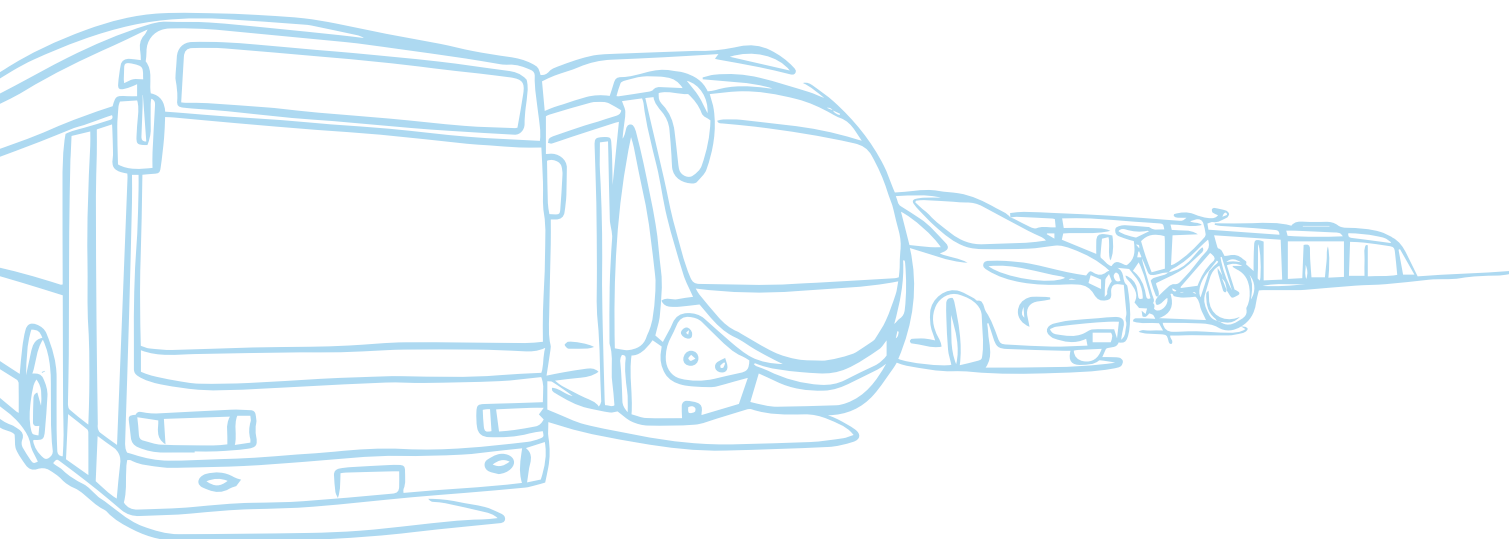


Bilancio di sostenibilità 2018

Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del d.lgs 254/216

T>per
Azienda della mobilità



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA NON FINANZIARIA ai sensi del d.lgs 254/2016

SOMMARIO

Sommario	2
Lettera agli stakeholder	4
Dati significativi	5
Nota metodologica	7
1. Tper	8
Vision e mission	12
Scenari, strategie e politiche di sostenibilità	13
Governance e struttura societaria	26
Il modello di controllo, le misure di contrasto alla corruzione	31
Il sistema di gestione integrato, le politiche e le certificazioni	33
Stakeholder e analisi di materialità	36
La gestione dei rischi	42
2. La gestione responsabile del business	48
I servizi offerti	51
Progetti	56
L'Innovazione	58
Posizionamento di settore e benchmarking (servizi su gomma)	64
3. L'organizzazione interna – Le risorse umane	66
Labor practice	70
La valorizzazione delle risorse umane	72
Le relazioni industriali	74
Occupazione	75
Diversità e pari opportunità	77
Salute e sicurezza	79
Formazione ed educazione	80
4. Sostenibilità economica	82
Valore economico generato e distribuito	84
Analisi dell'impatto economico sul territorio	87
Gli investimenti	88
Il valore esteso di Tper (diretto, indiretto, indotto)	89
5. Sostenibilità ambientale	96
La politica ambientale di Tper	99
I mezzi Tper	100
Sostenibilità ambientale ed economia circolare	105
Materiali	105
Consumi di energia	106
Emissioni	109
La performance ambientale. Il contributo di Tper alla riduzione delle emissioni	113
Gestione dei rifiuti	114
Risorse idriche	115
Biodiversità	115

6. I Fornitori	116
La gestione responsabile della catena di fornitura	118
7. I Clienti	120
La distribuzione dei titoli di viaggio	123
La qualità dei servizi	124
Comunicazione, informazione, ascolto	126
Sicurezza	127
Il Comitato Consultivo degli Utenti	128
Customer satisfaction	129
8. L'impegno di TPER nel territorio	136
Comunità locali	139
Azionisti pubblici – Istituzioni locali dei territori di operatività – Agenzie della mobilità	142
Formazione ed educazione	143
La crescita sociale	144
Marketing communication	145
Altre iniziative	146
9. GRI Content Index - Indice degli Indicatori GRI	150
Relazione della Società di revisione	158

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI 102-14

Il Bilancio di sostenibilità 2018, che contiene le informazioni richieste dalla Dichiarazione Consolidata Non finanziaria ai sensi del D.lgs. 254/2016, conferma ancora una volta la volontà di presentare, in modo trasparente e condiviso, l'approccio e le performance del Gruppo.

Questo documento rappresenta infatti la sintesi dell'impegno di Tper ad integrare le informazioni sulle performances industriali ed economiche con le tematiche di rendicontazione non solo economica ed in particolare di sostenibilità sociale e ambientale, a testimonianza di una gestione responsabile del business.

Il Bilancio di Sostenibilità 2018 riporta, pertanto, in modo trasparente i risultati raggiunti per ciò che concerne i progetti sviluppati, l'attenzione all'ambiente e le attività intraprese per il miglioramento dei servizi a beneficio dell'utenza e dei territori in cui Tper opera.

Lo sviluppo sostenibile, infatti, riveste sempre più attenzioni a livello planetario, in un contesto di cambiamento che coinvolge molteplici gli ambiti, fra questi quello ambientale. Considerando l'impatto complessivo del trasporto nell'utilizzo delle fonti fossili e nella riduzione della produzione di CO2 e altre emissioni, la mobilità collettiva e condivisa garantita da Tper rappresenta un'alternativa ecologica e conveniente alle esigenze di mobilità.

L'impegno è stato quello di definire e misurare l'impatto ambientale di Tper, sempre tenendo presenti gli aspetti industriali. È, infatti, di primaria importanza garantire efficacia, efficienza ed economicità nella gestione, operando con strumenti innovativi e strutturati e tenendo conto degli scenari futuri in termini di sviluppo e competitività, stare nel mercato con tutte le potenzialità aggiuntive e sfidanti che un'azienda pubblica deve e può apportare. Si evidenzia in particolare lo sforzo compiuto in materia di risorse umane. Nel 2018 a livello di gruppo si è infatti assistito all'assunzione di 177 persone (35 donne e 142 uomini), a fronte di 135 cessazioni (13 donne e 122 uomini). Il gruppo occupa complessivamente 2810 lavoratori; un insieme di aziende fatte di persone che rappresentano il valore fondamentale per i risultati raggiunti in questi anni e per gli obiettivi da perseguire.

