

## LETTERA DEL PRESIDENTE

Per il terzo anno, il 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, anche in un periodo di riduzione delle risorse quale quello che stiamo attraversando.

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, testimoniato anche dai consistenti investimenti per l'acquisizione di nuovi autobus a basso impatto ambientale.

La pubblicazione di questo Rapporto rappresenta uno strumento per comunicare il rinnovato impegno del Presidente, del Consiglio di Amministrazione, dei Dirigenti e di tutto il personale del Gruppo a proseguire sulla strada già avviata dello sviluppo sostenibile. E' allo stesso tempo un riconoscimento alla professionalità di tutti coloro 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: il mantenimento del numero di passeggeri che hanno utilizzato il mezzo pubblico nel 2010, in presenza di un dato nazionale di riduzione generalizzata non è solo un riconoscimento del nostro impegno, ma anche lo stimolo per continuare a migliorare la gamma dei nostri servizi.

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, Ottobre 2011

Presidente Tep S.p.a.

dr. Antonio Tirelli

## 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.....	8
I.5 Il Gruppo oggi.....	9
I.5.1 Il Gruppo Tep.....	9
I.5.2 Tep S.p.A. ....	9
I.5.3 Tep Services s.r.l.....	10
I.5.4 Consorzio Parmabus.....	10
I.6 Il Gruppo e le partecipazioni.....	10
I.7 La missione ed il contributo del Gruppo Tep allo sviluppo sostenibile.....	10
I.8 Gli stakeholder e il loro rapporto.....	12
<b>1. LA GOVERNANCE .....</b>	<b>14</b>
1.1 Assetto proprietario e rapporti con terzi .....	14
1.2 Tep S.p.A.....	14
1.2.1 Composizione e nomina degli Organi di governo.....	14
1.2.2 Amministratori in carica.....	14
1.2.3 Trattamento economico.....	14
1.2.4 Organi di controllo .....	15
1.3 Tep Services s.r.l. ....	15
1.4 Parmabus s.c.r.l. ....	15
1.5 L'organizzazione di Tep S.p.A.....	16
1.6 L'organizzazione di Tep Services s.r.l. ....	21
1.7 L'organizzazione di Parmabus S.c.r.l. ....	22
1.8 I Sistemi di Gestione di Tep.....	22
<b>2. L'ANDAMENTO DELLA GESTIONE 2010 E LE PROSPETTIVE .....</b>	<b>23</b>
2.1 I risultati 2010.....	23
2.2 Prevedibile evoluzione della gestione.....	24
2.3 Rischi e incertezze .....	25
<b>3. ASPETTI ECONOMICI .....</b>	<b>27</b>
3.1 Il bilancio .....	27
3.2 I ricavi .....	27
3.3 La performance economica .....	27

3.4	Implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici.....	29
3.5	Investimenti e spese per la sostenibilità .....	29
<b>4.</b>	<b>IL SERVIZIO PER LA MOBILITÀ DEL TERRITORIO .....</b>	<b>30</b>
4.1	I servizi.....	30
4.2	Il parco autobus e filobus .....	32
4.3	Il servizio e i viaggiatori.....	33
4.4	La qualità del servizio .....	36
4.5	La Carta della Mobilità.....	37
4.6	La soddisfazione dei clienti .....	37
4.7	Il rapporto con i clienti.....	38
4.8	Il servizio Turismo .....	41
4.9	La sicurezza a bordo .....	41
<b>5.</b>	<b>LA GESTIONE AMBIENTALE: UN PATRIMONIO IN PRESTITO DALLE GENERAZIONI FUTURE.....</b>	<b>43</b>
5.1	Aspetti generali .....	43
5.2	Uso delle risorse naturali .....	44
5.2.1	<i>Materiali</i> .....	44
5.2.2	<i>Consumi energetici</i> .....	45
5.3	Emissioni in atmosfera.....	47
5.3.1	<i>Emissioni gassose</i> .....	47
5.3.2	<i>Emissioni con impatto sull'ozono</i> .....	49
5.4	Approvvigionamento e scarico delle acque .....	49
5.5	Rifiuti .....	50
5.6	Incidenti e sanzioni ambientali .....	50
5.7	Biodiversità e impatto sul territorio.....	50
<b>6.</b>	<b>IL PERSONALE, IL VERO PATRIMONIO DI TEP .....</b>	<b>51</b>
6.1	Premessa .....	51
6.2	Gestione del personale e suo trattamento economico.....	51
6.3	Sviluppo del personale .....	51
6.4	Provvedimenti disciplinari e sanzioni al personale.....	51
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>52</b>
7.1	Premessa .....	52

7.2	Rapporti sindacali .....	52
7.3	Discriminazioni .....	52
7.4	Il rapporto con i fornitori .....	52
7.5	Iniziative di carattere sociale .....	53
7.6	Etica degli affari .....	53
<b>ALLEGATO 1 - INDICATORI .....</b>		<b>55</b>
A 1.1	Dati economici .....	55
A 1.2	Servizio .....	57
A 1.3	Ambiente .....	59
A 1.4	Personale .....	61
A 1.5	Responsabilità sociale .....	63
<b>ALLEGATO 2 - RIFERIMENTI LINEE GUIDA GRI G3 .....</b>		<b>65</b>
A 2.1	Informativa standard .....	65
A 2.2	Modalità di gestione e indicatori di performance .....	69
A 2.3	Terminologia .....	77

## INTRODUZIONE

### *1.1 Lo sviluppo sostenibile*

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

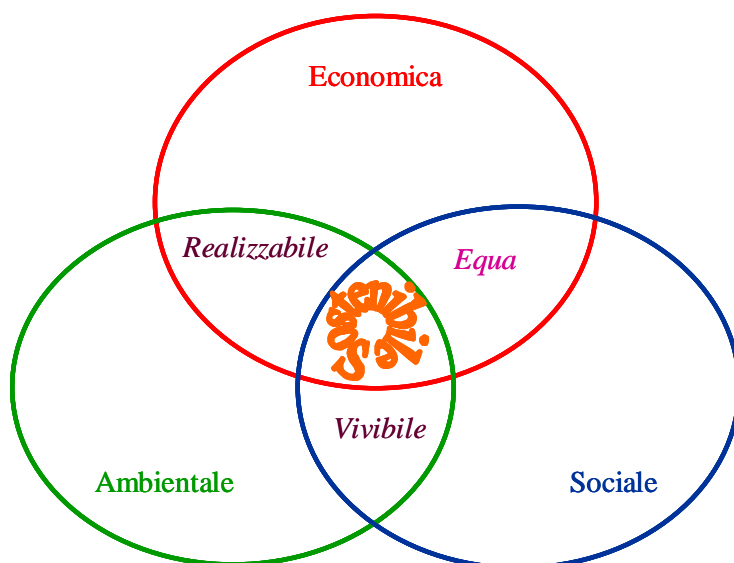


Figura 1 – Il modello dello sviluppo sostenibile

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

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

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

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

Il Rapporto di Sostenibilità assume maggior valore se viene strutturato secondo le Linee Guida internazionali definite da GRI (Global Reporting Initiative)<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 2010 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 2009 il perimetro del Rapporto risulta invariato e quindi comprende Tep, Tep Services e Parmabus.

---

<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.

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

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

Gli argomenti sviluppati nel Rapporto sono stati individuati sulla base delle indicazioni fornite dalle Linee Guida ASSTRA, prodotte da un gruppo di lavoro che ha determinato le priorità di rendicontazione a cui devono attenersi i Rapporti di Sostenibilità delle aziende di Trasporto Pubblico Locale per consentire a ciascun stakeholder di reperire le informazioni più rilevanti per la conoscenza dell'azienda e la valutazione del suo impegno e dei risultati conseguiti per la sostenibilità.

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 degli anni precedenti per uniformarli a nuove modalità di elaborazione o criteri di calcolo che hanno consentito di migliorare la qualità e la completezza dell'informazione fornita.

I dati contenuti nel Rapporto di Sostenibilità in parte sono costituiti dagli indicatori del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale (che ne assicura l'esattezza) e sono stati tutti verificati dalla Società che ha contribuito allo sviluppo del Rapporto (EQC s.r.l., che ha già al proprio attivo lo sviluppo e l'asseverazione di Rapporti analoghi in altre aziende del settore), che ha anche contribuito alla stesura del documento, che non presenta variazioni strutturali e di contenuto rilevanti rispetto ai Rapporti di Sostenibilità del 2008 e del 2009, di cui GRI aveva effettuato la verifica di rispondenza formale al modello GRI G3. Per queste ragioni non si è ritenuto necessario richiedere l'asseverazione o una verifica formale di un'organizzazione terza.

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

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

Il trasporto pubblico locale rappresenta un servizio indispensabile per garantire la mobilità della popolazione, in particolare di quanti hanno alternative limitate per spostarsi, per mancanza di mezzi o per limitazioni del traffico rispetto alle zone in cui si devono recare. L'utilizzo diffuso del mezzo pubblico, 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 Il Gruppo oggi***

### ***1.5.1 Il Gruppo Tep***

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

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

### ***1.5.2 Tep S.p.A.***

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

Tep serve una popolazione di circa 420.000 abitanti per mezzo di una rete di 237 km di linee urbane e 1.970 km di linee extraurbane.

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

- servizio di noleggio, con autobus attrezzati con i più moderni equipaggiamenti e in grado di garantire un servizio con standard di sicurezza molto elevati;
- servizi speciali:
  - 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.

### **1.5.3 Tep Services s.r.l.**

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

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

### **1.5.4 Consorzio Parmabus**

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

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

## **1.6 Il Gruppo e le partecipazioni**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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%.

In chiusura del 2010 il Consiglio di Amministrazione ha deliberato l'avvio dell'iter per la cessione al Comune di Parma delle quote di proprietà di Tep S.p.A.

## **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 dal 2006 al 2010 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. Partecipano, insieme a Tep, le aziende di trasporto di Salisburgo, Eberswalde, Lipsia, Gdynia, Szeged, il Comune di Brno e l'Università di Danzica.

Il progetto mira inoltre a sviluppare proposte che consentano la riduzione della quantità di energia impiegata. Tep, in particolare, 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.

Il progetto si concluderà nel 2013 e ha proposto anche nel corso del 2010 varie iniziative per coinvolgere il pubblico. La principale è stata la celebrazione della 1° Giornata Europea del Filobus, nell'ambito della Settimana della Mobilità Sostenibile.

---

<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. L'individuazione è stata effettuata dal gruppo di lavoro ASSTRA che ha contribuito alla stesura delle Linee Guida per lo sviluppo del Bilancio di Sostenibilità per le aziende del settore.

