

## LETTERA DEL PRESIDENTE

Anche quest'anno Gruppo TEP presenta il Rapporto di Sostenibilità che ha lo scopo di far conoscere a tutti gli stakeholder il proprio impegno per lo sviluppo sostenibile, che il Gruppo continua a perseguire, malgrado i corrispettivi del Contratto di Servizio non siano cresciuti negli ultimi anni con la stessa rapidità dei costi.

La responsabilità di TEP per la costruzione di un mondo più pulito e vivibile si sta manifestando attraverso la fornitura di un servizio che consente di ridurre l'inquinamento prodotto dal trasporto privato, oltre che con l'opera di riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività.

Avendo assunto da breve tempo l'incarico di Presidente, la pubblicazione di questo Rapporto rappresenta uno strumento per comunicare il rinnovato impegno a proseguire sulla strada già avviata dello sviluppo sostenibile del Gruppo TEP e un riconoscimento alla professionalità dei collaboratori del Gruppo che hanno reso possibile la sua redazione.

Come azienda di Trasporto Pubblico Locale TEP deve continuare consolidare l'impegno ad assicurare un servizio eccellente e a migliorare i propri standard qualitativi, al fine di attrarre sempre più cittadini ad utilizzare il mezzo pubblico, con i vantaggi che ne derivano in termini di riduzione delle emissioni e della congestione del traffico: la crescita del numero di passeggeri, in controtendenza con il dato nazionale non è solo un riconoscimento del nostro impegno, ma anche lo stimolo per ampliare la gamma dei nostri servizi e continuare a migliorarla.

Come Gruppo posseduto dagli Enti Locali, dobbiamo proseguire nello sforzo di ottimizzare l'impiego delle risorse di cui disponiamo e ricercare sempre nuovi strumenti per incrementare i passeggeri e la qualità del servizio, rispettando i principi della Responsabilità Sociale a cui il Gruppo TEP si è sempre ispirato.

Un particolare ringraziamento va a tutti i collaboratori di TEP S.p.A. e TEP Service s.r.l., che tanto hanno contribuito al raggiungimento dei risultati aziendali, e tutti gli altri stakeholder che hanno supportato le Società sulla via della Sostenibilità.

Parma, Novembre 2010

## SOMMARIO

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>5</b>
I.1 Lo sviluppo sostenibile .....	5
I.2 Il Rapporto di Sostenibilità del Gruppo TEP .....	6
I.3 Il trasporto pubblico locale .....	7
I.4 La Storia .....	7
I.5 L'azienda oggi .....	8
I.5.1 Il Gruppo TEP .....	8
I.5.2 TEP S.p.A. ....	9
I.5.3 TEP Services s.r.l. ....	9
I.5.4 Consorzio Parmabus .....	9
I.6 Il Gruppo e le partecipazioni .....	9
I.7 La missione ed il contributo del Gruppo TEP allo sviluppo sostenibile .....	10
I.8 Gli stakeholder e il loro rapporto .....	11
<b>1. LA GOVERNANCE .....</b>	<b>13</b>
1.1 Assetto proprietario e rapporti con terzi .....	13
1.2 TEP S.p.A. ....	13
1.2.1 Composizione e nomina degli Organi di governo .....	13
1.2.2 Amministratori in carica .....	13
1.2.3 Trattamento economico .....	13
1.2.4 Organi di controllo .....	14
1.3 TEP Services s.r.l. ....	14
1.4 Parmabus s.c.r.l. ....	14
1.5 L'organizzazione di TEP S.p.A. ....	15
1.6 L'organizzazione di TEP Services s.r.l. ....	19
1.7 L'organizzazione di Parmabus S.c.r.l. ....	19
1.8 I Sistemi di Gestione di TEP .....	19
<b>2. L'ANDAMENTO DELLA GESTIONE 2009 E LE PROSPETTIVE .....</b>	<b>21</b>
2.1 I risultati 2009 .....	21
2.2 Prevedibile evoluzione della gestione .....	22
2.3 Rischi e incertezze .....	22
<b>3. ASPETTI ECONOMICI .....</b>	<b>24</b>
3.1 Il bilancio .....	24
3.2 I ricavi .....	24
3.3 La performance economica .....	24
3.4 Implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici .....	25
3.5 Investimenti e spese per la sostenibilità .....	25
<b>4. IL SERVIZIO PER LA MOBILITÀ DEL TERRITORIO .....</b>	<b>27</b>
4.1 I servizi .....	27

4.2	Il parco autobus e filobus .....	29
4.3	Il servizio e i viaggiatori .....	30
4.4	La qualità del servizio.....	34
4.5	La Carta della Mobilità .....	34
4.6	La soddisfazione dei clienti .....	34
4.7	Il rapporto con i clienti .....	35
4.8	Il servizio Turismo .....	37
4.9	La sicurezza a bordo.....	37
<b>5.</b>	<b>LA GESTIONE AMBIENTALE: UN PATRIMONIO IN PRESTITO DALLE GENERAZIONI FUTURE .....</b>	<b>39</b>
5.1	Aspetti generali .....	39
5.2	Uso delle risorse naturali.....	40
5.2.1	<i>Materiali</i> .....	40
5.2.2	<i>Consumi energetici</i> .....	40
5.3	Emissioni in atmosfera .....	42
5.3.1	<i>Emissioni gassose</i> .....	42
5.3.2	<i>Emissioni con impatto sull'ozono</i> .....	44
5.4	Approvvigionamento e scarico delle acque .....	44
5.5	Rifiuti .....	45
5.6	Incidenti e sanzioni ambientali .....	45
5.7	Biodiversità e impatto sul territorio .....	45
<b>6.</b>	<b>IL PERSONALE, IL VERO PATRIMONIO DI TEP .....</b>	<b>47</b>
6.1	Premessa .....	47
6.2	Gestione del personale e suo trattamento economico .....	47
6.3	Sviluppo del personale.....	50
6.4	Provvedimenti disciplinari e sanzioni al personale.....	50
6.5	I reclami e il contenzioso con il personale .....	51
6.6	Altri aspetti.....	51
6.7	Salute e sicurezza .....	51
<b>7.</b>	<b>LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DI TEP E LA SUA INFLUENZA SUL TERRITORIO .....</b>	<b>53</b>
7.1	Premessa .....	53
7.2	Rapporti sindacali.....	53
7.3	Discriminazioni .....	53
7.4	Il rapporto con i fornitori .....	54
7.5	Iniziative di carattere sociale .....	55
7.6	Etica degli affari.....	55
<b>ALLEGATO 1</b>	<b>- INDICATORI .....</b>	<b>57</b>
A 1.1	Dati economici.....	57

A 1.2	Servizio.....	59
A 1.3	Ambiente .....	61
A 1.4	Personale .....	63
A 1.5	Responsabilità sociale .....	65
<b>ALLEGATO 2</b>	<b>- RIFERIMENTI LINEE GUIDA GRI G3 .....</b>	<b>66</b>
A 2.1	Informativa standard .....	66
A 2.2	Modalità di gestione e indicatori di performance.....	69
A 2.3	Terminologia.....	75

## INTRODUZIONE

### ***1.1 Lo sviluppo sostenibile***

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

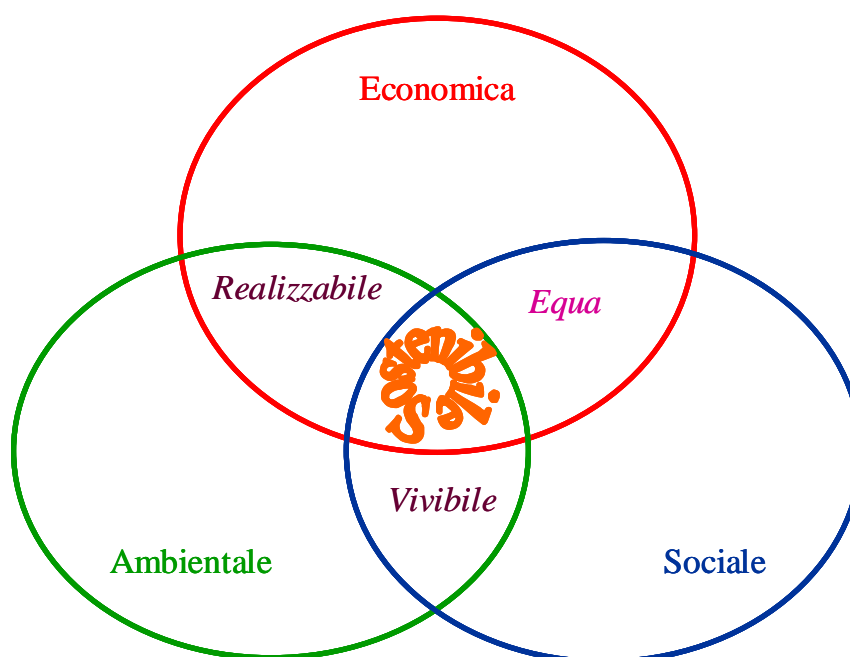


Figura 1 – Il modello dello sviluppo sostenibile

Secondo questo modello, lo sviluppo sostenibile assume quindi le caratteristiche di un sistema integrato che si pone l'obiettivo di conciliare il conseguimento del profitto di un'azienda e il suo sviluppo con l'esigenza di preservare l'ambiente e di rispettare le regole della convivenza sociale e dell'etica del lavoro. Questo modello di sviluppo si contrappone a quello tradizionale, mirato al profitto attraverso l'asservimento del capitale naturale e di quello sociale allo sviluppo economico, senza curarsi delle conseguenze nel medio - lungo termine. Gli effetti di questi comportamenti si possono vedere già oggi: progressivo impoverimento delle risorse del nostro pianeta, fenomeni naturali di particolare violenza e livellamento verso il basso delle condizioni di lavoro e di vita degli strati sociali meno protetti.

Lo sviluppo sostenibile non nega quindi la crescita, ma richiede alle aziende che lo mettono in pratica di ricercare le condizioni affinché il loro sviluppo sia:

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

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

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

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

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

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

## **1.2 Il Rapporto di Sostenibilità del Gruppo TEP**

Il Rapporto presentato in questo documento si riferisce alle attività relative all'anno 2009 che sono consolidate in modo da presentare i risultati del Gruppo e non delle singole società. Questa scelta è dettata dalle strette correlazioni che ci sono fra le società del Gruppo (nel seguito con "TEP" si individueranno le attività relative all'intero Gruppo).

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

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

Rispetto al Rapporto pubblicato a settembre 2008, il Rapporto 2009 si estende consolidando:

- i dati relativi a Parmabus sia in termini di risultati economici sia in relazione al servizio da essa prestato e all'impatto ambientale indiretto delle attività svolte;
- i dati relativi all'impatto ambientale dei fornitori che forniscono servizi di trasporto pubblico per conto di TEP.

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

- per gli aspetti generali: inclusività, rilevanza e materialità, contesto di sostenibilità, completezza;

---

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

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

- per la qualità dell'informazione fornita: bilanciamento, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza ed affidabilità.

I dati contenuti nel Rapporto di Sostenibilità in parte sono costituiti dagli indicatori del Sistema di Gestione per la Qualità (che ne assicura l'esattezza) e sono stati tutti verificati dalla Società che ha contribuito allo sviluppo del Rapporto (EQC s.r.l., che ha già al proprio attivo lo sviluppo di Rapporti analoghi in altre aziende del settore). Per questa ragione non si è ritenuto necessario richiedere l'asseverazione di un'organizzazione terza, mentre si è richiesto l'Application Level Check a GRI.

I dati contenuti nel Rapporto sono presentati utilizzando i metodi di calcolo e le unità di misura definiti nei "G3 Technical Protocols" e nelle Linee Guida ASSTRA, ai quali si rinvia per eventuali chiarimenti sui metodi di misura. Sono inoltre stati evidenziati i casi in cui si sono seguite altre modalità di calcolo e spiegate sono le motivazioni della scelta ed i criteri seguiti. Inoltre in alcuni casi (evidenziati nel Rapporto) sono stati rielaborati i dati per il periodo 2006-08 per uniformarli a nuove modalità di elaborazione o criteri di calcolo che hanno consentito di migliorare la qualità e la completezza dell'informazione fornita.

Il Rapporto viene pubblicato sul sito internet di TEP e distribuito per mezzo di supporti cartacei e multimediali.

### ***1.3 Il trasporto pubblico locale***

Il trasporto pubblico locale rappresenta un servizio indispensabile per garantire la mobilità della popolazione, in particolare di quanti dispongono di mezzi di sostentamento limitati. L'utilizzo diffuso del mezzo pubblico, infatti, contribuisce sia alla riduzione dell'impatto ambientale (sottraendo mobilità ai veicoli privati e quindi riducendo le emissioni ed i consumi di risorse naturali complessivi) sia alla riduzione dei costi per la mobilità delle persone (il costo di un Km percorso con un mezzo pubblico è una frazione di quello percorso con un autoveicolo privato).

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

L'evoluzione normativa nazionale alla fine degli anni '90 ha previsto l'affidamento del servizio tramite gara d'appalto pubblica: l'Emilia è tra le poche Regioni in Italia ad aver affidato i servizi di trasporto pubblico locale tramite gare, effettuate dalle Agenzie per il bacino di propria competenza. A Parma S.M.T.P. (la Società per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico) ha bandito la gara, che definisce le modalità di erogazione del servizio ed i relativi corrispettivi, nel 2004. Il Contratto di Servizio è stato affidato nel febbraio 2005 a TEP S.p.A., grazie ad un'offerta che, in termini di rapporto qualità/prezzo si è dimostrata nettamente migliore rispetto a quella concorrente, presentata da un'associazione temporanea di imprese di trasporto pubblico locale di rilevanza nazionale.

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

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

### ***1.4 La Storia***

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

La prima linea a vapore lunga 24 km, tra Parma e Langhirano, partì infatti dalla stazione di viale Fratti alle 10.30 del 15 novembre nel 1892.

Nel giro di dieci anni nascono anche due tranvie per la Bassa: la Parma – Soragna – Fidenza e la Pontetaro – Medesano per un totale di 177 km.

Negli anni successivi lo sviluppo del trasporto pubblico corre veloce:

- 1906 Arriva la trazione elettrica: l'Amministrazione provinciale ottiene l'autorizzazione a costruire ed esercitare le linee elettriche Parma-Fornovo, Stradella-Calestano e diramazioni. Le linee entrano in esercizio nel 1910.
- 1909 L'autorizzazione è estesa alle linee tranviarie cittadine.
- 1910 Dieci vetture inaugurano il servizio urbano: il biglietto costa 10 centesimi. Cessa il servizio tramways a cavalli che copre il tragitto Piazza Garibaldi – Stazione Ferroviaria.
- 1918 Si costituisce la Compagnia Nazionale dei Trasporti e Comunicazioni (CNTC) con l'obiettivo di gestire l'intera rete a vapore e quella elettrica. Ma in mancanza di risultati soddisfacenti la Compagnia viene autorizzata a sostituire la rete a vapore con autolinee e riconsegna la rete elettrica alla Provincia.
- 1948 Nasce la TEP. Il 15 aprile la Provincia riassume l'esercizio delle reti tranviarie, le due foresi e le tre cittadine e costituisce l'azienda speciale Tranvie Elettriche Parmensi (TEP) che inizia ad introdurre i primi autobus.
- 1951 Nell'anno della piena del Po, il Comune di Parma assume la gestione delle tre tranvie urbane poi trasformate in filovie, costituisce a sua volta l'AMT che poi si trasformerà in AMETAG e poi in AMPS. 1975 Avviene l'unificazione dei servizi di trasporto urbani ed extraurbani nell'Azienda Consorziale TEP di proprietà al 50% di Comune di Parma e Provincia di Parma.
- 2001 1° gennaio, l'Azienda Consorziale si trasforma e dà vita a due società per azioni, la TEP S.p.A. e la Società per la mobilità e il trasporto pubblico (S.M.T.P.) S.p.A., entrambe di proprietà al 50% di Comune e Provincia di Parma. Nello stesso anno viene creata una nuova società per i servizi di officina, la TEP Services s.r.l., con la partecipazione di capitale privato al 49% (oggi al 30%).
- 2004 In dicembre TEP vince la gara per l'assegnazione del servizio del bacino di Parma nel triennio 2005-2008, in seguito prorogato fino al febbraio 2011, battendo l'offerta di un'Ati composta da Sita di Firenze, Tram di Rimini e Apm di Perugia.
- 2008 Viene completato il deposito centrale unificato di via Taro, con un ulteriore investimento di 3,6 milioni di euro, dopo che era stato realizzato (2006) all'interno anche un impianto per il rifornimento dei mezzi a metano dal costo di 1,6 milioni di euro.
- 2010 entra in funzione anche a Parma il primo tassello del sistema integrato "Mi Muovo" che consentirà di usare un unico biglietto per bus e treno nelle diverse città della regione.

## ***1.5 L'azienda oggi***

### **1.5.1 Il Gruppo TEP**

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

La Sede delle aziende è in Parma, Via Taro n. 12.

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

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

TEP serve una popolazione di circa 400.000 abitanti per mezzo di una rete di 480 km di linee urbane e 2000 km di linee extraurbane.

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

- servizio di noleggio, con autobus attrezzati con i più moderni equipaggiamenti e in grado di garantire un servizio con standard di sicurezza molto elevati;
- servizi speciali:
  - Pollicino (trasporto portatori di handicap);
  - ProntoBus (autobus su chiamata);
  - HappyBus (trasporto alunni).

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

- il Punto TEP, l'Ufficio Relazioni col Pubblico di piazza Ghiaia 41/a - Parma
  - la Biglietteria di Barriera Bixio, piazzale Barbieri – Parma
  - la Biglietteria accanto alla Stazione Ferroviaria di Parma, piazzale C.A. Dalla Chiesa – Parma,
- oltre a 19 autostazioni/piazzali sparsi su tutto il territorio provinciale.

