizio
	Sicurezza da aggressioni e borseggi mentre si viaggia in bus Personale TEP che aiuta gli utenti e che fornisce informazioni con professionalità e comportamento corretto
	Libertà di movimento, accessibilità diffusa, informazioni accessibili
Contesto tecnologico ed infrastrutturale	Elevata reperibilità biglietti e titoli Possibilità di acquisto smart
	Nuove tecnologie al servizio dell'utente
Contesto territoriale	Tempi di percorrenza TPL che consentano uso soddisfacente
	Incentivazione mobilità sostenibile per riduzione traffico privato e inquinamento
	Ridotto impatto di attività del deposito

Il contesto interno

Le aspettative delle parti interessate	
Contesto normativo	Rispetto delle norme cogenti in tema di assunzioni, SSL, fisco, bilancio, norme di settore (anticorruzione, trasparenza, 231) e norme volontarie (ISO 9001, 14001, 45001, SA8000)
	Rinnovo contratto di servizio TPL con orizzonte temporale lungo
Contesto operativo	Sistema di trasporto capillare, che collega le aree periferiche urbane ed extraurbane Posto di lavoro sicuro Retribuzione idonea alla mansione svolta Orari di lavoro adeguati che consentono bilanciamento tra vita personale e lavoro
	Programmazione idonea a soddisfare esigenze di mobilità Programmazione che consenta conciliazione turni di lavoro/vita privata
	Programmazione che concilia esigenze di utenti e lavoratori con esigenze di economicità
	Mezzi efficienti e con elevato confort
	Parco mezzi con impatto ambientale ridotto
	Rispetto normative cogenti (ambiente, SSL, retribuzioni etc) e rispetto contratto di servizio per appaltatori
	Impianti manutenuti ed efficienti
	Tempestiva comunicazione di novità e modifiche al servizio
Contesto tecnologico	Minor impatto ambientale del servizio TPL

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

Approvata a febbraio 2021

Da oltre 50 anni TEP S.p.A., di proprietà di Comune e Provincia di Parma, gestisce il trasporto pubblico nell'area urbana ed extraurbana di Parma. La società, nata dalla privatizzazione dell'Azienda Municipalizzata TEP nel 2001, lavora per garantire una mobilità sostenibile e di qualità ai cittadini di Parma e del territorio provinciale, mettendo al centro l'interesse della comunità, dei cittadini e utenti e del territorio.

Nell'ambito del contesto organizzativo di riferimento e sulla base dei propri principi etici e di condotta, TEP lavora con impegno per migliorare la sua sostenibilità, intesa come integrazione nelle proprie politiche aziendali dei temi ambientali, economici e sociali che caratterizzano l'azienda e il contesto in cui opera.

TEP spa si è dotata di un Sistema di Gestione conforme agli standard ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e SA 8000 quali strumento per guidare e gestire il proprio impegno al miglioramento continuo, alla gestione dei rischi e delle opportunità che il contesto determina, alla prevenzione e protezione dei rischi per le persone e per l'ambiente e al costante impegno al rispetto di leggi e requisiti applicabili alle proprie attività in materia di trasparenza, tutela del lavoro, tutela dell'ambiente, prevenzione rischi per salute e sicurezza del lavoratore.

Attraverso il presente documento di Politica per la Sostenibilità TEP vuole comunicare a tutte le parti interessate il proprio impegno a:

- soddisfare il rispetto dei requisiti legislativi e di conformità del sistema di gestione alle norme cogenti e volontarie di riferimento
- soddisfare le esigenze di mobilità dei cittadini di città e provincia serviti dal trasporto di TEP, attraverso lo sviluppo di reti e sistemi di mobilità e il rafforzamento di servizi dedicati per le diverse categorie di utenti
- assicurare un trasporto pubblico puntuale, affidabile, confortevole e sicuro
- rispondere in modo efficace e flessibile alle esigenze di mobilità indicate dall'Agenzia (attivazione nuove linee, modifica alle linee esistenti)
- contribuire alla realizzazione di una mobilità sostenibile, per un continuo miglioramento della qualità dell'aria, cogliendo le opportunità offerte dalle tecnologie a basso impatto oggi a disposizione con l'obiettivo di ridurre il proprio impatto ambientale su territorio circostante
- sviluppare sistemi e modelli che, grazie all'uso delle nuove tecnologie, consentano una sempre più fruibilità dei servizi di biglietteria, di comunicazione e di informazione all'utente in merito ai servizi erogati, agli orari e alle loro variazioni, assicurando tempestività e chiarezza
- comunicare a tutte le parti interessate i propri obiettivi, le procedure per il raggiungimento di essi e i risultati che l'operare dell'azienda ha permesso di raggiungere, nonché le prospettive di miglioramento e le azioni che si intende mettere in atto per farlo
- garantire livelli di servizio adeguati così come indicati nella Carta della Mobilità, misurarne le prestazioni e impegnarsi a comunicarne i risultati
- garantire che i luoghi di lavoro siano sicuri e salubri, e che permettano di ridurre al minimo il rischio di infortuni e malattie professionali
- Eliminare e i pericoli e ridurre i rischi a cui sono esposti i propri lavoratori
- Attivare azioni per favorire e stimolare la consultazione e la partecipazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti eletti, all'attuazione e al miglioramento del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
- operare contro ogni forma di discriminazione, rispettando le direttive delle convenzioni ONU relative ai diritti umani, ai diritti della donna, del bambino e secondo le convenzioni internazionali sui diritti economici, sociali, culturali, civili, politici e delle minoranze
- contribuire e promuovere iniziative di carattere sociale a livello locale, integrandosi nel tessuto sociale

della città e della provincia

È massimo impegno di tutta la Direzione di TEP operare per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento che l'azienda si pone attraverso un'azione continua e sistematica che consenta di misurare e monitorare il raggiungimento di tali obiettivi.

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

La Politica per la Responsabilità Sociale di TEP S.p.A.

Approvata a maggio 2021

TEP spa è da sempre attenta ad essere qualificata come società etica, sicura ed affidabile per tutti gli stakeholder di riferimento. A questo scopo TEP:

- si è dotata di un Sistema di Gestione conforme agli standard ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, che attesta il suo impegno verso i suoi utenti, i lavoratori e tutte le parti interessate dalla sua attività ad una adeguata gestione dei propri processi in termini di qualità del servizio, rispetto dell'ambiente e di sicurezza;
- ha adottato un modello di gestione per ottemperare ai requisiti del Dlg 231/01, che testimonia l'impegno a condurre le proprie attività secondo i principi fondamentali formalizzati nel Codice etico, disponibile sul sito web www.TEP.pr.it.

La certificazione ed il sistema di gestione SA8000:2014

L'impegno dell'azienda a garantire un clima di lavoro positivo, prevenendo ogni forma di discriminazione e tutelando la salute e la sicurezza dei lavoratori si evidenzia nella decisione strategica di TEP, ormai risalente nel tempo, di acquisire la Certificazione SA8000, aggiornando via via la propria organizzazione in conformità alla norma di Responsabilità Sociale. Conformemente alla norma SA8000:2014, il Sistema di gestione della responsabilità sociale dell'azienda si basa sulla valutazione dei rischi, come strumento di pianificazione strategica, per identificare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di potenziale non conformità allo standard, con l'obiettivo di orientare la pianificazione strategica ed operativa aziendale e di individuare le parti interessate che influenzano tale analisi. Le procedure interne di TEP, le sue attività per la salute e la sicurezza del personale e di tutti coloro che lavorano per suo conto sono documentate e gestite in modo coerente e rispettoso dalla Dichiarazione Universale dei diritti umani, dalle Convenzioni IOL sul lavoro e dalle norme internazionali e nazionali su diritti umani e lavoro.

Per la gestione delle proprie procedure di Responsabilità Sociale, TEP ha elaborato un Manuale SA8000, disponibile presso le sue bacheche aziendali e, a richiesta, in formato dematerializzato. Il presente documento vuole comunicare come TEP consideri sempre il lavoratore al centro del proprio operato e come l'azienda agisca per garantire che la propria attività sia sempre svolta nel pieno rispetto della persona.

Gli obiettivi di responsabilità sociale

TEP, nella propria attività, si basa sui principi dell'integrità morale, della correttezza nei rapporti e della legittimità, sia formale che sostanziale, del proprio operato.

TEP considera centrale la risorsa umana e ne tutela la crescita professionale, nel rispetto della normativa vigente, con particolare attenzione alla integrità morale e fisica della persona.

TEP, in attuazione di tali principi, ha adottato i seguenti obiettivi ed impegni inerenti la responsabilità sociale:

- TEP non attua alcuna forma di discriminazione sia nei confronti dei lavoratori che nei confronti delle parti interessate e condanna qualsiasi episodio di discriminazione che dovesse essere attuata dal suo personale o in suo nome. Le procedure di selezione del personale non prevedono alcuna forma di discriminazione sulla base di razza, religione, etc.
- TEP non ricorre al lavoro infantile né al lavoro obbligato e non sostiene in alcun modo il lavoro infantile e il lavoro obbligato, anche attraverso il ricorso a fornitori che non ricorrano a queste tipologie di lavoro. L'azienda non utilizza alcun tipo di contratto volto ad evitare l'adempimento degli obblighi nei confronti del personale previsti dalla legislazione e dalle normative applicabili in materia di lavoro e sicurezza sociale.
- TEP non accetta che vengano tenuti comportamenti minacciosi, offensivi, volti allo sfruttamento o sessualmente coercitivi, inclusi gesti, linguaggio e contatto fisico, nell'ambiente e nei luoghi di lavoro. Si impegna a trattare tutto il personale con dignità e rispetto.
- TEP ha attivato un sistema di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori e delle persone che lavorano per suo conto ed in suo nome, che garantisce che l'ambiente di lavoro sia salubre e sicuro. TEP agisce per ridurre al minimo i rischi di infortunio di tutto il personale, comprese le lavoratrici madri. Per questo, fornisce adeguati DPI al personale ed avvia attività di formazione su Salute e sicurezza
- TEP garantisce a tutto il suo personale il diritto di aderire a organizzazioni sindacali; i membri e gli iscritti di ogni sindacato riconosciuto da TEP non sono soggetti ad alcun tipo di discriminazione o ritorsione per il loro ruolo o per la loro adesione al sindacato.
- TEP rispetta le leggi sul lavoro vigenti, secondo quanto previsto dalla contrattazione collettiva e di secondo livello e gli standard di settore in materia di orario di lavoro, riposi e festività pubbliche. Il lavoro straordinario viene svolto su base volontaria. La retribuzione corrisposta viene erogata sulla base del contratto collettivo di riferimento per la funzione svolta.
- TEP attua misure disciplinari nei confronti del personale secondo quanto previsto dal Regio Decreto n. 148 del 8/1/1931 tenuto conto di quanto previsto dal Codice di comportamento ex Dlgs231.
- In conformità a quanto previsto dalla norma SA8000, è attivo il Social Performance Team aziendale, composto da 3 rappresentanti dei lavoratori SA8000 e 3 rappresentanti del management. I membri del SPT hanno autorità e risorse per svolgere i propri compiti in modo efficace, e operano per raggiungere la piena e continua conformità di TEP allo standard SA8000, attraverso il miglioramento continuo. I riferimenti dei componenti del Social Performance Team sono pubblicati sul notiziario mensile aziendale oltre che nella documentazione di riferimento.
- TEP garantisce la comunicazione e la diffusione dei principi di Responsabilità Sociale verso tutte le parti interessate, anche mediante diffusione della politica, la pubblicazione del Bilancio Sociale e l'utilizzo di idonee forme di comunicazione interne ed esterne.

CHI SIAMO

Il Trasporto Pubblico Locale

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

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

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

Agenzia e gestore

Nel 2001 l'Azienda Consorziale Trasporto TEP è stata suddivisa in due società per azioni, TEP S.p.A. e la Società per la mobilità e il trasporto pubblico (S.M.T.P.) S.p.A., entrambe di proprietà al 50% di Comune e Provincia di Parma.

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

TEP spa e SMTP spa hanno sottoscritto un contratto di servizio, che definisce tipologia e qualità del servizio di trasporto che TEP eroga sul territorio. Il contratto, sottoscritto nel 2004 e prorogato nel corso degli anni, è stato prorogato fino al 31 gennaio 2026. Il Contratto di Servizio prevede, oltre ai corrispettivi, anche premi per il raggiungimento di livelli di qualità del servizio erogato elevati e sanzioni nel caso del mancato rispetto degli adempimenti o dello standard prefissato.