Il Rapporto è stato studiato per consentire agli stakeholder individuati di valutare l'azienda in relazione ai loro aspetti di interesse. Essi sono rappresentati da:

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

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

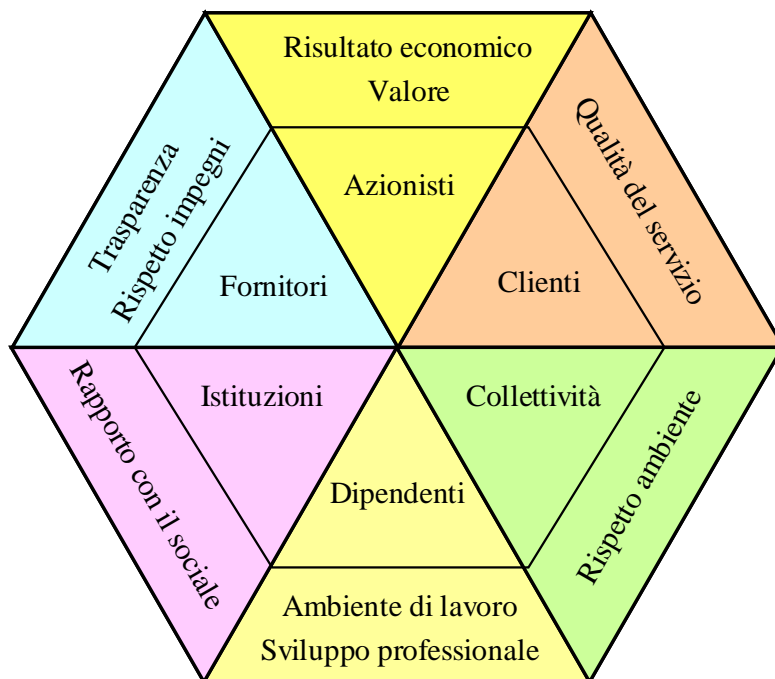


Figura 2 – Gli stakeholder del Gruppo Tep

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

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

## 1. 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 del Consiglio di Amministrazione: Antonio Tirelli

Vicepresidente del Consiglio di Amministrazione: Alessandro Fadda.

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

#### 1.2.3 **Trattamento economico**

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

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

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

I compensi degli Amministratori sono pubblicati sul sito del Comune di Parma ([www.servizi.comune.parma.it/societa/partecipazioni](http://www.servizi.comune.parma.it/societa/partecipazioni)) e sul bilancio consolidato del Gruppo Tep.

#### **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 2010.

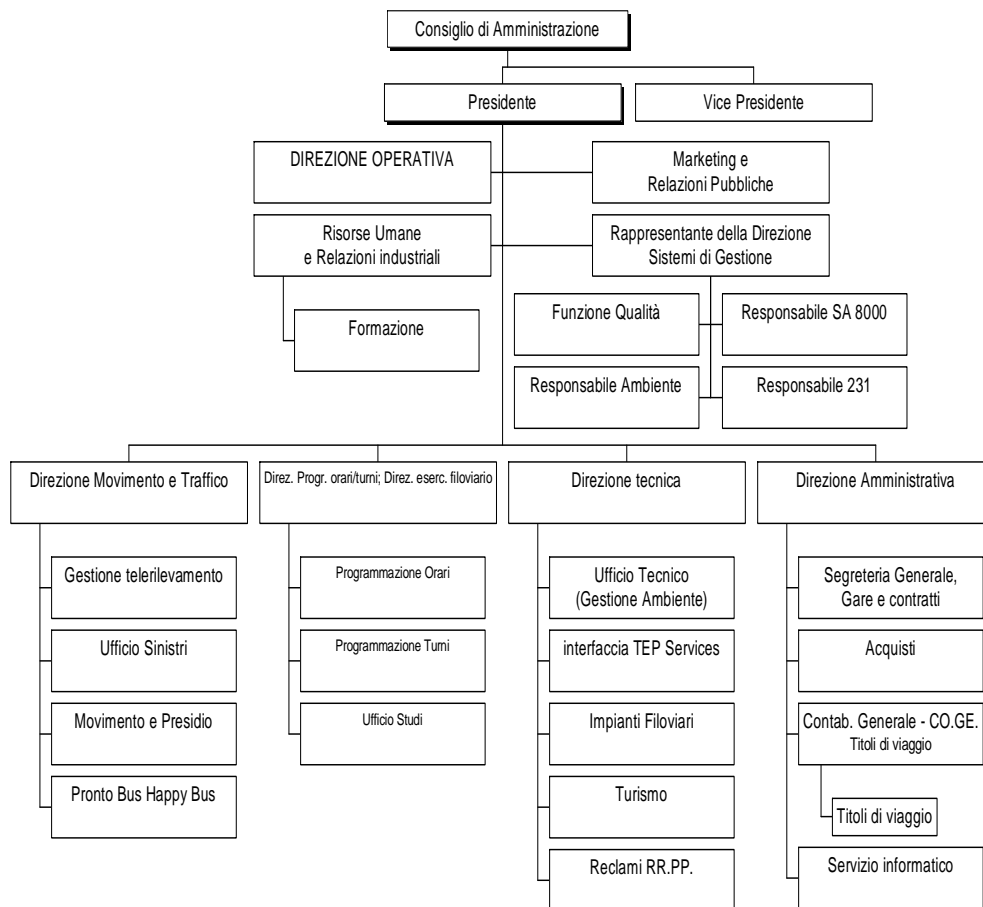


Figura 3 - Organizzazione di Tep S.p.A.

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.

### **Rappresentante della Direzione per i Sistemi di Gestione**

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

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

### **Funzione Qualità**

Il Responsabile della Funzione Qualità in staff al Presidente:

- assicura la gestione operativa del Sistema Integrato;
- coordina l'attività dei referenti per la Qualità;
- coordina lo sviluppo delle procedure per il Sistema Integrato;
- assicura la pianificazione e l'effettuazione 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;
- supporta il Rappresentante per la Direzione per la SA 8000 e per il Sistema 231.

### **Responsabile SA 8000**

Il Responsabile SA 8000, con il supporto della Funzione Qualità, assicura la gestione del Sistema per la Responsabilità Sociale e tutti gli adempimenti che ne derivano e che si possono riassumere in:

- garantire l'adeguatezza delle procedure di Sistema ai requisiti del Sistema per la Responsabilità Sociale;
- redazione ed aggiornamento delle procedure di propria competenza;

- verifica della correttezza della redazione e degli aggiornamenti delle procedure, non di propria competenza, relative alla Responsabilità Sociale;
- gestione dei reclami interni relativi al per il Sistema per la Responsabilità Sociale;
- monitoraggio dell'andamento del Piano per quanto riguarda le problematiche della Responsabilità Sociale verificando l'andamento degli indicatori e delle non conformità e l'attivazione delle eventuali azioni correttive;
- reporting periodico al Presidente in relazione all'andamento del Sistema per la Responsabilità Sociale.

### **Responsabile per l'Ambiente**

Il Responsabile per l'Ambiente assicura tutti gli adempimenti che ne derivano e che si possono riassumere in;

- effettuazione dell'analisi ambientale preliminare e relativi aggiornamenti;
- analisi e monitoraggio degli aspetti ambientali e progetti di miglioramento;
- collaborazione con Funzione Qualità per garantire l'adeguatezza delle procedure di Sistema ai requisiti del Sistema Ambiente;
- approvazione delle procedure ambientali;
- verifica della conformità normativa e legislativa;
- monitoraggio dell'andamento degli indicatori, degli obiettivi del Piano, delle non conformità, e delle azioni correttive, per quanto riguarda le problematiche dell'Ambiente;
- reporting periodico in relazione all'andamento del Sistema Ambiente;

Nel suo ambito al Responsabile dell'Ufficio Tecnico (a cui è assegnato il ruolo di Gestore Ambientale) è affidata la gestione operativa del Sistema Ambientale ed in particolare:

- redazione, aggiornamento, verifica di conformità delle procedure ambientali;
- aggiornamento e verifica del rispetto degli adempimenti previsti dal Quadro dei monitoraggi;
- supervisione della corretta gestione delle attività facenti parte del Sistema e di competenza di altri Uffici.

### **Responsabile 231**

Il Responsabile 231 ha il compito di assicurare la gestione del Sistema 231 con le modalità definite dalla procedura PG01.

### ***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 2010

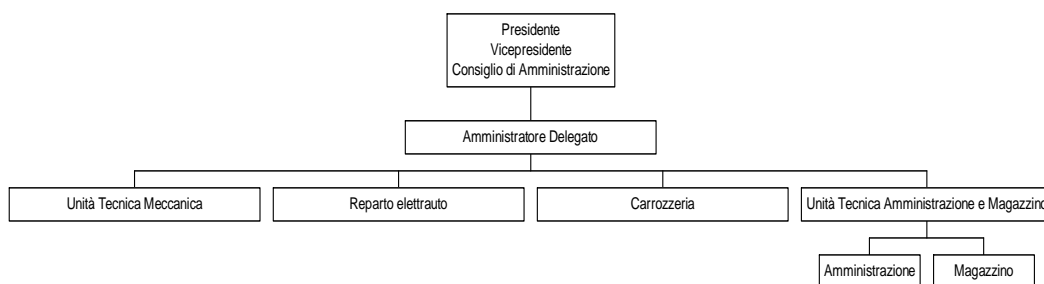


Figura 4 – Organizzazione di Tep Services s.r.l.

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

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

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

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

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

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

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

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

### **1.8 I Sistemi di Gestione di Tep**

Tep S.p.A. dispone di un Sistema di Gestione Integrato certificato secondo la norma ISO 9001:2000 (certificazione di Qualità) e lo standard SA 8000 (certificazione della Responsabilità Sociale) e che assicura il rispetto degli standard qualitativi ed il rispetto dei principi della Responsabilità Sociale ed il miglioramento continuo dei processi attraverso due strumenti principali:

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

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

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

## 2. L'ANDAMENTO DELLA GESTIONE 2010 E LE PROSPETTIVE

### 2.1 I risultati 2010

L'esercizio di **Tep** si chiude in sostanziale equilibrio economico, pur in un contesto aziendale difficile, aggravato, in particolare, sul fronte dei costi, dagli oneri derivanti da una prima intesa sul rinnovo CCNL autoferrotranvieri e, sul fronte dei ricavi, dalla tardiva approvazione della manovra tariffaria da parte degli Enti locali.

Un'analisi approfondita del risultato di bilancio mette in evidenza una serie di fattori economico-gestionali che richiedono un costante monitoraggio. Di fatto molti costi risultano incompressibili, così come altri tendono ad aumentare in modo significativo per ragioni strutturali, come il costo delle manutenzioni del parco rotabile (aumento età media), i costi assicurativi, il costo del gasolio ed i costi del personale (rinnovo CCNL). Dal lato dei ricavi si evidenzia il fatto che i corrispettivi chilometrici unitari sono stati adeguati all'inflazione standard, non corrispondente a quella di settore che è superiore, mentre le tariffe sono state adeguate soltanto a fine anno con effetto a partire dal 2011. Tuttavia il positivo risultato conseguito nell'anno 2010 testimonia la grande attenzione e oculatezza con cui si sono gestiti i processi aziendali, con una costante ricerca di recuperi, miglioramenti organizzativi e di ogni possibile soluzione in grado di incidere sul risultato economico.

Il 2010 è stato il nono anno di attività di **TEP Services**, società nata a seguito dell'affitto di ramo d'azienda di TEP S.p.A. relativo all'attività di officina per riparazione e manutenzione del parco rotabile.

I rapporti tra le aziende sono regolati da un nuovo contratto siglato nel 2009 a valere fino a tutto il 31/12/2014. La società controllata si pone costantemente l'obiettivo di garantire a TEP 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.