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

La società nasce nel 2001 a seguito dell'affitto di ramo d'azienda delle attività di manutenzione di TEP. Fornisce servizi di officina a TEP S.p.A. allo scopo di mantenerne in efficienza il vasto parco mezzi. Alla società partecipa anche capitale privato per una quota pari al 30%. TEP Services può inoltre offrire servizi di manutenzione per il parco veicoli ad aziende esterne a TEP, proponendosi quindi sul mercato come un soggetto autonomo.

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

## **I.5.4 Consorzio Parmabus**

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

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

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

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

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

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

TEP S.p.A. possiede le seguenti partecipazioni:

1. **TEP Services S.r.l.**, con un capitale sociale di € 300.000 - partecipata da:

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

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

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

- TEP S.p.A. che detiene il 51% del capitale;
- APAM e 32 imprese private che detengono il rimanente 49% del capitale.

3. **Infomobility S.p.A.**, con un capitale sociale di € 100.000, partecipata da:

- TEP S.p.A. che detiene il 30% del capitale;
- Comune di Parma che detiene il rimanente 70%.

## ***1.7 La missione ed il contributo del Gruppo TEP allo sviluppo sostenibile***

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

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

Il Gruppo TEP, pur con tutti i limiti che derivano dalla propria dimensione, ha sempre agito allo scopo di compiere la propria missione e contribuire allo sviluppo sostenibile delle proprie attività. Con questo documento l'azienda intende allo stesso tempo far conoscere il proprio sforzo e mettere a disposizione dei propri stakeholder i risultati conseguiti negli anni 2006, 2007, 2008 e 2009 e gli obiettivi posti per gli anni a venire. La compilazione di questo Rapporto sarà utile anche per facilitare il confronto con altre aziende che operano in questo settore.

Tra le attività svolte da TEP, va citata la partecipazione ai Gruppi di Lavoro di ASSTRA e di UITP<sup>3</sup>, costituiti per definire azioni mirate al miglioramento del servizio, alla salute e sicurezza del personale e alla riduzione dell'impatto ambientale del trasporto attraverso l'impiego di nuove tecnologie e/o interventi organizzativi.

### **PROGETTO "TROLLEY"**

TEP è l'unica azienda italiana ammessa a partecipare al progetto europeo denominato TROLLEY.

Si tratta di un programma finanziato dalla Comunità Europea finalizzato a promuovere l'impiego del filobus quale mezzo di trasporto a emissioni zero e quindi a ridotto impatto ambientale.

Il progetto mira inoltre a sviluppare proposte che consentano la riduzione della quantità di energia impiegata. TEP, in particolare, si è impegnata ad acquistare filobus di nuova generazione dotati di supercapacitori, dispositivi in grado di accumulare energia in fase di frenata dei mezzi per rilasciarla in accelerazione e ridurre, in generale, la quantità di energia elettrica impiegata per muovere i mezzi.

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

## ***1.8 Gli stakeholder e il loro rapporto***

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

L'individuazione dei propri *stakeholder* è il primo momento di assunzione di responsabilità sociale da parte di un'azienda, che individua i propri principali interlocutori sulla base della continuità dei rapporti nel tempo, definisce regole e modalità di relazione con essi e si assume la responsabilità di rendicontare loro, in modo trasparente e costante nel tempo, la propria performance in ambito economico, sociale ed ambientale

Il Rapporto è stato studiato per consentire di valutare l'azienda in relazione agli aspetti di interesse degli *stakeholder*, che sono rappresentati da:

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

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

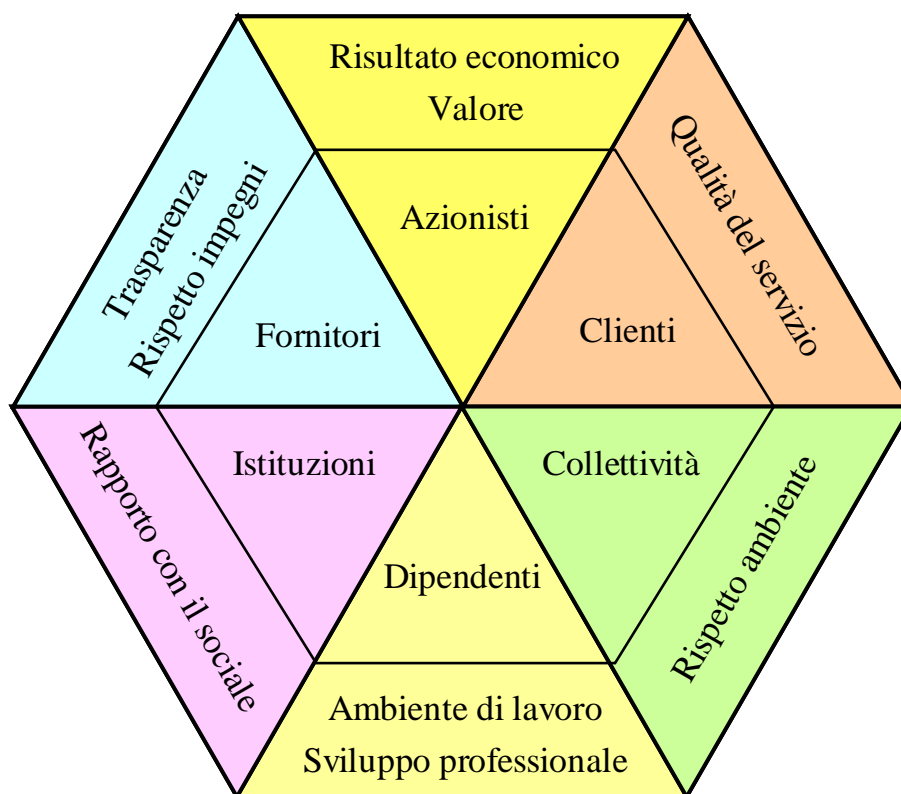


Figura 2 – Gli stakeholder del Gruppo TEP

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

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

## **1. LA GOVERNANCE**

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

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

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

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

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

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

### **1.2 TEP S.p.A.**

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

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

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

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

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

Presidente: Tiziano Mauro

Vicepresidente del Consiglio di Amministrazione: Alessandro Fadda.

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

#### **1.2.3 Trattamento economico**

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

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

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

Tutti i compensi sono pubblicati sul sito del Comune di Parma.

### **1.2.4 Organi di controllo**

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

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

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

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

### **1.3 TEP Services s.r.l.**

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

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

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

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

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

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

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

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

La Figura 3 presenta l'organizzazione di TEP S.p.A. al 31 dicembre 2009.

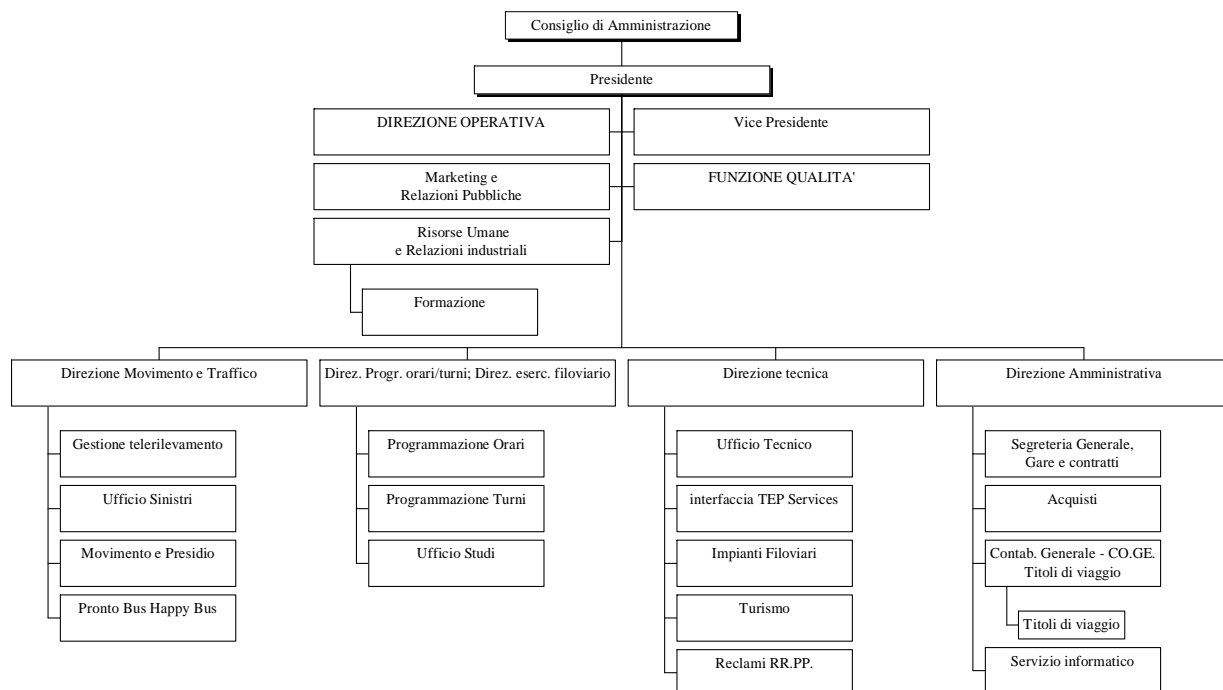


Figura 3 - Organizzazione di TEP S.p.A.

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

### **Presidente**

Il Presidente esercita tutte le funzioni conferite dal Consiglio di Amministrazione o dagli organi delegati nei limiti di legge e di Statuto: rappresentanza legale dell'azienda e del Consiglio stesso.

Al Presidente fanno capo tutte le articolazioni aziendali, per specifica posizione di staff o per collegamento di struttura.

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

### **Direzione Operativa**

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

### **Funzione Qualità**

Il Responsabile della Funzione Qualità in staff al Presidente:

- assicura la gestione operativa del Sistema Qualità;
- coordina l'attività dei referenti per la Qualità;
- assicura la pianificazione e la realizzazione delle verifiche ispettive interne ed esterne;
- è responsabile del gruppo degli auditor interni;
- è responsabile del controllo del rispetto dei tempi per le soluzioni previste per correggere le non conformità;
- assicura le rendicontazioni periodiche richieste.

### ***Ufficio Risorse Umane e Relazioni Industriali***

Svolge le attività di:

- gestione delle operazioni di amministrazione e contabilità del personale con la tenuta dei relativi archivi;
- inserimento, formazione e aggiornamento professionale dei dipendenti;
- collabora con la Direzione aziendale per le relazioni industriali e per analisi, progetti e studi relativi al fattore lavoro;
- gestisce i rapporti con gli enti previdenziali e assicurativi.

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

### ***Marketing e Relazioni Pubbliche***

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

**La gestione aziendale è affidata alle seguenti Funzioni operative:**

#### **Direzione Amministrativa**

Il Direttore Amministrativo coordina l'attività dei seguenti Uffici:

#### ***Ufficio di Contabilità Generale e Controllo di Gestione e gestione titoli di viaggio***

Svolge le attività di:

- tenuta dei libri obbligatori;
- rilevazioni contabili;
- controllo di gestione;
- reporting e tutte le rilevazioni ed analisi conseguenti;
- gestione dei problemi di natura fiscale;
- controllo ed il recupero crediti;
- gestione finanziaria
- gestione dei problemi tariffari del tpl e dei relativi studi, analisi e proposte;
- gestione dei titoli di viaggio e la relativa contabilizzazione;

- collaborazione, in modo diretto, per la realizzazione del sistema di tariffazione integrata regionale (seguita direttamente dal Direttore Amministrativo).

### ***Ufficio Segreteria Generale, Gare e Contratti***

Svolge le attività di:

- gestione delle procedure di gara;
- pratiche antimafia;

L'ufficio svolge inoltre le seguenti attività :

- segreteria Generale
- protocollo in arrivo e partenza;
- archivio, segreteria e verbalizzazione dei lavori dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione;
- coordinamento dei servizi ausiliari;
- ha funzione di Ufficio Legale;

### ***Ufficio Acquisti***

Svolge le attività di:

- approvvigionamento dei beni e servizi necessari per l'azienda;
- coordinamento ed approvazione dell'emissione degli ordini;
- gestione dell'elenco dei fornitori qualificati;
- rilevazioni di mercato.

All'Ufficio Acquisti fa capo il Magazzino Massa vestiario.

### ***Servizio Informatico***

Svolge le attività di gestione del processo informatico in tutte le sue competenze ed applicazioni centralizzate e dipartimentalizzate.

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

### ***Direzione Movimento e Traffico***

Il Direttore Movimento e Traffico è responsabile di:

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

## **Direzione Programmazione Orari/Turni – Direzione Esercizio Filoviario**

Il Direttore PO/T e EF è responsabile:

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

## **Direzione Tecnica e Direzione d'Esercizio**

Il Direttore Tecnico coordina l'attività di quattro uffici:

### ***Ufficio Tecnico***

Svolge le attività di:

- interventi di ordinaria manutenzione sugli immobili aziendali;
- monitoraggio dei consumi.

### ***Impianti Filoviari***

Svolge le attività di:

- manutenzione e ammodernamento della linea aerea;
- pratiche amministrative relative al parco automezzi aziendali.

### ***Turismo***

Svolge le attività di:

- vendita e organizzazione dei servizi di noleggio con conducente;
- contabilizzazione delle risultanze del servizio.

### ***Interfaccia TEP Services***

Ha il compito:

- verificare l'attività di manutenzione effettuata da TEP Services e garantire l'efficienza e la disponibilità del parco mezzi;
- coordinare le attività relative al servizio di piazzale (approntamento e pulizia )

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

La Figura 4 presenta l'organizzazione di TEP Services s.r.l. al 31 dicembre 2008

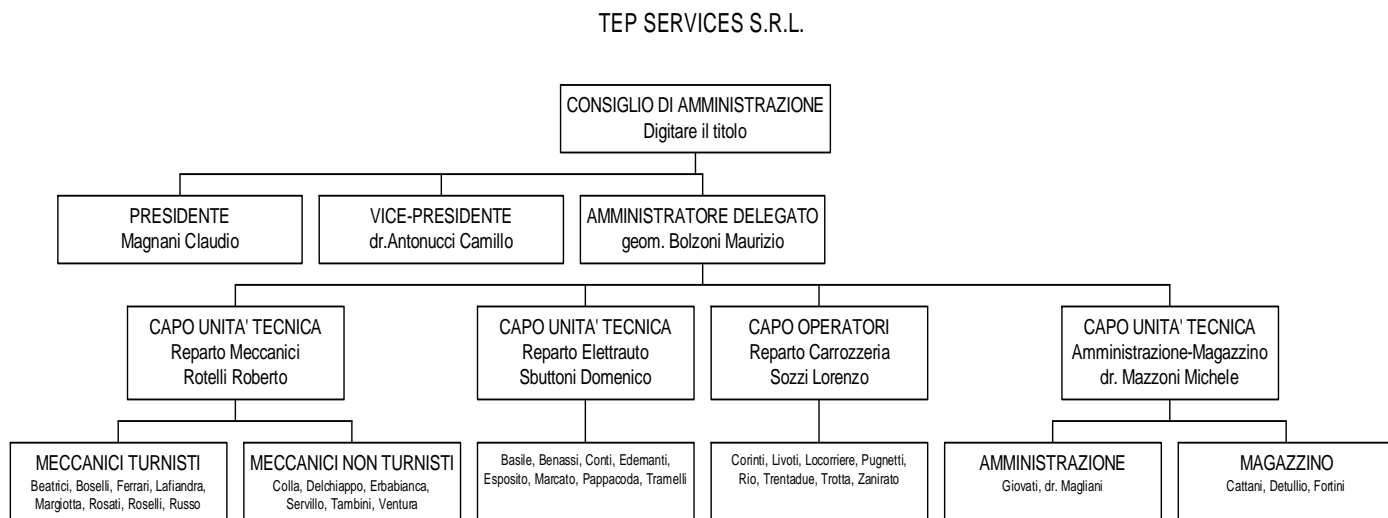


Figura 4 – Organizzazione di TEP Services s.r.l.

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

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

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

I Carrozzeri riparano o sostituiscono la carrozzeria dei bus danneggiati a seguito di incidenti stradali.

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

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

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

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

## 1.8 I Sistemi di Gestione di TEP

TEP S.p.A. e TEP Services dispongono ciascuna di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la norma ISO 9001:2000 che assicura il rispetto degli standard qualitativi ed il miglioramento continuo dei processi attraverso due strumenti principali:

- il Piano Annuale, formulato collegialmente dalla Direzione e dai Responsabili aziendali, che definisce gli obiettivi da conseguire nel corso dell'anno, i progetti di miglioramento e le azioni necessarie ad assicurare il controllo dei processi;
- un sistema documentale, tenuto sempre aggiornato, che, attraverso opportune procedure, definisce le regole alle quali il personale deve attenersi, le modalità di registrazione ed elaborazione dei dati e gli indicatori utilizzati per assicurare il controllo ed il miglioramento dei processi.

Nel corso del 2009:

- si è avviato lo sviluppo di un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, che dovrebbe concludersi con la certificazione SA 8000 a fine 2010;
- è stato completato quello del "Sistema 231" per l'etica degli affari.

Nel corso del 2010 si prevede l'avvio dello sviluppo del Sistema di Gestione Ambientale che si dovrebbe concludere con la certificazione ISO 14001 nel corso del 2011.

## 2. L'ANDAMENTO DELLA GESTIONE 2009 E LE PROSPETTIVE

### 2.1 I risultati 2009

L'esercizio di **TEP S.p.A.** si chiude ancora in sostanziale equilibrio economico, pur in una congiuntura di settore ed aziendale sempre difficile, aggravata, in particolare, dagli oneri derivanti da una prima intesa sul rinnovo del CCNL autoferrottravvieri, rimasti totalmente a carico dell'azienda. Questo risultato è stato possibile grazie ad una gestione attenta ed oculata dei processi aziendali, con una costante ricerca di recuperi, miglioramenti organizzativi e di ogni possibile soluzione in grado di incidere sul risultato economico.

Un'analisi approfondita del risultato di bilancio mette in evidenza una serie di fattori economico-gestionali che devono costituire oggetto di intervento in vista delle sfide future.