Il contesto normativo

Essendo TEP una società partecipata al 50% da Comune e al 50% da Provincia di Parma, essa è, dal punto di vista giuridico, una società a controllo pubblico congiunto. In quanto tale, a TEP deve essere applicata la normativa delle società controllate, che negli ultimi anni ha subito diverse modifiche, anche in virtù della riforma della Pubblica Amministrazione, attuata nel 2015 con il Decreto Madia.

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

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

Il sistema di certificazioni e gli Enti di controllo

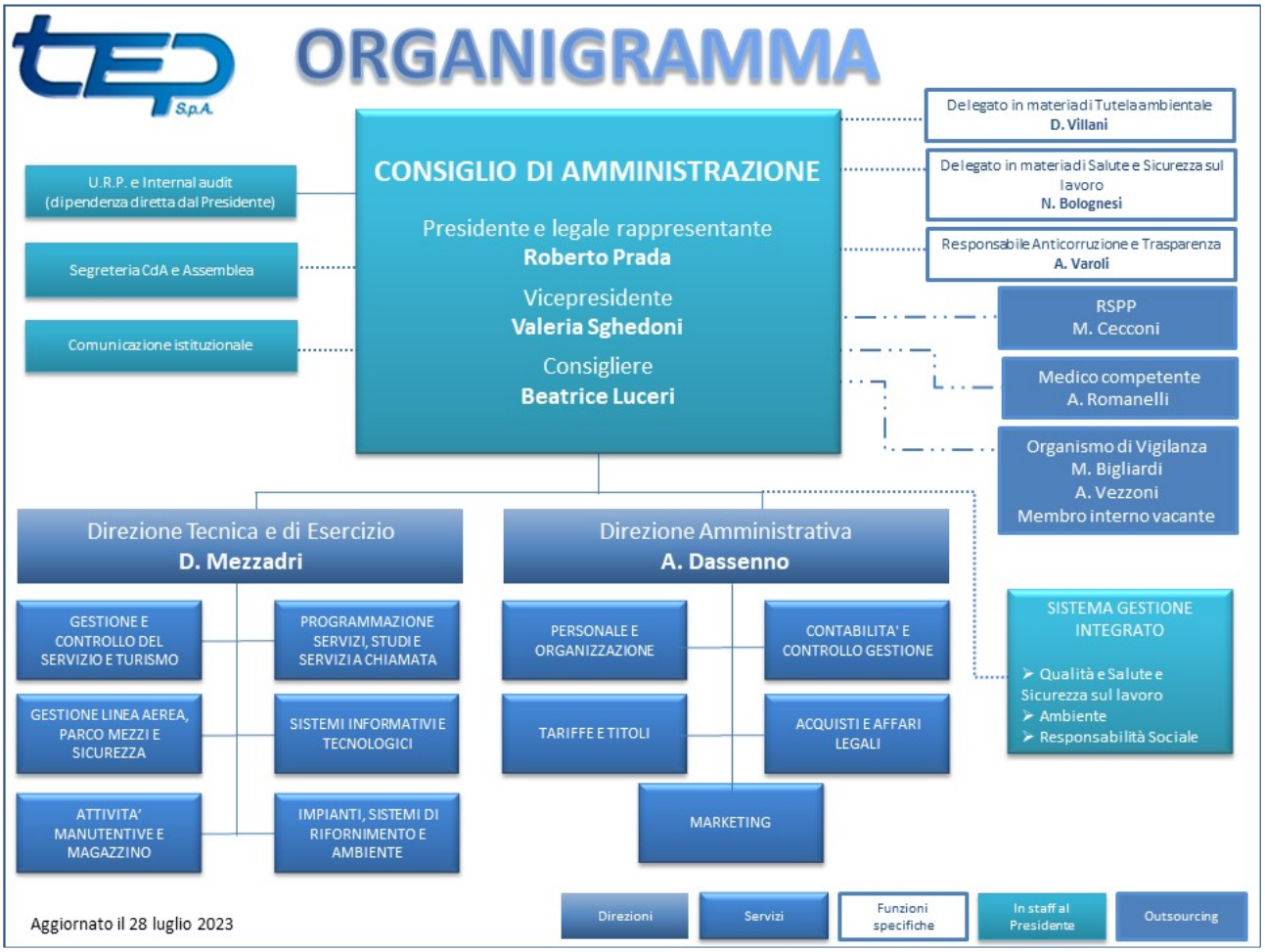
TEP S.p.A. è dotata di un Sistema di Gestione Integrato, certificato secondo le norme ISO 9001 (certificazione di Qualità), ISO 14001 (certificazione ambientale), ISO 45001 (certificazione Sicurezza sul lavoro) e lo standard SA 8000 (certificazione della Responsabilità Sociale).

Il SGI di TEP assicura il rispetto di elevati standard di qualità, di rispetto dell'ambiente, di sicurezza e salute sul lavoro, nonché il rispetto dei principi della Responsabilità Sociale.

Il Sistema comprende anche il "Sistema 231" che garantisce il rispetto del D. Lgs. 231/01 e s.m.i. e quanto predisposto per assolvere a tutti gli adempimenti previsti dalla L.190/12 s.m.i. e dal D.lgs. 33/13 s.m.i. in materia di anticorruzione e trasparenza (vedere § 7 del capitolo La Responsabilità Sociale di TEP e l'influenza sul territorio).

Gli Enti di Controllo, in particolare SMTP, effettuano attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato da TEP e possono applicare le penali previste dal Contratto di Servizio in caso di inadempienze (le principali sono rappresentate dai ritardi, mancate corse, non disponibilità di biglietti a bordo e tempi di risposta ai reclami che non hanno rispettato la scadenza prevista dalla Carta della Mobilità).

L'organizzazione di TEP



Organigramma in vigore dal 28 luglio 2023

Il gruppo TEP

TEP

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

Nel 2022:

Popolazione servita	454.635 abitanti
Bacino servito	3.447 km^2
Rete servizio urbano	228 km
Rete servizio extraurbano	1.976 km

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

- servizio di noleggio, con autobus equipaggiati per garantire standard di sicurezza molto elevati;
- servizi a chiamata e prenotazione, in particolare il servizio Pronto Bus in ambito extraurbano e il servizio Happy Bus, che trasporta i bambini delle scuole primarie e secondarie di 1° grado nel Comune di Parma.

Gli Uffici ed il Deposito di Parma si trovano in via Taro 12, presso cui gravita una parte significativa del personale e dei mezzi. Oltre alla Biglietteria di b.ra Bixio, in p.le Barbieri a Parma, è operativo tutto l'anno anche lo sportello Velostazione presso la Stazione FS di Parma in collaborazione con Infomobility spa. Nel periodo di emissione degli abbonamenti per gli studenti, vengono poi predisposti altri sportelli temporanei. Sono inoltre utilizzate 19 rimesse foranee, localizzate a Bardi, Bedonia, Berceto, Bore, Bosco Di Corniglio, Busseto, Calestano, Castelnovo Sotto, Felino, Fornovo, Langhirano, Medesano, Mezzano Inferiore, Roccabianca, Salsomaggiore, S. Secondo, Scurano, Traversetolo, Varano Marchesi.

Dal 1° ottobre 2022 TEP si occupa anche della manutenzione dei mezzi, a seguito della fusione per incorporazione della partecipata TEP Services.

Parmabus

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

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

La nostra storia

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

Negli anni successivi lo sviluppo del trasporto pubblico corre veloce:

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

1909 L'autorizzazione è estesa alle linee tranviarie cittadine.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2014 Con ulteriori delibere SMTP ha prorogato il Contratto di Servizio a tutto il 31 dicembre 2015.

2015 Bandita la gara per l'assegnazione del servizio nel bacino di Parma, per il periodo 2017-2025. Contestualmente SMTP ha prorogato il Contratto di Servizio a tutto il 31 dicembre 2016.

2018 Prima il Tar poi il Consiglio di Stato chiudono la gara per l'assegnazione del servizio nel Bacino di Parma, assegnata in via definitiva all'ATI Busitalita-Autoguidovie, accogliendo il ricorso di TEP e di Tper; il bando di gara viene cancellato dalle sentenze dei due tribunali amministrativi.

2019 TEP è affidataria del servizio fino al 31 dicembre 2020.

2020 Il contratto di servizio tra TEP spa e SMTP spa è prorogato fino al 31 gennaio 2022.

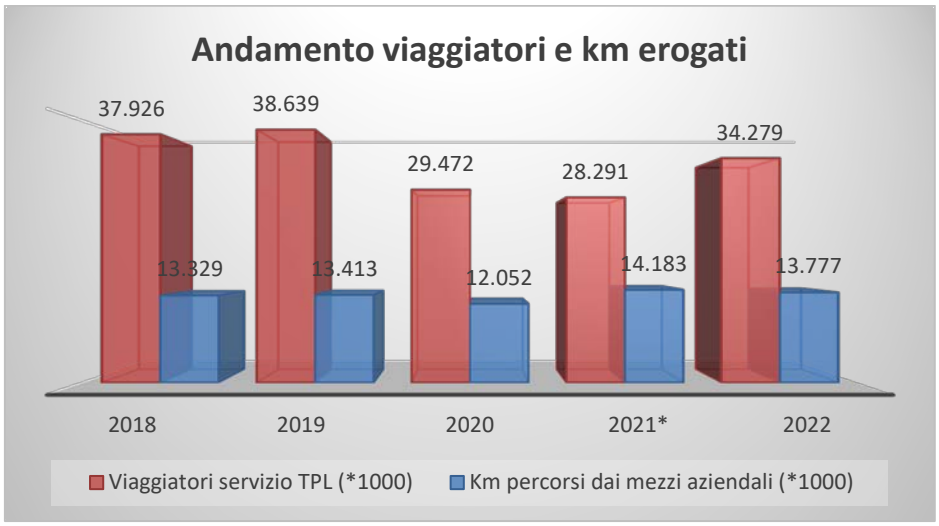
2022 Contratto di servizio prorogato al 31 dicembre 2026.

Diamo i nostri numeri

Da quasi 50 anni TEP si occupa degli spostamenti quotidiani dei cittadini di Parma e provincia. Oltre ai classici servizi urbani ed extraurbani, l'azienda si occupa del servizio di trasporto degli studenti di scuole elementari e medie in città, nonché di servizi dedicati per le aziende e le scuole, di servizi di turismo e di servizi di tipo urbano a Fidenza e Salsomaggiore.

TEP offre diverse tipologie di servizio: si occupa del servizio di trasporto urbano a Parma e nelle località di Fidenza e Salsomaggiore, offre collegamenti tra la città e le principali località extraurbane, nonché collegamenti tra i diversi paese della bassa e della montagna. In città, TEP porta a scuola i bambini delle scuole primarie e secondarie di 1° grado.

Il servizio erogato nel 2022 è in linea con quello dell'anno precedente, sia per quanto riguarda i servizi di linea urbano ed extraurbano che i servizi speciali come l'Happy Bus, i servizi di Turismo e gli altri servizi speciali. La programmazione del servizio viene predisposta sulla base delle indicazioni di SMTP, che fornisce indicazioni in merito a nuove linee o modifiche delle linee esistenti in base alle richieste che pervengono dagli enti (Comuni e Amministrazione provinciale) interessati. A fronte di un numero di km pressochè costante, la mission di TEP è erogare il miglior servizio in termini di qualità e capillarità possibile. Il monitoraggio del raggiungimento dell'obiettivo avviene attraverso la verifica del numero dei passeggeri/anno e attraverso le indagini di customer satisfaction che vengono predisposte da SMTP.



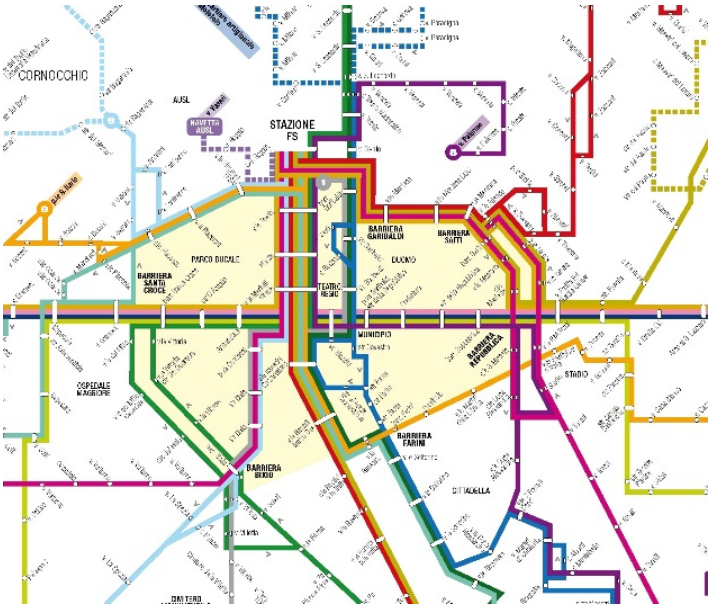
Il grafico sopra evidenzia come, a quasi parità di km di servizio erogati nel 2022 rispetto all'anno precedente, il numero dei viaggiatori complessivo sia aumentato (+21%), avvicinandosi ai livelli registrati nel periodo pre-Covid.