Il bilancio 2010, in vigore del nuovo contratto, si conferma positivo, con utile netto pari a € 733.

Le azioni finalizzate al conseguimento di un equilibrio economico strutturale avviate, hanno perciò trovato una loro conferma nel bilancio 2010.

Gli aspetti di criticità sembrano essersi limitati, pur rimanendo ancora un numero di fermi vettura per manutenzioni mediamente troppo alto ed un persistente numero elevato di soccorsi per guasti in linea.

Dal punto di vista dell'efficienza, è stato riscontrato un aumento dei costi (+100.000 €) non del tutto giustificati dal solo aumento dell'età media del parco rotabile in manutenzione, per cui occorre ancora lavorare sui processi di efficientamento.

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

Dal 1° gennaio 2006 è operativo il **Consorzio Parmabus** nato dalla collaborazione di TEP con diverse società di trasporto che eseguono, in regime di subaffidamento, servizi di TPL marginali per conto della capogruppo.

Considerata la dimensione ormai raggiunta da questi servizi (circa 3.342.000 Bus/Km nel 2010) che comprendono oltre il 50% dei servizi extraurbani e del servizio Happy bus, si percepisce quanto sia importante la funzione di coordinamento e di controllo svolta dal consorzio, che garantisce la qualità e regolarità del servizio con mirate azioni di verifica e monitoraggio.

Con la proroga del Contratto di Servizio fra Tep ed S.M.T.P. fino a tutto il 31/12/2011, è stato rinnovato anche il Contratto di Servizio fra Tep e Parmabus per la gestione dei servizi in subaffidamento fino al 29/02/2012. Quest'ultimo 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 e S.M.T.P.

## **2.2 Prevedibile evoluzione della gestione**

Ai sensi della legislazione attualmente vigente, e segnatamente dell'art. 23-bis, comma 2, della L. 133/2008 e s.m.i. e del D.P.R. 168/2010, che potrebbe essere soggetta a variazioni a seguito del referendum indetto, l'affidamento del servizio, attualmente ulteriormente prorogato alla TEP S.p.A. fino al 31 dicembre 2011, dovrà essere assegnato:

a) a favore di imprenditori o di società in qualunque forma costituite individuati mediante procedure competitive ad evidenza pubblica, nel rispetto dei principi del Trattato che istituisce la Comunità europea e dei principi generali relativi ai contratti pubblici e, in particolare, dei principi di economicità, efficacia, imparzialità, trasparenza, adeguata pubblicità, non discriminazione, parità di trattamento, mutuo riconoscimento e proporzionalità, oppure

b) a società a partecipazione mista pubblica e privata, a condizione che la selezione del socio avvenga mediante procedure competitive ad evidenza pubblica, nel rispetto dei principi di cui alla lettera a), le quali abbiano ad oggetto, al tempo stesso, la qualità di socio e l'attribuzione di specifici compiti operativi connessi alla gestione del servizio e che al socio sia attribuita una partecipazione non inferiore al 40 per cento.

Conseguentemente, i soci hanno deliberato nei primi mesi dell'esercizio 2010 l'ingresso nel capitale sociale della TEP S.p.A. per una quota almeno pari al 40%, di un partner privato, conformemente alla procedura di cui sub b), affinché la Società TEP S.p.A. possa ricevere nuovamente l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale.

Coerentemente, la Società per la Mobilità ed il Trasporto pubblico (di seguito SMTP) ha affidato in settembre 2010, mediante gara pubblica, ad una società esterna specializzata l'incarico di assistenza nella selezione del partner industriale di TEP S.p.A. e nel contestuale affidamento del trasporto pubblico locale (cosiddetta "gara a doppio oggetto"). Secondo le condizioni indicate nell'incarico affidato mediante bando pubblico le attività dovrebbero essere terminate compatibilmente con le disposizioni di legge. Gli Amministratori hanno ricevuto espressa rassicurazione dagli organi amministrativi di SMTP ed hanno raccolto evidenze del fatto che il nuovo contratto possa essere avviato in tempi compatibili con quelli richiesti dalla legge.

Qualora tale gara non andasse a buon fine, ovvero risultasse impossibile selezionare una società idonea a costituire un Partenariato Pubblico Privato Istituzionalizzato con TEP S.p.A. secondo quanto sopra esposto, ipotesi considerata poco probabile in considerazione delle recenti valutazioni effettuate da terzi indipendenti del valore economico della TEP S.p.A., nonché delle condizioni di partenariato offerte, SMTP ha confermato che, "di concerto con i propri soci, individuerà tempestivamente la modalità di affidamento di servizi coerente con la normativa vigente" e pertanto per il tempo necessario al completamento di una nuova procedura a evidenza pubblica. Nel

contempo, anche in considerazione della natura stessa del servizio e pertanto della necessità/dovere di garantire la continuità dello stesso a tutela dell'interesse pubblico, la gestione del servizio di trasporto pubblico locale verrebbe inevitabilmente prorogata a TEP S.p.A. come peraltro previsto dai contratti in essere, fino al completamento di una nuova procedura di affidamento a evidenza pubblica che non necessariamente garantirebbe l'affidamento del servizio a TEP S.p.A. e quindi la sua continuità operativa.

Gli Amministratori ritengono che, in considerazione dell'impossibilità di prevedere l'esito del processo di affidamento avviato da SMTP, in relazione al suo stato iniziale, sussista un'incertezza sulla continuità aziendale. Tuttavia, dopo aver effettuato le necessarie verifiche ed aver valutato l'incertezza sopra descritta, hanno la ragionevole aspettativa che la TEP S.p.A. possa continuare a beneficiare dell'affidamento del servizio pubblico di trasporto locale (e quindi continuare l'esistenza operativa) in un prevedibile futuro, sulla base delle disposizioni contrattuali in essere, che garantiscono l'affidamento del servizio fino al 31 dicembre 2011, del fatto che l'esito positivo della privatizzazione sia ritenuto probabile, per le motivazioni sopra esposte, nonché del fatto che, anche in ipotesi di impossibilità di giungere ad un partenariato pubblico/privato, la necessità/dovere dei soci di garantire la continuità del servizio a tutela dell'interesse pubblico, renda necessario il conferimento a TEP S.p.A. dello stesso fino a completamento di nuova gara.

### **2.3 Rischi e incertezze**

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. Peraltro una quota consistente del credito vantato dal Gruppo è nei confronti di S.M.T.P. per il corrispettivo del trasporto pubblico locale;

- rischio di liquidità: una politica prudente del rischio di liquidità implica il mantenimento di adeguate disponibilità liquide. Sulla base della posizione finanziaria netta positiva della società e della capacità della stessa di generare cash flow, si ritiene che il rischio di liquidità sia correttamente gestito;
- 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: al riguardo occorre rilevare che in seguito alla messa in amministrazione straordinaria di Banca MB sulla quale la Capogruppo aveva depositato una quota significativa della liquidità disponibile, il Presidente del Consiglio di Amministrazione in carica alla data dell'investimento si è dimesso. All'insediamento del nuovo Presidente si è commissionata l'effettuazione di specifiche verifiche, (due diligence) avvalendosi di terzi indipendenti, aventi

carattere contabile ed autorizzativo proprio al fine di valutare la presenza di incertezze di tipo interno rilevanti e rischi di integrità dell'organizzazione. Le soprammenzionate analisi non hanno condotto all'identificazione di carenze significative. Gli amministratori della capogruppo ritengono, anche alla luce delle soprammenzionate ispezioni, che non sussistano incertezze di tipo interno ed organizzativo;

- 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. I soci hanno già dato indicazione per la cosiddetta gara "a doppio oggetto" prevista dall'art. 23 bis della Legge 133/08.

### **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 2010 è stato il sesto 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 chiude con un utile di gruppo di € 33.367 con il contributo di circa € 156 mila di 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.

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

Il confronto con il 2009 evidenzia:

- un leggero incremento del valore economico generato (+0,1%), a fronte di:
  - una rilevante contrazione dei finanziamenti ricevuti dagli Enti Pubblici Locali o Governativi (-8,9%);

- una crescita significativa dei ricavi del servizio di trasporto (+3,1%), del turismo e dei servizi speciali (+ 4,9%, aspetto interessante perché si tratta di servizi offerti in un mercato aperto alla competizione) e dei servizi di manutenzione veicoli forniti da Tep Services (che è ritornata ai livelli del 2008);
- una netta diminuzione (- 57,9%) degli introiti da partecipazioni e dei proventi finanziari e straordinari
- una rilevante crescita del valore economico distribuito (2,3%), generato da un rilevante incremento degli costi operativi (+ 6,3%, corrispondenti a € 1.267.879), che nella maggior parte non sono sotto il controllo di Tep (nel 2010 il costo dei carburanti è cresciuto di € 817.697) e da un incremento minimo dei costi relativi al personale (+0,3%), ottenuto grazie alla riduzione della forza che ha compensato i maggiori costi contrattuali;
- una rilevante diminuzione degli oneri straordinari (circa € 200.000);
- una diminuzione delle imposte (- 5,4%).

Per quanto riguarda le singole società:

- il bilancio di Tep S.p.A. si chiude con un utile dopo le imposte di € 4.363;
- Il bilancio di Tep Service si chiude sostanzialmente in pareggio. 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 2010 si chiude in leggero utile, a fronte di ricavi per € xcxc.

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

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

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

- il rinnovo del parco mezzi che consente di fornire un servizio migliore e allo stesso tempo di ridurre l'impatto ambientale;
- le attività svolte per le modifiche ai percorsi e alle linee a seguito di richieste provenienti dagli utenti;
- le iniziative per facilitare l'accesso degli utenti al servizio;
- le iniziative a fini sociali, indicate al § 7.5;
- sistemi e nuove tecnologie di bordo sui mezzi, con particolare riguardo a quelli relativi al nuovo sistema di bigliettazione ("Mi Muovo", vedere § 4.3).

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

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

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

Anche l'acquisto dei 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 € 150.000 annui;
- rinnovo parco autobus, con la conseguente riduzione delle emissioni: nel corso del 2008 sono stati investiti € 5.636.300 (il 50% in più dell'investimento del 2009);
- smaltimento rifiuti: complessivamente, nel corso del 2010, il Gruppo Tep ha speso € 91.641;
- sono inoltre riconducibili a spese per la sostenibilità, di cui non si dispone di un totale esatto, ma che sono stimabili in alcune centinaia di migliaia di Euro, i costi sostenuti per 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 37,3 milioni di passeggeri che in un anno utilizzano i mezzi di trasporto pubblico locale, oltre ai 1.500 scolari che tutti i giorni utilizzano il servizio Happy Bus e a coloro che utilizzano i servizi speciali e quelli di noleggio con conducente.