E' opportuno evidenziare come il valore degli indicatori di redditività EBITDA ed EBIT continuino a mostrare una certa difficoltà dell'azienda a mantenere sufficienti performance nella gestione caratteristica. Sul fronte dei costi si conferma la difficile riduzione di molti oneri d'esercizio che risultano di fatto difficilmente comprimibili, mentre alcuni di essi tendono ad aumentare in modo significativo per ragioni strutturali, come il costo delle manutenzioni del parco rotabile (aumento età media) ed i costi del personale (rinnovo CCNL). Dal lato dei ricavi si evidenzia sempre di più la inadeguata evoluzione sia dei corrispettivi unitari sia delle tariffe, accentuando così la forbice fra la dinamica dei ricavi stessi e quella dei costi che, nel settore, hanno trend di crescita superiori a quelli generali. Il mancato adeguamento inflattivo delle tariffe e l'insufficiente adeguamento dei corrispettivi (per la parte relativa al costo del personale) sta producendo, nel medio termine, una situazione di squilibrio gestionale, non recuperabile solo attraverso azioni di contenimento dei costi e di recupero di efficienza.

Il 2009 è stato l'ottavo anno di attività di **TEP Services s.r.l.**, e quest'anno ha rappresentato una sorta di nuovo inizio in quanto il socio privato rimasto nella compagine societaria ha acquisito da TEP quote di partecipazione sociale passando dal 9% al 30% attuale. Questo ha comportato un suo maggiore coinvolgimento non solo economico-finanziario ma anche nell'ambito gestionale. Contemporaneamente è stato rivisto e sottoscritto un nuovo contratto di manutenzione fra le due società a valere fino a tutto il 31/12/2014.

La società si è quindi riassetata sulla base di queste significative novità cercando di proporsi a TEP S.p.A. con un servizio di maggior qualità ed efficienza in particolare concentrandosi su due obiettivi qualitativi primari:

- 1) aumento del numero delle scorte di veicoli;
- 2) riduzione del numero di soccorsi per guasti in linea.

Gli aspetti di criticità non appaiono tuttavia totalmente superati, sia dal punto di vista qualitativo, con scorte ancora mediamente insufficienti e con un aumento dei soccorsi per guasti in linea, sia dal punto di vista dell'efficienza, avendo riscontrato un aumento dei costi solo in parte giustificati dall'aumento dell'età media del parco rotabile in manutenzione.

Dal 1° gennaio 2006 è operativo il **Consorzio Parmabus s.c.r.l.**, nato dalla collaborazione di TEP S.p.A. con diverse società di trasporto che eseguono, per suo conto ed in regime di subaffidamento, servizi di TPL marginali. Considerata la dimensione ormai raggiunta da questi servizi (circa 2.900.000 Bus/Km nel 2009) che comprendono oltre il 50% dei servizi extraurbani e del servizio Happy bus, si percepisce quanto sia importante la funzione di coordinamento che svolge il consorzio, garantendo la qualità e la regolarità dell'offerta con mirate azioni di verifica e monitoraggio. Con il rinnovo del Contratto di Servizio fra TEP S.p.A. ed S.M.T.P. è stato sottoscritto anche il rinnovo del Contratto fra TEP e Parmabus per la gestione dei servizi in subaffidamento fino al 28/02/2011, che garantisce totale coerenza fra i servizi gestiti direttamente da TEP e quelli subaffidati, nel rispetto dei termini quantitativi e qualitativi prescritti dal Contratto di Servizio fra TEP S.p.A. e S.M.T.P.

In data 16 dicembre 2009 **TepForm S.r.l.**, partecipata al 51% ed in liquidazione volontaria dal dicembre 2008, è stata cancellata dal Registro Imprese di Parma.

## **2.2 Prevedibile evoluzione della gestione**

Venendo a scadere il 28 febbraio 2011 la proroga contrattuale del Contratto di Servizio di trasporto pubblico di persone su gomma del comune e della provincia di Parma, in appalto dalla locale Agenzia della Mobilità, TEP potrebbe acquisire i requisiti necessari per mantenere l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale attraverso l'ingresso nel capitale sociale dell'azienda per una quota pari almeno al 40%, di un partner privato. Nella prima metà del 2010 si dovranno quindi sviluppare le attività che consentiranno l'emissione di un bando di gara per la scelta dell'advisor per l'assistenza nella selezione del partner industriale di TEP S.p.A. e per il contestuale affidamento del trasporto pubblico locale nel bacino di Parma: la gara a doppio oggetto è vista come un'opportunità per garantire un futuro positivo e anche per creare un assetto societario e di governance più funzionale per le sfide che attendono TEP.

La presenza del privato (40%) potrebbe aiutare a chiarire anche il compito degli azionisti pubblici e ad aumentare l'interesse di questi per il "fare azienda". Certo permangono dubbi sugli strumenti operativi esistenti per le società miste pubblico-privato, come le tariffe previste per i prossimi anni e le politiche della città che dovranno creare un ambiente operativo adeguato. Da questo punto di vista nei prossimi mesi occorrerà dare agli investitori ampie garanzie di remunerazione del capitale, definendo in concreto le scelte ipotizzate.

Appare chiaro come lo scenario che si prospetta cambi radicalmente le prospettive del Gruppo TEP nel breve periodo: dalla necessità di affrontare con le proprie risorse una impegnativa procedura di gara, si passa alla preparazione del bando di gara e all'attesa di conoscere questo nuovo socio con il quale si definirà il piano industriale e strategico per gli anni a venire.

In questo nuovo contesto il Gruppo TEP nel 2010 dovrà proseguire e migliorare, ove possibile, le attuali performance operative ed economiche, in modo da presentarsi ai possibili acquirenti con le carte in regola per assicurare una positiva e soddisfacente conclusione della procedura di gara scelta dagli azionisti.

## **2.3 Rischi e incertezze**

Il Gruppo ha individuato e valutato tutte le tipologie di rischio connesse all'attività svolta, cercando di minimizzare i rischi stessi senza assumere atteggiamenti speculativi, in coerenza con la propria filosofia imprenditoriale. Le principali tipologie di rischio cui l'attività del Gruppo è esposta sono le seguenti:

- Rischio di mercato, comprensivo di:
  - rischio di tasso di cambio: il Gruppo opera a livello nazionale esclusivamente in Euro e pertanto non risulta esposta al rischio di cambio;
  - rischio di tasso di interesse: il Gruppo non è soggetto a particolari rischi legati alle variazioni dei tassi di interesse in relazione alla posizione finanziaria netta positiva;
- Rischio di credito: il Gruppo ha attuato una politica creditizia che prevede che l'esposizione al rischio sia monitorata regolarmente. Si deve ritenere che le attività finanziarie del Gruppo abbiano una buona qualità creditizia, in quanto i crediti sono vantati prevalentemente verso enti Pubblici. I crediti verso clienti privati non presentano concentrazione. Gli investimenti in strumenti finanziari sono effettuati solo per titoli liquidi e solo con controparti il cui rating creditizio è elevato.
- Altri rischi di prezzo: non si rilevano particolari esposizioni al rischio di prezzo.

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

- Incertezze di tipo interno: non s'individuano incertezze di tipo interno rilevanti in quanto non si individuano materiali carenze in merito all'efficienza ed efficacia operativa, le risorse umane

risultano competenti e non si individuano rischi di integrità sulle stesse, ne vi sono stati in passato episodi che possono far sorgere rischi di integrità; inoltre, la delega delle funzioni appare sufficiente anche in relazione alla dimensione aziendale ed i flussi informativi tra le direzioni risultano adeguati.

- Incertezze di tipo esterno: la principale e significativa incertezza è rappresentata dal fatto che il contratto di servizio del trasporto pubblico che garantisce al Gruppo la quota maggiormente rilevante del fatturato scade nell'esercizio 2011. Il Gruppo sta già operando per cercare una soluzione (ingresso nel capitale di un socio privato) che crei le condizioni per un nuovo affidamento del servizio.

### **3. ASPETTI ECONOMICI**

#### **3.1 Il bilancio**

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

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

#### **3.2 I ricavi**

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

- introiti da titoli di viaggio per il Trasporto Pubblico Locale
- i corrispettivi da Contratto di Servizio con S.M.T.P., di cui fanno parte non solo i trasporti urbani ed extraurbani, ma anche i servizi Happybus e Prontobus: il 2009 è stato il quinto anno di gestione: il Contratto di Servizio 2005 - 2008 stipulato con S.M.T.P. in esito alle procedure concorsuali esperite nel 2004 per l'affidamento della gestione dei servizi di TPL del bacino di Parma è stato prorogato per un altro triennio (2008 - 2011) in data 3 marzo 2008.
- i servizi di Turismo;
- la pubblicità sugli autobus.

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

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

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

L'esercizio 2009 chiude con un utile di gruppo di € 368.900, dopo avere speso ammortamenti, effettuato accantonamenti a fondi rischi e svalutato crediti per complessivi € 4.743.760 e pagato imposte per 1.275.570. Il risultato è stato conseguito anche grazie a circa € 700 mila di contributo delle partite straordinarie: il dato evidenzia quindi, pur all'interno di uno scenario ancora complessivamente positivo, la difficoltà a garantire l'equilibrio dei conti in un contesto economico generale di contrazione delle risorse. Pesa sui dati di cui sopra la mancata copertura degli oneri C.C.N.L. (che riguarda sia il personale di TEP sia quello di TEP Services) e la mancata od insufficiente indicizzazione dei corrispettivi da contratto di servizio per il TPL. Nonostante quanto sopra, il 2009 fa segnare un timido segnale di ripresa negli indicatori reddituali, con il sostanziale mantenimento dell'EBITDA a livelli 2008 dopo un triennio di continua erosione, ed addirittura una lieve ripresa nell'EBIT, cresciuto da € 248.000 a 549.000 Euro: questo risultato è stato raggiunto grazie al mantenimento a livelli 2008 dei costi operativi, operazione favorita sia da un buon recupero sui costi di trazione (riduzione prezzo del gasolio) che dall'usuale attento monitoraggio che l'azienda applica sulla totalità delle proprie uscite.

In sostanza emerge un conto economico estremamente rigido, con limitati margini di intervento in termini di razionalizzazione dei processi produttivi.

Per quanto riguarda le singole società:

- il bilancio di TEP S.p.A. si chiude con un utile dopo le imposte di € 380.710;

- Il bilancio 2009 di TEP Service si conferma positivo, con utile netto pari a € 5.486: le azioni finalizzate al conseguimento di un equilibrio economico strutturale avviate, hanno perciò trovato una loro conferma nel bilancio 2009. Tutte le transazioni intercorse con la società controllata sono state regolate, dal contratto di manutenzione in essere, e/o da accordi successivi alle normali condizioni di mercato.
- Per il Consorzio Parmabus, il bilancio 2009 si chiude con un utile di € 244, a fronte di ricavi per € 4.869.859 e di costi per € 4.869.615.

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

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

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

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

- il rinnovo del parco mezzi che consente di fornire un servizio migliore e allo stesso tempo di ridurre l'impatto ambientale;
- le attività svolte per le modifiche ai percorsi e alle linee a seguito di richieste provenienti dagli utenti;
- le iniziative per facilitare l'accesso degli utenti al servizio;
- le iniziative a fini sociali, indicate al § 7.5;
- sistemi e nuove tecnologie di bordo sui mezzi.

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

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

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

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

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

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

- maggior costo sostenuto per l'erogazione del servizio filoviario (manutenzione dei filobus e della linea) rispetto a quello degli autobus, che equivale a circa €0,28/Km percorso, per un totale di circa €250.000 annui;
- rinnovo parco autobus, con la conseguente riduzione delle emissioni: nel corso del 2009 sono stati investiti €3.721.300 (il doppio dell'investimento del 2008);
- smaltimento rifiuti: complessivamente, nel corso del 2009, il Gruppo TEP ha speso €92.000;
- sono inoltre riconducibili a spese per la sostenibilità, di cui non si dispone di un totale esatto, ma sono stimabili in alcune centinaia di migliaia di Euro, i costi sostenuti per migliorare la sicurezza del personale, le visite mediche e la formazione relativa alla salute e sicurezza;
- la corresponsione degli stipendi al personale in permesso sindacale;
- le iniziative destinate a fini sociali.

## 4. IL SERVIZIO PER LA MOBILITÀ DEL TERRITORIO

### 4.1 I servizi

TEP non si limita a trasportare oltre 37,5 milioni di passeggeri che in un anno utilizzano i mezzi di trasporto pubblico locale, oltre ai 1.500 scolari che tutti i giorni utilizzano il servizio Happy Bus e a coloro che utilizzano i servizi speciali e quelli di noleggio con conducente.

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

Attualmente TEP gestisce:

- Nell'area della città di Parma:
  - il servizio urbano della città di Parma, che comprende 20 linee a frequenza su una rete di 235 km. Per una parte delle linee urbane (segnalate sulle paline di fermata) vengono messi in servizio solo gli autobus attrezzati al trasporto di clienti a ridotta capacità motoria, al fine di garantire a chi ne ha la necessità la possibilità di salire sempre a bordo dei mezzi. Tra i servizi urbani sono compresi anche i collegamenti diretti con i parcheggi scambiatori, allo scopo di far diminuire i flussi di auto in entrata verso la città.
  - il Pronto Bus, servizio urbano di bus a chiamata attivo dalle 20.15 all'1.15 di tutti i giorni, compresi i festivi, che permette di viaggiare senza orari e percorsi fissi. L'utente può prenotare la sua corsa chiamando il numero verde che fornirà l'orario esatto d'arrivo del bus e la fermata più vicina (oltre mille in tutta la città, in media una ogni 250 metri circa). Il servizio impegna dai 7 ai 9 autobus per sera e trasporta oltre 9.000 viaggiatori al mese con punte fino a 13.000 viaggi/mese.
  - il Pollicino, servizio appositamente creato per il trasporto degli utenti diversamente abili per consentire loro di vivere liberamente la città. Attivo tutti i giorni feriali e il pomeriggio dei festivi, escluso il mese di agosto, su prenotazione telefonica dell'utente. I 2 mezzi in servizio, dei quali uno acquistato nel 2007, e quello di riserva sono attrezzati con 3 spazi appositamente adibiti per le carrozzelle, 6/7 per disabili deambulanti ed 1 posto riservato all'accompagnatore.
  - l'Hospital Bus, servizio che porta i passeggeri fin dentro l'area dell'Ospedale Maggiore e raggiunge con la stessa corsa i diversi poli sanitari collegandoli da un lato con il parcheggio del Palasport e dall'altro con il centro città e la Stazione. Per la tranquillità dei degenti, il tragitto interno all'area ospedaliera viene effettuato con autobus a basso impatto ambientale. I mezzi utilizzati, infatti, sono, di norma, bus di piccole dimensioni, a tecnologia ibrida appositamente acquistati da TEP, che viaggiano, per buona parte del loro percorso, a batteria.
- Nell'area della Provincia di Parma e in collegamento con le Province limitrofe:
  - il servizio extraurbano, che comprende 80 linee ad orario su una rete di 3.162 km;
  - il Pronto Bus Extra: è un servizio a chiamata diurno per alcune zone e frazioni della provincia di Parma difficilmente raggiungibili con i normali servizi di linea (i territori di Albareto, Bardi, Berceto, Borgotaro, Corniglio, Neviano degli Arduini, Monchio, Palanzano, Tizzano e Varsi in modo differenziato nei diversi periodi dell'anno). I servizi prenotabili con una semplice chiamata al numero verde, o collegandosi al sito di TEP, hanno un'elevata valenza sociale in quanto permettono anche a chi abita in frazioni isolate di muoversi con il mezzo pubblico, per di più secondo percorsi e orari personalizzati.

- il servizio urbano di Fidenza che ha integrato il servizio di linea urbano preesistente con un servizio a chiamata, il Pronto Bus Fidenza. Promosso da TEP in collaborazione con il Comune di Fidenza e la Provincia di Parma, il servizio è utilizzabile chiamando, tutti i giorni feriali, tra le 7.30 e le 19, il numero verde, o collegandosi al sito TEP. E' possibile effettuare viaggi in tutto il territorio comunale. Le fermate sono più che raddoppiate rispetto a quelle del normale servizio di linea e consentono di raggiungere in modo capillare gli utenti, in prossimità delle loro abitazioni, e di portarli esattamente alla loro meta.
- il Disco Bus è il servizio realizzato da TEP in collaborazione con le Province di Parma e Reggio Emilia e con l'Act, l'azienda dei trasporti pubblici di Reggio Emilia. Attivato in via sperimentale nella primavera del 2007, è stato riproposto anche nei periodi invernali 2008 e 2009 tutti i venerdì e sabato sera, con un nuovo percorso frutto della sinergia tra le due province coinvolte, per portare i ragazzi nei locali e in discoteca e ricompagnarli a casa in tutta sicurezza. Nell'estate 2008 e 2009 è stato inoltre proposto uno speciale Disco Bus estivo sulla tratta Parma – Tizzano, attivo sempre il venerdì e sabato sera.
- il Pronto Bus di Salsomaggiore, attivo dal 2010, che agevola i collegamenti nella zona, favorendo la mobilità sul territorio;
- 
- il servizio di Turismo: TEP, operando nel campo della mobilità e del trasporto da lungo tempo, si propone di offrire servizi sempre più rispondenti alle esigenze di una popolazione che desidera migliorare la propria qualità di vita
- l'Happy Bus, un servizio scolastico realizzato da TEP a partire dal 2003 in collaborazione con l'Assessorato Mobilità e Ambiente e quello alle Politiche per l'Infanzia e per la Scuola del Comune di Parma. Per il suo carattere innovativo l'Happy Bus è stato nominato progetto pilota a livello nazionale. Si tratta di un servizio di qualità elevata, realizzato con mezzi ecologici a metano, appositamente allestiti; prevede l'arrivo del bus porta a porta e la presenza di accompagnatori specializzati lungo tutto il tragitto. Il servizio dà un valido contributo alla qualità della vita dei genitori che possono risparmiare tempo e stress negli spostamenti quotidiani delle ore di punta. Il trasporto scolastico consente inoltre la riduzione degli spostamenti con mezzi privati: da un'indagine svolta da TEP prima di avviare il servizio risultava infatti che ogni giorno oltre 5.000 autovetture si spostavano in città per fini scolastici nelle ore di punta, nella maggior parte (81%) trasportando solo il conducente e un bambino. Con il servizio Happybus, i bambini trasportati sono cresciuti da circa 500 a circa 1.500, con una rilevante riduzione delle autovetture utilizzate per il trasporto da e verso le scuole (almeno 2.000 viaggi giornalieri) e quindi un contributo allo snellimento del traffico.