Servizio urbano: rete, linee, passeggeri

Nel corso del 2021, i bus TEP hanno trasportato, in ambito urbano, 27 milioni di passeggeri per un totale di quasi 8 milioni di km percorsi.

Il servizio urbano è composto da:

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



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

I parcheggi scambiatori

Per ridurre i flussi di auto all'interno della città e conseguentemente l'inquinamento atmosferico, sono attivi collegamenti con i parcheggi scambiatori, presso cui è possibile acquistare un biglietto valido per viaggiare tutto il giorno sui nostri bus:

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

Trasporto disabili

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

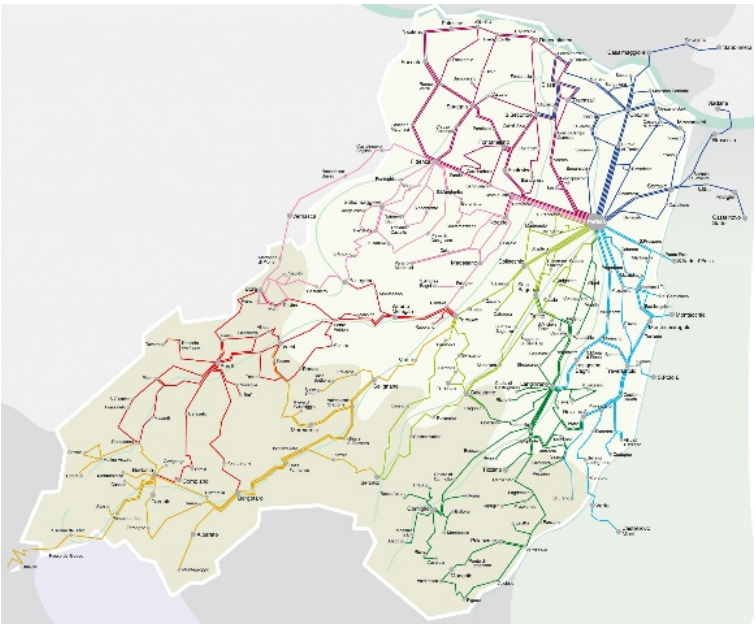
Per migliorare l'accessibilità del trasporto pubblico, l'Amministrazione Comunale di Parma ha negli anni scorsi avviato una serie di lavori per rendere accessibili le fermate dei bus in varie zone della città.

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

Happy Bus

In ambito urbano, TEP offre anche un servizio di trasporto scolastico per i bambini residenti a Parma che frequentano le scuole primarie e secondarie di 1° grado dello stesso comune. Il servizio Happy Bus è un servizio personalizzato: sulla base delle richieste degli utenti, vengono creati appositi percorsi che permettono la salita degli studenti anche in vie normalmente non servite dal trasporto pubblico. Inoltre, sul pullmino, insieme all'autista, è sempre presente un accompagnatore, che controlla e sorveglia il comportamento dei bimbi presenti.

Servizio extraurbano: rete, linee, passeggeri



Il servizio extraurbano comprende 126 linee ad orario su una rete di 1976 km; le linee extraurbane collegano tutta l'area della provincia sulle principali direttrici di traffico con la città di Parma e forniscono relazioni locali con i principali centri del territorio.

Pronto Bus extra

Il servizio Pronto Bus Extra è un servizio a chiamata diurno attivo in alcuni comuni della provincia di Parma (Albareto, Bardi, Berceto, Borgotaro, Corniglio, Fidenza, Monchio, Palanzano e Varsi in modo differenziato nei diversi periodi dell'anno) con lo scopo di collegare località e frazioni difficilmente raggiungibili con i normali servizi di linea. I servizi, che sono prenotabili con una chiamata al numero 840 222 223 hanno un'elevata valenza sociale in quanto permettono anche a chi abita in frazioni isolate di muoversi con il mezzo pubblico, per di più secondo percorsi e orari personalizzati.

T-Bus

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

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

Continua tuttora il piano di rinnovo del parco mezzi TEP, attivato nel 2018, per ridurre l'età media della flotta e migliorarne la sostenibilità, grazie all'acquisto di mezzi con motorizzazioni a basso impatto ambientale.

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

Parco mezzi al 31/12/2022		**319**	
Servizio urbano	autobus	154	48%
	filobus	31	10%
Totale urbano		185	58%
Servizio extraurbano		105	33%
Servizio Happy Bus		23	7%

ETA' MEDIA PARCO MEZZI	**9,81 anni**	
N° bus da 0 a 5 anni	130	41%
N° bus da 5 a 10 anni	45	14%
N° bus da 10 a 15 anni	52	16%
N° bus con più di 15 anni	92	29%
	319	100%

Tra il 2017 e il 2022 sono stati messi in servizio **142** nuovi mezzi per un investimento totale di circa **37** milioni di euro.

Il rinnovo del parco mezzi continuerà anche nei prossimi anni; nel corso del 2023 sono previste le seguenti immissioni di bus:

Anno	Programma investimenti	Importo **spesa**
2023	17 bus urbani CNG 12 metri	€ 13,77 milioni di euro
	8 filobus 12 metri	
	5 Happy Bus CNG Euro 6	
	10 autobus CNG 18 metri	

Titoli di viaggio e sanzioni

Mi Muovo

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

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

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

Sono poi disponibili, nei parcheggi scambiatori e in alcuni luoghi di interesse quale la Stazione FS e la biglietteria di b.ra Bixio, nove emettitrici di biglietti magnetici che funzionano con bancomat e carta di credito. Su tutti i bus TEP è poi attivo il sistema di bigliettazione con carta di credito o debito contactless, che consente di acquistare biglietti urbani ed extraurbani senza sovrapprezzo anche al momento della salita sul bus.

Sanzioni

TEP negli ultimi anni ha avviato una decisa politica di contrasto all'evasione tariffaria, attraverso l'appalto ad una ditta esterna dell'attività di controllo titoli in ambito urbano, mentre il controllo in ambito extraurbano resta in capo all'azienda. I risultati sono stati evidenti nel corso degli anni passati, con un tasso di evasione costante al 5% ed un aumento delle vendite di titoli. Dal 2020 fino a tutto il 2022 il tasso di evasione risulta però in aumento; ci si attende una riduzione nel corso del 2023 a fronte dell'intensificazione dell'attività di controllo svolta dai verificatori dei titoli di viaggio, specialmente in ambito urbano ove l'attività è affidata ad una ditta terza con un contratto recentemente sottoscritto.

Carta della Mobilità e soddisfazione del cliente

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

La Carta definisce gli standard di qualità che TEP vuole rispettare, individua i fattori che determinano la qualità del servizio, garantisce le modalità di comunicazione e di tutela che il cliente ha a disposizione.
La Carta della mobilità di TEP viene pubblicata annualmente, aggiornata sulla base dei progressi e dei mutamenti del servizio. In conformità alla normativa nazionale, TEP prevede che all'interno della Carta della Mobilità siano contenuti i fattori di qualità del servizio pubblico, ovvero gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente, e gli indicatori di qualità, ovvero le variabili quantitative o parametri in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.
Nella Carta della Mobilità è riportata una sintesi degli aspetti più rilevanti e significativi di ciascun fattore di qualità.

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

- periodicamente l'andamento degli indicatori "tecnici" relativi al servizio erogato che sono forniti da TEP;
- annualmente l'andamento della soddisfazione dei clienti attraverso rilevazioni della qualità attesa e di quella percepita. Anche nel 2020 non è stato possibile attuare l'indagine, a causa della pandemia.

Come si può osservare nella Tabella 1, i giudizi dei clienti TEP nel corso degli anni passati denotano comunque un buon livello di soddisfazione con la maggior parte dei giudizi superiori all'80% sia per il servizio urbano che per il servizio extraurbano.

Tabella 1 – Giudizio dei clienti TEP-servizio URBANO (indagine non effettuata nel 2019, 2020 e 2021)

Fattore qualitativo	2016	2017	2018	2022
Sicurezza del trasporto	77,40%	65,86%	78,40%	98,3%
Sicurezza personale a bordo	83,47%	85,62%	86,00%	93,0%
Regolarità del servizio	83,67%	87,66%	81,00%	95,1%
Comfort del viaggio	82,36%	83,01%	86,50%	98,8%
Pulizia e condizioni igieniche	72,49%	78,25%	82,40%	93,6%
Servizi per i disabili	82,74%	83,01%	79,70%	92,8%
Informazioni alla clientela	82,19%	86,47%	87,10%	95,4%
Cortesia del personale	82,89%	83,30%	82,60%	92,2%
Servizio reclami	78,74%	78,05%	75,00%	87,3%
Attenzione all'ambiente	76,34%	80,10%	86,50%	96,9%

Tabella 2 – Giudizio dei clienti TEP-servizio EXTRAURBANO (indagine non effettuata nel 2019, 2020 e 2021)

Fattore qualitativo	2016	2017	2018	2022
Sicurezza del trasporto	75,64%	73,30%	90,80%	96,9%
Sicurezza personale a bordo	93,83%	88,89%	91,70%	95,8%
Regolarità del servizio	82,10%	85,89%	90,50%	95,2%
Comfort del viaggio	91,67%	87,27%	93,10%	97,2%
Pulizia e condizioni igieniche	91,30%	83,38%	89,20%	92,9%
Servizi per i disabili	83,33%	87,27%	86,90%	92,5%
Informazioni alla clientela	77,35%	77,12%	91,30%	95,4%
Cortesia del personale	89,59%	87,34%	93,60%	94,3%
Servizio reclami	80,93%	82,58%	74,50%	71,0%
Attenzione all'ambiente	73,24%	75,59%	89,40%	93,6%

Il cliente (informato) ha sempre ragione

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

Sportelli e biglietterie

In città sono disponibili la biglietteria di p.le Barbieri (Barriera Bixio) e lo sportello presso la Velostazione di p.le Dalla Chiesa. Da giugno 2022 è chiuso invece lo sportello di p.le Paer. Presso gli sportelli è possibile acquistare i titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti e titoli plurigiornalieri) e pagare sanzioni ricevute a bordo

dei mezzi. L'accesso agli sportelli per le operazioni di sottoscrizione e di rinnovo degli abbonamenti avviene con prenotazione, al fine di ridurre i tempi di attesa degli utenti. Presso gli sportelli TEP è poi sempre possibile avere informazioni su tutti i servizi dell'Azienda, nonché inoltrare reclami, richieste e suggerimenti.

Nei periodi di maggior afflusso di utenti alle biglietterie, tipicamente in concomitanza con l'avvio delle scuole, vengono aperti degli sportelli temporanei che permettono di potenziare l'offerta di appuntamenti disponibili; nel medesimo periodo è attivo anche il Punto Mobile, uno sportello itinerante che si reca presso le principali località della provincia di Parma e permette di effettuare tutte le operazioni che si possono svolgere presso gli sportelli cittadini.

Servizio Informazioni

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

Reclami e segnalazioni

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

I reclami e le segnalazioni possono essere inoltrati a TEP:

- via e-mail all'indirizzo TEP@TEP.pr.it.
- è possibile compilare il modulo on line disponibile sul sito www.TEP.pr.it alla voce "Suggerimenti e segnalazioni".
- di persona presso gli sportelli TEP di Barriera Bixio, presso il Punto TEP di p.le Paer e presso la Cicletteria in piazzale Dalla Chiesa
- per iscritto presso l'indirizzo di via Taro 12, 43125 Parma

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

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

Il reclamo di seconda istanza ad ART

Come previsto dalla normativa vigente (in particolare il Regolamento UE n.181 del 2011 e il Decreto Legislativo n.169 del 4/11/2014), gli utenti possono presentare reclami di seconda istanza ad ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti), dopo aver presentato un reclamo a TEP e aver ricevuto una risposta che ritengono insoddisfacente o qualora non abbiano ricevuto risposta.

In questi casi l'utente può rivolgersi ad ART che esamina il reclamo e se lo ritiene fondato dà avvio ad un procedimento sanzionatorio nei confronti di TEP.