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

Al 31 dicembre 2010 Tep gestisce:

- Nell'area della città di Parma:
  - Il servizio urbano della città di Parma, che comprende 21 linee a frequenza su una rete di 237 km. Per una parte delle linee urbane (segnalate sulle paline di fermata) vengono messi in servizio solo gli autobus attrezzati al trasporto di clienti a ridotta capacità motoria, al fine di garantire a chi ne ha la necessità la possibilità di salire sempre a bordo dei mezzi. Tra i servizi urbani sono compresi anche i collegamenti diretti con i parcheggi scambiatori, allo scopo di far diminuire i flussi di auto in entrata verso la città.
  - Pronto Bus, servizio urbano di bus a chiamata attivo dalle 20.15 all'1.15 di tutti i giorni, compresi i festivi, che permette di viaggiare senza orari e percorsi fissi. L'utente può prenotare la sua corsa chiamando il numero verde 800 977 900 che fornirà l'orario esatto d'arrivo del bus e la fermata più vicina (oltre mille in tutta la città, in media una ogni 250 metri circa). Il servizio impegna dai 7 ai 9 autobus per sera e trasporta oltre 9.000 viaggiatori al mese con punte fino a 13.000 viaggi/mese.
  - 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.
  - 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;
  - 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, 2009 e 2010 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. Nel periodo estivo è inoltre proposto uno speciale Disco Bus estivo sulla tratta Parma - Tizzano, attivo sempre il venerdì e sabato sera.
- 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. Parma Calcio e Parma Rugby sono fra i clienti di Tep. 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.
- l'Happy Bus, un servizio scolastico realizzato da Tep a partire dal 2003 in collaborazione con l'Assessorato Mobilità e Ambiente e quello alle Politiche per l'Infanzia e per la Scuola del Comune di Parma. Per il suo carattere innovativo l'Happy Bus è stato nominato progetto pilota a livello nazionale. Si tratta di un servizio di qualità elevata, realizzato con mezzi ecologici a metano, appositamente allestiti; prevede l'arrivo del bus porta a porta, la presenza di accompagnatori specializzati lungo tutto il tragitto, la proiezione di filmati educativi a bordo, attività di educazione ambientale e stradale a cura degli assistenti a bordo. Il servizio dà un valido contributo alla qualità della vita dei genitori che possono risparmiare tempo e stress negli spostamenti quotidiani delle ore di punta. Il trasporto scolastico consente inoltre la riduzione degli spostamenti con mezzi privati: da un'indagine svolta da Tep prima di avviare il servizio risultava infatti che ogni giorno oltre 5000 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 oltre 1.500, con una riduzione stimabile in oltre il 10% delle autovetture utilizzate per il trasporto.

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

#### **IL RAPPORTO DELLA MOBILITA' URBANA ISFORT-ASSTRA**

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

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

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

#### **4.2 Il parco autobus e filobus**

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

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

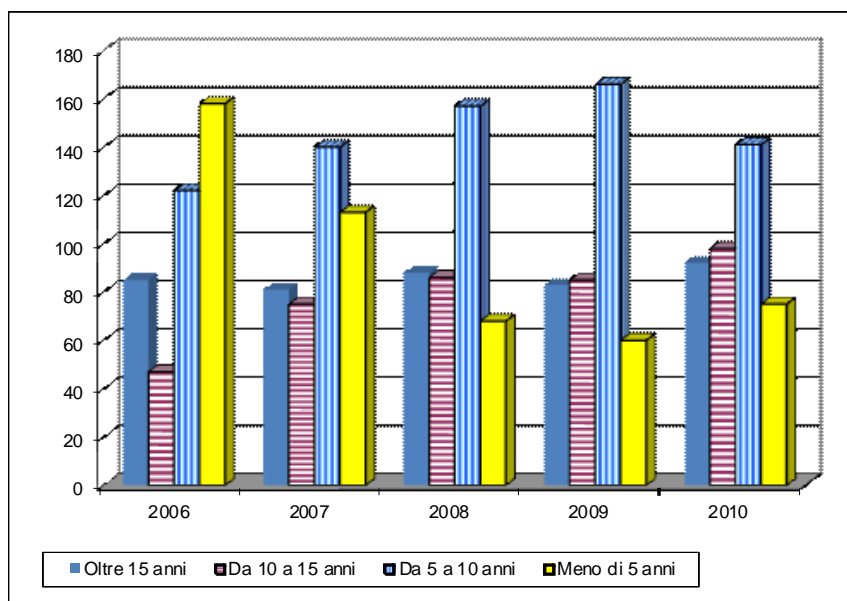


Figura 5– Età del parco autobus e filobus Tep

Nel 2010 Tep ha proseguito gli investimenti per il rinnovo del proprio materiale rotabile con l'immissione in servizio di 6 autobus diesel EURO V urbani, 6 bus suburbani EURO V, 4 interurbani diesel EURO V e 7 nuovi autobus suburbani snodati da 18 mt EURO V, per un totale di 23 nuovi mezzi per i servizi di linea in sostituzione di altrettanti autobus dismessi. Sono inoltre stati acquistati 7 nuovi mezzi corti a metano per il servizio "Happy bus" a potenziamento del parco bus dedicato a questo servizio.

Sempre nel corso del 2010, è stata completata la gara europea per l'acquisto di 9 nuovi filobus bimodali da 18 mt di lunghezza. Questa importante fornitura è stata assegnata ad una Associazione Temporanea d'Impresa per un importo di € 7.591.230, prevedendo contributi in conto investimenti dalla Regione Emilia Romagna per € 2.273.560, dal Comune di Parma per € 3.127.000 e € 100.000 da fondi europei del progetto "Trolley", a cui Tep partecipa. I veicoli saranno messi in servizio nella primavera del 2012.

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 autobus e filobus che entreranno in servizio nel 2012.

Grazie al considerevole investimento gli inserimenti nel 2010 hanno consentito di ridurre il progressivo invecchiamento del parco, la cui età media è passata da 10,9 a 10,5 anni.

### 4.3 Il servizio e i viaggiatori

Il complesso dei servizi urbani ed extraurbani di linea nell'esercizio, ha fatto registrare un leggero incremento della produzione di circa 100.000 bus/km rispetto al 2009, attestandosi a circa 13.750.000 bus/km annui. Rispetto all'anno 2000, l'incremento complessivo dei servizi di linea forniti al pubblico è stato di circa 2.250.000 autobus/km e cioè del 20% circa.

Il trend di crescita dei passeggeri trasportati registrato negli ultimi anni (+24 % dal 2000) sembra aver raggiunto il livello massimo senza nuovi interventi infrastrutturali; il numero di viaggi del 2010 è stato di 37.320.162, con una sostanziale conferma dei valori 2009. Questo dato, sicuramente positivo, manifesta il raggiungimento di un livello di utilizzo dei mezzi pubblici che potrà essere superato solo a fronte di interventi che favoriscano il settore. Il dato dei viaggiatori trasportati conferma comunque il buon apprezzamento dell'utenza rispetto all'offerta di servizio proposta dall'azienda, sia dal punto di vista qualitativo che dal punto di vista della corretta produzione e distribuzione sul territorio.

La Figura 6 presenta l'andamento dei percorsi per produrre il servizio di trasporto pubblico locale nel corso degli ultimi anni.

Tra le modifiche al servizio più significative avvenute nel corso del 2010, 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 e riduzione del servizio e/o prolungamenti di linee per adeguarsi alle variazioni di esigenze di mobilità senza variare sostanzialmente le percorrenze;
- l'istituzione del servizio Prontobus extraurbano estivo a Salsomaggiore;
- la soppressione di numerose corse extraurbane di rinforzo durante gli orari di punta, in relazione all'entrata in servizio di nuovi autobus autoarticolati;
- variazioni di percorsi a seguito di modifiche della viabilità (es.: chiusura al transito dei bus della Barriera Bixio);
- la conferma d'attivazione di un servizio sostitutivo/integrativo a quello ferroviario sulla tratta Salsomaggiore-Fidenza;
- l'istituzione della nuova linea 16 "Oltretorrente bus";
- l'attivazione del nuovo servizio "Lagrimone Express" sulla tratta Lagrimone-Langhirano-Parma.

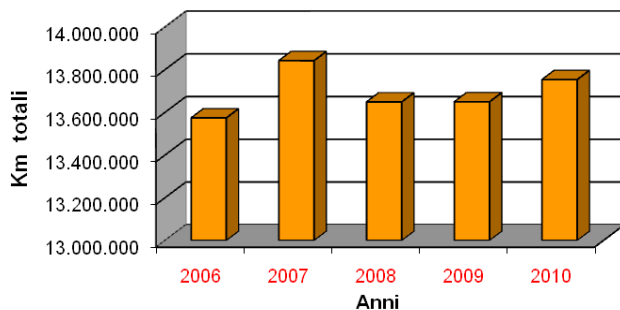


Figura 6 – Servizio prodotto

Nell'ambito del progetto "servizi di trasporto a chiamata" (DRTS-Demand Responsive Transport Services), il servizio urbano notturno "ProntoBus", attivato nell'ottobre 2001, ha confermato, nell'anno 2010, 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 2010 è stata di 272.147 autobus/Km (+7,3% rispetto al 2009), la frequentazione del servizio si è attestata su 109.735 viaggiatori trasportati (+3,2% rispetto al 2009). Sui risultati del servizio, positivi per l'anno 2010, ha inciso considerevolmente la chiusura di alcune discoteche e locali notturni cittadini, e la conseguente frammentazione delle richieste di servizio, dalle quali è derivato un aumento dei chilometri effettuati a fronte di un non corrispondente aumento dei passeggeri trasportati.

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

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 sembrano consolidarsi per gli spostamenti dall'esterno e all'interno della città, con conseguente riduzione del numero di auto in ingresso. Nel corso del 2010, da e per i parcheggi scambiatori, sono stati effettuati circa 1.000.000 viaggi, confermando i valori dell'anno precedente. Dal dicembre 2010, inoltre, la schiera dei parcheggi scambiatori si è arricchita di una nuova struttura. Già largamente utilizzato da molti pendolari provenienti dalla zona sud della città, il parcheggio di Viale Villetta consente di avvicinarsi in macchina al centro, da raggiungere con le linee 1 e 16, usufruendo anche del biglietto unico giornaliero. La sfida per il futuro sarà quella di elaborare idee e nuove proposte per incrementare ulteriormente questi risultati, intercettando quante più possibili auto in entrata ed orientando gli spostamenti verso l'interscambio col bus.

Nell'anno 2010 il servizio Happy Bus è stato ulteriormente migliorato mantenendo le caratteristiche innovative, qualitative e di sicurezza che lo hanno contraddistinto già dalla sua istituzione. L'azione di sviluppo del servizio, proseguita con l'ulteriore ottimizzazione dei percorsi, con una sostanziale stabilità del numero di chilometri effettuati rispetto al 2009, ma con un minor numero di veicoli impegnati, ha visto crescere il numero degli studenti trasportati. Nel corso dell'anno si è quindi evidenziato un sostanziale contenimento dei costi del servizio a fronte di un progressivo aumento del numero di studenti trasportati (+1% circa) a riprova del positivo apprezzamento sia da parte dei genitori che degli studenti.

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.

Nel mese di maggio 2010 **Mi Nuovo** (già conosciuto come progetto "Stimer") è stato avviato, con l'introduzione nel servizio urbano, del biglietto magnetico. I mesi successivi sono stati poi impiegati per effettuare tutti i test tecnologico/operativi atti a verificare, a sistema avviato, tutte le potenzialità e le eventuali problematiche degli apparati. Nel mese di marzo 2011 si è poi provveduto ad introdurre il biglietto magnetico anche per il servizio extraurbano, con la completa attuazione del sistema zonale che, nel calcolo della tariffa, è andato a sostituire quello precedente a scaglioni chilometrici.