Una parte dei servizi di TPL e il servizio scolastico sono erogati da terzi

## 7° RAPPORTO DELLA MOBILITA' URBANA ISFORT-ASSTRA

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

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

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

### 4.2 Il parco autobus e filobus

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

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

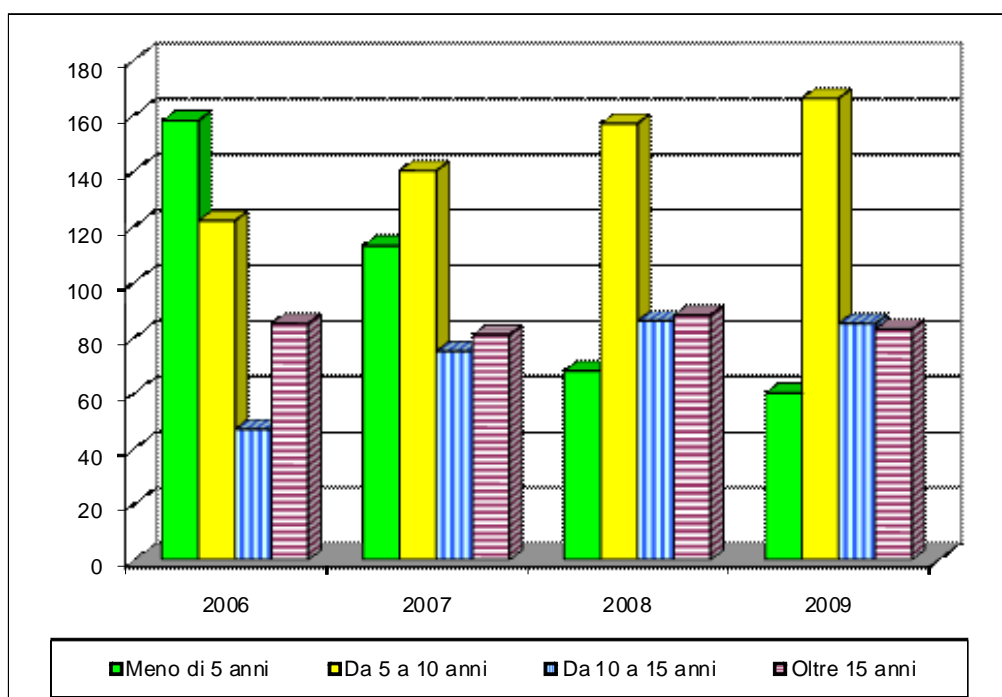


Figura 5– Età del parco autobus e filobus TEP

Nel 2009 TEP, dopo due anni con acquisti modestissimi (quattro soli nuovi mezzi), ha ripreso gli investimenti per il rinnovo del proprio materiale rotabile con l'immissione in servizio di 6 nuovi autobus

urbani a metano EEV e 5 nuovi autobus diesel EURO V, suburbani. Contestualmente si sono completate le gare per l'acquisto di 6 autobus diesel EURO V urbani, di altri 6 bus suburbani EURO V e di 4 interurbani diesel EURO V; veicoli consegnati nei primi mesi del 2010. Sono stati inoltre acquistati 7 nuovi autobus suburbani snodati da 18 mt EURO V che verranno consegnati nel giugno 2010. E' stata invece rinviata al 2010 la gara per l'acquisto di 9 nuovi filosnodati da 18 mt di lunghezza. Complessivamente lo sforzo finanziario affrontato dall'azienda è stato molto significativo in quanto le risorse regionali messe a disposizione sono risultate nell'insieme modeste e per buona parte si sono dovute indirizzare al futuro acquisto dei nuovi filobus.

Per gli autobus suddetti le risorse messe in gioco dall'azienda sono state pari a € 7.755.300, con contributi regionali previsti di soli € 640.000, per l'acquisto di 34 nuovi autobus, i cui benefici si potranno rilevare solo dal 2010: come si può vedere dalla Figura 5 , gli inserimenti nel 2009 non sono stati sufficienti a ridurre il progressivo invecchiamento del parco, la cui età media è passata da 10,28 a 10,92 anni. Nel grafico è significativa la progressiva riduzione del numero degli autobus più recenti (con meno di 5 anni) e la costanza di quelli più vecchi (circa 80 con più di 15 anni).

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

Nel corso del 2009 è inoltre stato completato e collaudato positivamente il progetto, assegnato a TEP, riguardante l'attuazione, nell'ambito della convenzione con il Comune di Parma per la realizzazione di implementazioni tecnologiche legate all'insediamento a Parma dell'EFSA (Authority Alimentare Europea) di un sistema di videosorveglianza a bordo di 32 bus della rete urbana di Parma, sia per il monitoraggio dei flussi di passeggeri a bordo che per la tutela della sicurezza dei viaggiatori e degli autisti. Il progetto, è stato finanziato per un importo di € 99.459.

#### Telerilevamento

Il Telerilevamento, è un sistema che permette di seguire in tempo reale l'esatta posizione di tutti i mezzi circolanti nella rete di Parma. Grazie al sistema, i mezzi vengono monitorati in tempo reale con la possibilità di inoltrare messaggi all'utenza sull'andamento del servizio. A questo scopo 60 paline e pensiline sono state dotate di display luminosi a messaggio variabile e supporti di comunicazione visiva e sonora sono stati installati a bordo di 70 mezzi. Tramite queste tecnologie è possibile dare agli utenti informazioni tempestive sull'arrivo dei mezzi ed è stata quindi migliorata sensibilmente l'affidabilità del servizio. Ma la conoscenza dell'esatta posizione dei mezzi lungo il percorso serve anche per programmare eventuali deviazioni per cause improvvise, con tempestiva comunicazione agli autisti interessati. La centrale TEP, inoltre, può controllare in tempo reale i ritardi e gli anticipi dei mezzi e prendere provvedimenti per dare maggior affidabilità e quindi qualità al servizio. I dati che il sistema riesce a rilevare sono moltissimi e comprendono quelli relativi ai viaggiatori trasportati e ai chilometri percorsi. I vantaggi indotti saranno rilevanti per elaborare studi e statistiche finalizzati ad avere un servizio sempre più rispondente alle necessità degli utilizzatori.

Nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti, risulta evidente l'importanza di un sistema di monitoraggio di tutta la rete

### 4.3 Il servizio e i viaggiatori

Il complesso dei servizi urbani ed extraurbani di linea ha visto una produzione di 13.649.333 autobus/km (escluso Happy Bus) nell'esercizio 2009, sostanzialmente stabile rispetto al 2008. Anche il 2009, dunque, come gli anni precedenti, ha visto il pieno rispetto degli impegni di contratto per servizi prestati e chilometri percorsi, adeguando la programmazione alle richieste della stazione appaltante.

Nel 2009 i viaggiatori trasportati per il **servizio di TPL** sono stati 37.530.904: si è confermato il trend positivo di apprezzamento dei servizi offerti, con l'incremento, dei passeggeri dello **0,19%, risultato apprezzabile se confrontato con il calo complessivo a livello nazionale del 2,1%**, conferma e

amplifica l'andamento crescente degli ultimi anni, segnale tangibile dell'apprezzamento che l'utenza dimostra per i servizi erogati. La Figura 6 l'andamento del servizio prodotto nel corso degli ultimi anni e la Figura 7 quello dei passeggeri.

Tra le modifiche al servizio più significative avvenute nel corso del 2009, sono da citare, oltre alla riproposizione del servizio "Discobus" (trasporto da a per i locali notturni):

- potenziamenti delle corse più affollate nelle ore di punta;
- prolungamenti delle linee per adeguarsi a nuove o maggiori esigenze di mobilità (es.: nuova sede dell'IKEA, );
- variazioni di percorsi a seguito di modifiche della viabilità (es.: chiusura al transito dei bus della Barriera Bixio);
- ridefinizione del servizio urbano di Fidenza sia per quanto riguarda i percorsi che gli orari.

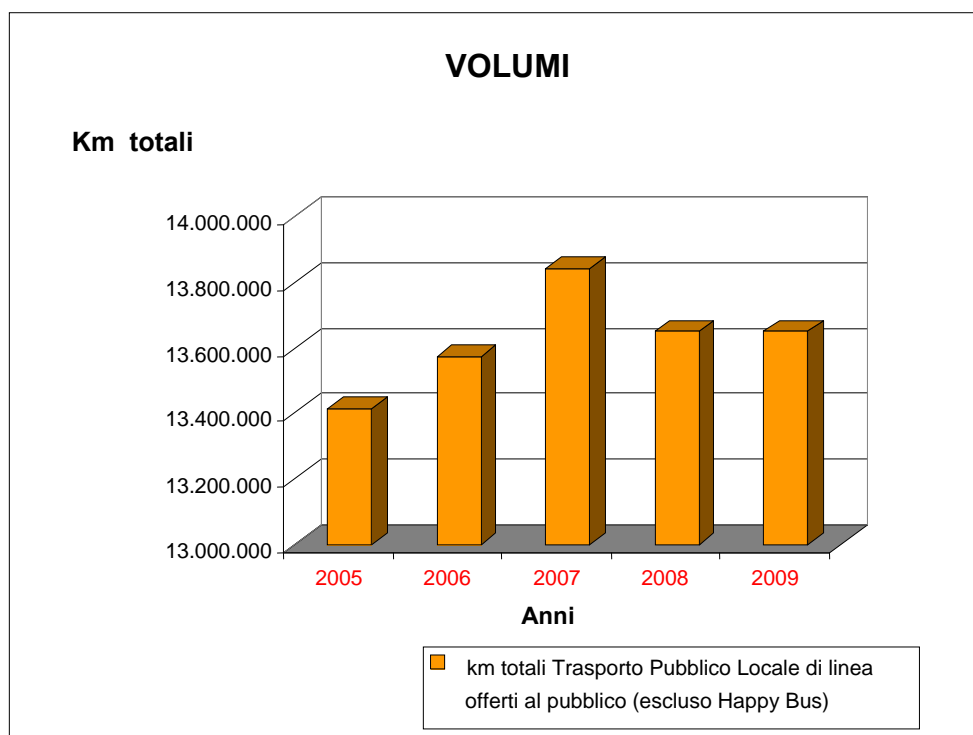


Figura 6 – Servizio prodotto

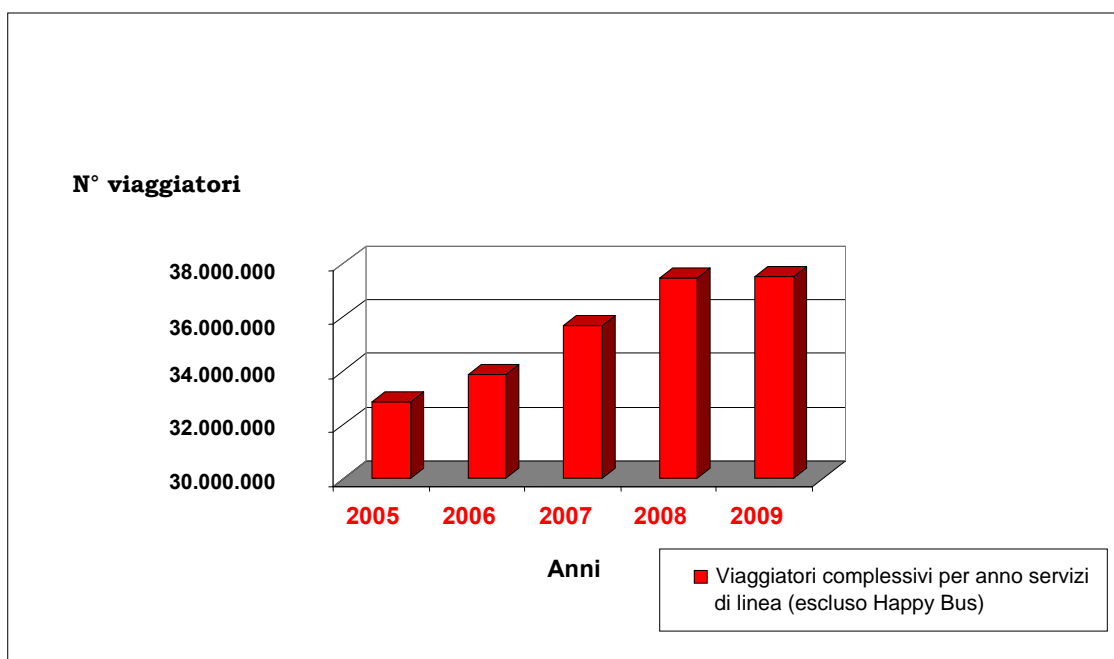


Figura 7 – Passeggeri trasportati

Nell'ambito del progetto "servizi di trasporto a chiamata" (DRTS-Demand Responsive Transport Services), il servizio urbano notturno "**ProntoBus**", attivato nell'ottobre 2001, ha confermato ancora nell'anno 2009 l'efficacia ed il gradimento per la sua particolare modalità d'offerta. L'assetto del servizio è rimasto pressoché inalterato, proprio per coniugare un'estrema flessibilità d'impiego all'esigenza di soddisfare una domanda di trasporto, a volte anche non propriamente debole, sulle principali direttrici cittadine. La produzione complessiva 2009 è stata di 253.558 autobus/Km (-7,2% rispetto al 2008), la frequentazione del servizio si è attestata su 106.200 viaggiatori trasportati (-13,6% rispetto al 2008). Sui risultati del servizio, non particolarmente positivi, ha inciso considerevolmente la chiusura di alcune discoteche e locali notturni cittadini, da cui è derivata una diminuzione del servizio offerto ed una consistente diminuzione dei passeggeri trasportati.

Per l'intero anno è rimasto attivo anche il servizio "**ProntoBus Extra**", inaugurato nel giugno del 2002, nell'area integrata dei Comuni di Albareto, Berceto e Borgotaro, con due bus contemporaneamente in servizio nella fascia antimeridiana di tutti i giorni feriali, un solo bus nella fascia pomeridiana ed un ulteriore bus di rinforzo nelle intere giornate mercatili del lunedì e giovedì. Nel periodo estivo due bus sono stati contemporaneamente impiegati in tale servizio in tutti i giorni feriali. La produzione complessiva 2009 è stata di 127.680 autobus/Km. (-3,8 % rispetto al 2008). Per tale servizio la frequentazione è rimasta pressoché costante e proporzionale con l'offerta erogata, attestandosi a poco più di 9.000 viaggiatori trasportati nell'anno.

A conferma del gradimento del servizio, prima effettuato solo nel periodo estivo, è stato prolungato durante tutto l'anno 2009 il servizio "Prontobus Extra" nella area di Corniglio e nell'area di Monchio/Palanzano, per una produzione chilometrica di ulteriori 37.519 autobus/km e circa 2.000 viaggiatori trasportati. Per tali servizi è stato impiegato un veicolo per ciascuna zona e due nella zona Bardi/Varsi.

Per quanto riguarda il ristrutturato **servizio urbano di Fidenza**, supportato da un'offerta di servizio a chiamata di tipo "ProntoBus", si è confermata l'evidenza di una insufficiente offerta derivata dall'impiego di un solo bus in servizio a chiamata. Il "ProntoBus Fidenza" è stato infatti attivo tutti i giorni feriali dell'anno, per un'offerta complessiva di 66.011 autobus/Km e circa 7.253 viaggiatori trasportati, ma con una percentuale di mancata soddisfazione della richiesta di servizio significativamente attestata a circa il 15%. Tali valori evidenziano una continuità e costanza rispetto a quelli dell'anno precedente, già negativi in rapporto alle precedenti annualità e trovano ragione nella ridefinizione dell'offerta, ora

decisamente più spostata verso l'erogazione di tipo tradizionale (che ne ha ovviamente beneficiato in termini di frequentazione).

Per quanto riguarda le **navette da e per i parcheggi scambiatori**, si è avuta la conferma di quanto questo servizio, pur modificato nella sua natura con una migliore integrazione con i servizi di linea, sia ormai entrato stabilmente nelle abitudini quotidiane dell'utenza. La stabilità nel suo utilizzo conferma come nuove abitudini all'uso del trasporto pubblico sembrino consolidarsi per gli spostamenti dall'esterno e all'interno della città, con conseguente riduzione del numero di auto in ingresso. Nel corso del 2009, da e per i parcheggi scambiatori, sono stati effettuati circa 1.000.000 viaggi, confermando i valori dell'anno precedente.

Sul fronte dei servizi innovativi, il 2009 è stato un anno di conferme anche per l'**Happy Bus**, il servizio scolastico effettuato per conto del Comune di Parma. Pur avendo confermato la quota sub-concessa, già raggiunta lo scorso anno, ottenendo un buon risparmio in termini di costi ed un più razionale utilizzo del personale viaggiante TEP, sono stati mantenuti elevati standard qualitativi. La produzione in termini di autobus/km (che è scesa al di sotto dei 700.000 autobus/Km.) si è ridotta consistentemente rispetto al precedente anno 2008 grazie alla razionalizzazione dei percorsi: i relativi viaggiatori (mediamente oltre 1.500 alunni/gg, corrispondenti a circa l'1%) sono in aumento, ad indicare una crescente azione di focalizzazione e di miglioramento del servizio contenendo quindi i costi di gestione. La quota in sub-affidamento del servizio si è mantenuta entro il limite del 50%. Da settembre del 2008 tutti i servizi subconcessi sono affidati al Consorzio Parmabus. Il servizio è stato comunque svolto sotto uno stretto controllo da parte di TEP sull'operatività e sull'osservanza da parte dei subaffidatari di tutte le direttive prefissate.