Non tutte le tipologie di reclamo possono avere seguito in un reclamo di seconda istanza; in particolare, per il trasporto pubblico locale è possibile inoltrare reclamo ad ART per le seguenti motivazioni:

- Discriminazione o rifiuto all'emissione di un biglietto in base a nazionalità o a persona disabile/a mobilità ridotta.
- Richiesta di costi aggiuntivi per l'emissione di un biglietto a persona disabile/a mobilità ridotta.
- Risarcimento in caso di incidente e mancata assistenza per esigenze immediate conseguenti ad incidente.

Tempistiche e modalità di presentazione del reclamo ad ART

Il reclamo deve essere presentato ad ART trascorsi 90 giorni dalla data di invio del reclamo a TEP, utilizzando il sistema messo a disposizione dall'Autorita (SiTe) oppure via PEC o con raccomandata con avviso di ricevimento utilizzando gli appositi moduli disponibili sul sito ART

Gli utenti possono presentare un'istanza di conciliazione per far valere le proprie richieste economiche in caso di controversie a seguito di un reclamo. Anche in questo caso, la richiesta può essere inoltrata ad ART solo se è già stato presentato un reclamo o una richiesta di rimborso o indennizzo a TEP e se l'utente ritiene di aver avuto una risposta insoddisfacente o non ha ricevuto risposta. Le motivazioni sono le stesse indicate per il reclamo di seconda istanza.

Le richieste di conciliazione possono essere presentate entro un anno dall'inoltro del reclamo o richiesta di rimborso o indennizzo. Per maggiori informazioni, si rimanda al sito ART – servizio conciliazioni.

- Problemi nell'accesso al bus o mancata assistenza per persone disabili/a mobilità ridotta
- Mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri o di informazioni lungo il viaggio.
- Mancanza risposta al reclamo entro 3 mesi o risposta al reclamo non motivata.
- Problemi alla presentazione di reclami.

Non è invece possibile presentare reclami di seconda istanza ad ART per:

- Problemi con acquisto on line del biglietto.
- Ritardi e mancate corse per servizi di trasporto pubblico locale (distanza inferiore a 250km).
- Bus con standard di qualità non adeguati (impianti di climatizzazione non funzionanti, etc).
- Comportamento del personale che guida il bus.
- Richieste di risarcimento per danni economici derivanti da ritardo.

(Fonte FAQ sito ART)

Il sito internet www.TEP.pr.it

Il sito TEP fornisce, oltre ad informazioni sull'azienda, informazioni su linee e percorsi, titoli di viaggio e tariffe, deviazioni e variazioni temporanee; inoltre, attraverso il sito internet è possibile accedere al travel planner di Google Maps, al tool di ricarica per gli abbonamenti e molto altro. Il sito è stato aggiornato nel 2020.

Il sito permette di accedere alla funzionalità di calcola percorso di Google direttamente dalla homepage, e pubblica anche gli orari in tempo reale delle corse dei bus sia urbani che extraurbani. Il sito è adattivo ai diversi device, e rende molto più agevole l'uso del calcola percorsi anche da smartphone, che risulta essere lo strumento attraverso cui la maggior parte degli utenti si approccia alle informazioni TEP pubblicate sul sito.

Newsletter ConTEPermail

La newsletter fornisce in tempo reale agli iscritti alla mailing list, informazioni su scioperi, modifiche temporanee e definitive dei percorsi delle linee, entrata in vigore degli orari estivi o invernali, iniziative particolare legate a TEP. Attraverso la newsletter gli utenti possono ricevere importanti informazioni su tutti quegli strumenti che possono agevolare l'uso del trasporto pubblico. Per iscriversi alla newsletter di TEP, visitare il sito www.TEP.pr.it

Sistema di telerilevamento

Il sistema di **telerilevamento** è il sistema che permette di seguire in tempo reale l'esatta posizione di tutti i mezzi circolanti nella rete di Parma, monitorata in tempo reale via satellite. Le informazioni che il sistema raccoglie sono inviate in tempo reale alle 71 paline elettroniche presenti in città, e forniscono informazioni sui tempi di attesa delle corse.

Paline di fermata

I quadri degli orari all'interno delle paline informative, presenti presso tutte le fermate urbane, indicano gli orari esatti di passaggio di ogni fermata, mentre i colori delle diverse linee sono ricollegati a quelli rappresentati sulle mappe della rete collocate presso le pensiline della città. I quadri informativi contengono inoltre indicazioni dettagliate relative al servizio notturno Pronto Bus e al Servizio Informazioni. Le paline sono corredate da cartelli che segnalano chiaramente la possibilità per gli utenti affetti da disabilità motorie di accedere alle linee attrezzate da soli o con l'aiuto di un accompagnatore.

Mappe della rete

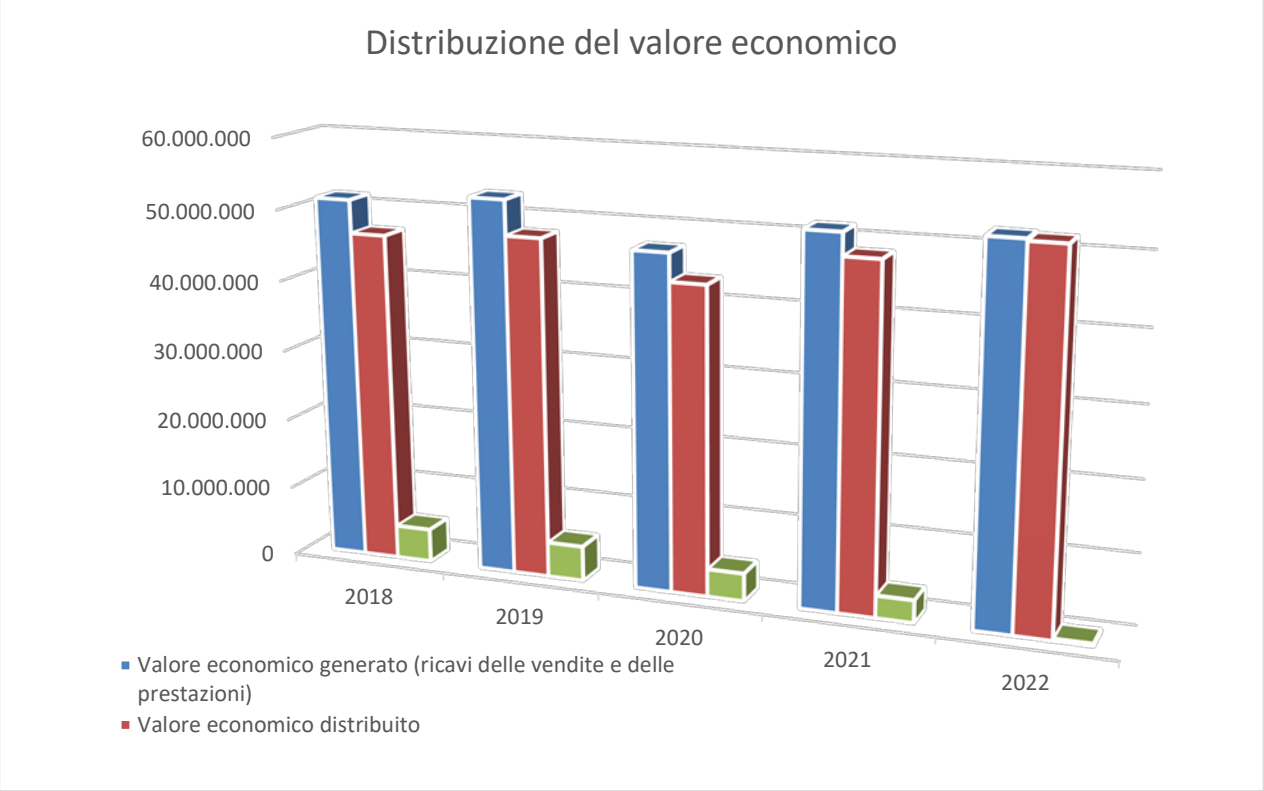
Le mappe della rete urbana sono disponibili in formato cartaceo presso gli sportelli TEP, in formato pdf sul sito internet aziendale e in versione poster sulle pensiline urbane.

RESPONSABILITA' ECONOMICA

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

Valore economico generato, distribuito e trattenuto

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

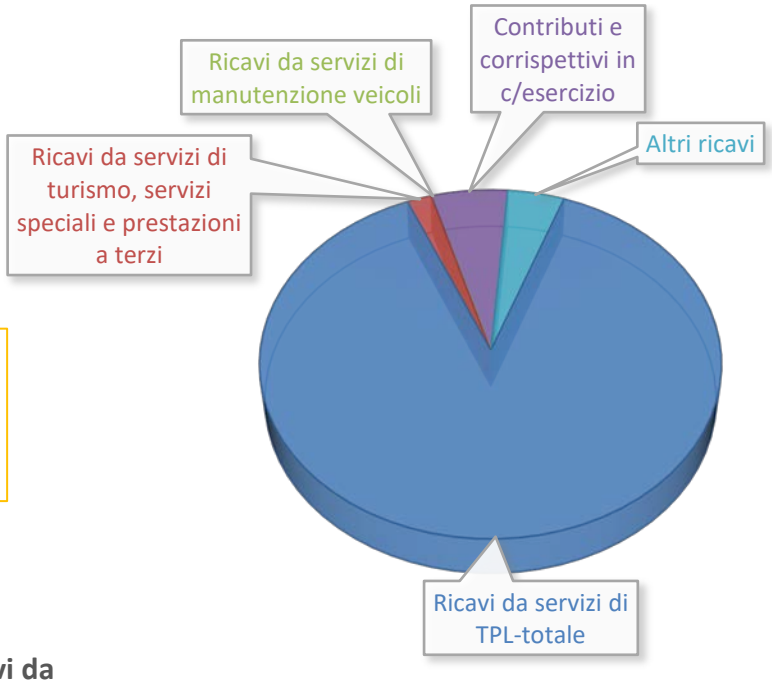


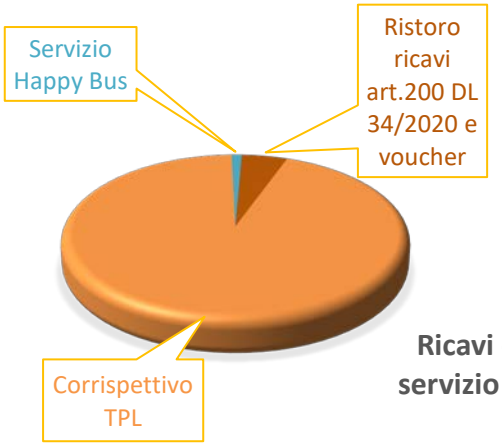
Valore economico generato

Il valore economico generato è pari alla somma dei ricavi di tutte le aziende facenti parte del gruppo. Nel grafico sottostante, sono evidenziati i ricavi suddivisi per tipologia, da cui emerge come la maggior parte dei ricavi provenga dal corrispettivo pagato da SMTP per l'erogazione del servizio di trasporto pubblico, dai ricavi derivanti da biglietti, abbonamenti e integrazioni tariffari, dal servizio Happy Bus e dai ristori previsti dal Decreto Rilancio per compensare i mancati introiti a seguito della pandemia e del lockdown del 2020.

Nel 2022, il valore economico generato dall'attività di TEP è stato pari a € 52.063.442.

Valore economico generato con ripartizione per tipologia di ricavo anno 2022

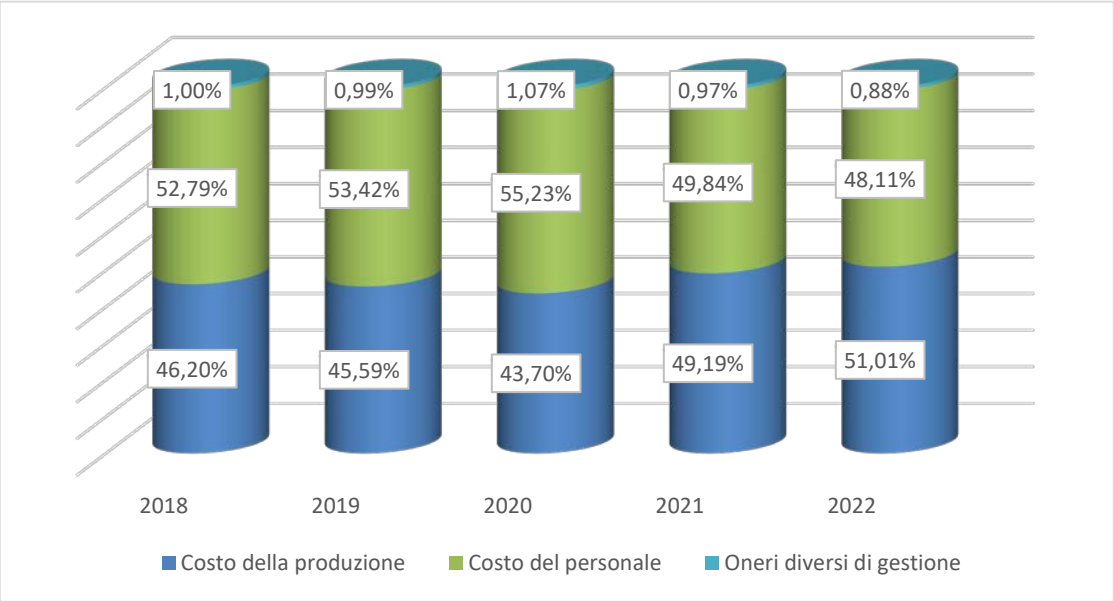




Ricavi da servizio TPL

Valore economico distribuito e trattenuto

Nel 2022 il Gruppo TEP ha redistribuito alle parti interessate quasi il 100% dei suoi ricavi, pari a € 51.776.915, trattenendo solo lo 0,55€ del valore economico generato. La maggior parte dei costi è stata sostenuta per la produzione del servizio, a fronte dell'impennata del costo delle materie prime (+45% rispetto al 2021). Restano invece sostanzialmente stabili i costi per il personale, pari al 48% dei costi aziendali per il 2022.



Implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici

L'azienda presta da sempre attenzione alla possibilità di ridurre il proprio impatto sull'inquinamento atmosferico, grazie anche al continuo dialogo con l'Amministrazione Comunale, che già dall'inizio degli anni 2000 ha messo in evidenza il problema della qualità dell'aria in città e provincia e ha avviato politiche di contenimento del traffico privato per limitare l'inquinamento.

Negli ultimi 10 anni TEP ha portato avanti una politica di acquisto di mezzi con carburazione ecosostenibile, acquistando numerosi autobus a metano riforniti dall'impianto per l'erogazione di metano presente all'interno del deposito. Anche l'acquisto di nuovi filobus full eletric rappresenta un investimento mirato all'utilizzo di energia pulita e alla riduzione dei consumi di risorse naturali e del miglioramento della qualità dell'aria.

Un altro punto di forte impegno è legato all'attenta analisi di tutte le soluzioni tecnologiche per l'impiego di autobus alimentati attraverso fonti di energia non tradizionali o elettriche e riconducibili a fonti rinnovabili. A questo proposito, TEP ha partecipato e partecipa tuttora a progetti e finanziamenti per valutare la fattibilità tecnica di soluzioni full Electric sulla rete di trasporto urbana. Nel corso del 2023 è stato dato avvio al percorso preliminare per l'acquisto di mezzi full electric per il servizio urbano e alla conseguente modifica del deposito per prevedere punti di ricarica di questa nuova e sostenibile tipologia di mezzi.

Investimenti e spese per la sostenibilità

Il sistema contabile di TEP non prevede una contabilizzazione dei costi del gruppo per la sostenibilità; alcuni dei costi che le aziende del gruppo sostengono per contribuire alla riduzione dell'impatto ambientale delle sue attività sono comunque identificabili e sono classificabili come:

- Costo connessi all'erogazione del servizio: i consumi energetici per l'erogazione del servizio sono suddivisi tra bus a gasolio, metano e filobus;
- Costi connessi al rispetto delle normative per ambiente, sicurezza e responsabilità sociale: oltre ai costi per garantire il rispetto delle norme su ambiente e sicurezza e per le certificazioni volontarie su qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale, sono identificabili anche i costi per ridurre i rischi di infortuni del personale, per le visite mediche e la formazione relativa alla salute e sicurezza, i costi per lo smaltimento dei rifiuti;
- Costi del personale: ad esempio, la corresponsione degli stipendi al personale in permesso sindacale;
- Costi di comunicazione e di promozione: oltre ai costi connessi all'informazione all'utenza, anche quelli legati alle iniziative destinate a fini sociali, per cui ogni anno viene stanziato un importo di budget.

RESPONSABILITA' AMBIENTALE

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

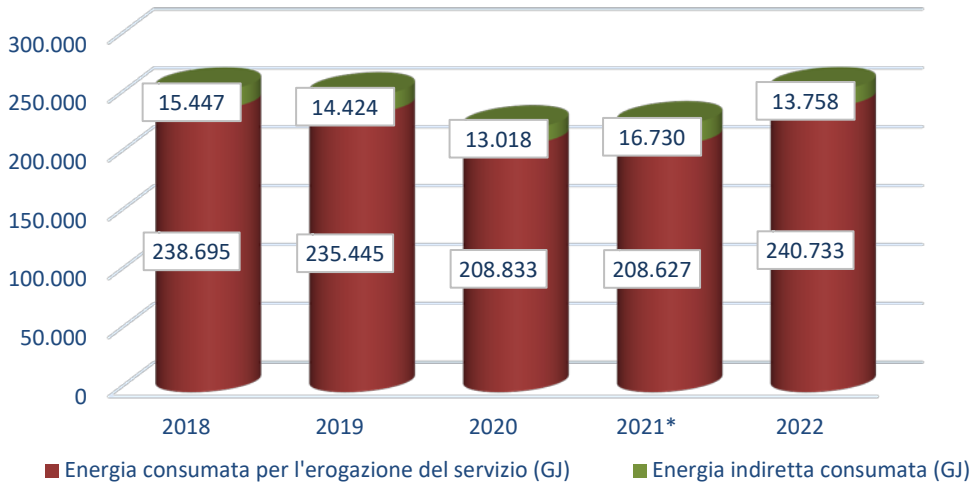
TEP lavora per erogare un servizio di trasporto pubblico che si realizzi in modo armonico e sostenibile con il territorio e l'ambiente attraverso azioni di controllo e di miglioramento ambientale del proprio operare. Da sempre l'azienda è cosciente del proprio importante ruolo di attore nelle politiche per la mobilità sostenibile dell'area urbana ed extraurbana di Parma, come testimoniano le attività che l'azienda e il gruppo svolgono per monitorare il proprio impatto ambientale.

I consumi e i bilanci energetici

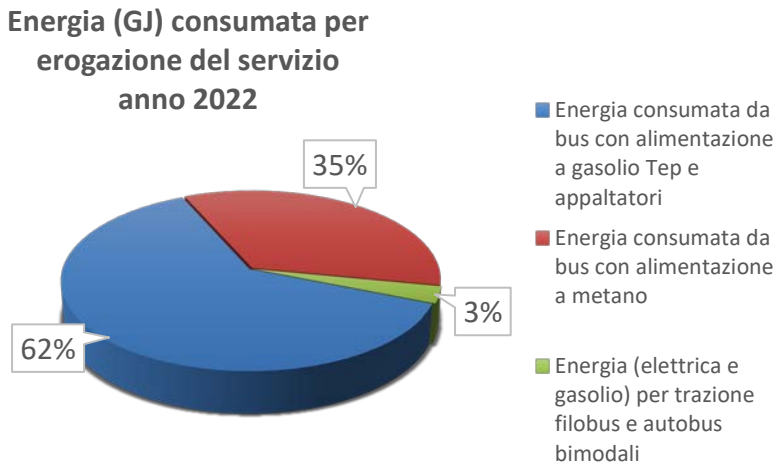
I consumi energetici di TEP si possono suddividere principalmente in due categorie:

- Consumo di energia per la trazione dei mezzi di trasporto (autobus e filobus);
- Consumo di energia utilizzata per le attività di supporto all'erogazione del servizio, quali ad esempio il riscaldamento e l'illuminazione dei locali aziendali, etc…

Nella tabella di seguito viene riportato l'andamento dei consumi energetici del Gruppo TEP negli ultimi 5 anni, misurati convenzionalmente in GJ.

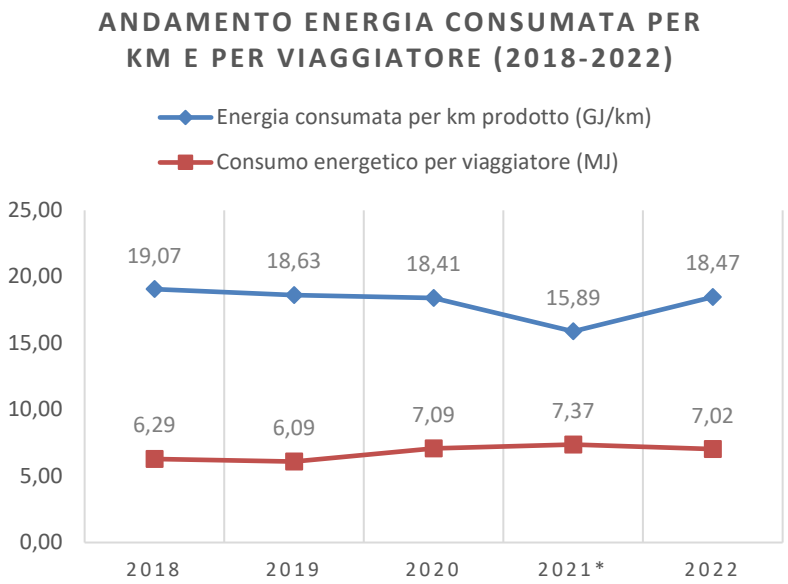


Nel corso del 2020 sono calati i consumi di entrambe le categorie, in quanto la pandemia e il lockdown e il ricorso allo smart working hanno prodotto una diminuzione dei km percorsi dai bus e dei consumi energetici degli impianti fissi, dato confermato anche nel 2021 a causa del perdurare dell'emergenza Covid. Nel corso del 2022 i consumi sono ripartiti e si sono riallineati con quelli pre pandemia.



I consumi energetici della trazione rappresentano circa il 95% dell'insieme dei consumi energetici complessivi aziendali. L'energia da trazione è composta per circa il 20% da fonti di energia a minor impatto ambientale come metano ed energia elettrica. A partire dal 2018 è stato dato avvio ad un importante piano di investimenti per il rinnovo del parco mezzi con la sostituzione dei veicoli più vecchi ed a maggior impatto, che anche nel 2022 è proseguito e continuerà anche negli anni successivi.

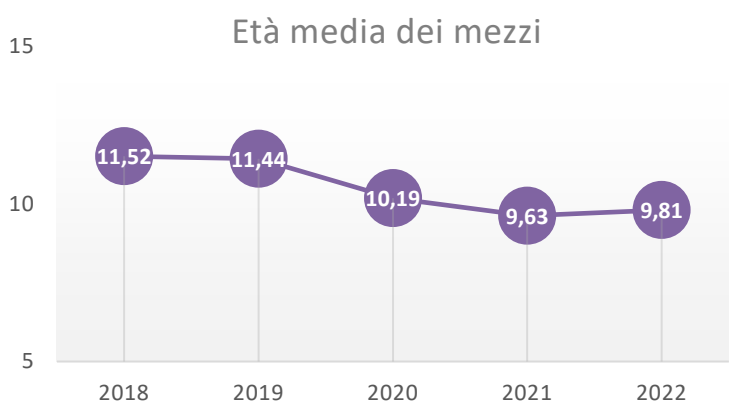
Per quanto riguarda invece gli altri usi i consumi energetici si mantengono stazionari e strettamente correlati alle stagionalità e alle condizioni climatiche (inverni più freddi ed estati più calde), con valori di consumo annui pressoché costanti.



Il grafico a fianco evidenzia l'andamento del consumo energetico per km prodotto e per viaggiatore nel tempo. Si nota come mentre prima della pandemia i consumi specifici avevano assunto un trend in riduzione determinato via via dall'introduzione di nuovi mezzi a minor consumo, nel 2020 e nel 2021 la pandemia Covid ha determinato una riduzione drastica dei passeggeri trasportati e quindi un conseguente aumento del consumo specifico per passeggero sebbene si sia consolidata la tendenza alla riduzione dei consumi specifici per km percorso. In sostanza i mezzi hanno viaggiato con un grado di affollamento decisamente più basso. Nel corso del 2022 gli indicatori si sono riportati ai livelli pre pandemia anche se il numero di viaggiatori complessivo non raggiunge ancora i valori del 2018 e 2019.

Nel 2015 e nel 2019, in quanto grande impresa, TEP ha eseguito la Diagnosi Energetica delle proprie attività secondo i requisiti stabiliti dal D.lgs. 102/14. I risultati della Diagnosi sono stati comunicati ad Enea. la prossima diagnosi energetica deve essere presentata entro dicembre 2023. I dati raccolti sono confluiti nella relazione elaborata a maggio 2023.