A questo punto si può ragionevolmente affermare che il progetto nel biennio 2010/2011 entrerà a pieno regime, coronando quindi il forte impegno di tutta la struttura di questi anni.

Il passo finale, che verrà compiuto entro la fine del 2011, sarà il totale passaggio degli abbonati dal supporto cartaceo a quello contact-less; ovviamente questa migrazione andrà accompagnata da un forte processo innovativo nelle modalità di ricarica dei supporti appunto contact-less. A tale riguardo

infatti si sta lavorando con la Regione ed il Sistema Bancario per consentire la ricarica delle tessere via Web e presso gli ATM delle banche. Una volta completato quest'ultimo passo, il Sistema nel 2012 sarà funzionante a pieno regime, pronto quindi a dispiegare tutte le proprie peculiarità, in termini di miglioramento di servizio all'utenza ed ammodernamento tecnologico degli apparati.

Per facilitare l'avvio del nuovo servizio è stata attivata una campagna di comunicazione: gli spot realizzati, la campagna su stampa, pensiline, web e il materiale informativo distribuito avevano lo scopo d'informare gli utenti dell'avvio del nuovo sistema sull'area urbana di Parma, e di diffondere le istruzioni necessarie per l'utilizzo dei nuovi validatori.

#### **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, caricarli su tessere elettroniche, anche attraverso internet e bancomat, oltre che con i canali tradizionali.

#### **4.4 La qualità del servizio**

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

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

Gli Enti di Controllo effettuano proprie attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato da Tep e possono applicare a Tep le penali previste dal Contratto di Servizio in caso di inadempienze. Le sanzioni ricevute dagli Enti di Controllo nel 2010 per non conformità agli standard di servizio sono relative a:

- mancate corse (204 urbane, 45 extraurbane: una contestazione di € 10.200 per il servizio urbano e € 4.500 per l'extraurbano). Il dato è oggetto di contestazione da parte di Tep, in quanto una percentuale elevata è stata causata da cantieri lungo il percorso delle linee;
- percentuale di corse in ritardo superiore a 5' sul servizio urbano: 11,5% anziché il 10% (importo € 7.500), anch'esso dovuto ai cantieri citati in precedenza;
- mancata reperibilità dei biglietti a bordo (16 casi rilevati) una contestazione per € 4.000;
- risposta a reclami oltre i 30 giorni: 35 casi rilevati per € 1.750;

- mancata pubblicazione della mappa della rete urbana: € 100.

Anche per il 2010, l’Agenzia ha riconosciuto il premio contrattuale pari a € 400.000 per il raggiungimento di obiettivi di qualità, di razionalizzazione e miglioramento in senso ecologico (massimo utilizzo dei filobus) posti nel Contratto di Servizio.

#### **4.5 La Carta della Mobilità**

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

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

La Carta costituisce dunque un importante momento di dialogo con il pubblico e uno stimolo al miglioramento dell’attività dell’Azienda. Tep ha adottato la Carta dei Servizi a partire dal 1999 e dal 2003 si è assunta l’impegno di predisporre un’edizione annuale con l’aggiornamento dei principali parametri di qualità. Il documento viene aggiornato in base ai progressi e ai mutamenti del servizio e alle disposizioni regionali che definiscono puntualmente i contenuti del documento e le modalità di diffusione al pubblico. 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. Da sottolineare che tutti i giudizi sono superiori all’80% e molti raggiungono il livello dell’eccellenza.

Fattore qualitativo	2008		2009		2010	
	Urbano	Extraurbano	Urbano	Extraurbano	Urbano	Extraurbano
Sicurezza del trasporto	93,5	94,6	90,7%	93,7%	88,8%	94,4%
Sicurezza personale a bordo	90,7	92,7	83,5%	92,2%	86,8%	94,8%
Regolarità del servizio	90,8	91,5	95,1%	90,9%	89,9%	94,5%
Comfort del viaggio	93,2	83,2	93,5%	93,7%	90,5%	89,6%

Pulizia e condizioni igieniche	88,0	79,2	91,8%	80,8%	81,4%	84,4%
Servizi per i disabili	68,6	67,7	81,0%	88,5%	88,7%	95,6%
Informazioni alla clientela	96,3	93,9	87,5%	82,8%	93,1%	93,6%
Servizio allo sportello	96,2	91,6	95,1%	94,3%	91,6%	94,6%
Servizio reclami	84,0	77,5	79,6%	81,2%	88,4%	90,9%
Attenzione all'ambiente	92,7	89,4	85,6%	84,4%	89,0%	94,8%

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 1.017 segnalazioni pervenute nel corso dell'anno scorso è stata data risposta in un tempo medio di 20,01 giorni. Nel corso del 2010 le segnalazioni sono aumentate rispetto all'anno precedente, anche grazie alla maggior capacità di ascolto nei confronti dell'utenza, con un call center riorganizzato con 2 operatori dedicati.

Nel 2010 si è provveduto al mantenimento in efficienza del sistema di **telerilevamento** della rete urbana di Parma che consente di disporre di dati completi sull'andamento e sullo stato dei servizi e di informare la clientela in tempo reale sulle condizioni di erogazione degli stessi.

#### **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 degli autobus: 36 bus dispongono di monitor LCD che forniscono informazioni in tempo reale sul servizio, su ritardi e deviazioni, anche improvvise, ed importanti indicazioni di viaggio, nonché notizie di cronaca e d'intrattenimento, informazioni turistiche e commerciali. Ulteriori 40 autobus sono dotati di dispositivi audio/video con annuncio di prossima fermata. Inoltre, 20 delle principali pensiline urbane sono state dotate col servizio Infobus, un sistema audio di informazione in modalità teleconferenza per consentire agli utenti di interagire con l'operatore della centrale cui potranno chiedere informazioni sul servizio.

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.

### **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. Attualmente sul territorio urbano ne sono state installate circa 1400. All'interno degli espositori gli orari in vigore sono stati rinnovati graficamente, ricollegando i colori delle diverse linee a quelli rappresentati sulle mappe della rete collocate presso le pensiline della città. I quadri informativi contengono inoltre indicazioni dettagliate relative al servizio notturno Pronto Bus e al servizio di richiesta informazioni Hellobus. 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, che 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.

Tep ha promosso, in corso d'anno, alcune iniziative in concomitanza di eventi importanti tenutisi in città. In particolare, nel corso del Festival della Poesia, Tep ha promosso "Libri a Bordo", mediante la quale alcuni bus urbani sono stati attrezzati con strutture mobili per la distribuzione di libri da leggere durante il viaggio. I libri sono stati forniti gratuitamente dall'Istituzione Biblioteche di Parma e su ognuno degli autobus attrezzati è stata proposta una piccola selezione di libri che spaziavano dalla poesia, ai racconti per bambini, alla narrativa italiana e straniera.

Nel mese di settembre, invece, nel corso della tradizionale Settimana Europea della Mobilità Sostenibile, Tep ha proposto un calendario di iniziative culturali volte a valorizzare l'immagine e la storia dell'azienda. L'evento principale è stato la mostra fotografica "100 anni vissuti con trasporto" allestita sotto i Portici del Grano in Piazza Garibaldi. Lungo i pannelli esposti si è ripercorsa la storia di Tep e del trasporto pubblico a Parma, con l'esposizione di oggetti e veicoli d'epoca. Nel corso della settimana è stata inoltre offerto gratuitamente l'accesso alla rassegna "Film in viaggio" presso il cinema d'Azeglio, con la proiezione di film storici che richiamavano per diversi aspetti il tema del trasporto pubblico. Per l'intera settimana, inoltre, è rimasto esposto e visitabile in via Garibaldi lo Storybus, il caratteristico bus allestito da Tep a mostra itinerante per cinquantenario del filobus a Parma e riadattato per l'occasione. Tutte le iniziative hanno registrato grande afflusso di pubblico e ampio apprezzamento.

Nel corso del 2010 sono stati rinnovati alcuni progetti di comunicazione, già iniziati nel corso degli anni precedenti, riguardanti il servizio Discobus, le agevolazioni tariffarie per le famiglie numerose ed il servizio turismo.

E' stata inoltre avviata una convenzione con il Comune di Parma per il lancio della Parma Family Card, una carta di credito ricaricabile con la quale è possibile accedere, tra gli altri, a sconti sugli abbonamenti al trasporto pubblico urbano.

#### **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 2010 hanno percorso 315.954 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 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 sostanziale conferma del fatturato 2009. Considerando il contesto di mercato sempre più competitivo e un calo generalizzato della domanda, si può considerare un risultato accettabile.

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

#### **Sicurezza a bordo**

Nel 2008 è stata avviata l'installazione di speciali sistemi di videosorveglianza con telecamere a bordo. attualmente tep dispone di 44 autobus attrezzati con telecamere a bordo, su ognuno dei quali sono installate 3 o 4 telecamere in grado di riprendere l'intero spazio interno. in qualsiasi momento i filmati registrati sono a disposizione delle forze dell'ordine, che possono visionarli e utilizzarli a supporto delle azioni di tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza dei cittadini.

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

### 5.1 *Aspetti generali*

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

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

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

A fronte dell'inquinamento prodotto dalle attività di Tep, occorre considerare anche quello che si originerebbe dallo spostamento degli stessi quantitativi di persone se costoro utilizzassero mezzi privati. Attraverso simulazioni, è possibile 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 2010 i passeggeri dei servizi di TPL gestiti da Tep hanno percorso complessivamente 212.088.689 Km: nell'ipotesi di un'occupazione media di 1,5 persone/auto, gli stessi passeggeri a bordo di auto private avrebbero percorso 141.392.460 Km. Sulla base dei dati forniti da ACI relativamente al parco delle auto presenti nel 2010 in provincia di Parma, è possibile, utilizzando strumenti informatici di calcolo che consentono di valutare le emissioni, calcolare sia il consumo energetico sia le emissioni delle auto private che avrebbero dovuto trasportare i passeggeri di Tep.

Si è stabilito di confrontare i risultati con le emissioni e i consumi complessivi di Tep per l'erogazione del servizio (che comprendono non solo quelli degli autobus e dei filobus, ma anche quelli relativi a tutte le attività di Tep, per esempio: manutenzioni, riscaldamento, illuminazione ecc.), indicati in A 1.3.

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

***- ha evitato emissioni di circa 13.400 tonnellate di CO<sub>2</sub>***

***- ha consentito un risparmio energetico complessivo equivalente a circa 6.300.000 litri di carburante***

Nel corso del 2010 Tep ha avviato un progetto di certificazione ambientale secondo la norma ISO 14001:2004 che si dovrebbe concludere tra la fine del 2011 e l'inizio del 2012. Il progetto ha consentito di migliorare la precisione di alcuni indicatori ambientali, oltre a:

- mettere in atto i provvedimenti necessari ad assicurare il rispetto a la corretta applicazione dell'evoluzione normativa e legislativa;
- definire obiettivi e traguardi ambientali che stimolino la sperimentazione di nuove tecnologie e soluzioni organizzative;
- monitorare sistematicamente 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.

## **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 per le officine e di lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria del deposito.