Per tutto il 2009 e nei primi mesi del 2010 è proseguito l'approntamento di tutte le attrezzature per il **progetto Mi MUOVO (già conosciuto come "STIMER")**, sia a bordo bus che nei punti vendita, per predisporre il sistema allo start-up che avverrà entro l'estate del 2010. Si tratterà di un avvio graduale, che consentirà un'entrata a regime non traumatica per l'utenza e di maggiore assorbibilità per l'organizzazione aziendale. Lo start-up avverrà con i biglietti urbani, per proseguire con l'applicazione della zonizzazione con passaggio a regime dei biglietti extraurbani; l'ultimo step sarà rappresentato dal graduale passaggio di tutti gli abbonati sulla tessera contact-less.

### MI MUOVO

Il progetto MI MUOVO prevede l'introduzione nell'intera Regione Emilia di un sistema di bigliettazione integrata, grazie al quale sarà possibile muoversi all'interno del territorio regionale con un unico documento di viaggio elettronico valido su tutta la rete di trasporti pubblici, sia autobus che treni. Il nuovo progetto prevede anche l'introduzione di un sistema di tariffazione a zona, in virtù del quale l'importo del viaggio si pagherà in base al numero di zone attraversate, anziché con gli attuali scaglioni chilometrici. Sarà possibile, oltre all'acquisto degli abbonamenti, caricabili su tessere elettroniche, anche attraverso internet e bancomat, oltre che con i canali tradizionali.

Approvato il progetto esecutivo in chiusura 2007, l'azienda ha iniziato dato il via, a partire da settembre 2008, all'installazione di tutte le tecnologie, sia a terra che su bus.

Nel frattempo la Regione E.R., con la D.G.R. n. 637 del 5/05/09, ha provveduto a definire i livelli tariffari obiettivo a cui tutti i bacini dovranno pervenire entro il 31/12/2010, oltre a rimodulare la zonizzazione regionale, in collaborazione con le aziende gestori.

Il 2009 ha visto il tentativo, per ora ancora in fase embrionale, di sviluppo dei rapporti di collaborazione fra TEP S.p.A. ed Infomobility nella definizione di interventi strategici sulla mobilità cittadina: questa area di collaborazione, rappresenterà, nel prossimo futuro, un'opportunità su cui TEP intende investire in termini di progettualità e rapporti con l'utenza.

Uno dei primi obiettivi di sinergia è rappresentato dall'idea di attivare un unico sportello "Punto Mobilità" presso il Punto TEP, dove far confluire le principali attività di front office sui temi della mobilità cittadina.

## **4.4 La qualità del servizio**

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

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

Gli Enti di Controllo effettuano proprie attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato da TEP e possono applicare a TEP le penali previste dal Contratto di Servizio in caso di inadempienze. Le sanzioni ricevute dagli Enti di Controllo nel 2009 per non conformità agli standard di servizio sono relative a:

- mancate corse (248 urbane, 44 extraurbane: una contestazione di € 12.400 per il servizio urbano e € 4.400 per l'extraurbano;
- mancata reperibilità dei biglietti a bordo (8 casi rilevati) una contestazione per € 2.250;
- risposta a reclami oltre i 30 giorni una contestazione per 8 casi rilevati per € 450.

Peraltro, per l'annualità 2009, l'Agenzia ha riconosciuto premi per un valore complessivo pari a € 400.000 per il raggiungimento di obiettivi di qualità, di razionalizzazione e miglioramento in senso ecologico (massimo utilizzo dei filobus) posti nel Contratto di Servizio.

## **4.5 La Carta della Mobilità**

La Carta della Mobilità, o Carta dei Servizi, è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di trasporti pubblici e i Clienti che ne usufruiscono. La Carta rappresenta un impegno dell'azienda nei confronti dei Clienti in merito al livello qualitativo e quantitativo dei servizi erogati. Essa:

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

La Carta costituisce dunque un importante momento di dialogo con il pubblico e uno stimolo al miglioramento dell'attività dell'Azienda. TEP ha adottato la Carta dei Servizi a partire dal 1999 e dal 2003 si è assunta l'impegno di predisporre un'edizione annuale con l'aggiornamento dei principali parametri di qualità. Il documento viene aggiornato in base ai progressi e ai mutamenti del servizio e alle disposizioni regionali che definiscono puntualmente i contenuti del documento e le modalità di diffusione al pubblico. Attualmente è stampata e diffusa attraverso il sito Internet.

## **4.6 La soddisfazione dei clienti**

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

- mensilmente l'andamento degli indicatori "tecnici" relativi al servizio erogato che sono forniti da TEP;

- annualmente l'andamento della soddisfazione dei clienti attraverso rilevazioni della qualità attesa e di quella percepita.

Come si può osservare nella Tabella 1, i giudizi denotano livello elevato di soddisfazione dei clienti: un valore superiore al 90% è infatti indice di eccellenza e quelli compresi fra 80 e 90% dimostrano un buon livello di soddisfazione. In particolare, i giudizi sulla pulizia e le condizioni igieniche che spesso rappresentano un punto di debolezza e in questo caso per il servizio urbano (per il quale è maggiore la possibilità di intervenire da parte dell'azienda) nel 2009 hanno raggiunto l'eccellenza. La valutazione dei servizi per i disabili, che rappresentava l'unico aspetto critico emerso dalla rilevazione, nel 2009: ha raggiunto un buon livello di soddisfazione, a conferma dello sforzo dell'azienda per consentire l'accesso al servizio a tutte le persone. La diminuzione delle valutazioni relative a sicurezza del trasporto e alla sicurezza a bordo per il servizio extraurbano sono dovute probabilmente alla percezione di insicurezza dei passeggeri derivante da fattori esterni (es.: campagne di stampa, messaggi dei media, ecc.). Da sottolineare il netto miglioramento della percezione della regolarità, coerente con il miglioramento degli indici tecnici (vedere in A 1.2 l'indicatore relativo alla regolarità del servizio, che viene misurato utilizzando i dati disponibili in azienda e il sistema di telerilevamento).

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

Tabella 1 – Giudizio dei clienti TEP

## 4.7 Il rapporto con i clienti

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

Per soddisfare le necessità d'informazione e di contatto l'azienda ha creato il Punto TEP. Qui il cliente trova notizie su tutti i servizi dell'azienda e i moduli per inoltrare reclami, richieste e suggerimenti. In questa sede è anche possibile acquistare i titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti e titoli plurigiornalieri), i titoli per la sosta e pagare sanzioni ricevute a bordo dei mezzi. Sono inoltre a disposizione due biglietterie, una presso la sede di Barriera Bixio e l'altra in prossimità della stazione ferroviaria. Inoltre TEP dispone di numerosi strumenti d'informazione, oltre a quelli tradizionali (mappe delle linee, libretti orari, Carta della Mobilità e informazioni alle paline):

- il numero verde 800 977 966, che opera tutti i giorni feriali e il sabato mattina e che, oltre a fornire informazioni sui servizi di TEP, facilita la raccolta dei reclami e dei suggerimenti per migliorare il servizio;

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

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

I reclami telefonici possono essere indirizzati al Punto TEP, che svolge la funzione di Ufficio Relazioni Pubbliche, verbalmente e di persona oppure possono essere trasmessi per iscritto, via fax o via e-mail. A tutti i reclami viene data risposta nei tempi e con le modalità previsti dalla Carta della Mobilità: alle 567 segnalazioni pervenute nel corso dell'anno scorso è stata data risposta in un tempo medio di 18,22 giorni. L'incremento dei reclami nel 2009, rispetto al 2008, è dovuto al miglioramento della capacità di comunicare con il pubblico e non ad un peggioramento della qualità del servizio. Infatti nel giugno 2009 è stato attivato il call center aziendale, come referente principale per la raccolta delle segnalazioni telefoniche. Il Numero Verde è dunque stato scollegato dal Punto Tep di Piazza Ghiaia ed ha preso a funzionare, grazie anche alla presenza di un operatore dedicato, al ricevimento continuativo di reclami e richieste di informazioni. In questo modo è stato possibile dare ascolto ad un numero maggiore di utenti e a dare risposta a più richieste.

#### **Paline informative**

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

#### **Hellobus.**

Si tratta di un servizio, lanciato nel 2007, consente di richiedere via sms dal proprio telefonino gli orari di passaggio delle diverse linee in transito da una determinata fermata ed è facilmente utilizzabile anche da parte degli utenti ipovedenti grazie alle indicazioni in braille applicate sul lato della palina.

Anche nel 2009 è proseguito l'impegno aziendale sul fronte della comunicazione e del marketing: per favorire l'acquisto di titoli di viaggio plurimensili è stata promossa nel corso dell'estate una campagna abbonamenti che, puntando sul tema del risparmio, ha messo in evidenza il ridotto costo giornaliero degli abbonamenti annuali e plurimensili. La comunicazione è stata diffusa sia a livello urbano che

provinciale, differenziando i messaggi ed evidenziando i diversi livelli di risparmio previsti per gli abbonamenti con chilometraggio riferito ai principali comuni dell'area extraurbana. Per la diffusione dei messaggi di comunicazione TEP si è servita in primo luogo dei "propri" canali pubblicitari (autobus, paline e pensiline), allo scopo di sostenere gli enti concessionari in un momento di crisi economica e per promuoverne l'utilizzo.

Tra gli eventi del 2009 è da citare la presentazione del Bilancio di Sostenibilità, oggetto di una presentazione pubblica nel corso della Settimana Europea della Mobilità Sostenibile, in concomitanza con la presentazione dei nuovi mezzi urbani a metano.

Nel corso del 2009 sono stati rinnovati alcuni progetti di comunicazione già iniziati nel corso degli anni precedenti: **Discobus** e **Famiglie Numerose**. Per promuovere ulteriormente quest'iniziativa, da quest'anno le agevolazioni sono fruibili fin dal primo abbonamento acquistato dal nucleo familiare. La diffusione del nuovo materiale informativo pubblicato è stata accompagnata da una campagna pubblicitaria a mezzo radio e stampa.

E' stato rinnovato, in buona parte, il materiale promozionale e informativo già prodotto in passato (es. libretti degli orari, cartine pieghevoli e per le pensiline, folder informativi Happy Bus, Carta della Mobilità, Pronto Bus ecc.) e, ove necessario, ne è stato prodotto di nuovo (es. pannelli informativi per la nuova collocazione delle fermate presso la Temporary Station).

Anche nel 2009 è continuata l'attività di aggiornamento e catalogazione del materiale presente presso l'Archivio Storico.

Nel 2010 Tep ha realizzato tramite una società esterna un'indagine del tipo "Cliente Misterioso" per verificare l'efficienza dei punti di contatto tra l'azienda e gli utenti (call center, biglietterie, personale viaggiante, sito Internet, ecc.). La ricerca ha fornito ottimi risultati in termini di soddisfazione, da parte dei clienti circa i momenti di contatto con Tep.

## **4.8 Il servizio Turismo**

Punto di forza del servizio di Turismo è la garanzia di sicurezza che TEP è in grado di assicurare ai clienti, attraverso:

- una flotta di alto livello qualitativo e dotata di tutti i comfort, sottoposta a rigorosi controlli, composta da 13 bus che nel 2009 hanno percorso 323.297 Km.;
- una rosa di autisti selezionati che rispettano rigorosamente i turni di guida prescritti dalla legge e tutti i più elevati standard di sicurezza.

Gli stessi standard di servizio sono previsti per i terzi a cui TEP si può rivolgere per l'erogazione di servizi nei casi in cui, a causa di picchi di richieste, tutti i mezzi propri siano impegnati.

La qualità degli standard è stata riconosciuta, per esempio, da Parma F.C. e Rugby Parma che hanno affidato a TEP i propri trasporti.

Dalla primavera del 2008, inoltre, TEP offre servizi di turismo accessibili a tutti, grazie al nuovissimo pullman Beulas da 63 posti attrezzato per trasportare fino a 4 disabili in carrozzella.

Il servizio di noleggio con conducente ha visto in questo anno una nuova, seppur modesta, contrazione del fatturato, in un contesto di mercato sempre più competitivo e con il contemporaneo calo generalizzato della domanda. L'azienda ha scelto di stabilizzare la propria collocazione sul mercato, finalizzata a garantire un buon equilibrio fra quantità di servizio venduto e sostenibilità economica di questa specifica attività.

## **4.9 La sicurezza a bordo**

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

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

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

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

La sicurezza patrimoniale a bordo degli autobus è divenuto nel corso degli ultimi anni un problema particolarmente sentito, per cui TEP ha avviato un progetto per l'installazione a bordo degli autobus di sistemi di videosorveglianza (vedere riquadro): a tutto il 2009 sono stati denunciati 13 danneggiamenti vandalici a bordo dei mezzi.

#### **Sicurezza a bordo**

Nel 2008, nell'ambito del progetto finalizzato a mantenere elevati i livelli di sicurezza per i passeggeri, 32 bus urbani sono stati dotati di speciali sistemi di videosorveglianza con telecamere a bordo. Su ognuno dei bus sono installate 3 telecamere in grado di riprendere l'intero spazio interno. In qualsiasi momento i filmati registrati sono a disposizione delle Forze dell'Ordine, che possono visionarli e utilizzarli a supporto delle azioni di tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza dei cittadini.

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

### 5.1 *Aspetti generali*

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

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

A fronte dell'inquinamento prodotto dalle attività di TEP, occorre considerare quello che si originerebbe dallo spostamento degli stessi quantitativi di persone se costoro utilizzassero mezzi privati. Attraverso simulazioni, è possibile effettuare una stima dei consumi e delle emissioni di un parco medio di automezzi che si muova su percorsi analoghi a quelli degli autobus che erogano i servizi urbano ed extraurbano percorsi sia dagli autobus di TEP sia da quelli dei subconcessionari.

Nel 2009 i passeggeri dei servizi di TPL gestiti da TEP hanno percorso complessivamente 213.282.326 Km: nell'ipotesi di un'occupazione media di 1,5 persone/auto, gli stessi passeggeri a bordo di auto private avrebbero percorso 142.190.884 Km, con un consumo complessivo di energia di circa 378.000 GJ e con un'emissione di CO<sub>2</sub> di circa 26.500 tonnellate<sup>4</sup>.

Il consumo degli autobus per l'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale è equivalente a circa 214.000 GJ con un'emissione complessiva di CO<sub>2</sub> di circa 15.000 tonnellate.

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

***- ha evitato emissioni di circa 11.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>***

***- ha consentito un risparmio energetico complessivo equivalente a circa 4.400 litri di carburante***

Consapevole del proprio ruolo, TEP punta alla riduzione costante dell'impatto ambientale delle proprie attività. Si è perseguita, negli ultimi anni, una politica di investimento in nuovi mezzi a basse emissioni e di miglioramento degli impianti quale ad esempio quello per il rifornimento di metano.

Particolare impegno viene poi posto per:

- assicurare il rispetto a la corretta applicazione dell'evoluzione normativa e legislativa;
- sperimentare nuove tecnologie e soluzioni organizzative;

<sup>4</sup> Il calcolo è stato effettuato utilizzando il modello COPERT IV e ipotizzando un parco auto misto benzina/gasolio e velocità medie superiori del 30% ai mezzi di TEP

- monitorare l'andamento dei fattori ambientali, più significativi, e cioè:
  - i consumi energetici diretti e quelli indiretti;
  - le emissioni in atmosfera e quelle acustiche, che rappresentano uno degli aspetti ambientali più significativi;
  - l'uso delle risorse naturali;
  - i rifiuti prodotti e riciclati;
  - l'acqua utilizzata;
  - gli scarichi;
  - eventuali incidenti e reclami ambientali e le azioni adottate.

La presenza nell'A 1.1 di tutti i dati obbligatori richiesti dal modello G3 del GRI dimostra l'efficacia del sistema di monitoraggio dei fattori ambientali, che funziona secondo i principi definiti dalla norma ISO 14001:2004 anche se ad oggi TEP non dispone ancora della certificazione ambientale.

## **5.2 Uso delle risorse naturali**

### **5.2.1 Materiali**

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

. I consumi di materiali sono dovuti principalmente a:

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

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

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

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

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

Rispetto al Rapporto di Sostenibilità 2008, i dati relativi agli anni 2006-2008 sono stati ricalcolati in quanto è stato affinato il metodo di calcolo del peso dei materiali utilizzati.

### **5.2.2 Consumi energetici**

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

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

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

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

- gasolio e metano per gli autobus e gli automezzi di servizio riforniti dagli impianti interni.
- rifornimenti di gasolio presso pompe esterne, nel caso di noleggi che richiedano rifornimento al di fuori delle sedi aziendali;
- riscaldamento dei locali aziendali (metano).

I consumi energetici di tipo indiretto sono relativi a:

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

Non sono state conteggiate, in quanto non rilevanti:

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

L’ A 1.1 presenta l’andamento dei consumi energetici negli anni dal 2006 al 2009 sia in valori assoluti che come rapporto fra i Km di servizio prodotto dai mezzi TEP ed i relativi consumi.

## I BENEFICI AMBIENTALI DEL SERVIZIO FILOVIARIO

TEP dispone, per il servizio urbano, di linee esercitate da filobus: si tratta di un mezzo che, oltre a minimizzare le emissioni dirette (le uniche emissioni sono prodotte dai filobus "bimodali", che dispongono di alimentazione a gasolio oltre a quella elettrica per potersi muovere anche in zone ove non esiste la linea aerea), consente anche una notevole riduzione dell'energia consumata grazie alla maggiore efficienza del motore elettrico rispetto a quello diesel.

La Tabella 2 presenta il confronto dei consumi/Km nel corso del 2009 fra gli autobus di dimensioni equivalenti alimentati a gasolio e a trazione elettrica (filobus ed autobus bimodali elettrico/gasolio) utilizzati per il servizio urbano. Il dato è stato calcolato in base alla media consumi e dei Km percorsi da ciascuno dei mezzi delle due tipologie.