Dal 2015 è in carica presso TEP un *Energy Manager*, che ha il compito di verificare e promuovere l'uso razionale dell'energia, proponendo piani ed azioni di miglioramento per la riduzione dei consumi e del conseguente impatto.



Le emissioni in atmosfera

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

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

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

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

Le strategie di miglioramento di TEP sono organizzate secondo queste principali linee di azione:

- Continuare con la politica già intrapresa di sostituzione dei vecchi veicoli con quelli meno inquinanti a elevatissimi standard ambientali (EEV, full-elettrici, Euro V o simili)
- Implementare un programma integrativo di gestione del personale (introduzione di un programma di guida sicura e sostenibile (Eco-guida); monitorare i Km percorsi per litro dei singoli autisti ed i consumi annuali; incentivare comportamenti virtuosi volti a minimizzare il consumo di combustibile; ecc.).
- implementazione di un sistema di monitoraggio, anche grazie a sistemi di Telerilevamento di bordo, dei consumi di carburante e delle performance dei singoli autisti.

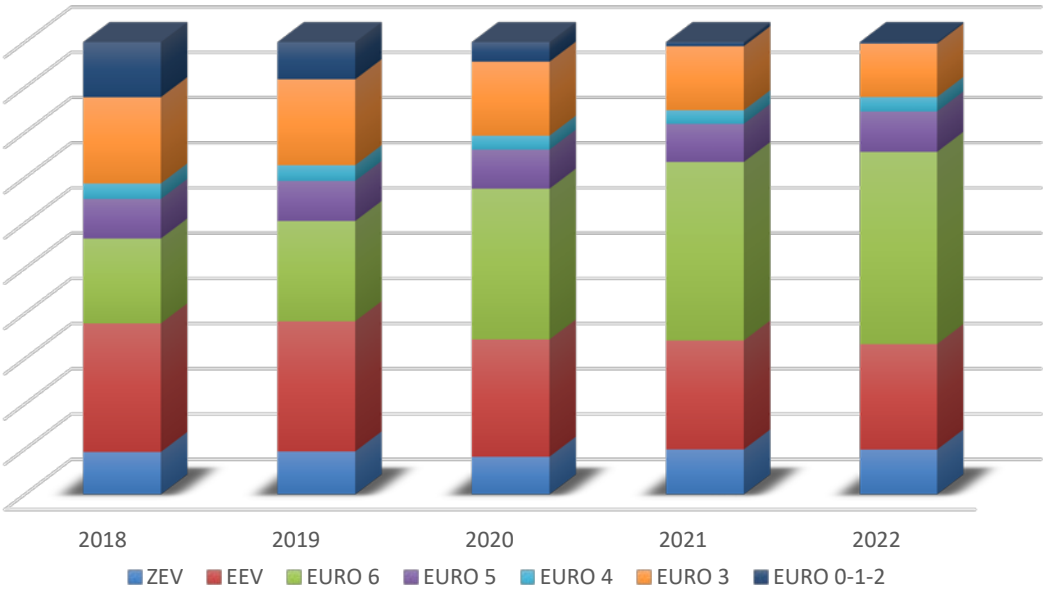
A partire dal 2018, dopo un lungo periodo di sospensione degli investimenti dovuto all'espletamento dei procedimenti di gara per l'affidamento del servizio pubblico, è stato avviato un importante piano triennale di investimenti per il rinnovo del parco mezzi con la sostituzione dei veicoli più vecchi ed a maggior impatto. Già nel 2018 sono stati acquistati i nuovi mezzi che hanno permesso di ridurre sensibilmente l'età media del parco circolante e di modificare in modo significativo la distribuzione dei mezzi nelle classi ambientali più efficienti e sostenibili. I nuovi mezzi sono entrati in servizio sul finire del 2018 e nel 2019. Il piano degli investimenti per la sostituzione dei mezzi si sta spostando verso veicoli full Electric per i quali è necessario effettuare investimenti strutturali con richiesta di aumento della potenza elettrica del deposito per garantire la ricarica. La progressiva adozione dei nuovi mezzi inizierà dal 2024.

Gli effetti degli investimenti effettuati negli anni hanno determinato un significativo abbassamento dell'età media dei mezzi che nel corso del periodo 2018-2022 si è ridotta del 16,4%.

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

e conseguentemente a sempre minor impatto (Euro 6). La progressiva riduzione dei veicoli a gasolio comporterà il conseguente aumento dei consumi di energia per ricarica autobus e consumo di metano per il funzionamento dei veicoli.

Di seguito, la composizione del parco mezzi aziendale nel periodo 2018-2022, suddiviso per tipologia di classe ambientale:



Ad oggi non sono più presenti classi Euro 0 ed Euro 1; la classe Euro 2 è circa il 4% con una costante diminuzione registrata negli ultimi 4 anni. Oltre il 50% dei mezzi ha classe ambientale Euro 5 ed Euro 6, cui si affianca una quota di bus a classe ZEV ed EEV. Questi mezzi sono assegnati al servizio di linea, mentre il restante 15% di mezzi Euro 3 ed Euro 4 viene utilizzato per le corse di potenziamento e come scorta in caso di necessità. Si tratta di numeri che letti nella loro completezza e nel trend temporale riflettono l'impegno dell'azienda verso una mobilità più sostenibile.

Per quanto riguarda l'impatto ambientale dovuto alla circolazione mezzi si riporta di seguito l'andamento dei fattori di emissione rilevanti calcolati sulla base dei Km e delle tipologie di mezzi). Sottolineiamo che il dato del 2022 comprende anche il dato puntuale del servizio appaltato, calcolato sulla base degli effettivi consumi energetici e non più stimato come negli anni precedenti.

Altre emissioni significative (complessive) (ton) - metodo di calcolo variato nel 2019

	2018	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
CO	12,7	9,3	6,4	6,2	8,65
NOx	52,54	39,69	28,79	28,05	42,47
NMVOC	1,78	1,12	0,7	0,71	1,17
PM	0,92	0,58	0,36	0,34	0,58

I dati di emissioni sono calcolati sulla base dei Fattori di Emissione Specifici degli inquinanti (gr/km) per tipologia di classe ambientale di ogni veicolo considerando i Km percorsi dal singolo veicolo (rif. *EMEP/EEA Air Pollutant Emission Inventory Guidebook 2016 – update July 2018 (1.A.3.b.i-iv Road Transport 2018*). Il nuovo metodo di calcolo consente di tracciare in modo efficace le conseguenze e l'impatto della modifica delle classi ambientali dei mezzi sulla qualità delle emissioni in atmosfera. Tali dati sono in linea comunque con i valori registrati nel 2019.

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

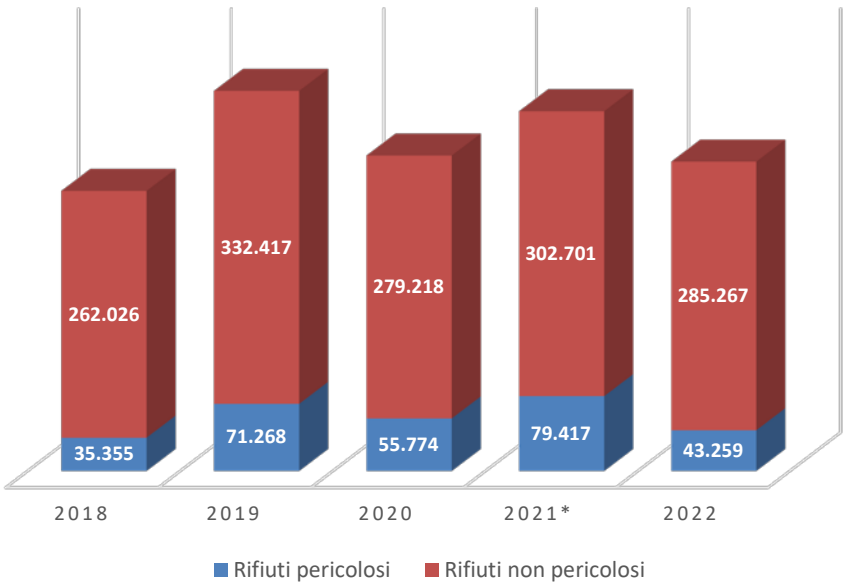
La produzione di rifiuti

I rifiuti principali sono costituiti da residui di lavaggio dei mezzi, dei residui dei trattamenti delle acque di scarico (trattamento acque di prima pioggia, disoleatori, fosse settiche) e rifiuti prodotti dalle operazioni di manutenzione dei mezzi svolte nell'officina che, a partire da ottobre 2022, è rientrata sotto la gestione di TEP Spa. Il calcolo dei rifiuti prodotti includeva già i rifiuti da officina anche prima della fusione tra TEP Spa e TEP Services.

Nelle rimesse foranee, non svolgendosi attività e lavorazioni, sono prodotti solo rifiuti urbani raccolti dai servizi locali di igiene urbana.

Osservando i dati del grafico si osserva un generale mantenimento dei volumi di rifiuti prodotti fatta eccezione per l'anno 2019 dove si sono registrati interventi eseguiti da TEP Services con impatto sulla produzione di rifiuti.

La quota di rifiuti inviati a recupero si mantiene complessivamente intorno al 20-23%.



Anche nel 2022 è continuato lo smaltimento di veicoli fuori uso a seguito nell'attuazione del piano di rinnovamento della flotta (eliminazione veicoli Euro 0, Euro 1). Nel solo 2021 sono stati smaltiti veicoli per un equivalente di circa 113,2 ton, in linea con quanto già fatto nel biennio precedente. Il dato non viene riportato nel grafico per consentire una lettura omogenea dei dati di rifiuti prodotti.

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

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

I consumi di acqua

L'acqua proviene da acquedotto e l'impatto sull'ecosistema non è significativo anche in relazione al contesto geografico in cui si trova ad operare TEP. Non sono infatti conosciuti problemi di approvvigionamento delle

acque né di impatti rilevanti sull'habitat. L'acqua usata nell'impianto di lavaggio inoltre non è a perdere ma viene riutilizzata finché le caratteristiche qualitative lo consentono.

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

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

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

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

Andamento consumi delle acque

2018	2019	2020	2021	2022
7.725	5.573	6.887	5.251	6.645

I consumi sono pressoché costanti nel corso degli anni, seppur in alcuni casi si sono registrati leggeri aumenti connessi a perdite occulte dalle linee di approvvigionamento dell'acqua che hanno determinato consumi anomali rispetto i valori di consumo storici; le perdite sono state ripristinate con interventi di manutenzione straordinaria delle reti. L'aumento dei volumi nel 2020 si ritiene sia dovuto al numero maggiore di pulizie e sanificazioni che sono state eseguite per far fronte ai protocolli di prevenzione Covid, con rientro nel 2021 e 2022 a livelli pre pandemia. È presente un sistema di monitoraggio dei consumi riferiti all'impianto di lavaggio (che ha maggior incidenza sul totale dell'acqua utilizzata) che attesta che i prelievi sono sostanzialmente costanti nel tempo. Tale sistema consente di rilevare eventuali prelievi anomali.

Incidenti e sanzioni ambientali

Nel recente passato non si sono verificati incidenti ambientali significativi.

Si sono registrati solo due eventi incidentali di minore entità che hanno prodotto perdite su pavimentazione di gasolio presso la sede aziendale in area pavimentata come conseguenza del malfunzionamento di una pompa per il rifornimento dei mezzi. Gli incidenti sono stati gestiti efficacemente mediante le procedure di emergenza ambientale interne.

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

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

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.

TEP opera in un'area urbana con caratteristiche peculiari, in particolare l patrimonio storico e architettonico del centro città. 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.

Da rilevazioni e monitoraggi eseguite nel 2005 l'impatto acustico delle attività svolte presso il sito di via Taro rientra nei limiti previsti dalla zonizzazione comunale. Non sono state identificate necessità di aggiornamento del monitoraggio acustico in relazione al fatto che non si sono verificate modifiche rilevanti delle attività svolte e/o degli impianti presenti.

Le rimesse foranee sono per lo più piccoli capannoni e/o garage tipicamente inseriti in contesti artigianali, industriali e/o comunque già urbanizzati. Le rimesse non impattano sui livelli di biodiversità delle aree su cui insistono.