Nel 2018, Tper ha inoltre proseguito a dare attuazione all'importante piano triennale di investimenti avviato nel 2016, che nella pianificazione industriale ha previsto 211 milioni di euro di interventi, di cui 156 finanziati con risorse proprie, per il rinnovamento di mezzi e tecnologie e per la realizzazione di importanti progetti di mobilità di cui Tper è soggetto attuatore.

Il percorso di crescita delle performance nei diversi ambiti in cui si sviluppa il complesso lavoro di Tper su più fronti della mobilità è evidenziato dai dati che si ritrovano in questo documento, in cui è evidenziata anche la volontà fatta di azioni per agire in modo etico e responsabile e per offrire un contributo importante al perseguimento di obiettivi di reale sostenibilità sociale e ambientale, con particolare attenzione al livello della qualità della vita dei territori serviti.

Fanno parte della nostra identità il valore sociale, ovvero l'importanza attribuita alle relazioni umane e ai rapporti con le istituzioni di riferimento e la comunità, nonché il rispetto delle regole, intese anche come principi per cui Tper ha deciso di impegnarsi, sottoscrivendo l'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite e ottenendo il rating di legalità dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

In ogni componente di Tper c'è la consapevolezza che l'Azienda, assieme al Gruppo industriale di cui è capofila, rappresenti un player importante per la crescita armonica dei territori e delle opportunità di mobilità, con una cultura ispirata alla compatibilità ambientale e all'efficienza dei servizi. Il nostro impegno si basa su questi valori e dirige ogni investimento al mantenimento, alla valorizzazione e allo sviluppo, in chiave moderna ed efficace, del patrimonio a disposizione: la creazione responsabile di valore e di ricchezza economica generata sono, al tempo stesso, un obiettivo e un punto di forza del nostro agire quotidiano.

**La Presidente e
Amministratore Delegato
di Tper
Giuseppina Gualtieri**

DATI SIGNIFICATIVI 2018

GRI 102-7



INDICATORI OPERATIVI

I mezzi

Bus di Tper	Numero	1.150
Bus partner Tper in TPB - TPF	Numero	207
Treni di Tper	Numero	17
Treni concessi per la gestione del servizio	Numero	77



TRAFFICO, RETE E INFRASTRUTTURE

Distanza percorsa - gomma	Milioni di Km (TPB e TPF)	44,2
Distanza percorsa - gomma	Milioni di Km (Gruppo Tper)	32,8
Distanza percorsa - rete ferroviaria	Milioni di Km	5,2
Stalli gestiti	Numero	Oltre 52.000 ⁽¹⁾



I PASSEGGERI - I CLIENTI

Passeggeri - gomma	Milioni	149
Passeggeri - treno (rete FER-RFI)	Milioni	13,5
Incremento passeggeri - totale	% rispetto a 2017	+4,96% ⁽²⁾
Abbonamenti mensili	% rispetto a 2017	+5,4%
Abbonamenti annuali	% rispetto a 2017	+16%
Contrassegni	Numero	44.769



I CONTROLLI - LEGALITÀ

Passeggeri controllati	% rispetto a 2017	+22%
Sanzioni (verbali e ammende)	% rispetto a 2017	+17%



GLI ALTRI SERVIZI

Iscritti al servizio bike sharing	Numero	Oltre 6.800
Iscritti al servizio di car sharing "io guido"	Numero	Oltre 1.500
Iscritti al servizio di car sharing "corrente"	Numero	Oltre 5.900 ⁽³⁾

⁽¹⁾ Dato riferito al Comune di Bologna - di cui 1402 per persone invalide

⁽²⁾ +3,40% Bologna, + 2,65% Ferrara, +27,2% ferrovia

⁽³⁾ Solo due mesi del 2018



INDICATORI ECONOMICO – FINANZIARI

Fatturato di gruppo	Milioni di Euro	303
Utile netto consolidato	Milioni di Euro	13
Valore aggiunto di Gruppo	Milioni di Euro	165
Valore esteso	Milioni di Euro	215
Investimenti	Milioni di Euro	32



INDICATORI SOCIALI

Il personale

Dipendenti	Numero	2.717 ⁽⁴⁾
Ore formazione	Numero	49.065

Il cliente e il servizio

Voto medio customer satisfaction (bus urbano Bologna)	Indicatore	7,38
Voto medio customer satisfaction (bus urbano Imola)	Indicatore	7,33
Voto medio customer satisfaction (bus urbano Ferrara)	Indicatore	7,21
Indice medio customer satisfaction (treni)	Indicatore	5,3



INDICATORI AMBIENTALI

(Riferiti all'intero Gruppo, inclusi i partner dei bacini di Bologna e Ferrara)

Percorrenza km con automezzi a metano	Incidenza % sul totale	24%
Percorrenza km con automezzi elettrici e ibridi	Incidenza % sul totale	11%
Percorrenza km con treni elettrici	Incidenza % sul totale	69,5%
Minore CO2 prodotta rispetto all'anno precedente	%	-3,35%
Minore emissione di particolati rispetto all'anno precedente	%	-23%
Minore emissione di idrocarburi rispetto all'anno precedente	%	-13%
CO2 risparmiata grazie all'utilizzo del tpl rispetto all'utilizzo dell'auto privata	Tonnellate	161.457

⁽⁴⁾ Considerando anche il numero di dipendenti di SST, al momento fuori dal perimetro di analisi, il numero complessivo di dipendenti del gruppo è pari a 93 dipendenti, per un totale di 2810 dipendenti.

NOTA METODOLOGICA

GRI 102-45 GRI 102-46 GRI 102-50 GRI 102-51 GRI 102-52 GRI 102-53 GRI 102-54

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (di seguito anche “Dichiarazione Non Finanziaria” o “DNF”) di Tper – Trasporto Passeggeri Emilia Romagna S.p.A. e delle società controllate (di seguito anche “Tper” o il “Gruppo” o il “Gruppo Tper”) è stata redatta in conformità agli articoli 3 e 4 del D.lgs. 254/2016 (di seguito anche “Decreto”), di attuazione della Direttiva 2014/95/UE, e contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo Tper, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse.

Tper, in quanto società emittente del prestito obbligazionario di Euro 95 milioni, strumento finanziario quotato nel 2017 in un mercato regolamentato dell’Unione Europea (Borsa di Dublino - Irish Stock Exchange) ricade, a partire dal precedente esercizio 2017, nell’obbligo normativo di redazione della Dichiarazione Non Finanziaria, di cui al D.lgs. 254/2016, tenuto conto dei parametri dimensionali fissati da tale Decreto.

La Dichiarazione Non Finanziaria si riferisce all’esercizio 2018 ed è stata redatta secondo le metodologie ed i principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standard (opzione In accordance – core), definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI Standards), che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario.

I principi generali applicati per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria sono quelli stabiliti dai GRI Standards: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza. Gli indicatori di performance utilizzati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi dei diversi ambiti di sostenibilità e coerenti con l’attività svolta e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta di tali indicatori è stata effettuata sulla base dell’analisi di materialità e delle tematiche richiamate dal D.lgs. 254/2016.