	Consumi in MJ/Km		Emissioni in grammi di CO <sub>2</sub> <sup>5</sup>	
	Diretti	Complessivi	Dirette	Complessive
Autobus gasolio	15,9	16,7	1.160	1.218
Filobus e autobus bimodale (elettrico/gasolio)	8,6	16,4	58	1.137

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

Dalla tabella è possibile osservare che i consumi dei mezzi con trazione elettrica è oltre il 46% in meno di quelli alimentati a gasolio, mentre la riduzione di emissioni è limitata in quanto TEP acquista energia elettrica che proviene principalmente da centrali con elevata produzione di CO<sub>2</sub>

## 5.3 Emissioni in atmosfera

### 5.3.1 Emissioni gassose

Le emissioni gassose in atmosfera di TEP sono di tipo:

- diretto, dovuto alle combustioni dei mezzi e degli impianti di riscaldamento e alle emissioni, peraltro molto limitate, delle attività di carrozzeria;
- indiretto, dovute all'energia elettrica impiegata per usi industriali, per il condizionamento degli edifici e per l'illuminazione degli impianti e alle emissioni dei subaffidatari.

L'attenzione alla riduzione dell'impatto ambientale è dimostrata dall'evoluzione della composizione del parco mezzi suddiviso secondo le classi ambientali presentate in Figura 8. La classificazione dei mezzi è fornita secondo le classi ambientali definite dalle normative europee per l'omologazione dei mezzi. Si precisa inoltre che nel parco, oltre ai veicoli elettrici e a quelli alimentati a gasolio o metano sono presenti:

- filobus bimodali gasolio – elettrici con motorizzazione secondo lo standard Euro 3. Si tratta di mezzi che normalmente sono alimentati tramite la rete aerea, ma, ove non è possibile fruirne, percorrono anche tratti con alimentazione a gasolio (all'incirca nel 2009 hanno rappresentato il 10% dell'intera percorrenza);

---

<sup>5</sup> I consumi e le emissioni di CO<sub>2</sub> dirette sono quelli relativi all'energia e alle emissioni generati dai consumi e dalle emissioni dei mezzi (autobus e filobus). Quelli complessivi comprendono anche la produzione e il trasporto del gasolio e dell'energia elettrica. Non sono conteggiati consumi e emissioni indirette originati dalla manutenzione dei mezzi e dalla costruzione e dalla manutenzione della linea aerea

- autobus ibridi elettrici – gasolio, cioè che utilizzano un motore a gasolio per generare l'elettricità necessaria al motore elettrico utilizzato per la trazione. Sono mezzi classificabili secondo lo standard Euro 3;
- autobus alimentati a gasolio a standard Euro 2, convertiti nel corso del 2007 a standard Euro 4 per mezzo dell'installazione di un filtro CRT;
- autobus EEV (emissioni estremamente contenute), alimentati a metano.

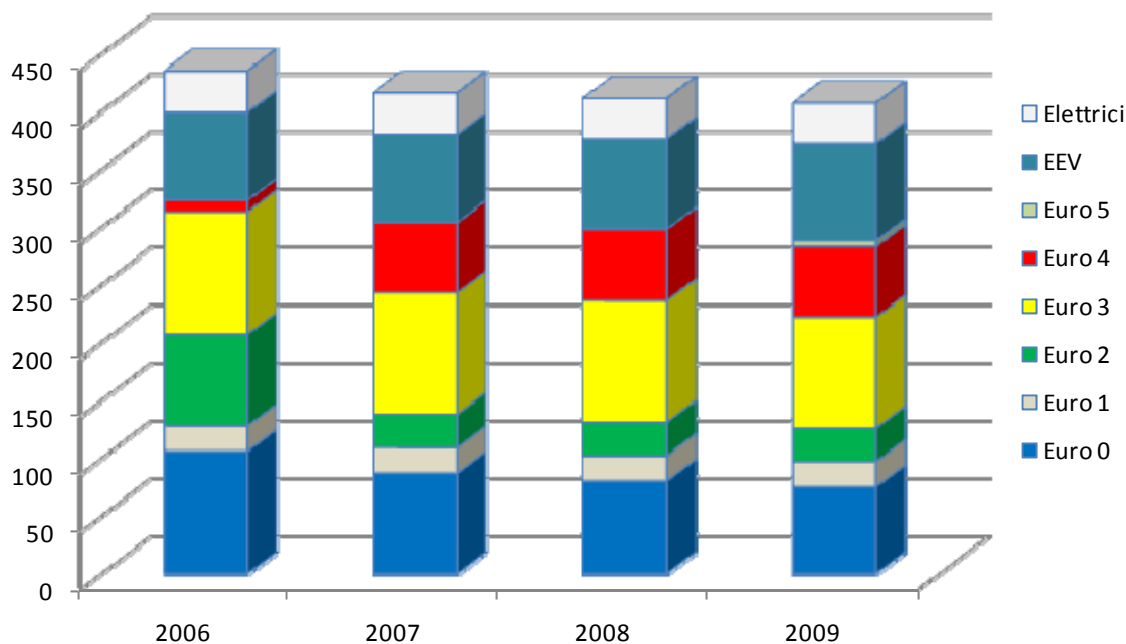


Figura 8 – Classe ambientale dei mezzi

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

Il miglioramento della qualità ambientale del parco avvenuto nel 2006 e, in misura minore nel 2009, trova riscontro nell'andamento delle emissioni presentato nella Figura 9: la riduzione del particolato (che incide negativamente sulla salute della popolazione) è del 28% e intorno al 30% quella del monossido di carbonio e degli ossidi di azoto.

La crescita delle emissioni di CO<sub>2</sub> è causata da:

- maggiore potenza (e quindi maggiori consumi) degli autobus messi in servizio;
- maggiori emissioni generate dagli autobus alimentati a metano, a causa del minore rendimento dei motori. L'investimento in autobus a metano è comunque ampiamente giustificato dal contributo che essi forniscono al contenimento delle emissioni di polveri sottili che rappresentano la priorità assoluta per la riduzione dell'impatto dei mezzi in ambito urbano.

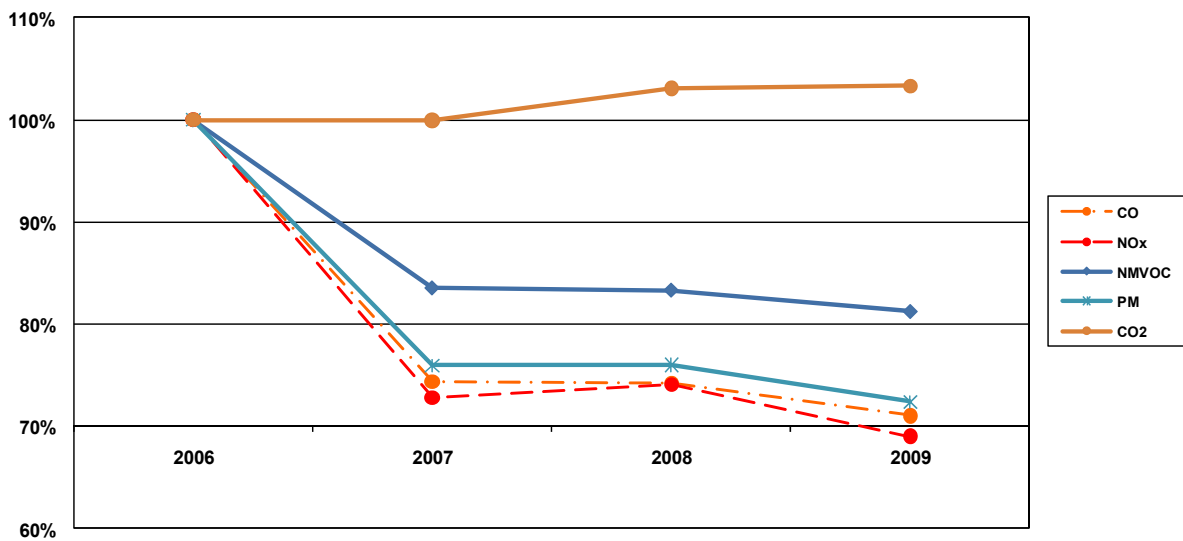


Figura 9 – Andamento emissioni/Km dei mezzi

### 5.3.2 Emissioni con impatto sull'ozono

Gli impianti di condizionamento degli uffici utilizzano circa 97 Kg di gas R22 e circa 20 Kg di gas R407C e sono tenuti sotto controllo secondo quanto prescritto dalle norme di legge.

Gli impianti di condizionamento degli autobus sono equipaggiati con gas R134a (per un peso complessivo di circa 1000 Kg) e tenuti sotto controllo attraverso verifiche della presenza dei gas refrigeranti e ricariche nel caso di perdite. Il consumo di gas è abbastanza rilevante (728 Kg nel 2006, 640 nel 2007, 764 nel 2008 e 800 nel 2009): il tipo di gas utilizzato, non essendo un CFC, non ha impatto sul buco dell'ozono, però, a causa del GWP di 1.300 genera emissioni equivalenti di 1.040 tonni di CO<sub>2</sub>, che sono incluse nella tabella dell'A 1.3.

## 5.4 Approvvigionamento e scarico delle acque

L'acqua viene utilizzata per:

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

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

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

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

significativa riduzione dell'acqua prelevata dagli acquedotti il cui andamento negli anni è presentato al § A 1.3.

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

Il quantitativo degli scarichi (escluse le acque meteoriche) è in prima approssimazione circa il 98% di quello dei consumi salvo le evaporazioni e l'acqua utilizzata a scopi alimentari.

## **5.5 Rifiuti**

I quantitativi maggiori di rifiuti prodotti sono relativi a:

- fanghi di lavaggio degli autobus, che rappresentano il 41% dei rifiuti complessivamente prodotti tra il 2006 e il 2009;
- metalli e ferro, prodotti dalle attività di manutenzione di TEP Services e da lavori in azienda e sulla linea aerea, che rappresentano il 14%;
- imballi prodotti dalle attività di manutenzione, per il 13% del totale;
- olio esausto, che rappresenta il 10%%;
- batterie al piombo, che rappresentano il 10%.

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

Da rilevare che nel corso del 2009 si è avuta una crescita abnorme dei fanghi di lavaggio prodotti (circa 56 tonnellate) a seguito dello svuotamento delle vasche di raccolta dovuto a lavori effettuati nel corso dell'anno. Ciò spiega anche l'incremento nel quantitativo di rifiuti prodotti nel corso del 2009 rispetto agli anni precedenti.

## **5.6 Incidenti e sanzioni ambientali**

Nel corso degli anni ai quali fa riferimento il Rapporto, non si sono verificati incidenti ambientali né sono pervenuti reclami ambientali significativi.

Nello stesso periodo non si sono registrate contestazioni o sanzioni ambientali dagli Enti di controllo.

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

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

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

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

Esiste una rilevazione del rumore emesso dal sito effettuata nel 2005, a seguito della quale sono stati presi provvedimenti di carattere logistico per minimizzare i rumori emessi dagli autobus in manovra, che comunque rientrano nei limiti previsti dalla zonizzazione.

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

### **6.1 Premessa**

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

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

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

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

TEP ha avviato nel corso del 2009 il progetto per lo sviluppo di un Sistema di Responsabilità Sociale secondo la SA 8000, ritenuto uno strumento per testimoniare il proprio impegno e per diffonderne i principi fra i fornitori e sul territorio. Lo sviluppo è facilitato dalla presenza in TEP di una cultura orientata al rispetto dei diritti dei lavoratori e, più in generale, ad operare secondo i principi della Responsabilità Sociale.

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

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

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

TEP rispetta pienamente tutti i contratti collettivi nazionali e quelli aziendali, che sono il risultato della contrattazione con le organizzazioni sindacali locali. Non esistono discriminazioni di alcun tipo tra

dipendenti: per tutti i lavoratori i trattamenti economici e normativi sono quelli previsti dalla contrattazione applicabile ad ogni singola categoria.

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

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

Il § A 1.4 presenta i dati relativi all'andamento del personale tra il 2006 e il 2009. Le variazioni avvenute nel corso del 2009 sono dovute a:

- Contrazione dell'organico
- Riquilibratura di alcune figure professionali impiegate.

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

TEP e TEP Services nel 2009 non hanno utilizzato lavoro somministrato (lavoro interinale).

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

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

- INPS (Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale);
- Fondo Priamo (fondo volontario destinato ai dipendenti delle aziende di Trasporto Pubblico Locale), a cui contribuiscono pariteticamente l'azienda e il dipendente per il 2% delle voci retributive previste (retribuzione tabellare, contingenza, scatti, mensa e TDR). Al 31 dicembre 2009 erano iscritti i 3 dirigenti, 375 dipendenti di TEP S.p.A. e 20 di TEP Services;
- Fondo Previdai di previdenza integrativa per i Dirigenti.

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

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

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

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

#### **PREMIO DI RISULTATO**

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

Per il personale dirigente l'erogazione della retribuzione variabile incentivante è subordinata al raggiungimento di predefiniti indicatori di bilancio (mantenimento di un valore di A-B pari a quello del bilancio consuntivo dell'anno precedente), al rispetto dei parametri di contratto di servizio utili per il conseguimento al 100% delle integrazioni previste, al raggiungimento degli obiettivi definiti negli accordi individuali annuali (obiettivi di efficienza ed efficacia, obiettivi progettuali). Nel 2009, la liquidazione media del risultato relativo al 2008 è stata pari al 94% del valore teorico standard. Nel 2010, la liquidazione media del risultato relativo al 2009 è stata pari al 100,8% del valore teorico standard.

Per il personale quadro l'accordo è strutturato in termini coerenti con quello dei dirigenti: l'obiettivo di bilancio e quello di rispetto dei parametri contrattuali sono gli stessi, cui si aggiunge il rinnovo/conferma della certificazione di qualità. Gli obiettivi individuali devono essere definiti dai dirigenti competenti e, se questo non avviene, debbono essere proposti dagli interessati. In assenza di definizione degli obiettivi decade il diritto alla relativa quota di PdR. Vi è poi una componente valutativa, da effettuarsi da parte dell'intero gruppo dirigente o dal Presidente/Direttore Generale per i quadri in staff, che misura l'operato dei quadri in termini problem solving, capacità gestionale, relazionale e propositiva. La liquidazione media del risultato 2008 è stata pari al 95,87% del valore teorico standard per l'annualità.

Per il restante personale l'accordo prevede il raggiungimento di obiettivi di produttività ed efficienza, di qualità e di adeguate performance di bilancio. Sono individuati anche obiettivi individuali di qualità della prestazione. Il budget è determinato sulla base della somma dei punti parametrici degli agenti, con un valore punto di € 9,326984. Il sistema di riparto è basato su presenza effettiva e sul parametro retributivo. La liquidazione media del risultato 2008 è stata pari al 101,42% del valore teorico standard (per conseguimento degli obiettivi generali è stato erogato il 95,01%, cui si è aggiunto il 5,41% medio relativo agli obiettivi individuali). Nel 2010, la liquidazione media del risultato relativo al 2009 è

stata pari al 107,056% del valore teorico standard (per conseguimento degli obiettivi generali è stato erogato il 101,4%, cui si è aggiunto il 5,656% medio relativo agli obiettivi individuali)..

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

### **6.3 Sviluppo del personale**

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

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

La riduzione delle ore è dovuta a riduzioni di budget e alla difficoltà di organizzare corsi per il personale impiegato sui filobus.

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

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

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

Le segnalazioni di irregolarità possono provenire da Responsabili aziendali, dal personale addetto alla gestione e al controllo del servizio erogato e, per mezzo di reclami o segnalazioni, da utenti. In tutti i casi viene avviata un'indagine che può generare una contestazione ovvero richieste di spiegazioni al dipendente, che ha la possibilità di fornire le proprie controdeduzioni prima che l'azienda assuma un provvedimento disciplinare nei suoi confronti. A questo punto il dipendente può presentare ricorso per via gerarchica al Consiglio di Amministrazione oppure al Consiglio di Disciplina a seconda delle fattispecie. Il Consiglio di Disciplina è un organismo nominato dalla Provincia, nell'ambito dei poteri delegati dalle Regioni, composto da tre membri effettivi e tre membri supplenti proposti da azienda e sindacato normato dalla legge, il cui Presidente è indipendente e di norma individuato tra esperti in campo giuslavoristico. Gli importi delle multe disciplinari sono versati alla gestione INPS.

Nel corso del 2008 TEP ha definito nuove modalità di gestione dei procedimenti disciplinari, prevedendo un incontro con le persone interessate preliminarmente all'elevazione delle contestazioni formali, allo scopo di comprendere le cause della mancanza e di valutare altre situazioni contingenti. Come si può rilevare dall'A 1.4, quest'approccio ha fornito risultati molto positivi, in quanto in diversi

casi è stato possibile evitare la somministrazione delle sanzioni e, soprattutto, il dialogo con le persone ha permesso loro di comprendere le ragioni dell'Azienda e di metterle in condizione di evitare il ripetersi di situazioni analoghe. Ciò spiega la considerevole riduzione delle sanzioni disciplinari nel corso del 2008. Nel 2009 la situazione è però peggiorata in particolare per quanto riguarda le giornate di sospensione.

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

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

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

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

Nel corso del 2010 si prevede l'individuazione, da parte delle organizzazioni sindacali del Rappresentante dei Lavoratori previsto dalla norma SA 8000 che potrà ricevere reclami in aggiunta ai canali fino ad oggi utilizzati.

## **6.6 Altri aspetti**

### **TEMPO LIBERO E ASSOCIAZIONISMO**

Il CRAL è un'associazione senza scopi di lucro dotata di autonomia finanziaria il cui patrimonio è costituito dalle quote dei soci e dal contributo dell'azienda (che per il 2009 è assommato a € 6357,36). Il CRAL si propone di favorire l'associazionismo e la solidarietà fra i lavoratori dell'azienda attraverso iniziative ricreative, sportive, culturali e sociali. Al 31 dicembre 2009 risultavano iscritti 587 dipendenti.