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

- materiali per le attività di manutenzione: siccome il calcolo del peso di questi materiali non è possibile in quanto non sempre si dispone del peso del materiale approvvigionato, si considera che le parti utilizzate sostituiscono parti guaste che vengono smaltite come rifiuti. Viene quindi preso a riferimento il peso dei rifiuti relative ai materiali di officina;

- oli, gas refrigeranti, liquidi vari vernici e solventi: sono rilevati i pesi acquistati;
- batterie e pneumatici: il peso medio viene moltiplicato per il numero di pezzi acquistati.

A seguito del cambiamento del criterio di calcolo dei pesi, non è possibile confrontare i dati 2010 con quelli degli anni precedenti.

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

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

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

## 5.2.2 Consumi energetici

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

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

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

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

I consumi energetici di tipo indiretto sono relativi a:

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

Non sono state conteggiati, 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 2007 al 2010 sia in valori assoluti che come rapporto fra i Km di servizio prodotto dai mezzi Tep ed i relativi consumi.

La crescita dei consumi diretti è dovuta a due cause:

- l'incremento dei servizi sostitutivi dei filobus (sono stati percorsi circa 288.000 km in meno rispetto al 2009), a causa dell'impossibilità di effettuare servizi su alcuni percorsi resi inagibili da lavori stradali (si nota allo stesso tempo una riduzione dei consumi di energia elettrica, in misura minore in quanto i consumi energetici dei filobus sono circa la metà di quelli degli autobus). Il minor utilizzo dei filobus ha provocato un incremento del consumo energetico complessivo corrispondente a circa 1000 GJ secondo i dati della Tabella 2;
- la messa in servizio dei nuovi autosnodati il cui consumo chilometrico è superiore a quello dei mezzi che hanno sostituito.

Grazie al progetto di certificazione ISO 14001 e all'esperienza acquisita con lo sviluppo dei Rapporti di Sostenibilità degli anni scorsi, è stato possibile migliorare il sistema di raccolta dei dati relativi ai consumi dei subconcessionari e quindi con il Rapporto del 2010 è stato possibile conoscere le tipologie di mezzi utilizzati, le loro classi ambientali e quindi consuntivare consumi ed emissioni con una buona precisione. Ciò ha comportato una revisione dei dati degli anni 2007 – 2009 per consentire confronti omogenei, anche se approssimativi, perché in alcuni casi (km percorsi dai mezzi forniti in comodato a subconcessionari) non è stato possibile reperire dati e quindi ci si è dovuti basare su stime basate su situazioni analoghe.

#### 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 2010 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>4</sup>	
	Diretti	Complessivi	Dirette	Complessive
Autobus gasolio	16,1	16,9	1.168	1.227
Filobus e autobus bimodale (elettrico/gasolio)	8,5	13,4	88	867

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

Dalla tabella è possibile osservare che i consumi dei mezzi con trazione elettrica sono oltre il 43% in meno di quelli alimentati a gasolio, mentre la riduzione di emissioni è limitata al 26% in quanto

l'energia elettrica acquistata da Tep proviene in quota rilevante da centrali termoelettriche con elevata produzione di 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 7. 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);
- autobus ibridi elettrici – gasolio, cioè che utilizzano un motore a gasolio per generare l'elettricità necessaria al motore elettrico utilizzato per la trazione. Sono mezzi classificabili secondo lo standard Euro 3;
- autobus alimentati a gasolio a standard Euro 2, convertiti nel corso del 2007 a standard Euro 4 per mezzo dell'installazione di un filtro CRT;
- autobus EEV (emissioni estremamente contenute), alimentati a metano.

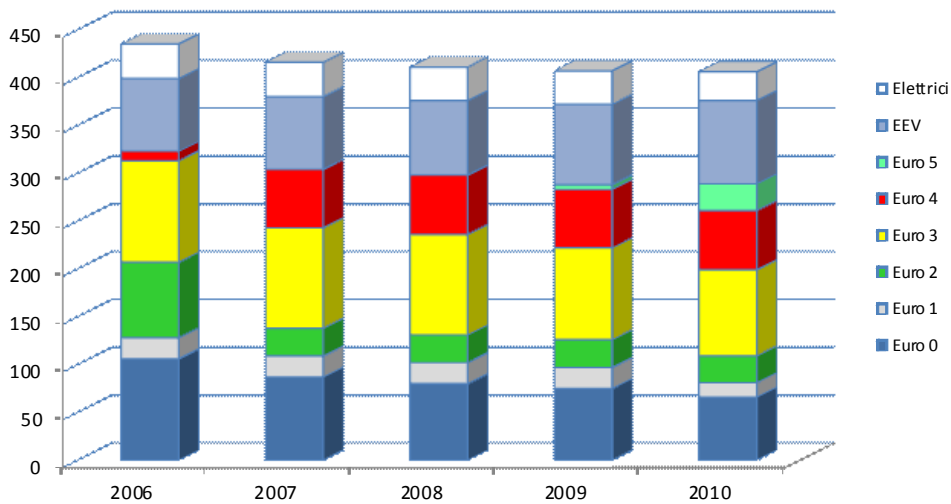


Figura 7 – Classe ambientale dei mezzi

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

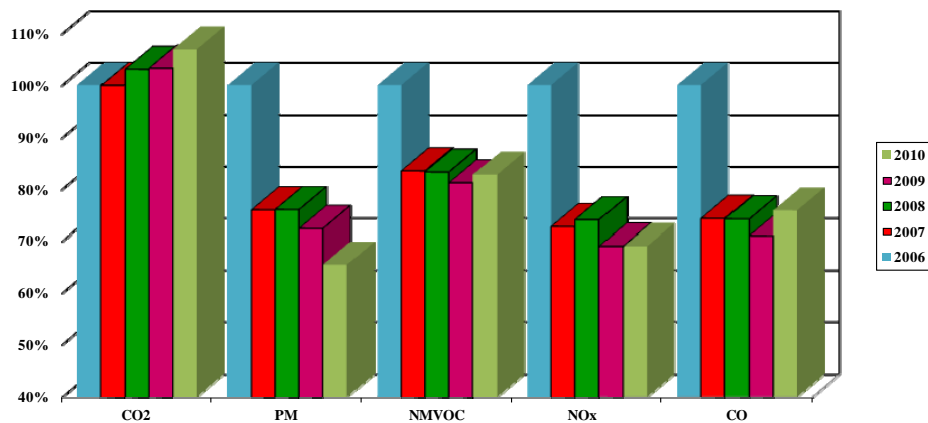


Figura 8 – Andamento emissioni

Nel 2010, malgrado l’inserimento dei nuovi autobus, le emissioni di CO, NOx e NMVOC sono cresciute a causa della rilevante riduzione dei km percorsi dai filobus a causa dei lavori stradali in città, che sono stati sostituiti dagli autobus di riserva, alquanto datati, che quindi producono emissioni rilevanti.

Il beneficio dei nuovi autobus è dimostrato dalla riduzione delle emissioni di particolato (PM), grazie all’abbattimento realizzato dagli autobus Euro 5 che è stato in grado di compensare ampiamente le maggiori emissioni dei mezzi che hanno sostituito i filobus.

Come si può vedere dal grafico, la crescita delle emissioni di CO<sub>2</sub> è in costante aumento, in quanto i nuovi autobus forniscono maggiore potenza (e quindi generano maggiori consumi), necessaria incrementare il confort dei passeggeri (es: condizionamento del veicolo) o a fornire nuovi servizi a bordo (es.: pannelli informativi). Nel caso specifico di TEP, occorre tenere presente anche l'incremento di capacità di trasporto dei nuovi autobus autosnodati inseriti in servizio che richiedono maggiore energia e quindi generano maggiori emissioni.

### **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 e nel 2010): 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 tonn 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 della acque piovane di piazzale e dalle gronde degli edifici confluiscono in parte in un canale aperto dopo un trattamento (tenute sotto controllo con analisi periodiche degli scarichi) e in parte in fognatura.

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

## **5.5 Rifiuti**

I quantitativi maggiori di rifiuti prodotti sono relativi a:

- fanghi di lavaggio degli autobus, che rappresentano il 51% dei rifiuti prodotti;
- metalli, ferro e altri rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione di Tep Services e da lavori in azienda e sulla linea aerea, che rappresentano il 7%;
- imballi prodotti dalle attività di manutenzione, per il 6% del totale;
- olio esausto, che rappresenta il 10%
- batterie al piombo, che rappresentano il 6%;
- veicoli fuori uso, inviati in demolizione, che costituiscono il 19%;
- vernici e solventi, che rappresentano lo 0,2%.

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 2010 si è avuta una crescita abnorme dei fanghi di lavaggio prodotti a seguito dello svuotamento delle vasche di raccolta dovuto a lavori effettuati nel corso dell'anno.

## **5.6 Incidenti e sanzioni ambientali**

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

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

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

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

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

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

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

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

**6.1 *Premessa***

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

**6.3 *Sviluppo del personale***

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

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

**6.6 *Altri aspetti***

**6.7 *Salute e sicurezza***

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

### 7.1 *Premessa*

### 7.2 *Rapporti sindacali*

### 7.3 *Discriminazioni*

### 7.4 *Il rapporto con i fornitori*

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

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

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.

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

- compilare un'autodichiarazione basata su un questionario basato sui requisiti di legge relativi alla salute e sicurezza e ai contratti di lavoro;
- dichiarare la propria disponibilità ad accettare ispezioni di Tep (anche senza preavviso) allo scopo di verificare la correttezza della informazioni fornite nel questionario.

Si prevede che nel corso del 2011 saranno effettuate verifiche a fornitori selezionati sulla base dell'entità dei contratti e dei settori merceologici a cui appartengono.

Tep ha rispettato nel corso del 2010 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;
- la promozione di titoli di viaggio a tariffa agevolata a favore dei nuclei famigliari con 5 o più componenti.

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>5</sup>, che è stato applicato anche nel 2010.