Ai fini della redazione della Dichiarazione Non Finanziaria sono state inoltre tenute in considerazione le seguenti fonti:

- > Pianificazione Regionale in materia di mobilità sostenibile e qualità dell’aria (PRIT, PAIR)
- > Pianificazione della Città metropolitana in materia di strategie urbane (PSM)
- > Pianificazione della Città Metropolitana di Bologna e della Provincia di Ferrara in materia di mobilità urbana sostenibile (PUMS)
- > Linee guida per la redazione del Bilancio di sostenibilità per le Aziende di trasporto pubblico locale, pubblicate da ASSTRA – Associazione Trasporti
- > Riferimenti normativi che regolano le attività delle Aziende di trasporto pubblico locale.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria di Tper, si riferisce alla performance della capogruppo Tper – Trasporto Passeggeri Emilia Romagna S.p.A. e delle società controllate, consolidate integralmente, così come risultanti dal bilancio consolidato del Gruppo Tper chiuso al 31 dicembre 2018. Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell’andamento delle attività di Tper, sono stati inseriti, ove disponibili, i dati comparativi relativi ai precedenti periodi. Nelle diverse sezioni della Dichiarazione Non Finanziaria, sono segnalate le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime.

La Dichiarazione Non Finanziaria contiene un indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (GRI Content Index), in modo tale da consentire la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentati all’interno della Dichiarazione Non Finanziaria.

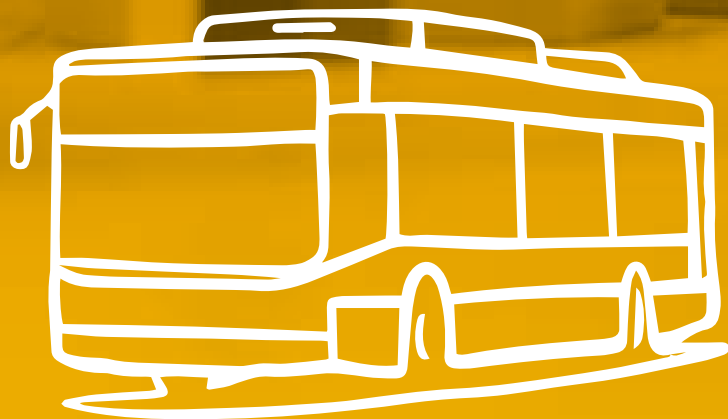
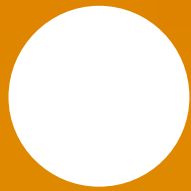
Il processo di predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle diverse funzioni del Gruppo. La validazione delle tematiche oggetto di rendicontazione e l’individuazione dei contenuti sono il risultato di un percorso di condivisione con la Presidenza e tutte le Direzioni aziendali.

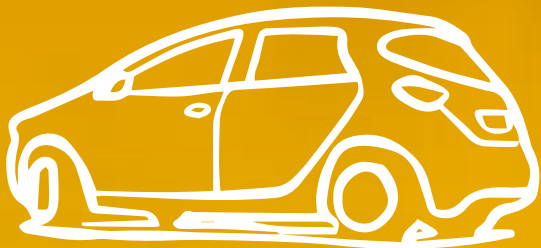
Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Tper – Trasporto Passeggeri Emilia Romagna S.p.A. in data 20 maggio 2019 e, ai sensi del D.lgs. 254/2016, è stato sottoposto a revisione dal revisore designato PricewaterhouseCoopers S.p.A. in base ai principi ed alle indicazioni contenuti nell’ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagement 3000 - Revised) dell’International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). PricewaterhouseCoopers S.p.A. è anche la società incaricata della revisione legale del Bilancio consolidato del Gruppo Tper.

La Dichiarazione Non Finanziaria è pubblicata nel sito istituzionale di Tper all’indirizzo www.Tper.it, area società trasparente. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: sostenibilita@Tper.it.

TPER

1.





Tper



Tper

GRI 102-7

Tper – Trasporto Passeggeri Emilia Romagna S.p.A. è una società a capitale pubblico che svolge servizi di trasporto locale automobilistico e ferroviario e altre attività connesse, sia direttamente sia attraverso società controllate e partecipate, configurandosi come azienda della mobilità in senso ampio, con l'obiettivo di sviluppare il trasporto pubblico e di promuovere una mobilità efficace nei territori in cui opera.

Da settembre 2017 Tper si configura come Ente di Interesse Pubblico, avendo emesso titoli obbligazionari quotati su mercati regolamentati (Irish Stock Exchange).

Il Gruppo Tper copre diversi segmenti del settore del trasporto, da quello automobilistico, a quello filoviario, a quello ferroviario di passeggeri, caratterizzandosi come uno dei pochi gruppi italiani di dimensioni rilevanti a occuparsi di trasporto collettivo su gomma e su ferro, un servizio che è svolto anche in partnership con altri soggetti attraverso consorzi pubblico-privati.

Tper gestisce, infatti, il trasporto pubblico locale su gomma nei bacini provinciali di Bologna e Ferrara con altre aziende private e il trasporto passeggeri in ambito ferroviario regionale, in partnership con Trenitalia. Tutta l'attività è svolta mediante specifici contratti di servizio che regolano affidamenti acquisiti in seguito ad aggiudicazione di gara. In questi ambiti, attraverso i piani di sviluppo previsti, Tper ha l'obiettivo di valorizzare l'ottica intermodale nell'approccio al trasporto pubblico locale.

Da maggio 2014 Tper gestisce inoltre il servizio della sosta (su strada e parcheggi), il rilascio di contrassegni, il car sharing e il bike sharing.

Nell'ottobre 2018 Tper ha avviato il servizio CORRENTE, ovvero un servizio di car sharing a flusso libero, con auto elettriche, accessibile attraverso un'applicazione scaricabile da store Apple e Android.

Tper ricopre inoltre il ruolo di soggetto gestore e attuatore dei più importanti interventi di sviluppo della mobilità nel territorio metropolitano bolognese, quali il sistema di trasporto pubblico su gomma a guida assistita e il completamento del Servizio Intermodale filoviario e ferroviario. Per questo scopo svolge anche attività di progettazione e di stazione appaltante.

Tper si posiziona tra i principali operatori di trasporto passeggeri in Italia ed è la più grande azienda dell'Emilia-Romagna per numeri e volumi di servizio nel settore del trasporto pubblico di persone. I ricavi consolidati del Gruppo - in cui operano oltre 2.700 dipendenti - sono stati, nel 2018, di oltre 300 milioni di Euro.

Il Gruppo Tper assicura il trasporto passeggeri ogni anno per circa 50 milioni di chilometri, di cui 44,2 milioni di trasporto pubblico locale su gomma e oltre 5,2 milioni nel settore ferroviario.

VISION E MISSION

GRI 102-2

La visione di Tper è di migliorare la qualità della vita e dell'ambiente, a vantaggio dei viaggiatori e più in generale del territorio in cui si opera.