IL PERSONALE

Le risorse umane

Il personale è l'elemento fondamentale per la garanzia di un servizio di qualità come quello che TEP si impegna ad offrire ogni giorno ai cittadini di Parma e provincia, a partire dal personale autista, che rappresenta l'azienda di fronte a oltre 30 milioni di passeggeri ogni anno, e che garantisce, oltre alla puntualità e alla regolarità del viaggio, anche la sicurezza, l'assistenza ai passeggeri e la vendita a bordo dei titoli di viaggio. Lavorano a stretto contatto con il pubblico gli addetti alle biglietterie e il personale di front line, passando per gli addetti alla verifica dei titoli di viaggio, che instaurano con il cliente un rapporto e forniscono loro informazioni sul servizio, vendono i titoli di viaggio e propongono soluzioni di mobilità a chi desidera utilizzare, per i suoi spostamenti, il trasporto pubblico. Dietro le quinte del servizio che ogni giorno percorre le strade di Parma e della provincia, lavorano poi gli addetti alla manutenzione e alla movimentazione dei mezzi nel deposito, che si occupano del mantenimento in efficienza dei mezzi e della preparazione del parco per l'erogazione del servizio, ed il personale tecnico amministrativo, che opera per minimizzare i costi di gestione mantenendo alta la qualità del servizio offerto, nel rispetto delle normative cogenti e del contratto di servizio.

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

Gestione del personale e il suo trattamento economico

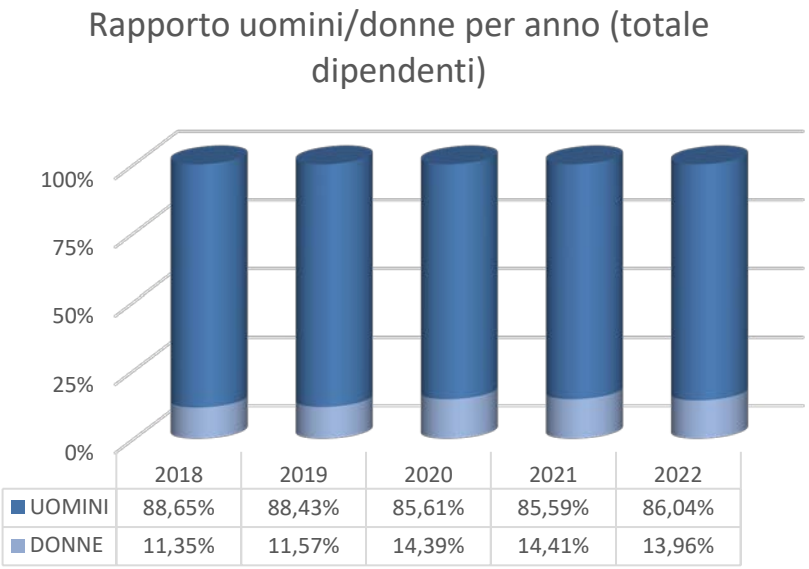
Tutto il personale di TEP, salvo i dirigenti, è inquadrato secondo il CCNL dei lavoratori autoferrotranvieri ed opera principalmente nel bacino presso cui TEP eroga i servizi di trasporto, ovvero Parma e provincia. Fanno eccezione i servizi di noleggio, che richiedono trasferte sia in Italia sia all'estero,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

L'azienda rispetta sia i contratti collettivi nazionali che gli accordi aziendali, ottenuti dalla contrattazione con le organizzazioni sindacali locali. Non esistono discriminazioni di alcun tipo tra dipendenti: per tutti i lavoratori i trattamenti economici e normativi sono quelli previsti dalla contrattazione applicabile ad ogni singola categoria, indipendentemente dal sesso o da altre caratteristiche del lavoratore.

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

La partecipazione alle selezioni pubbliche per nuove assunzioni è garantita a tutti i cittadini italiani e extra-comunitari in possesso dei titoli e delle abilitazioni richieste. La maggior parte dei dipendenti è residente o domiciliata nella provincia di Parma.

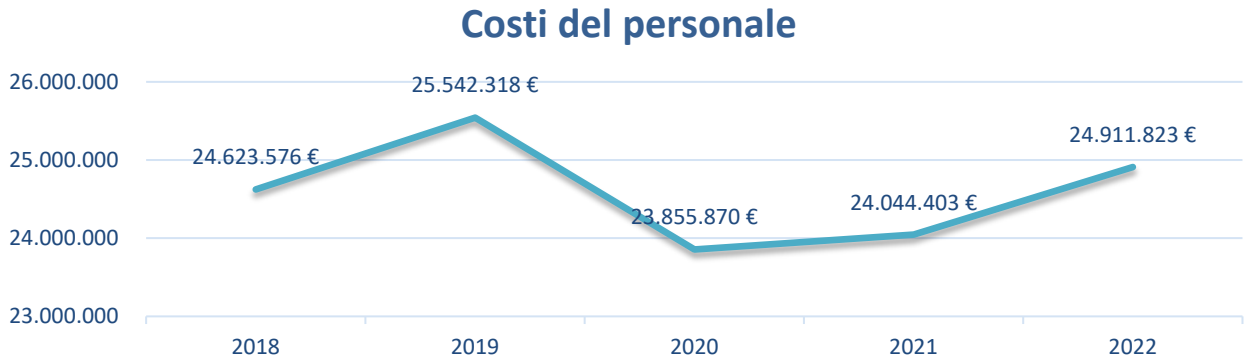
Il management (dirigenti e quadri) è rappresentato da personale che, per la maggior parte, ha quasi interamente sviluppato la propria carriera professionale in azienda. Eventuali nuove assunzioni avvengono per mezzo di concorsi o selezioni ai quali, per legge, devono poter partecipare cittadini italiani o di Paesi facenti parte della Comunità Europea oltre che cittadini extracomunitari che rispondano a determinate caratteristiche.



Il grafico a fianco evidenzia la suddivisione del personale in base al sesso, dal 2018 ad oggi.

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

TEP versa i contributi per i piani pensionistici previsti dal CCNL e dai contratti aziendali; provvede anche ad accantonare e regolare il trattamento di fine rapporto secondo quanto previsto dai contratti di lavoro e dalle norme di legge, garantendo, in caso di esercizio di tale opzione da parte dei lavoratori, il versamento del TFR maturando (e maturato) anche ai fondi di previdenza complementari aperti.



Negli ultimi anni il costo del personale ha avuto trend di crescita contenuto, soprattutto per effetto delle progressioni automatiche di carriera ove previste e degli aumenti periodici di anzianità. Nel 2020 il costo del personale è stato ridotto, a seguito dell'utilizzo delle ferie del personale per coprire le assenze previste dalla riprogrammazione del servizio a causa della pandemia, per poi tornare verso i livelli pre-Covid.

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, tutti con validità fino al 31/12/2025. Nel 2022 l'ammontare complessivo dei premi al personale erogato è stato pari a € 867.532,78, in linea con gli anni precedenti.

Ricambio generazionale

Le riforme pensionistiche degli ultimi anni, nonché la possibilità per i lavoratori del settore autoferrotranvieri di accedere alla pensione anticipata per lavori usuranti o lavoratori precoci, hanno modificato l'aspettativa di vita lavorativa del personale TEP e ad oggi, non è possibile prevedere le uscite per anzianità dei dipendenti, in quanto il raggiungimento dell'età pensionabile è legata a fattori differenti che cambiano molto da lavoratore a lavoratore. Negli ultimi anni, l'azienda ha perseguito una politica di assunzioni continue, che ha

permesso il ricambio generazionale soprattutto per il personale viaggiante. Tra il personale amministrativo e tecnico, sono state fatte nel corso degli ultimi anni diverse assunzioni per coprire ruoli a fronte di uscite per fine carriera lavorativa.

Nel 2022 non sono stati attuati licenziamenti per giusta causa o giustificato motivo. I dipendenti che si sono dimessi sono 22, mentre le uscite per altri motivi (ad esempio per quiescenza) sono state 7. Il 5% dei dipendenti usciti è donna.

Formazione

TEP è attenta allo sviluppo delle professionalità e delle capacità del proprio personale; le attività formative all'interno dell'azienda sono finalizzate a favorire il cambiamento culturale e, soprattutto, a fornire metodi, strumenti e tecniche per lo sviluppo della professionalità e per consentire al personale di svolgere sempre meglio le proprie attività.

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

LA RESPONSABILITA' SOCIALE DI TEP E LA SUA INFLUENZA SUL TERRITORIO

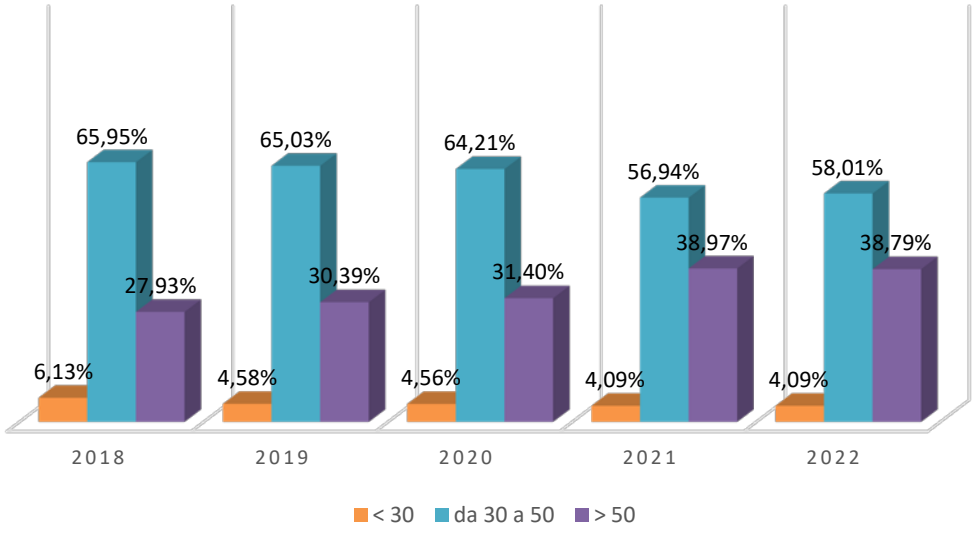
TEP esercita la propria influenza principalmente sul territorio della Provincia di Parma, dalla quale proviene buona parte del personale dipendente e alla quale appartiene la maggior parte degli utilizzatori del servizio. I fornitori sono principalmente localizzati in Italia, con una quota rilevante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

Risulta scontata l'applicazione di alcuni aspetti della Responsabilità Sociale quali ad esempio il non utilizzo all'interno del Gruppo o da parte dei fornitori del lavoro minorile e di quello forzato (come definito da SA8000, cioè quello in cui i lavoratori subiscono limitazioni alla propria libertà).

TEP fornisce un utile contributo alla diffusione della cultura della Responsabilità Sociale nel territorio sia attraverso iniziative mirate (tra cui anche il presente Rapporto) sia sensibilizzando i fornitori sia attraverso comportamenti virtuosi che siano di esempio per altre aziende.

Distribuzione anagrafica del personale

TEP non utilizza lavoratori bambini né giovani lavoratori; d'altra parte, l'età minima per il conseguimento delle patenti D ed E e del CQC, documenti essenziali per lo svolgimento delle mansioni di operatori di esercizio presso TEP e Parmabus, è pari a 21 anni.



L'età media del personale è, nel 2022, pari a 47 anni, con un'anzianità media aziendale di quasi 16 anni, in linea con il dato degli anni precedenti.

Discriminazioni

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

trattamento economico del personale, cui viene applicato il CCNL e il trattamento economico previsto dagli accordi aziendali in base all'inquadramento.

La percentuale di donne in azienda è sostanzialmente stabile, come il numero dei dipendenti che ha scelto di svolgere attività lavorativa con un impegno part time. È da rilevare che il numero di uomini con contratto part-time è elevato rispetto ad altre realtà.

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

TEP ha nel proprio organico tre persone con cittadinanza europea; ad oggi non risultano, tra il personale di TEP e TEP Services, dipendenti con cittadinanza extraeuropea.

Rapporti sindacali

Il rispetto dei diritti sindacali è uno dei valori condivisi all'interno dell'azienda. TEP non solo assicura la piena osservanza delle norme e degli accordi nazionali, ma mette anche a disposizione dei rappresentanti sindacali delle sigle riconosciute a livello nazionale tutti gli strumenti atti a comunicare con i propri iscritti sui luoghi di lavoro e, quando necessario, fornisce spazi per riunioni.