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

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

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

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

## ALLEGATO 1 - INDICATORI

### A 1.1 Dati economici

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010
EC1	<b>Valore economico generato</b>	<b>52.261.343</b>	<b>53.006.239</b>	<b>53.401.872</b>	<b>53.458.025</b>
	da servizio di trasporto pubblico (inclusi contributi per servizi aggiuntivi) <sup>6</sup>	42.584.908	43.421.215	43.704.305	45.066.357
	da servizi di turismo e servizi speciali	1.070.203	1.154.357	1.077.628	1.130.544
	da servizi di manutenzione veicoli	153.890	128.909	87.596	133.866
	altri ricavi (inclusi contributi in c/esercizio)	7.315.204	7.296.238	7.091.462	6.521.044
	partecipazioni e altri proventi finanziari e straordinari	1.137.138	1.005.520	1.440.881	606.214
	<b>Valore economico distribuito</b>	<b>46.233.296</b>	<b>46.965.540</b>	<b>48.289.212</b>	<b>49.404.529</b>
	Costi operativi (pagamenti fornitori e spese di periodo, ecc)	18.998.148	19.998.863	20.017.154	21.285.033
	Costi del personale (compreso oneri sociali, TFR e benefit, per esempio: contributo casa e trasporto, uscite agevolate, ecc.)	25.315.876	25.927.334	26.260.406	26.346.886
	Oneri diversi di gestione	418.246	419.945	405.442	421.015
	Pagamenti a fornitori di capitale (dividendi, interessi passivi, ecc.)	2.252	689	6.855	15.261
	Oneri straordinari e rettifiche	340.784	183.368	323.785	130.125
	Imposte e sanzioni relative	1.157.990	435.341	1.275.570	1.206.209
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>6.028.047</b>	<b>6.040.699</b>	<b>5.112.660</b>	<b>4.053.496</b>	
<b>Risultato di esercizio</b>	<b>294.091</b>	<b>112.891</b>	<b>368.900</b>	<b>33.367</b>	
EC3	<b>Contributi versati nell'anno per fondi pensionistici</b>	<b>4.707.742</b>	<b>4.720.593</b>	<b>5.241.562</b>	<b>5.353.603</b>
	<b>Accantonamento per il trattamento di fine rapporto</b>	<b>1.589.272</b>	<b>1.547.842</b>	<b>1.471.168</b>	<b>1.550.709</b>
	<b>Fondo per il trattamento di fine rapporto (al 31/12)</b>	<b>10.834.629</b>	<b>10.548.131</b>	<b>9.968.146</b>	<b>9.356.165</b>
EC4	<b>Finanziamenti ricevuti da Enti Pubblici/Governativi</b>	<b>5.891.260</b>	<b>5.854.692</b>	<b>5.470.297</b>	<b>4.984.792</b>

<b>EC8</b>	<b>Investimenti in infrastrutture e servizi, di cui:</b>	<b>1.406.820</b>	<b>2.826.085</b>	<b>5.956.064</b>	<b>12.339.002</b>
	mezzi di trasporto (autobus e filobus) <sup>7</sup>	943.356	1.816.500	3.721.300	5.636.300
	Tecnologie (strumenti informatici, software, ecc.)	387.385	868.343	2.121.040	3.445.066
	Altro	76.079	141.242	113.724	3.257.636

A 1.2 Servizio

<b>GRI G3</b>	<b>Parametro</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>N/P</b>	Km prodotti (*1000) complessivi	15.050	14.867	14.851	14.927
	- di cui, per servizi urbani (Parma, Fidenza, Prontobus, ecc.)	8.721	8.472	8.528	7.583
	- per servizi extraurbani	5.121	5.177	5.122	6.171
	- per servizio Happybus	726	705	695	685
	- per servizi turistici e servizi speciali	482	513	506	488
	Km percorsi dai mezzi aziendali (*1000)	12.709	12.966	12.967	12.730
	- di cui, Km percorsi dai filobus aziendali (*1000)	429	425	433	145
	Viaggiatori servizio TPL (*1000)	35.696	37.459	37.531	37.320
	Numero di autobus circolanti (al 31 dicembre)	409	399	394	394
	Percentuale di Km percorsi dai mezzi aziendali a pianale ribassato (servizi urbano ed extraurbano)	62%	62%	67%	71%
	Percentuale di Km percorsi dai mezzi aziendali climatizzati (servizi urbano ed extraurbano) <sup>8</sup>	48%	45%	48%	53%
	Velocità commerciale media servizio (Km/ora)	21,2	21,4	21,5	21,5
<b>PR2</b>	Numero incidenti passivi ogni 100.000 km percorsi	3,74	3,68	3,50	3,56
	Numero di mezzi con telecamera per videosorveglianza	0	32	32	40
	Numero di reclami relativi alla sicurezza del servizio	33	39	50	3
	Percezione della sicurezza da parte dei clienti (percentuale di clienti soddisfatti)	86%	94%	92%	91%
<b>PR3</b>	Numero di copie di orari distribuiti	44.000	44.000	46.000 <sup>9</sup>	44.000
	Percentuale di paline con orario	100%	100%	100%	100%
	Numero di fermate attrezzate con paline elettroniche a messaggio variabile	60	60	60	60
<b>PR4</b>	Numero di contestazioni ricevute da Enti di controllo relative all'informazione all'utenza	1	1	1	0
	Numero di reclami relativi all'informazione all'utenza	5	5	9	19
	Percentuale di corse con ritardi inferiori a 10 minuti (rispetto al totale delle corse effettuate)	95%	94%	98%	97%
<b>PR5</b>	Percentuale di corse effettuate su corse programmate (escluse corse supplementari)	99,3%	99,7%	99,9%	>99,9%
<b>PR8</b>	Numero di reclami ricevuti relativi alla qualità del servizio	443	503	567	1017

<b>GRI G3</b>	<b>Parametro</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
	Numero di reclami ricevuti relativi al mancato rispetto della privacy o a perdita dei dati degli utenti	0	0	0	0
<b>PR9</b>	Numero di contestazioni ricevute dall'Ente Affidatario o da altri Enti di controllo relativi al mancato rispetto degli standard di servizio	1	1	3	5
	Importo monetario (Euro) delle sanzioni ricevute dall'Ente Affidatario o da altri Enti di controllo relativi al mancato rispetto degli standard di servizio	15.850	18.850	19.500	28.050

A 1.3 Ambiente

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010
EN1	Materiali per manutenzioni (tonn)	N/C <sup>10</sup>	N/C	N/C	80,5
	Stima del peso dei nuovi autobus inseriti nell'autoparco (tonn)	2,8	46,3	134,9	330,4
EN3	Gasolio e metano per trazione autobus	183.800	188.390	194.317	200.351
	Metano e gasolio per altri usi (automezzi di servizio, riscaldamento, ecc.)	13.824	14.476	12.589	11.316
	<b>Totale energia primaria consumata (GJ)</b>	<b>197.624</b>	<b>202.866</b>	<b>206.905</b>	<b>213.329</b>
EN4	Energia (elettrica e gasolio) per trazione filobus e autobus bimodali	5.558	5.950	6.458	3.888
	Energia elettrica per altri usi (macchinari, impianti e uffici)	6.202	6.480	7.107	5.901
	Consumi di terzi per l'erogazione del servizio	41.885	47.759	39.972	36.213
	Altri consumi di terzi (trasporto carburanti)	358	361	355	325
	<b>Totale energia indiretta consumata (GJ)</b>	<b>54.003</b>	<b>60.549</b>	<b>53.892</b>	<b>46.328</b>
	<b>TOTALE ENERGIA CONSUMATA (GJ)</b>	<b>251.628</b>	<b>263.415</b>	<b>260.798</b>	<b>259.657</b>
	<i>Energia acquistata (GJ)</i>	<i>209.384</i>	<i>215.296</i>	<i>220.470</i>	<i>223.118</i>
N/D	Consumo energetico per la circolazione dei mezzi (GJ)	231.602	242.460	241.102	242.439
	Consumo energetico per km percorso dagli autobus aziendali (Gj/1000 km)	15,06	15,61	15,64	15,91
	Consumo energetico per passeggero (MJ)	6,48	6,46	6,39	6,96 <sup>11</sup>
EN16	Emissioni gassose dirette totali (tonn di CO2 equivalenti)	14.044	14.805	14.686	15.580
	Emissioni gassose indirette totali (tonn di CO2 equivalenti)	4.509	4.444	4.695	3.610
	<b>Emissioni gassose complessive (tonn di CO2 equivalenti)</b>	<b>18.553</b>	<b>19.249</b>	<b>19.381</b>	<b>19.190</b>
EN20	<i>Altre emissioni significative (complessive)<sup>12</sup> (tonn)</i>				
	CO	34,6	34,9	33,7	37,3
	NOx	132,9	134,1	131,6	139,3
	NMVOc	10,15	10,44	9,79	10,16
	PM	4,23	4,31	4,13	3,89
EN8	Acqua utilizzata (prelevata da acquedotto) (m3/anno)	14.694	12.134	9.688	16.513

<b>EN21</b>	Quantità di acqua scaricata (eccetto acqua piovana) (m <sup>3</sup> )	<b>13.100</b>	<b>10.800</b>	<b>8.650</b>	<b>8.500</b>
<b>EN22</b>	<b>Quantità totale di rifiuti (Kg)<sup>13</sup></b>	<b>118.496</b>	<b>133.809</b>	<b>185.645</b>	<b>328.807</b>
	Rifiuti pericolosi	31.991	34.259	44.056	55.573
	Rifiuti non pericolosi	86.505	99.550	141.589	211.454
	Quantità recuperata	38%	36%	23%	36%

**Fattori di conversione:**

**Gasolio:**

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

**Metano**

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

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

1 tonnellata = 52,42 GJ

Fino al 2009, si sono utilizzati i seguenti riferimenti:

- 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 vers. 8.0

## A 1.4

## Personale

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010
	<b>Forza lavoro (al 31/12 di ciascun anno)</b>				
	<b>Qualifiche</b>				
	Dirigenti	4	4	3	
	di cui donne	0	0	0	
	Funzionari/Quadri	6	6	6	
	di cui donne	2	2	2	
	Impiegati (tutti i settori, compreso esercizio e Service)	54	53	53	
	Personale di movimento (conducenti e controllori)	512	488	483	
	Personale operaio (coordinatori, manutentori, magazzinieri)	55	52	51	
	Altro personale	0	0	0	
	<b>Totale dipendenti</b>	<b>631</b>	<b>603</b>	<b>596</b>	
<b>LA1</b>	<b>Contratti di lavoro</b>				
	Contratti full time a tempo indeterminato	567	529	527	
	Contratti part time a tempo indeterminato	35	44	42	
	Contratti full time a tempo determinato	0	2	1	
	Contratti part time a tempo determinato	0	0	0	
	Contratti di apprendistato/formazione lavoro	29	28	20	
	N° dipendenti appartenenti a categorie protette	6	6	6	
	Collaborazioni / lavori a progetto	0	0	0	
	Contratti interinali /somministrazione lavoro/consulenze full time	0	0	0	
	Stage	0	0	0	
	Forza media nel corso dell'anno	610	598	588	
<b>N/P</b>	Tasso di assenteismo (percentuale giornate lavorative)	7,3%	7,3%	7,2%	
<b>LA2</b>	<b>Uscite dall'azienda nel corso dell'anno</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	<b>9</b>	
	Dimissioni volontarie	19	14	4	
	Licenziamenti	1	2	1	
	Pensionamenti	9	25	4	
	Decessi	1	0	0	