La missione è incentivare e ampliare l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico, proponendosi come azienda della mobilità sostenibile, competitiva, innovativa e trasparente. Inoltre Tper ha l'obiettivo di crescere nei servizi e sul territorio, rispondendo in modo efficace, efficiente ed economico ai bisogni dell'utenza.

Per perseguire la propria missione e realizzare gli obiettivi di sostenibilità e qualità, Tper ha improntato il proprio posizionamento strategico in un'ottica industriale, procedendo alla realizzazione di un'impresa strutturata dal punto di vista degli asset, delle risorse e dell'organizzazione, puntando all'efficacia ed efficienza gestionale e alla qualità dei servizi per i viaggiatori.



SCENARI, STRATEGIE E POLITICHE DI SOSTENIBILITÀ

GRI 102-2 GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 206-1

IL SISTEMA DEI TRASPORTI E L'AMBIENTE

Lo scenario europeo

Dal 2011 la Commissione europea ha previsto l'adozione di iniziative specifiche per costruire un sistema di trasporto competitivo, che miri ad aumentare la mobilità, rimuovere i principali ostacoli e stimolare la crescita e l'occupazione, con l'obiettivo di garantire una mobilità integrata a livello europeo, attenta alle esigenze della popolazione, alla politica ambientale e alla competitività.

L'obiettivo generale è quello di ridurre, entro il 2050, la dipendenza dalle importazioni di petrolio e le emissioni di carbonio da trasporto del 60% rispetto ai livelli del 1990. A tale scopo, entro il 2030 dovrebbe essere ridotto del 50% l'uso di mezzi-alimentati convenzionalmente nel trasporto urbano ed incentivato l'utilizzo della ferrovia per i viaggi a media distanza.

La strategia dell'Unione Europea comprende anche obiettivi di carattere sociale, quali la possibilità di avvicinarsi a zero decessi negli incidenti di trasporto su strada entro il 2050, o di triplicare la lunghezza della rete ferroviaria ad alta velocità entro il 2050.

Il raggiungimento di tali obiettivi richiede lo sviluppo di una nuova generazione di tecnologie di trasporto sostenibili, in particolare per i sistemi integrati di gestione del traffico, il trasporto a basse emissioni, una maggiore efficienza energetica dei veicoli e la gestione razionale e organizzata della domanda di trasporto.

PRIT – Il Piano Regionale Integrato dei Trasporti

Gli obiettivi fissati dalla Regione Emilia Romagna sono: a) implementare l'utilizzo del trasporto pubblico, per ragioni di carattere ambientale, e renderlo efficiente e sostenibile, tenuto conto del fatto che le risorse naturali sono limitate; b) garantire la solidità economico e finanziaria del sistema, per continuare a creare valore sul territorio; c) privilegiare l'innovazione e il servizio a vantaggio degli utenti, incentivando sistemi di tariffazione integrata e bigliettazione elettronica, oltre che migliorando il comfort di viaggio e la qualità complessiva del servizio, anche attraverso il rinnovo dei mezzi.

Si tratta di obiettivi sfidanti e complessi, ma necessari, in quanto riflettono le dinamiche socio-culturali e le esigenze di natura ambientale. Allo stesso tempo, tali obiettivi si basano su un modello in grado di mantenere e sviluppare, nel medio-lungo periodo, un sistema di gestione a carattere industriale sostenibile, in grado di crescere e generare valore, condiviso con il territorio di riferimento.

PUMS – Il Piano Urbano della Mobilità Sostenibile

Città Metropolitana di Bologna

Il PUMS è un piano strategico che orienta la mobilità in senso sostenibile, con un orizzonte temporale di medio-lungo termine, ma con verifiche e monitoraggi a intervalli di tempo predefiniti, che sviluppa una visione di sistema della mobilità, correlato e coordinato con i piani settoriali ed urbanistici a scala sovraordinata e comunale. I principi ispiratori del PUMS sono quindi l'integrazione, la partecipazione, la valutazione ed il monitoraggio. Il PUMS della Città metropolitana di Bologna ha come ambito territoriale di riferimento l'intero territorio metropolitano e si occupa delle relazioni tra i Comuni, trasversali e radiali, analizzando con particolare attenzione gli spostamenti da e verso il capoluogo, in considerazione del suo elevato potere attrattivo, e su Imola.

Gli obiettivi generali

- > Assicurare un alto livello di accessibilità
- > Osservare gli obiettivi della tutela del clima Accordo di Parigi 2015 – COP 21
- > Osservare gli obiettivi per la salubrità dell'aria - PAIR2015 – Regione Emilia Romagna
- > Ridurre al minimo gli incidenti causati dalla mobilità.

Gli obiettivi specifici

- > Gli sforzi da compiere entro il 2020 saranno concentrati sul rispetto quanto stabilito dal PAIR (Piano Aria Integrato Regionale – Emilia Romagna). L'obiettivo guida, sulla base del quale vengono emanati i diversi provvedimenti, delle misure e dei progetti, è quello della riduzione del 20% dei flussi di traffico nei centri abitati
- > Per il 2030 è l'Accordo di Parigi sul Clima (COP21) a guidare gli obiettivi da raggiungere. Anche se non definito in modo esplicito nell'Accordo, con l'adozione del PUMS, le Amministrazioni si assumono l'impegno di ridurre le emissioni "climalteranti", anche nel settore della mobilità, di almeno il 40% entro il 2030 e di creare le condizioni affinché, successivamente a quella data, le emissioni vengano ridotte sino ai livelli minimi entro il 2050.

Provincia di Ferrara

Il PUMS della Provincia di Ferrara si ispira ai principi di integrazione, partecipazione e valutazione nel tempo, ha un orizzonte temporale di medio-lungo periodo (10 anni), sviluppa una visione di sistema della mobilità e si correla e coordina con i piani settoriali ed urbanistici a scala sovraordinata e comunale.

Con questo Piano si opera un passaggio fondamentale dalla pianificazione dei trasporti alla mobilità sostenibile, dal momento che si supera l'approccio ex post, che vedeva il traffico come elemento critico su cui operare, valutando invece le esigenze di spostamento delle persone e della relativa offerta di modalità di spostamento sostenibile.

Gli obiettivi

- > Garantire a tutti cittadini opzioni di trasporto che permettano loro di accedere alle destinazioni ed ai servizi chiave
- > Migliorare le condizioni di sicurezza
- > Ridurre l'inquinamento atmosferico e acustico, le emissioni di gas serra e i consumi energetici
- > Migliorare l'efficienza e l'economicità dei trasporti di persone e merci
- > Contribuire a migliorare l'attrattività del territorio e la qualità dell'ambiente urbano e della città in generale a beneficio dei cittadini, dell'economia e della società nel suo insieme.

PSM – Il Piano strategico metropolitano

Il Piano Strategico Metropolitano (PSM) ha la finalità di dare indirizzi puntuali e coerenti per l'esercizio delle funzioni della Città metropolitana di Bologna, delle Unioni comunali e dei Comuni che insistono nell'area metropolitana, definendo:

- > Gli obiettivi generali e trasversali a cui deve tendere nel suo complesso l'azione amministrativa dell'area metropolitana
- > Le azioni e le priorità per l'intervento nelle singole materie di competenza della Città metropolitana.