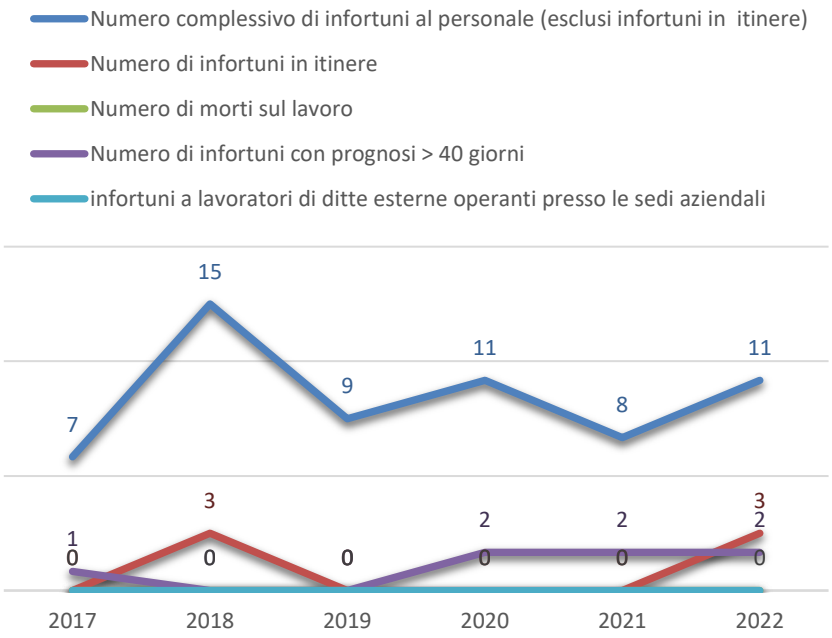
I rappresentanti sindacali possono usufruire di permessi per assolvere alle funzioni connesse al loro mandato nei limiti stabiliti dal CCNL e dalla contrattazione aziendale. Di seguito, la tabella riassuntiva dei dati relativi ai sindacati presenti in azienda.

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

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

Sicuri al lavoro

TEP è certificata alla norma ISO 45001 che attesta il rispetto delle norme sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro, ed è parte integrante del sistema di gestione integrata aziendale. I dati degli indicatori, raccolti per il monitoraggio del SGI, attestano una situazione sotto controllo per quanto riguarda gli infortuni e i relativi indici.



Nel 2022 sono continuate le attività legate al perdurare dello stato d'emergenza anche per quanto riguarda la salute e la sicurezza del personale, con sanificazione dei mezzi e distribuzione di mascherine FFP2 e FFP3 e di igienizzante mani. Negli uffici, sono state fornite disposizioni per evitare assembramenti e sono stati esposti foglio informativi sui comportamenti da tenere per evitare il contagio da Covid-19.

Il rapporto con i fornitori

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

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

A partire dal 2010, TEP ha avviato un sistema per la qualificazione dei fornitori dal punto di vista della Responsabilità Sociale, che è attualmente in revisione per una migliore integrazione con il Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza aziendale.

I fornitori possono fare segnalazioni ai sensi della SA8000 secondo quanto previsto sul sito TEP, alla sezione Bilancio di sostenibilità.

Iniziative di carattere sociale

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

- la pubblicità gratuita a bordo dei mezzi per iniziative ed Enti di carattere sociale;
- l'attivazione di titoli di viaggio a tariffa agevolata a favore di anziani, disabili, famiglie numerose, nuclei famigliari disagiati, rifugiati e vittime della tratta;
- le iniziative di elevato valore educativo e sociale. Ne è un esempio il Viaggio della Memoria sui luoghi dello sterminio nazista, organizzato dall'Istituto Storico della Resistenza a favore dei ragazzi delle scuole superiori di Parma, sensibilizzati sul tema della guerra e della persecuzione del popolo ebraico come deriva dei nazionalismi europei.

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

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

- le 5 giornate annue in cui l'azienda offre la possibilità di viaggiare in città timbrando un unico biglietto valido per l'intera giornata;
- l'allestimento dei bus con dispositivi che consentono l'accesso ai cittadini affetti da disabilità motoria e la manutenzione degli stessi;
- la tessera Mi Muovo è ricaricabile gratuitamente da sportelli bancomat Intesa Sanpaolo e Unicredit poiché TEP si fa carico delle commissioni applicate dagli istituti bancari per il pagamento. Nelle altre città della regione, le commissioni sono addebitate agli utenti;
- la distribuzione della tessera Argento, la tessera per gli anziani sopra i 70 anni che consente di acquistare abbonamenti mensili o semestrali per il servizio urbano a prezzi agevolati fino al 40%.

Etica degli affari

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

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

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

LE TABELLE

Di seguito, sono inserite le tabelle complete utilizzate per la creazione dei grafici inseriti nel documento, con il confronto con gli anni precedenti:

Diamo i nostri numeri

Indicatori servizio (TEP)	2018	2019	2020	2021	2022
Km prodotti (*1000) complessivi	13.329	13.413	12.181	14.183	13.177
di cui per servizi urbani (Parma, Fidenza, Prontobus, ecc.)	7.942	7.975	7.679	7.825	7.990
per servizi extraurbani	4.808	4.852	4.050	5.816	5.212
per servizio Happybus	579	586	323	542	575
Km prodotti per servizi turistici e servizi speciali (*1000)	232	339	129	174	280
Km percorsi da appaltatori-alimentazione gasolio (*1000)	3.062	3.080	2.552	4.013	4.076
Km percorsi dai mezzi aziendali (*1000)	11.594	11.689	10.668	11.486	11.722
di cui percorsi dai filobus aziendali (*1000)	809	699	749	790	921
di cui percorsi da bus a metano (*1000)	3.144	2.931	2.826	2.704	3.502
di cui percorsi da bus gasolio ULSD (*1000)	7.640	8.059	7.093	7.992	7.349
Viaggiatori servizio TPL (*1000)	37.926	38.639	29.472	28.291	34.279
Viaggiatori/km servizio TPL (*1000)	2,98	3,01	2,34	2,07	2,49
Numero di autobus circolanti (al 31 dicembre)	329	329	331	339	319
Numero incidenti ogni 100.000 km percorsi	2,94	3,22	2,03	2,09	2,36

Responsabilità economica

Dati ricavati dal Bilancio Consolidato del gruppo TEP, pubblicato https://www.TEP.pr.it/azienda/trasparenza/bilanci-3/bilanci-2/

Dati bilancio consolidato		2022	%
Valore economico generato (ricavi delle vendite e delle prestazioni)		**52.063.442**	
ricavi da servizio di trasporto pubblico	*Biglietti e abbonamenti, integrazioni tariffarie*	*13.372.884*	29,15%
	Corrispettivo TPL	*30.565.524*	66,64%
	Servizio Happy Bus	*345.776*	0,75%
	Altro (trasporto merci)	*1.328*	0,00%
	Ristoro ricavi art.200 DL 34/2020 e voucher	*1.582.753*	3,45%
	Ricavi da servizi di TPL-totale	45.868.265	88,10%
Ricavi da servizi di turismo, servizi speciali e prestazioni a terzi		957.930	1,84%
Ricavi da servizi di manutenzione veicoli		13.190	0,03%
Contributi e corrispettivi in c/esercizio		2.995.762	5,75%
Altri ricavi		2.228.295	4,28%
Valore economico distribuito		**51.776.915**	
% distribuzione di valore economico generato		**99,45%**	
Costi della produzione	Materie prime (compreso carburante e rimanenze)	9.353.778	35,42%
	Servizi (assicurazioni, consulenze, spese gestione impianti fissi, spese di formazione, trasferta, viaggio,…)	14.615.413	55,34%
	Spese per godimento beni di terzi (affitti e locazioni	2.440.595	9,24%
Costo della produzione	*Totale*	*26.409.786*	**51,01%**
Costi del personale	Salari e stipendi	16.454.078	66,05%
	Oneri sociali	5.018.670	20,15%
	TFR	1.578.014	6,33%
	Altri costi del personale	1.861.061	7,47%
Costo del personale	*Totale*	*24.911.823*	**48,11%**
Oneri diversi di gestione		455.306	0,88%
Valore economico trattenuto		**286.527**	
% distribuzione di valore economico trattenuto		**0,55%**	
Ammortamenti e svalutazioni		999	0,35%
Quota contributi c/capitale		0	0,00%
Accantonamenti per rischi		180.000	62,82%
Risultato di esercizio		**15.370**	

Responsabilità ambientale

Consumi energetici

	2018	2019	2020	2021	2022
Energia consumata da bus con alimentazione a gasolio TEP e appaltatori	156.330	158.362	137.110	126.634	149.909
Energia consumata da bus con alimentazione a metano	76.028	71.460	66.127	75.513	83.532
Energia (elettrica e gasolio) per trazione filobus e autobus bimodali	6.337	5.623	5.596	6.480	7.292
Energia consumata da mezzi TEP per km prodotto (GJ/km)	20,59	20,14	19,58	18,22	14,03
Energia consumata per l'erogazione del servizio (GJ)	238.695	235.445	208.833	209.265	240.733
Energia indiretta consumata (GJ)	15.447	14.424	13.018	16.730	13.758
TOTALE ENERGIA CONSUMATA (GJ)	254.142	249.869	221.851	225.995	254.491
Energia consumata per km prodotto (GJ/km)	19,07	18,63	18,41	19,68	18,47
Energia acquistata (GJ)	201.345	202.268	174.083	198.026	216.149
Consumo energetico per la circolazione dei mezzi (inclusi subconcessionari) (GJ)	234.666	235.649	209.029	209.265	240.733
Consumo energetico per viaggiatore (MJ)	6,29	6,09	7,09	7,37	7,02

* il dato 2021 non viene riportato in quanto dato stimato e non significativo

Rifiuti

	2018	2019	2020	2021	2022
Quantità totale di rifiuti (Kg)	297.381	403.685	625.492	382.118	328.526
Rifiuti pericolosi	35.355	71.268	55.774	79.0417	43.259
Rifiuti non pericolosi	262.026	332.417	279.218	302.701	285.267
Quantità recuperata	64%	71%	11/%*	29%	23%

* Il dato è relativo alla quantità di rifiuti recuperata sia per TEP che per TEP Services, mentre negli anni precedenti era stato preso in considerazione solo il dato di TEP.

Il personale

Forza lavoro per qualifica

Personale (TEP e TEP Services)	2018	2019	2020	2021	2022
Dirigenti	2	2	2	2	
Funzionari/Quadri	6	6	7	6	
Impiegati	70	70	69	70	
Personale di movimento e operai	477	484	492	484	
Totale dipendenti	555	562	570	562	566
% donne sul totale dei dipendenti	11%	12%	14%	14%	14%
Dipendenti appartenenti a categorie protette	8	10	10	10	

Ricambio generazionale

	2018	2019	2020	2021	2022
Uscite nel corso dell'anno	33	22	40	33	29
Dimissioni volontarie	8	9	11	6	22
Licenziamenti	3	3	4	2	0
Pensionamenti	22	19	17	15	7
Altro (decessi, fine contratto, esonero, ecc.)	0	0	8	10	0
Donne uscite dall'azienda sul totale delle donne presenti	2%	0%	0%	TEP 0,36% TEP Services 0%	5%

Formazione

	2018	2019	2020	2021	2022
Ore di formazione totali, di cui:	8.846	16.512	4.601	3.796	2.127
Dirigenti	42	3	0	0	0
Funzionari/Quadri	19	32	16	64	51
Impiegati	416	471	209	454	1.227
Personale di movimento e operai	8.369	16.006	4.376	3.278	851
Altro personale	0	0	0	0	0

La responsabilità sociale di TEP e la sua influenza sul territorio

Distribuzione anagrafica del personale

	2018	2019	2020	2021	2022
Lavoratori bambini (<16 anni)	non presenti	non presenti	non presenti	non presenti	non presenti
Giovani lavoratori (<18 anni)	non presenti	non presenti	non presenti	non presenti	non presenti
< 30	6,13%	4,58%	4,56%	4,09%	4,09%
da 30 a 50	65,95%	65,03%	64,21%	56,94%	58,01%
> 50	27,93%	30,39%	31,40%	38,97%	38,79%
Età media del personale	45,69	46,18	46,23	46,60	47,08
N° dipendenti stranieri	2	3	3	9	4
Anzianità media aziendale del personale	15,74	15,69	15,55	15	15,8

Rapporti sindacali

	2018	2019	2020	2021	2022
Percentuale di personale rappresentato dalle organizzazioni sindacali e garantito dai contratti collettivi	100%	100%	100%	100%	100%
Numero di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	5	5	5	8	8
Iscritti alle organizzazioni sindacali	296	303	291	331	331

Sicuri al lavoro

	2018	2019	2020	2021	2022
Numero complessivo di infortuni al personale (esclusi infortuni in itinere)	15	9	11	8	11
Numero di infortuni in itinere	3	0	0	0	3
infortuni a lavoratori di ditte esterne operanti presso le sedi aziendali	0	0	0	0	0
Numero di infortuni con prognosi > 40 giorni	0	0	2	2	2
Numero di morti sul lavoro	0	0	0	0	0
N° infortuni/n° dipendenti (dato calcolato a partire dal 2022)					2%