## **6.7 Salute e sicurezza**

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

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

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

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

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

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

TEP agisce per prevenire gli incidenti e gli infortuni attraverso:

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

Nel corso del 2009 il numero di infortuni si è ridotto di circa il 10%, come pure l'indice degli infortuni passato da 4,89 infortuni ogni 200.000 ore lavorate (dato utilizzato a livello internazionale che corrisponde a circa 100 dipendenti per orari di 200 ore lavorate/anno e a 110 per le prestazioni lavorative medie italiane). E' soprattutto diminuita fortemente la gravità degli infortuni, per cui l'indice dei giorni di assenza dal lavoro è passato da 241,74 a 157,64, accelerando la discesa che è avvenuta negli ultimi anni e si può rilevare al § A 1.4. Questo miglioramento è avvenuto in un anno caratterizzato da un rilevante investimento in ore di formazione sulla sicurezza, che certamente hanno contribuito alla riduzione degli infortuni, in particolare di quelli più gravi, che spesso hanno origine da comportamenti non adeguati delle persone o dal mancato utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale).

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

Nel corso del 2009 sono state rilevate 3 malattie professionali riconosciute da INAIL.

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

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

### **7.1 Premessa**

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

### **7.2 Rapporti sindacali**

Il rispetto dei diritti sindacali è uno dei valori condivisi all'interno dell'azienda, per cui non solo l'azienda assicura la piena osservanza delle norme e degli accordi nazionali, ma anche mette a disposizione dei rappresentanti sindacali delle sigle riconosciute a livello nazionale strumenti per comunicare con i propri iscritti sui luoghi di lavoro e, quando necessario, fornisce spazi per riunioni. I rappresentanti sindacali godono di permessi per l'espletamento del loro mandato nei limiti stabiliti dal CCNL e dalla contrattazione aziendale e nel corso del 2009 hanno fruito di 8186,85 ore di permesso sindacale retribuito (corrispondenti mediamente una persona in permesso sindacale permanente per ogni sigla rappresentata).

Da rilevare il basso numero di ore di sciopero del 2009 dovute a:

- rinvio degli scioperi già programmati dalla OO.SS.;
- quasi nulla partecipazione agli altri proclamati dai COBAS.

Nell'ambito dello sviluppo del progetto SA 8000, l'azienda formalizzerà le prassi già in vigore che stabiliscono:

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

### **7.3 Discriminazioni**

In linea con i principi della Responsabilità Sociale, il Gruppo ha sempre operato per evitare discriminazioni di qualunque tipo (età, sesso, razza, religione, orientamento politico, ecc.) nel proprio rapporto con i lavoratori, sia in occasione di assunzioni che per le valutazioni delle prestazioni fornite e

nell'assegnazione dei turni di lavoro. In particolare, nel rispetto del CCNL, il Gruppo TEP non opera discriminazioni nel trattamento economico del personale.

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

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

Attualmente TEP è tra le poche aziende di Trasporto Pubblico Locale ad avere nel proprio organico una persona avente cittadinanza europea e non italiana.

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

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

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

- il rapporto qualità/prezzo delle forniture;
- l'affidabilità del fornitore
- la reperibilità dei prodotti e la fornitura di servizi in tempi brevi (che favorisce, i fornitori presenti sul territorio).

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

- con procedure concorsuali per importi superiori a €412.000 per forniture e servizi e 5.215.000 per i lavori;
- con gare o trattative private per forniture e servizi superiori a € 206.000 e lavori superiori a € 200.000 e inferiori alle soglie di gara;
- tramite contratti di cottimo fiduciario con almeno 5 offerte per importi superiori a € 20.000 per forniture e servizi e €40.000 per i lavori e inferiori alle soglie per gare o trattative private;
- tramite affidamento diretto per gli importi inferiori a € 20.000 per forniture e servizi e € 40.000 per i lavori.

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

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

TEP ha rispettato nel corso del 2009 i termini di pagamento nei confronti dei fornitori, in tutti i casi in cui essi hanno rispettato le procedure di rendicontazione delle proprie attività, non si siano verificati contenziosi di alcun tipo e siano stati disponibili i fondi previsti per il pagamento.

## **7.5 Iniziative di carattere sociale**

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

- la pubblicità gratuita sui mezzi per iniziative ed Enti di carattere sociale;
- il progetto, finanziato dalla Provincia e sviluppato in collaborazione con ACI, per il conseguimento dei certificati abilitativi alla professione di autista di linea;
- il progetto di sostegno finanziario a giovani e donne residenti a Parma, idonei all'assunzione, per il conseguimento dei certificati abilitativi alla professione di autista di linea, con l'impegno di restituire il finanziamento in forma rateale una volta assunti;
- la promozione di titoli di viaggio a tariffa agevolata a favore dei nuclei familiari con 5 o più componenti. Nel corso del 2008, la diffusione del materiale informativo pubblicato è stata accompagnata da una campagna pubblicitaria a mezzo radio e stampa.
- la campagna di sensibilizzazione, conclusa nel 2007, sul tema dell'evasione tariffaria, diffusa a mezzo stampa e Internet. L'iniziativa è stata insignita con premio Montecelio per la comunicazione pubblica e col premio Mediastars.
- la campagna sulla sicurezza a bordo dei mezzi, realizzata nel 2007. Il progetto suggeriva alcuni comportamenti da tenere nei luoghi affollati ed in particolare a bordo dei bus allo scopo di creare un modello di sicurezza partecipata e a combattere l'indifferenza. L'iniziativa è stata promossa tramite i mezzi di informazione e spot animati proiettati sui video di bordo ed è stata diffusa anche con l'invio di materiale informativo nei centri anziani della città e della provincia.
- l'acquisto, quando possibile di biglietti e strenne legati a finalità benefiche. In particolare in occasione del Natale 2009, TEP ha acquistato biglietti di Natale dell'Unicef, mentre la strenna natalizia per i dipendenti consisteva in un libro fotografico i cui ricavi, realizzati quasi interamente con il lotto acquistato da TEP, sono andati a finanziare una borsa di studio per la ricerca sul cancro dell'A.I.R.C. (Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro).

Tra le iniziative a fine sociale rientra anche l'acquisto 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.

## **7.6 Etica degli affari**

Nel corso del 2009 TEP ha esteso il Sistema Integrato per comprendere anche gli aspetti relativi alle problematiche indirizzate dal Dlgs 231/01 (denominato "Progetto 231")<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Il Dlgs. n. 231/2001 ha introdotto il principio della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e degli enti privi di personalità giuridica per la commissione di alcune fattispecie di reato, commesse a favore dell'azienda, previste dal codice penale da parte di propri amministratori e dipendenti. Le fattispecie affrontate dal Dlgs. sono prettamente inerenti ai reati contro la Pubblica Amministrazione (corruzione, malversazione, concussione etc.) e sono state estese ai reati societari dal decreto legislativo 61/2002 e da quelli successivi che hanno esteso l'ambito applicativo della disciplina in questione anche ad altre tipologie di reato quali la falsità in monete, carte di pubblico credito e in valori di bollo (art. 25-bis introdotto dal D.L. 350/2001), i delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico (art. 25 quater introdotto dalla legge 7/2003) ed i delitti contro la personalità individuale (art. 25-quinquies introdotto dalla legge 228/2003). I decreti prevedono un'esimente a favore di quegli enti che si siano dotati di modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire i reati considerati.

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

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

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

Nel corso degli anni passati non si sono verificati casi o tentativi di corruzione né sono stati annullati contratti con fornitori per questa ragione, per cui non è stato necessario pianificare interventi di formazione al personale, che sono previsti in occasione dello sviluppo del Sistema 231.

## ALLEGATO 1 - INDICATORI

### A 1.1 *Dati economici*

GRI G3	Parametro	2006	2007	2008	2009
EC1	<b>Valore economico generato</b>	<b>51.158.161</b>	<b>51.622.976</b>	<b>52.756.584</b>	<b>52.252.926</b>
	da servizio di trasporto pubblico (inclusi contributi per servizi aggiuntivi) <sup>7</sup>	41.862.225	42.584.908	43.421.215	43.704.185
	da servizi di turismo e servizi speciali	1.371.513	1.070.203	1.154.357	1.077.628
	da servizi di manutenzione veicoli	79.659	153.890	128.909	87.596
	altri ricavi (inclusi contributi in c/esercizio)	6.965.176	7.315.204	7.296.238	6.962.330
	partecipazioni e altri proventi finanziari	404.038	498.771	755.865	421.187
	<b>Valore economico distribuito</b>	<b>45.498.785</b>	<b>45.594.929</b>	<b>46.715.885</b>	47.269.518
	Costi operativi (pagamenti fornitori e spese di periodo, ecc)	18.800.320	18.998.148	19.998.863	20.017.154
	Costi del personale (compreso oneri sociali, TFR e benefit, per esempio: contributo casa e trasporto, uscite agevolate, ecc.)	25.075.439	25.315.876	25.927.334	26.260.406
	Oneri diversi di gestione	335.826	418.246	419.945	405.442
	Pagamenti a fornitori di capitale (dividendi, interessi passivi, ecc.)	260	2.252	689	6.855
	Proventi, oneri straordinari e rettifiche	-524.838	- 297.583	- 66.287	-695.909
	Tasse e sanzioni relative	1.811.778	1.157.990	435.341	1.275.570
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>5.659.376</b>	<b>6.028.047</b>	<b>6.040.699</b>	<b>4.983.408</b>	
<b>Risultato di esercizio</b>	<b>222.557</b>	<b>294.091</b>	<b>112.891</b>	<b>368.900</b>	
EC3	<b>Contributi versati nell'anno per fondi pensionistici</b>	<b>4.790.810</b>	<b>4.707.742</b>	<b>4.720.593</b>	<b>5.241.562</b>
	<b>Accantonamento per il trattamento di fine rapporto</b>	<b>1.475.224</b>	<b>1.589.272</b>	<b>1.547.842</b>	<b>1.471.168</b>
	<b>Fondo per il trattamento di fine rapporto (al 31/12)</b>	<b>11.720.806</b>	<b>10.834.629</b>	<b>10.548.131</b>	<b>9.968.146</b>
EC4	<b>Finanziamenti ricevuti da Enti Pubblici/Governativi</b>	<b>5.169.776</b>	<b>5.891.260</b>	<b>5.854.692</b>	<b>5.470.297</b>

<sup>7</sup> Rispetto al Rapporto 2008 i ricavi comprendono anche i contributi per servizi aggiuntivi (che a tutti gli effetti rappresentano un corrispettivo per il servizio erogato), che nel Rapporto precedente facevano parte della voce "altri ricavi"

<b>EC8</b>	<b>Investimenti in infrastrutture e servizi, di cui:</b>	<b>7.886.073</b>	<b>1.406.820</b>	<b>2.826.085</b>	<b>5.956.064</b>
	mezzi di trasporto (autobus e filobus) <sup>8</sup>	6.978.200	943.356	1.816.500	3.721.300
	Tecnologie (strumenti informatici, software, ecc.)	759.680	387.385	868.343	2.121.040
	Altro	148.193	76.079	141.242	113.724

---

<sup>8</sup> Costi di acquisto esclusi eventuali contributi in conto investimenti che sono conteggiati nell'ambito dei bilanci di esercizio, detraendoli dalle quote di ammortamento annuali.

## A 1.2 Servizio

GRI G3	Parametro	2006	2007	2008	2009
N/P	Km prodotti (*1000) complessivi	14.890	15.050	14.867	14.851
	- di cui, per servizi urbani (Parma, Fidenza, Prontobus, ecc.)	8.472	8.721	8.472	8.528
	- per servizi extraurbani	5.101	5.121	5.177	5.122
	- per servizio Happybus	704	726	705	695
	- per servizi turistici e servizi speciali	613	482	513	506
	Km percorsi dai mezzi aziendali (*1000)	13.324	12.709	12.966	12.967
	- di cui, Km percorsi dai filobus aziendali (*1000)	363	429	425	433
	Viaggiatori (*1000)	33.880	35.696	37.459	37.531
	Numero di autobus circolanti (al 31 dicembre)	412	409	399	394
	Percentuale di Km percorsi dai mezzi aziendali a pianale ribassato (servizi urbano ed extraurbano)	59%	62%	62%	67%
	Percentuale di Km percorsi dai mezzi aziendali climatizzati (servizi urbano ed extraurbano)	83%	86%	86%	90%
	Velocità commerciale media servizio (Km/ora)	21,2	21,2	21,4	21,5
PR2	Numero incidenti passivi ogni 100.000 km percorsi	4,10	3,74	3,68	3,50
	Numero di mezzi con telecamera per videosorveglianza	0	0	32	32
	Numero di reclami relativi alla sicurezza del servizio	16	33	39	50
	Percezione della sicurezza da parte dei clienti (percentuale di clienti soddisfatti)	91%	86%	94%	92%
PR3	Numero di copie di orari distribuiti	44.000	44.000	44.000	46.000
	Percentuale di paline con orario	100%	100%	100%	100%
	Numero di fermate attrezzate con paline elettroniche a messaggio variabile	60	60	60	60
PR4	Numero di contestazioni ricevute da Enti di controllo relative all'informazione all'utenza	0	1	1	1
	Numero di reclami relativi all'informazione all'utenza	5	5	5	9
	Percentuale di corse con ritardi inferiori a 10 minuti (rispetto al totale delle corse effettuate)	95%	95%	94%	98%
PR5	Percentuale di corse effettuate su corse programmate (escluse corse supplementari)	99,3%	99,3%	99,7%	99,9%
PR8	Numero di reclami ricevuti relativi alla qualità del servizio	448	443	503	567
	Numero di reclami ricevuti relativi al mancato rispetto della privacy o a perdita dei dati degli utenti	0	0	0	0

<b>GRI G3</b>	<b>Parametro</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
	Numero di contestazioni ricevute dall'Ente Affidatario o da altri Enti di controllo relativi al mancato rispetto degli standard di servizio	0	1	1	3
<b>PR9</b>	Importo monetario (Euro) delle sanzioni ricevute dall'Ente Affidatario o da altri Enti di controllo relativi al mancato rispetto degli standard di servizio	N/R	15.850	18.850	19.500

## A 1.3 Ambiente

GRI G3	Parametro	2006	2007	2008	2009
EN1	Materiali per manutenzioni (tonn) <sup>9</sup>	113,7	124,2	123,8	124,4
	Stima del peso dei nuovi autobus inseriti nell'autoparco (tonn)	403,2	2,8	46,3	134,9
EN3	<b>Energia primaria acquistata (GJ), di cui:</b>	<b>193.467</b>	<b>197.624</b>	<b>202.866</b>	<b>206.905</b>
	Gasolio e metano per trazione autobus	182.949	183.800	188.390	194.317
	Metano e gasolio per altri usi (automezzi di servizio, riscaldamento, ecc.)	10.518	13.824	14.476	12.589
	<b>Totale energia primaria consumata (GJ)</b>	<b>193.467</b>	<b>197.624</b>	<b>202.866</b>	<b>206.905</b>
EN4	Energia (elettrica e gasolio) per trazione filobus e autobus bimodali	4.869	5.558	5.950	6.458
	Energia elettrica per altri usi (macchinari, impianti e uffici)	5.459	6.202	6.480	7.107
	Consumi di terzi per l'erogazione del servizio	45.215	36.092	45.594	38.336
	Altri consumi di terzi (trasporto carburanti)	390	358	361	355
	<b>Totale energia indiretta consumata (GJ)</b>	<b>55.933</b>	<b>48.210</b>	<b>58.384</b>	<b>52.256</b>
	<b>TOTALE ENERGIA CONSUMATA (GJ)</b>	<b>249.400</b>	<b>245.834</b>	<b>261.250</b>	<b>259.161</b>
	<b>Energia acquistata (GJ)</b>	<b>203.795</b>	<b>209.384</b>	<b>215.296</b>	<b>220.470</b>
N/D	Consumo energetico per la produzione del servizio (GJ)	233.423	225.808	240.294	239.466
	Consumo energetico per km percorso dagli autobus aziendali (Gj/1000 km)	14,81	15,06	15,61	15,64
	Consumo energetico per passeggero (J/Km)	6,89	6,33	6,41	6,38
EN16	Emissioni gassose dirette totali (tonn di CO2 equivalenti)	14.630	14.044	14.805	14.686
	Emissioni gassose indirette totali (tonn di CO2 equivalenti)	4.070	4.204	4.330	4.609
	<b>Emissioni gassose complessive (tonn di CO2 equivalenti)</b>	<b>18.700</b>	<b>18.248</b>	<b>19.135</b>	<b>19.295</b>
EN20	<i>Altre emissioni significative (complessive) (tonn)</i>				
	CO	48,3	34,3	34,8	33,6
	NOx	165,3	131,8	133,7	131,3
	NMVOc	14,46	10,05	10,40	9,76
	PM	5,83	4,23	4,31	4,13
EN8	Acqua utilizzata (prelevata da acquedotto) (m3/anno)	14.225	14.694	12.134	9.688
EN21	Quantità di acqua scaricata (eccetto acqua piovana e scarichi urbani) (m <sup>3</sup> )	12.800	13.100	10.800	8.650

<sup>9</sup> Rispetto al Rapporto 2008 è stato considerato il peso dei soli materiali utilizzati per le manutenzioni perché maggiormente significativo

<b>EN22</b>	<b>Quantità totale di rifiuti (Kg)<sup>10</sup></b>	<b>154.447</b>	<b>118.496</b>	<b>133.809</b>	<b>185.645</b>
	Rifiuti pericolosi	31.379	31.991	34.259	44.056
	Rifiuti non pericolosi	123.068	86.505	99.550	141.589
	Quantità recuperata	25%	38%	36%	23%

**Fattori di conversione:**

**Gasolio:**

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

**Metano**

- 1000 m<sup>3</sup> = 39,01 GJ
- 1 tonnellata = 54,38 GJ

**Energia elettrica**

- 1 GWh = 3,6 GJ

Calcoli delle emissioni realizzati con il software Copert 4 rel. 5.1

---

<sup>10</sup> Non sono compresi i quantitativi smaltiti come rifiuti solidi urbani e il peso degli autobus in quanto vengono venduti a ditte specializzate che provvedono, se non più utilizzabile, allo smaltimento e/o al recupero delle parti riutilizzabili