Il PSM deve essere pertanto considerato come atto gerarchicamente superiore e logicamente prioritario rispetto alle direttive, i piani, i programmi, le istruzioni, le circolari e a ogni atto della Città metropolitana e delle amministrazioni locali che disponga in generale sulla organizzazione, sulle funzioni, sugli obiettivi, sui procedimenti amministrativi. L'obiettivo strategico sulla mobilità nell'area metropolitana di Bologna è la riduzione del 20% dei flussi di traffico privati al 2020 e la progressiva riduzione delle emissioni climateranti fino del 40% entro il 2030.

Gli obiettivi del PSM, coerenti con le linee guida dei piani illustrati in precedenza, si fondano su un nuovo modo di pianificare la mobilità: il PSM rappresenta il primo piano integrato della mobilità che concentra la propria attenzione non solo sugli spostamenti, ma anche sul miglioramento della qualità di vita nelle città e nel territorio. Per questa ragione si pone come piano trasversale e affronta le criticità in coerenza e coordinamento con le politiche e gli strumenti di intervento previsti per altri settori (come urbanistica, ambiente, attività economiche, turismo, servizi sociali, salute, sicurezza, energia, istruzione) a disposizione dei vari enti. In questa ottica, si deve mirare con estrema attenzione a mantenere un bilanciamento virtuoso, che metta in relazione l'efficacia e l'efficienza del sistema della mobilità con l'assetto e gli sviluppi urbanistici e territoriali. Il PSM prescrive, in particolare:

- > Qualsiasi intervento urbanistico è possibile solo se sia garantita un'adeguata offerta di mobilità sostenibile, e in particolare di trasporto pubblico a diretto servizio dell'insediamento
- > Le attuazioni urbanistiche (residenza, commercio, poli funzionali) devono essere precedute dalla necessaria infrastrutturazione che garantisca la mobilità sostenibile e l'individuazione delle necessarie coperture economiche per la realizzazione dei servizi
- > È prioritaria l'azione di contrasto alla dispersione insediativa, e si persegue invece la coerenza tra il sistema della mobilità e l'assetto e lo sviluppo del territorio; in particolare, nel territorio rurale sono ammessi recuperi che non superino i carichi dati dalle tipologie esistenti
- > Si deve mirare al costante miglioramento della qualità dello spazio stradale e urbano esistente.

IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Il contesto generale

Le diverse attività gestite da Tper fanno riferimento a un complesso sistema di norme relative ai servizi di interesse economico generale a rilevanza economica di derivazione comunitaria, come recepite dalla legislazione nazionale e regionale.

La legislazione tiene conto sia di aspetti connessi alle policy nazionali e internazionali su concorrenza e modalità di gestione, sia a criteri di sostenibilità e accessibilità dei servizi nei confronti dell'utenza. In considerazione del notevole impatto del settore trasporto sull'ambiente, le policy riguardano inoltre la riduzione dell'impatto ambientale in termini di produzione di CO₂ e altri gas serra, attraverso un'incentivazione all'utilizzo del trasporto collettivo o condiviso rispetto al trasporto privato e al passaggio a fonti energetiche più pulite.

Tper rispetta tutte le norme di riferimento e adotta piani in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile internazionali e locali.

La normativa nazionale

Restano in vigore invariate le principali norme di riferimento per il settore del trasporto pubblico locale e in particolare quelle fissate dal Decreto Legislativo 18 novembre 1997 n. 422 e ss.mm.ii. (C.d. Decreto Burlando) e il Regolamento Europeo 1370/2007, nonché le norme attuative regionali.

Con riferimento alle risorse destinate ai trasporti, la legge 228/2012 (articolo 1, comma 301) ha istituito il Fondo per il concorso finanziario dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale (Fondo TPL), anche ferroviario, nelle regioni a statuto ordinario.

A partire dal 2018 il Fondo TPL è disciplinato dalle norme del decreto-legge n. 50 del 2017, che ha modificato sia il criterio di finanziamento del Fondo, in attesa del riordino del sistema della fiscalità regionale, sia i criteri per il riparto. Nello specifico, tale norma ha previsto, oltre alla dotazione del fondo, anche la suddivisione fra le regioni, tenendo conto (a) di una quota del 10%, da incrementare negli anni fino a raggiungere il 20%, sulla base dei proventi complessivi da traffico e dell'incremento registrato, e (b) una quota del 10%, da incrementare fino a raggiungere il 20%, sulla base del rispetto dei costi standard (di cui all'art. 1 comma 84 della legge 147/2013). Per la quota residua si prevede una riduzione annuale del 15% del valore dei contratti che, entro il 31 dicembre dell'anno precedente, non risultino affidati con gara (o laddove non sia almeno stato pubblicato il relativo bando).

La norma ha inoltre disincentivato la circolazione dei vecchi bus inquinanti, alimentati a benzina o gasolio e di tipo euro 0 o euro 1, ha destinato risorse alla sicurezza del trasporto ferroviario e ha introdotto sistemi di conteggio dei passeggeri e di bigliettazione elettronica.

La legge di bilancio per il 2018 (legge n. 205/2017) ha successivamente previsto due modifiche all'entità del Fondo. È stata infatti disposta una riduzione di 58 milioni di euro, per gli anni 2019 e 2020, nonché per gli anni 2021 e successivi del Fondo, che sarà quindi ridotto dal 2019. Al contempo sono state stanziati risorse (500.000 euro per l'anno 2018, 2 milioni di euro per l'anno 2019 e 1 milione di euro per l'anno 2020) per assicurare che i treni passeggeri siano dotati di adeguate misure atte a garantire il primo soccorso ai passeggeri in caso di emergenza.

La stessa legge di Bilancio per il 2018 (art. 1, comma 71) ha previsto la possibilità di utilizzare fino a 100 milioni di euro del Fondo mezzi per il finanziamento di progetti sperimentali e innovativi di mobilità sostenibile, coerenti con i Piani urbani della mobilità sostenibile (PUMS) ove previsti dalla normativa vigente, per l'introduzione di mezzi ad

alimentazione alternativa e relative infrastrutture di supporto. Un terzo delle risorse del Fondo è attribuito ai comuni capoluogo delle città metropolitane e ai comuni capoluogo delle province ad alto inquinamento di particolato PM10 e di biossido di azoto, chiamati ad adottare azioni strutturali per la riduzione dell'inquinamento atmosferico.

Sempre con l'obiettivo di favorire il rinnovo del parco autobus, sono intervenute ulteriori norme, che hanno limitato progressivamente la possibilità di acquistare e mettere in circolazione i mezzi più vetusti ed inquinanti. In particolare, a decorrere dal 1° gennaio 2019, è vietata la circolazione di veicoli Euro 0 (art. 1, comma 232, legge n. 190 del 2014).

La normativa regionale

La Legge regionale 30/1998 disciplina in modo organico il sistema del trasporto pubblico regionale e locale, nel rispetto delle competenze attribuite dalla Costituzione. Tra i principi che ispirano le regole regionali si sottolinea il contenimento dei consumi energetici, la riduzione delle cause di inquinamento ambientale e la salvaguardia della qualità dell'aria dall'inquinamento atmosferico, anche a tutela della salute dei cittadini.