<b>GRI G3</b>	<b>Parametro</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
	Percentuale di donne uscite dall'azienda sul totale delle donne presenti	2%	2%	0	
	Percentuale di uscite per età (sul totale dei dipendenti di quella fascia)				
	< 30 anni	4%	8%	0	
	da 30 a 50 anni	4%	3%	0,9%	
	oltre 50 anni	7%	15%	11,6%	
<b>LA4</b>	Percentuale di personale rappresentato dalle organizzazioni sindacali e garantito dai contratti collettivi	100%	100%	100%	
	Iscritti alle organizzazioni sindacali	429	400	370	
<b>LA7</b>	Numero complessivo di infortuni al personale (esclusi infortuni in itinere)	39	25	22	
	Numero di infortuni in itinere	8	5	4	
	infortuni a lavoratori dipendenti	39	25	22	
	infortuni a lavoratori con contratto formazione lavoro o con contratti atipici	0	0	0	
	infortuni a lavoratori di ditte esterne operanti presso le sedi aziendali	0	0	0	
	Numero di infortuni con prognosi > 40 giorni	10	9	2	
	Giorni persi per infortuni e malattie professionali	1451	1236	806	
	Indice di infortuni (n° di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	7,64	4,89	4,45	
	Indice di giorni di assenza dal lavoro (giorni per 200.000 ore lavorate)	284,25	241,74	157,64	
	Numero di morti sul lavoro	0	0	0	
<b>LA8</b>	Ore di formazione relative alla sicurezza	118	225	1230,5	
	Partecipanti alla formazione per la sicurezza	55	32	430	
<b>LA10</b>	<b>Ore di formazione totali, di cui:</b>	15.659,5	5.462,5	2154,4	
	Dirigenti	77	61	26	
	Funzionari/Quadri	391	60,5	95	
	Impiegati	405	618,5	490,5	
	Personale di movimento	12826	4475	1454,4	
	Personale operaio (manutentori)	1960,5	247,5	88,5	
	Altro personale (call center, portinerie, servizi vari)	0	0	0	

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010
	<b>Ore medie di formazione per dipendente, di cui:</b>	23,46	9,63	3,6	
	Dirigenti	19,25	15,25	8,7	
	Funzionari/Quadri	65,16	10,08	15,8	
	Impiegati	6,75	10,1	9,1	
	Personale di movimento	26,44	9,32	3,0	
	Personale operaio (manutentori)	37,7	4,75	1,7	
	Altro personale (call center, portinerie, servizi vari)	0	2,4	1,5	
<b>LA13</b>	Percentuale di donne sul totale dei dipendenti	9,03%	9,29%	9,06%	
	Percentuale di donne in part time sul totale dei dipendenti in part time	23%	16 %	29%	
	<i>Distribuzione anagrafica del personale</i>				
	< 30	10,46%	7,46%	5,38%	
	da 30 a 50	70,52%	75,62%	72,94%	
	> 50	19,02%	16,92%	21,68%	
	Età media del personale	40,72	41,48	42,14	
	N° dipendenti stranieri	0	1	1	
	Anzianità media aziendale del personale	12,47	13,02	14,07	

#### A 1.5 Responsabilità sociale

GRI G3	Parametro	2007	2008	2009	2010
<b>HR4</b>	Numero di nuove denunce di casi di mobbing	1 <sup>14</sup>	0	2 <sup>15</sup>	
	Numero di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	5	5	5	
<b>HR5</b>	Ore annue di permesso sindacale pagate	8.167	8.918	8.187	
	Ore di sciopero	1.270	3.017	68	
<b>HR6</b>	Casi di lavoro minorile rilevati in azienda e presso i fornitori	0	0	0	
<b>HR7</b>	Casi di lavoro forzato rilevati in azienda e presso i fornitori	0	0	0	
<b>N/P</b>	Numero di reclami interni (ricorsi gerarchici e cause giudiziali aperte)	244 (237 CFL)	55 (47 CFL sosta)	34	
<b>N/P</b>	Numero di provvedimenti disciplinari	131	69	80	
<b>N/P</b>	Numero di giornate di sospensione <sup>16</sup>	73	58	99	



## ALLEGATO 2 - RIFERIMENTI LINEE GUIDA GRI G3

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

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

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

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

### A 2.1 Informativa standard

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINA
<b>1</b>	<b>STRATEGIA E ANALISI</b>	
<b>1.1</b>	Dichiarazione della visione e della strategia dell'organizzazione relativamente al proprio contributo per uno sviluppo sostenibile	Lettera del Presidente § 1.7
<b>1.2</b>	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	§§ 1.3 - 2.3
<b>2</b>	<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	
<b>2.1</b>	Nome dell'organizzazione	§ 1.5
<b>2.2</b>	Principali marchi, prodotti e/o servizi	§ 1.5
<b>2.3</b>	Struttura operativa dell'organizzazione	§§ 1.5 - 1.6 - 1.7
<b>2.4</b>	Luogo in cui ha sede il quartier generale	§ 1.5
<b>2.5</b>	Numero di Paesi in cui l'organizzazione opera	§ 1.5
<b>2.6</b>	Assetto proprietario o forma legale	§ 1.6
<b>2.7</b>	Mercati serviti	§ 1.5
<b>2.8</b>	Dimensione dell'organizzazione (n° dipendenti, fatturato, capitalizzazione, volumi di vendita/erogazione, ecc.)	§ 1.4 - 1.5

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINA
2.9	Cambiamenti significativi nella struttura avvenuti nel periodo di rendicontazione	§ 1.2 - 1.4
3	<b>PARAMETRI DEL REPORT</b>	
3.1	Periodo di rendicontazione (anno fiscale/solare) delle informazioni fornite	§ 1.2
3.2	Data di pubblicazione del report più recente	§ 1.2
3.3	Periodicità di rendicontazione	§ 1.2
3.4	Persona/e di contatto per il report	Ultima pagina del Rapporto
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report	§ 1.2
3.6	Perimetro del report	§ 1.2
3.7	Dichiarazioni di limitazioni specifiche dell'obiettivo e del perimetro del report	§ 1.2
3.8	Informazioni relative a joint venture, controllate impianti in leasing, attività in outsourcing ed altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità fra periodi ed organizzazioni	§ 1.2
3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo	Descritte al § 1.2 e nei punti ove sono necessarie Utilizzati, salvo eccezioni dichiarate, i criteri definiti da G3/GRI
3.10	Variazioni significative rispetto agli anni precedenti ed effetto sulle informazioni inserite	Vedere il paragrafo 1.2 Variazioni dei dati o delle modalità di calcolo rispetto al Rapporto 2009 sono segnalate all'interno di ciascun paragrafo o tramite note a piè di pagina per i dati contenuti nelle tabelle. Nel caso di variazione delle modalità di calcolo, gli indicatori sono stati ricalcolati anche per gli anni precedenti per calcolo consentire un confronto omogeneo fra i diversi anni

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINA
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report	Vedere il paragrafo I.2 Variazioni dei dati o delle modalità di calcolo rispetto al Rapporto 2009 sono segnalate all'interno di ciascun paragrafo o tramite note a piè di pagina per i dati contenuti nelle tabelle. Nel caso di variazione delle modalità di calcolo, gli indicatori sono stati ricalcolati anche per gli anni precedenti 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 e 1.5(per Tep) - 1.3 e 1.6 (per Tep Services) - 1.4 e 1.7 (per Parmabus)
4.2	Ruolo esecutivo del Presidente	§§ 1.2 - 1.3 - 1.4
4.3	In presenza di strutture unitarie di governo aziendale, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	§§ 1.2 - 1.3 - 1.4
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti per fornire raccomandazioni o direttive al CdA	§§ 1.1 - 1.2 - 1.3 - 1.4
4.5	Legame tra compensi del CdA e dei dirigenti e la performance dell'organizzazione	§§ 1.2 - 1.3 - 6.2
4.6	Attività in essere presso il CdA per evitare che si verifichino conflitti di interesse	§§ 1.2 - 1.3 - 1.4
4.7	Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del CdA e della Direzione per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione della sostenibilità	§§ 1.1 - 1.2 - 1.3 - 1.4
4.8	Missione e valori, codici di condotta e/o principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	§ 1.7 - 7.6

<b>RIFER. GRI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>RIFERIMENTO PAGINA</b>
<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	§ 1.2 e 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	§§ 1.2 - 1.8 - 3.1 - 3.5 7.2 - 7.4
<b>4.17</b>	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e come l'azienda ha reagito	§§ 1.2 - 1.8 - 3.1 - 3.5 7.2 - 7.4

## A 2.2 Modalità di gestione e indicatori di performance

I riferimenti sono indicati secondo i seguenti criteri:

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

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

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
<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	§§ 3.1 - 3.2 - 3.3 - A 1.1
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	§ 3.4
EC3	Copertura degli impegni assunti in sede di definizione del piano pensionistico	§ 6.2 - A 1.1
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	§§ 1.3 A 1.1
EC5	<i>Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale</i>	<i>Lo stipendio standard dei neoassunti è sempre uguale o superiore agli stipendi minimi previsti dalla legge</i>
EC6	Politiche, pratiche e percentuali di spesa concentrate su fornitori locali	§ 7.4
EC7	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	§ 6.2
EC8	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità" attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono	§ 3.5
EC9	<i>Suddivisione geografica dei mercati</i>	<i>§§ 1.5.2 - 1.5.3 - 1.5.4</i>

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
<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
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	§ 5.2.2 - A 1.3
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	§ 5.2.2 - A 1.3
EN5	<i>Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza</i>	§ 5.2.2
EN6	<i>Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative</i>	§ 3.5
EN7	<i>Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute</i>	§ 5.2.2
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	§ 5.4 - A 1.3
EN9	<i>Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua</i>	§ 5.4
EN10	<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 alla 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 alla aree protette	§ 5.7
EN13	<i>Habitat protetti o ripristinati</i>	Non applicabile
EN14	<i>Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità</i>	

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
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	§ 5.3.1 - A 1.3
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	§ 0 - 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
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	§§ 5.1 - 5.3
EN27	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria	N/A <sup>17</sup>

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
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	§ A 1.4. Non applicabile la distribuzione territoriale perché il personale di Tep si trova tutto nella provincia di Parma) ed è, eccetto una persona, interamente italiano
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	§ A 1.4. Non applicabile la distribuzione territoriale perché il personale di Tep si trova tutto nella provincia di Parma) ed è, eccetto una persona, interamente italiano
LA3	<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
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

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
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>	§ 6.7
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>	<i>Non applicato</i>
LA12	<i>Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo delle proprie carriere</i>	<i>Non applicato</i>
LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	§ A 1.4
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	§ 6.2 (Il rapporto è 1:1 in quanto non ci sono differenze di alcun tipo)
<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)	Non esistono tipi di investimento che sono sottoposti a screening sui diritti umani perché non esistono situazioni a rischio nel contesto in cui opera il Gruppo Tep

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
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 dei lavoratori formati</i>	N/R
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	§§ 7.3 - A 1.4
HR5	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	§ 7.2
HR6	Identificazioni delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	§§ 7.1 - 7.4 - A 1.5
HR7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro eliminazione	§§ 7.1 - 7.4 - A 1.5
HR8	<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

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
SO3	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	§ 7.6
SO4	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	§ 7.6
SO5	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazioni allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	§§ 1.3 - 1.1 - 1.2.1
SO6	<i>Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti politici e relative istituzioni</i>	Non applicabile al contesto di Tep S.p.A. e Tep Services s.r.l.
SO7	<i>Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze</i>	Nessuna – Servizio ottenuto tramite gara (vedere § 1.4)
SO8	<i>Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti</i>	§§ A 1.2 - A 1.3 (nessuna altra sanzione relativa a leggi o regolamenti)
<b>RESPONSABILITA' DI PRODOTTO/SERVIZIO</b>		
<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>	§§ 3.5 - 4.2 - 4.9- A 1.2
PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	§§ 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

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
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  
 43125 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+
Opzionale	Obbligatorio		Report asseverato esternamente		Report asseverato esternamente	V	Report asseverato esternamente
	Verificato da una terza parte						
	Verificato da GRI						