## A 1.4 Personale

GRI G3	Parametro	2006	2007	2008	2009
LA1	<b>Forza lavoro (al 31/12 di ciascun anno)</b>				
	<b>Qualifiche</b>				
	Dirigenti	4	4	4	3
	di cui donne	0	0	0	0
	Funzionari/Quadri	6	6	6	6
	di cui donne	2	2	2	2
	Impiegati (tutti i settori, compreso esercizio e Service)	54	54	53	53
	Personale di movimento (conducenti e controllori)	485	512	488	483
	Personale operaio (coordinatori, manutentori, magazzinieri)	53	55	52	51
	Altro personale	0	0	0	0
	<b>Totale dipendenti</b>	<b>602</b>	<b>631</b>	<b>603</b>	<b>596</b>
	<b>Contratti di lavoro</b>				
	Contratti full time a tempo indeterminato	558	567	529	527
	Contratti part time a tempo indeterminato	35	35	44	42
	Contratti full time a tempo determinato	1	0	2	1
	Contratti part time a tempo determinato	0	0	0	0
	Contratti di apprendistato/formazione lavoro	9	29	28	20
	N° dipendenti appartenenti a categorie protette	6	6	6	6
	Collaborazioni / lavori a progetto	1	0	0	0
	Contratti interinali /somministrazione lavoro/consulenze full time	11	0	0	0
Stage	0	0	0	0	
Forza media nel corso dell'anno	597	610	598	588	
N/P	Tasso di assenteismo (percentuale giornate lavorative)	7,3%	7,3%	7,3%	7,2%
LA2	<b>Uscite dall'azienda nel corso dell'anno</b>	<b>38</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	<b>9</b>
	Dimissioni volontarie	13	19	14	4
	Licenziamenti	1	1	2	1
	Pensionamenti	24	9	25	4
	Decessi	0	1	0	0
	Percentuale di donne uscite dall'azienda sul totale delle donne presenti	10%	2%	2%	0
	Percentuale di uscite per età (sul totale dei dipendenti di quella fascia)				
	< 30 anni	4%	4%	8%	0

<b>GRI G3</b>	<b>Parametro</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
	da 30 a 50 anni	3%	4%	3%	0,9%
	oltre 50 anni	13%	7%	15%	11,6%
<b>LA4</b>	Percentuale di personale rappresentato dalle organizzazioni sindacali e garantito dai contratti collettivi	100%	100%	100%	100%
	Iscritti alle organizzazioni sindacali	457	429	400	370
<b>LA7</b>	Numero complessivo di infortuni al personale (esclusi infortuni in itinere)	39	39	25	22
	Numero di infortuni in itinere	3	8	5	4
	infortuni a lavoratori dipendenti	39	39	25	22
	infortuni a lavoratori con contratto formazione lavoro o con contratti atipici	0	0	0	0
	infortuni a lavoratori di ditte esterne operanti presso le sedi aziendali	0	0	0	0
	Numero di infortuni con prognosi > 40 giorni	3	10	9	2
	Giorni persi per infortuni e malattie professionali	1441	1451	1236	806
	Indice di infortuni (n° di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	7,90	7,64	4,89	4,45
	Indice di giorni di assenza dal lavoro (giorni per 200.000 ore lavorate)	291,98	284,25	241,74	157,64
	Numero di morti sul lavoro	0	0	0	0
<b>LA8</b>	Ore di formazione relative alla sicurezza	1269	118	225	1230,5
	Partecipanti alla formazione per la sicurezza	475	55	32	430
<b>LA10</b>	<b>Ore di formazione totali</b> , di cui:	11.115	15.659,5	5.462,5	2154,4
	Dirigenti	265	77	61	26
	Funzionari/Quadri	1575	391	60,5	95
	Impiegati	2.637	405	618,5	490,5
	Personale di movimento	6.534	12826	4475	1454,4
	Personale operaio (manutentori)	104	1960,5	247,5	88,5
	Altro personale (call center, portinerie, servizi vari)	0	0	0	0
	<b>Ore medie di formazione per dipendente</b> , di cui:	19,61	23,46	9,63	3,6
	Dirigenti	66,25	19,25	15,25	8,7
	Funzionari/Quadri	262,50	65,16	10,08	15,8
	Impiegati	43,95	6,75	10,1	9,1
	Personale di movimento	13,61	26,44	9,32	3,0
	Personale operaio (manutentori)	2,00	37,7	4,75	1,7
	Altro personale (call center, portinerie, servizi vari)	0,00	0	2,4	1,5
<b>LA13</b>	Percentuale di donne sul totale dei dipendenti	9,12%	9,03%	9,29%	9,06%

<b>GRI G3</b>	<b>Parametro</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
	Percentuale di donne in part time sul totale dei dipendenti in part time	29%	23%	16 %	29%
	<i>Distribuzione anagrafica del personale</i>				
	< 30	9,29%	10,46%	7,46%	5,38%
	da 30 a 50	73,13%	70,52%	75,62%	72,94%
	> 50	17,58%	19,02%	16,92%	21,68%
	Età media del personale	40,56	40,72	41,48	42,14
	N° dipendenti stranieri	0	0	1	1
	Anzianità media aziendale del personale	12,6	12,47	13,02	14,07

## **A 1.5      Responsabilità sociale**

<b>GRI G3</b>	<b>Parametro</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>HR4</b>	Numero di nuove denunce di casi di mobbing	0	1 <sup>11</sup>	0	2 <sup>12</sup>
<b>HR5</b>	Numero di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	5	5	5	5
	Ore annue di permesso sindacale pagate	7.594	8.167	8.918	8.187
	Ore di sciopero	7.870	1.270	3.017	68
<b>HR6</b>	Casi di lavoro minorile rilevati in azienda e presso i fornitori	0	0	0	0
<b>HR7</b>	Casi di lavoro forzato rilevati in azienda e presso i fornitori	0	0	0	0
<b>N/P</b>	Numero di reclami interni (ricorsi gerarchici e cause giudiziali aperte)	9	244 (237 CFL)	55 (47 CFL sosta)	34
<b>N/P</b>	Numero di provvedimenti disciplinari	94	131	69	80
<b>N/P</b>	Numero di giornate di sospensione <sup>13</sup>	25	73	58	99

<sup>11</sup> Rigettata da INAIL in quanto non giustificata

<sup>12</sup> Una rigettata da INAIL

<sup>13</sup> Non sono conteggiate le giornate di sospensione cautelare per procedimenti penali in corso

## ALLEGATO 2 - RIFERIMENTI LINEE GUIDA GRI G3

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

- il/i paragrafo/i ove i punti sono sviluppati (non vengono indicate le pagine per due ragioni:
  - i paragrafi hanno un'estensione limitata e quindi permettono una facile correlazione con i punti GRI G3;
  - il Rapporto viene pubblicato con formati diversi quindi potrebbe avere impaginazioni diverse, con il rischio di indicazioni errate;
- l'eventuale non applicabilità e le motivazioni;
- a non inclusione nel Rapporto e le motivazioni.

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

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

### **A 2.1**      ***Informativa standard***

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
<b>1</b>	<b>STRATEGIA E ANALISI</b>	
<b>1.1</b>	Dichiarazione della visione e della strategia dell'organizzazione relativamente al proprio contributo per uno sviluppo sostenibile	Lettera del Presidente § 1.7
<b>1.2</b>	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	§§ 1.3 - Cap. 2
<b>2</b>	<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	§§ 1.5 1.5.1 1.5.2 1.5.3 1.5.4 1.6 - Cap. 1
<b>3</b>	<b>PARAMETRI DEL REPORT</b>	
<b>3.1</b>	Periodo di rendicontazione (anno fiscale/solare) delle informazioni fornite	§ 1.2
<b>3.2</b>	Data di pubblicazione del report più recente	
<b>3.3</b>	Periodicità di rendicontazione	
<b>3.4</b>	Persona/e di contatto per il report	Ultima pagina del Rapporto
<b>3.5</b>	Processo per la definizione dei contenuti del report	§ 1.2
<b>3.6</b>	Perimetro del report	
<b>3.7</b>	Dichiarazioni di limitazioni specifiche dell'obiettivo e del perimetro del report	

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
3.8	Informazioni relative a joint venture, controllate impianti in leasing, attività in outsourcing ed altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità fra periodi ed organizzazioni	
3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo	Descritte al § I.2 e nei punti ove sono necessarie Utilizzati, salvo eccezioni dichiarate, i criteri definiti da G3/GRI
3.10	Variazioni significative rispetto agli anni precedenti ed effetto sulle informazioni inserite	Vedere il paragrafo I.2
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report	Variazioni dei dati o delle modalità di calcolo rispetto al Rapporto 2008 sono segnalate all'interno di ciascun paragrafo o tramite note a piè di pagina per i dati contenuti nelle tabelle. Nel caso di variazione delle modalità di calcolo, gli indicatori sono stati ricalcolati anche per gli anni precedenti per calcolo consentire un confronto omogeneo fra i diversi anni
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report	A 2.2
3.13	Politiche e pratiche attuati al fine di ottenere l'assurance esterna del report	§ I.2 Ultima pagina del Rapporto
4	<b>GOVERNANCE, IMPEGNI E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>	
	<b>Governance</b>	
4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i principali comitati che rispondono al consiglio d'amministrazione e che sono responsabili di specifici compiti, come la definizione della strategia o del controllo organizzativo	§§ 1.2 - 1.3 - 1.4 - 1.5 - 1.6 - 1.7
4.2	Ruolo esecutivo del Presidente	
4.3	In presenza di strutture unitarie di governo aziendale, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	§§ 1.2 - 1.3 - 1.4
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti per fornire raccomandazioni o direttive al CdA	§§ 1.1 - 1.2 - 1.3 - 1.4
4.5	Legame tra compensi del CdA e dei dirigenti e la performance dell'organizzazione	§§ 1.2 - 1.3 - 6.2
4.6	Attività in essere presso il CdA per evitare che si verifichino conflitti di interesse	§§ 1.2 - 1.3 - 1.4
4.7	Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del CdA e della Direzione per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione della sostenibilità	§§ 1.1 - 1.2 - 1.3 - 1.4

<b>RIFER. GRI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>RIFERIMENTO PARAGRAFO</b>
<b>4.8</b>	Missione e valori, codici di condotta e/o principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	§ 1.7 - 7.6
<b>4.9</b>	Procedure del CdA e della Direzione per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione	§ 1.8
<b>4.10</b>	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del CdA e della Direzione in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	§ 6.2
<b>4.11</b>	Spiegazione della modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	§§ 1.8 - 2.3
<b>4.12</b>	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da Enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	§ 7.6
<b>4.13</b>	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali	§ 1.7
<b>4.14</b>	Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	§ 1.8
<b>4.15</b>	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	§ 1.8
<b>4.16</b>	Approcci all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività e per gruppo di stakeholder	Cap. 1 e §§ 1.8 - 3.1 - 3.5
<b>4.17</b>	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e come l'azienda ha reagito	7.2 - 7.4

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

I riferimenti sono indicati secondo i seguenti criteri:

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

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

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>		
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>		
<b>DMA EC</b>	<b>APPROCCIO MANAGERIALE</b>	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 1.8 Cap. 3
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 3 - A 1.1
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	§ 3.4
EC3	Copertura degli impegni assunti in sede di definizione del piano pensionistico	§ 6.2 - A 1.1
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	§§ I.3 A 1.1
<i>EC5</i>	<i>Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale</i>	<i>Lo stipendio standard dei neoassunti è sempre uguale o superiore agli stipendi minimi previsti dalla legge</i>
EC6	Politiche, pratiche e percentuali di spesa concentrate su fornitori locali	§ 7.4
EC7	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	§ 6.2 - 6.3
EC8	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità" attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono	Cap. 3
<i>EC9</i>	<i>Suddivisione geografica dei mercati</i>	<i>§§ I.5.2 - I.5.3 -I.5.4</i>
<b>ASPETTI AMBIENTALI</b>		
<b>DMA EN</b>	<b>APPROCCIO MANAGERIALE</b>	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 1.8 Cap. 5
EN1	Materie prime totali utilizzate per peso e volume	§§ 5.2.1 - A 1.3
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	§ 5.2.1

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	§ 5.2.2 - A 1.3
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	
EN5	<i>Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza</i>	§ 5.2.2
EN6	<i>Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative</i>	§ 3.5
EN7	<i>Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute</i>	§ 5.2.2
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	§ 5.4 - A 1.3
EN9	<i>Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua</i>	§ 5.4
EN10	<i>Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata</i>	§ 5.4
EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	§ 5.7
EN12	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	
EN13	<i>Habitat protetti o ripristinati</i>	Non applicabile
EN14	<i>Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità</i>	
EN15	<i>Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione</i>	
EN16	Emissioni totali dirette ed indirette di gas ad effetto serra per peso	§ 5.3.1 - A 1.3
EN17	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso	
EN18	<i>Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti</i>	§ 5.3
EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	§ 5.3.2 - A 1.3
EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	§ 5.3.1 - A 1.3

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
EN21	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	§ 5.4 - A 1.3
EN22	Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento	§ 5.5 - A 1.3
EN23	Numero totale e volume di sversamenti significativi	§ 5.6
EN24	<i>Peso totale dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero</i>	§ 5.5 - A 1.3
EN25	<i>Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e dei relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione</i>	N/A
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	Cap. 5
EN27	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria	N/A <sup>14</sup>
EN28	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	§ 5.6
EN29	<i>Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale</i>	§ 5.2.2 - A 1.3
EN30	<i>Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia</i>	§ 3.5
<b>PERFORMANCE SOCIALI: PRATICHE DI LAVORO E "LAVORO DIGNITOSO E DI QUALITA'</b>		
<b>DMA LA</b>	<b>APPROCCIO MANAGERIALE</b>	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 1.8 Cap. 6
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale	§§ 6.1 - 6.2 - A 1.4
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	
LA3	<i>Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi</i>	§ 6.2
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	§ A 1.4

<sup>14</sup> Il punto non è applicabile in quanto servizio di trasporto non prevede prodotti e quindi non sono necessari imballaggi

<b>RIFER. GRI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>RIFERIMENTO PARAGRAFO</b>
LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	§ 7.2
LA6	<i>Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e sicurezza, composto da rappresentanti della Direzione e dei lavoratori, istituito al fin di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore</i>	§ 6.7
LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia per cause di lavoro, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, suddivisi per area geografica	§ A 1.4
LA8	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi	6.7
LA9	<i>Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza</i>	
LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categoria di lavoratori	§ 6.3 - A 1.4
LA11	<i>Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento continuo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere</i>	Non applicato
LA12	<i>Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo delle proprie carriere</i>	Non applicato
LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	§ A 1.4
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	0 (Il rapporto è 1:1 in quanto non ci sono differenze di alcun tipo)
<b>DIRITTI UMANI</b>		
<b>DMA HR</b>	<b>APPROCCIO MANAGERIALE</b>	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 1.8 Cap. 6 - 7
HR1	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening)	§ 6.1
HR2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	§ 7.4
HR3	<i>Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale</i>	N/R

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
	<i>dei lavoratori formati</i>	
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	§§ 7.3 - A 1.4
HR5	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	§ 7.2
HR6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	§§ 7.1 - 7.4 - A 1.5
HR7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro eliminazione	
HR8	<i>Percentuale del personale addetto alla sorveglianza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione</i>	N/A
HR9	<i>Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese</i>	N/A
<b>RAPPORTO CON LA SOCIETA'</b>		
<b>DMA SO</b>	<b>APPROCCIO MANAGERIALE</b>	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 1.8 - 7.1 - 7.4 - 7.6
SO1	Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, operatività e di dismissione	§§ 1.3 - 5.1 (emissioni)
SO2	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	§ 7.6
SO3	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	
SO4	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	
SO5	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazioni allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	§§ 1.3 - 1.1 - 1.2.1
SO6	<i>Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti politici e relative istituzioni</i>	Non applicabile al contesto di TEP S.p.A. e TEP Services s.r.l.
SO7	<i>Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze</i>	Nessuna – Servizio ottenuto tramite gara (vedere Introduzione "Storia" dell'azienda)
SO8	<i>Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti</i>	§§ A 1.2 - A 1.3 (nessuna altra sanzione relativa a leggi o regolamenti)
<b>RESPONSABILITA' DI PRODOTTO/SERVIZIO</b>		

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
<b>DMA PR</b>	<b>APPROCCIO MANAGERIALE</b>	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7 - 1.8 Cap. 4
PR1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure	§§ 3.5 - 4.2 - 4.9- A 1.2
PR2	<i>Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita</i>	
PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	§§ 1.8 - 4.5 - A 1.2 N.B. il 100% delle informazioni sul servizio controllate dalle procedure
PR4	<i>Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi</i>	§ A 1.2
PR5	<i>Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione</i> 4.6	§§ 4.5 - 4.5 - 4.7 A 1.2
PR6	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	TEP e TEP Services non hanno attività di marketing propriamente dette
PR7	<i>Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione</i>	<i>Non applicabile al settore in cui opera TEP</i>
PR8	<i>Numero dei reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori</i>	§ A 1.2
PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura di prodotti o servizi	§ A 1.2

## **A 2.3 Terminologia**

Criteri per lo sviluppo del rapporto

### **Inclusività**

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

### **Rilevanza e materialità**

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

### **Contesto di sostenibilità**

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

### **Completezza**

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

### **Bilanciamento**

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

### **Comparabilità**

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

### **Accuratezza**

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

### **Tempestività**

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

### **Chiarezza**

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

### **Affidabilità**

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

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

Eventuali richieste di informazioni e segnalazioni potranno essere inoltrate a:

Ing. Mauro Piazza  
 TEP S.p.A.  
 Via Taro 12  
 43100 Parma  
 Italy  
 Tel: +39-0521 2141  
 e-mail: [m.piazza@tep.pr.it](mailto:m.piazza@tep.pr.it)  
 Web: <http://www.tep.pr.it>

#### Livello di applicazione delle Linee Guida G3 GRI

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

		C	C+	B	B+	A	A+
Obbligatorio	Autodichiarazione		Report asseverato esternamente		Report asseverato esternamente		Report asseverato esternamente
	Opzionale	Verificato da una terza parte					
	Verificato da GRI						