I principi regionali inoltre tendono ad assicurare ai cittadini e alle imprese la migliore accessibilità e fruibilità dei servizi svolti sul territorio, promuovere un ruolo centrale del TPL regionale come motore per lo sviluppo civile ed economico e la coesione sociale, incentivare la razionale organizzazione del traffico e della circolazione, promuovere la cultura della mobilità sostenibile.

Con la stessa Legge 30/1998 si è dato avvio all'attuazione delle deleghe previste dal Decreto Legislativo n. 422 del 1997 e al successivo trasferimento dallo Stato alla Regione delle linee ferroviarie ex Gestioni Commissariali Governative, con l'attribuzione alla Regione Emilia-Romagna dei servizi ferroviari di propria competenza.

Con appositi atti di indirizzo l'assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna fissa le linee di azione in materia di programmazione e amministrazione del trasporto pubblico regionale che disciplinano il settore auto-filoviario e la mobilità urbana. Il più recente è l'atto di indirizzo 2016-2018 del 03 agosto 2015 in materia di programmazione e amministrazione del trasporto pubblico regionale e locale, a norma dell'art. 8 della Legge regionale n. 30 del 1998. Tale atto stabilisce le principali fonti di finanziamento del settore, prevedendo:

- > Risorse regionali derivanti principalmente dal Fondo nazionale per il concorso finanziario dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale anche ferroviario
- > Risorse regionali e di altra fonte (europea, statale, provinciale, comunale e anche privata) per gli investimenti e per interventi di natura infrastrutturale, che sono finalizzati all'acquisto di autobus e filobus, alla mobilità ciclopedonale e, più in generale, alla mobilità sostenibile e alla qualità dell'aria.

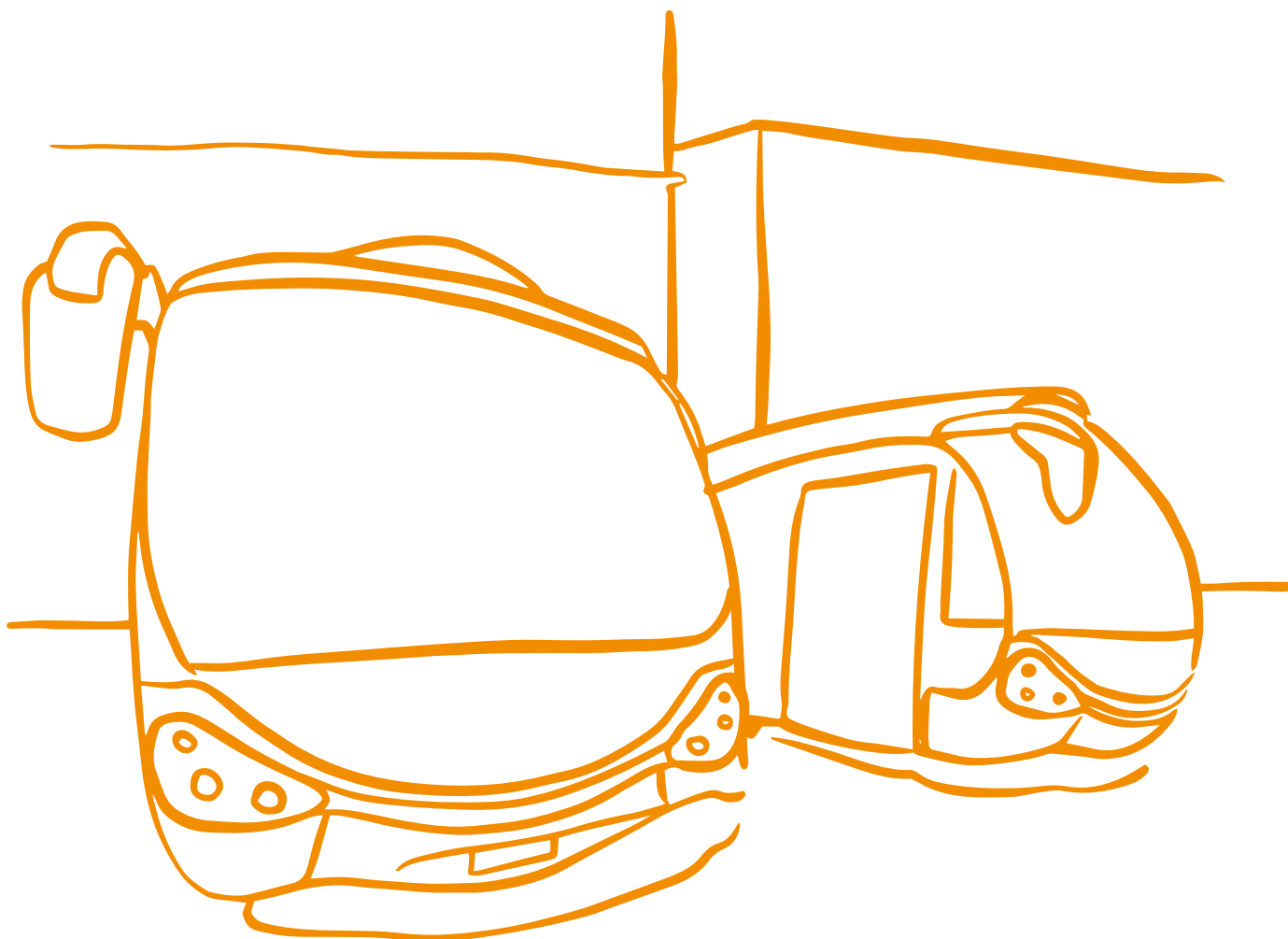
La ripartizione tra i bacini provinciali dei servizi e dei contributi è stata approvata dalla Giunta regionale con la "Determinazione dei servizi minimi per il TPL 2016-2018" del 16 maggio 2016.

Il Patto per la mobilità

Il “Patto per il trasporto pubblico regionale e locale per il triennio 2018-2020”, firmato a dicembre 2017 dal presidente della Regione Emilia-Romagna e dai rappresentanti degli enti pubblici, Città metropolitana di Bologna, società di gestione pubbliche e private e parti sociali, prevede impegni e investimenti a carico di ogni firmatario, per arrivare a ridisegnare sia il settore ferroviario sia il trasporto dei bus urbani.

Accanto al rinnovo del materiale rotabile ferroviario e su gomma, il patto punta a realizzare l'integrazione tariffaria ferro-gomma, la bigliettazione elettronica, oltre ad un nuovo progetto di riforma della governance.

Il Patto prevede che entro il 2020 siano rinnovati 600 autobus grazie ad un investimento di 160 milioni di euro, di cui 80 a carico del bilancio regionale. Saranno così sostituiti i mezzi più obsoleti della flotta. Inoltre il Patto prevede 1 miliardo di euro di investimenti in 10 anni per l'efficientamento tecnologico e la sicurezza dei treni.



LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

Il ruolo di Tper e gli obiettivi di sviluppo sostenibile - SDG

Tper, consapevole dell'importanza del proprio ruolo, dell'impatto e degli ambiti di intervento per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile fissati dall'Agenda 2030 della Nazioni Unite e degli obiettivi dell'Unione Europea, definisce strategie, piani industriali e conseguenti azioni con l'intenzione di fornire un significativo contributo per il miglioramento della mobilità urbana ed extraurbana.

La mappa della sostenibilità trova la sua migliore rappresentazione nei **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (Sustainable Development Goals - SDG) definiti nel 2015 dall'Agenda 2030 della Nazioni Unite.



L'efficacia del contributo di Tper per uno sviluppo sostenibile richiede in primo luogo l'abbandono della prospettiva di ritenere il trasporto pubblico una scelta di necessità, riservata a chi non può permettersi un'automobile o non ha la possibilità di guidare. Nello stesso tempo, è altrettanto essenziale la definizione di servizi di qualità ed effettivamente in grado di garantire una mobilità efficiente e generare un beneficio per gli utilizzatori, il territorio e l'ambiente.

Insieme al valore "sociale" del trasporto pubblico, quale diritto alla mobilità (per ragioni di carattere economico o fisico), è necessario avvicinare il servizio alle persone e migliorarne la qualità, allo scopo di rendere la scelta del trasporto pubblico una effettiva opportunità in termini di sicurezza, tempi, comodità, efficacia, comfort. Il miglioramento della sicurezza stradale, anche attraverso l'utilizzo di mezzi pubblici, può consentire inoltre una costante riduzione del numero di incidenti e delle relative vittime.

L'impegno di Tper è anche in termini di comunicazione, promuovendo uno stile di vita "smart", dove il trasporto collettivo diventa la soluzione di mobilità preferibile, una scelta consapevole, coerente con un approccio responsabile, flessibile e innovativo.

L'integrazione della sostenibilità nella pianificazione industriale

I contenuti della pianificazione industriale sono stati disegnati sulla base del presupposto che uno sviluppo sostenibile richiede azioni concrete e che l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite sia uno strumento che consente di verificare e misurare nel tempo la coerenza della strategia di sostenibilità. L'orizzonte triennale del Piano sarà caratterizzato in ogni area di business da rilevanti fattori di cambiamento che incideranno in misura significativa sulle prospettive di sviluppo aziendale.

Il perseguimento di obiettivi di sicurezza e sostenibilità economica, ambientale e sociale è pertanto trasversale rispetto al Piano industriale ed ha impatto su tutte le aree di business, in primo luogo attraverso gli investimenti in mezzi automobilistici a più alta sostenibilità ed alla prosecuzione dei progetti infrastrutturali. La sostenibilità è poi strettamente legata allo sviluppo tecnologico, a supporto dell'efficienza e della competitività aziendale, ma anche di nuove opportunità di mercato e dello sviluppo di linee di business innovative, quali il servizio di Car-Sharing interamente elettrico avviato a fine 2018.

Gli obiettivi strategici del Piano industriale di Tper si articolano su sei principali macro-ambiti di analisi.

OBIETTIVI STRATEGICI

Sviluppo tecnologico	Diventare protagonisti dell'innovazione tecnologica, quale strumento a supporto dei business esistenti, ma anche come fonte di sviluppo di nuove opportunità
Qualità	Ricerca elevati standard qualitativi in ogni attività e a favore di tutti gli stakeholder esterni ed interni
Sostenibilità	Svolgere il proprio ruolo all'interno della comunità in cui si opera nel rispetto delle regole e dell'ambiente
Equilibrio economico	Gestire business in continuità e sviluppo perseguendo sempre l'equilibrio economico e finanziario
Incremento competitività	Sviluppare i punti di forza e colmare i punti di debolezza in ottica di gara, anche attraverso partnership e gestione di forme di mobilità innovative
Efficienza	Migliorare costantemente i processi interni al fine di raggiungere elevati livelli di efficienza

In tale scenario si collocano gli specifici obiettivi di sostenibilità, ai quali sono stati associati gli SDG – Sustainable Development Goals coerenti con tali aree di impegno:




- > **Accesso a tutti / Accessibilità** - Miglioramento del comfort per chi viaggia e garanzia di un servizio sostenibile per tutti, anche per chi non potrebbe permettersi mezzi di spostamento alternativi
- > **Efficienza** - Mantenimento di un elevato livello di economicità, redditività e produttività, allo scopo di rispettare gli obiettivi aziendali utilizzando al meglio le risorse disponibili, garantendo quindi la sostenibilità economica
- > **Sicurezza** - Riduzione della possibilità di incidenti, sicurezza a bordo mezzi e per il personale aziendale
- > **Ambiente** – Ottimizzazione dei consumi di energia, riduzione dell'utilizzo di energia da fonti fossili e conseguente riduzione di emissioni di CO2 e di altre sostanze dannose per la salute e l'ambiente.

Tali aree di impegno sono state associate agli SDG identificati quali prioritari e di riferimento per Tper:



La coerenza dei driver e degli ambiti di azione del Piano industriale con gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) e sottostanti target associati agli SDG prioritari per Tper viene riepilogata nella successiva grafica. Nella stessa rappresentazione vengono inoltre evidenziati i temi identificati quali materiali ai fini della redazione della Dichiarazione Non Finanziaria, secondo quanto previsto dai criteri di rendicontazione adottati (GRI Standards) per i quali si rinvia allo specifico paragrafo (Stakeholder e analisi di materialità).

Rispetto agli obiettivi di sviluppo sostenibile, due obiettivi (**SDG3 - SDG11**) sono, in particolare, direttamente correlati al trasporto. Si tratta di obiettivi connessi alla riduzione di morti e feriti per incidenti stradali e all'accessibilità per tutti a sistemi di trasporto sostenibili, sicuri e comodi.

SDG	Target	Macro ambiti di pianificazione industriali / Azioni piano	Tematismi materiali DNF (GRI Standards)
<p>3. Buona salute</p> 	<p>Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età</p> <p>3.4 - Entro il 2030, ridurre di un terzo la mortalità prematura da malattie non trasmissibili attraverso la prevenzione e il trattamento e promuovere benessere e salute mentale</p> <p>3.6 - Entro il 2020, dimezzare il numero globale di morti e feriti a seguito di incidenti stradali</p> <p>3.9 - Entro il 2030, ridurre sostanzialmente il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da contaminazione e inquinamento dell'aria, delle acque e del suolo</p>	<p>Affidamento dei servizi: Gestione efficace ed efficiente dei servizi nell'ambito dei contratti esistenti</p> <p>Fattori evolutivi della mobilità: Avvio servizio Crealis - Avvio servizio People Mover - Sviluppo business car-sharing - Introduzione linee full-electric</p> <p>Parco mezzi: Sviluppo in ambito urbano - Sviluppo in ambito extraurbano - Sviluppi nel medio/lungo termine</p> <p>Assetto industriale ed organizzativo: Incremento dei livelli di efficienza - Introduzione nuove tecnologie - Nuove politiche del personale</p> <p>Nuove tecnologie: Realizzazione progetti in corso - Manutenzione 4.0 - Valorizzazione know-how</p> <p>Qualità e sociale: Impegni per la qualità - Impegni per il sociale</p>	<p>Governance e condotta etica del business</p> <p>Realizzazione del piano degli investimenti</p> <p>Emissioni e qualità dell'aria - mitigazione impatti climate change</p> <p>Gestione, formazione e sviluppo risorse umane</p> <p>Salute e sicurezza sul lavoro</p> <p>Accessibilità e qualità servizi</p> <p>Sicurezza clientela (Security & Safety)</p> <p>Immagine - reputazione / Relazioni con il territorio</p> <p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p>
<p>7. Energia rinnovabile</p> 	<p>Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni</p> <p>7.1 - Garantire entro il 2030 accesso a servizi energetici che siano convenienti, affidabili e moderni</p> <p>7.2 - Aumentare considerevolmente entro il 2030 la quota di energie rinnovabili nel consumo totale di energia</p> <p>7.3 - Raddoppiare entro il 2030 il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica</p>	<p>Fattori evolutivi della mobilità: Avvio servizio Crealis - Avvio servizio People Mover - Sviluppo business car-sharing - Introduzione linee full-electric</p> <p>Parco mezzi: Sviluppo in ambito urbano - Sviluppo in ambito extraurbano - Sviluppi nel medio/lungo termine</p> <p>Nuove tecnologie: Realizzazione progetti in corso - Manutenzione 4.0 - Valorizzazione know-how</p>	<p>Equilibrio finanziario, creazione e distribuzione di valore economico</p> <p>Realizzazione del piano degli investimenti</p> <p>Uso efficiente delle risorse naturali: gestione sostenibile risorse</p> <p>Emissioni e qualità dell'aria - mitigazione impatti climate change</p> <p>Gestione, formazione e sviluppo risorse umane</p> <p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p>
<p>9. Innovazione e infrastrutture</p> 	<p>Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile</p> <p>9.1 - Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti - comprese quelle regionali e transfrontaliere - per supportare lo sviluppo economico e il benessere degli individui, con particolare attenzione ad un accesso equo e conveniente per tutti</p>	<p>Affidamento dei servizi: Gestione efficace ed efficiente dei servizi nell'ambito dei contratti esistenti - Preparazione alle gare - Sviluppo sinergie di Gruppo - Mantenimento ulteriori business</p> <p>Fattori evolutivi della mobilità: Avvio servizio Crealis - Avvio servizio People Mover - Sviluppo business car-sharing - Introduzione linee full-electric</p>	<p>Equilibrio finanziario, creazione e distribuzione di valore economico</p> <p>Realizzazione del piano degli investimenti</p> <p>Gestione, formazione e sviluppo risorse umane</p> <p>Accessibilità e qualità servizi Intermodalità ed integrazione dei servizi</p>

SDG	Target	Macro ambiti di pianificazione industriali / Azioni piano	Temi materiali DNF (GRI Standards)
	<p>9.4 - Migliorare entro il 2030 e infrastrutture e riconfigurare in modo sostenibile le industrie, aumentando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali più puliti e sani per l'ambiente, facendo sì che tutti gli stati si mettano in azione nel rispetto delle loro rispettive capacità</p> <p>9.5 - Aumentare la ricerca scientifica, migliorare le capacità tecnologiche del settore industriale in tutti gli stati - in particolare in quelli in via di sviluppo - nonché incoraggiare le innovazioni e incrementare considerevolmente, entro il 2030, il numero di impiegati per ogni milione di persone, nel settore della ricerca e dello sviluppo e la spesa per la ricerca - sia pubblica che privata - e per lo sviluppo</p>	<p>Parco mezzi: Sviluppo in ambito urbano - Sviluppo in ambito extraurbano - Sviluppi nel medio/lungo termine</p> <p>Assetto industriale ed organizzativo: Incremento dei livelli di efficienza - Introduzione nuove tecnologie</p> <p>Nuove tecnologie: - Realizzazione progetti in corso - Manutenzione 4.0 - Valorizzazione know-how</p>	<p>Sicurezza clientela (Security & Safety)</p> <p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p> <p>Sviluppo del trasporto pubblico locale - Mobilità e sviluppo urbano sostenibile</p> <p>Presenza e profilo competitivo - Diversificazione del bacino territoriale di riferimento</p>
<p>10. Ridurre le disuguaglianze</p> 	<p>Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni</p> <p>10.1 - Entro il 2030, raggiungere progressivamente e sostenere la crescita del reddito del 40% della popolazione nello strato sociale più basso ad un tasso superiore rispetto alla media nazionale</p> <p>10.2 - Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro</p> <p>10.7 - Rendere più disciplinate, sicure, regolari e responsabili la migrazione e la mobilità delle persone, anche con l'attuazione di politiche migratorie pianificate e ben gestite</p>	<p>Fattori evolutivi della mobilità: Avvio servizio Crealis - Avvio servizio People Mover - Sviluppo business car-sharing - Introduzione linee full-electric - Integrazioni tariffarie</p> <p>Assetto industriale ed organizzativo: Incremento dei livelli di efficienza - Introduzione nuove tecnologie - Nuove politiche del personal</p> <p>Qualità e sociale: Impegni per la qualità - Impegni per il sociale</p>	<p>Governance e condotta etica del business</p> <p>Equilibrio finanziario, creazione e distribuzione di valore economico</p> <p>Gestione, formazione e sviluppo risorse umane</p> <p>Accessibilità e qualità servizi</p> <p>Intermodalità ed integrazione dei servizi</p> <p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p> <p>Sviluppo del trasporto pubblico locale - Mobilità e sviluppo urbano sostenibile</p>
<p>11. Città e comunità sostenibili</p> 	<p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</p> <p>11.1 - Entro il 2030, garantire a tutti l'accesso ad alloggi adeguati, sicuri e convenienti e ai servizi di base e riqualificare i quartieri poveri</p> <p>11.2 - Entro il 2030, garantire a tutti l'accesso a un sistema di trasporti sicuro, conveniente, accessibile e sostenibile, migliorando la sicurezza delle strade, in particolar modo potenziando i trasporti pubblici, con particolare attenzione ai bisogni di</p>	<p>Affidamento dei servizi: Gestione efficace ed efficiente dei servizi nell'ambito dei contratti esistenti - Preparazione alle gare - Sviluppo sinergie di Gruppo - Mantenimento ulteriori business</p> <p>Fattori evolutivi della mobilità: Avvio servizio Crealis - Avvio servizio People Mover - Sviluppo business car-sharing - Introduzione linee full-electric - Integrazioni tariffarie</p> <p>Parco mezzi: Sviluppo in ambito urbano - Sviluppo in ambito extraurbano -</p>	<p>Equilibrio finanziario, creazione e distribuzione di valore economico</p> <p>Realizzazione del piano degli investimenti</p> <p>Uso efficiente delle risorse naturali: gestione sostenibile risorse</p> <p>Emissioni e qualità dell'aria - mitigazione impatti climate change</p> <p>Gestione, formazione e sviluppo risorse umane</p>

SDG	Target	Macro ambiti di pianificazione industriali / Azioni piano	Temi materiali DNF (GRI Standards)
	<p>coloro che sono più vulnerabili, donne, bambini, persone con invalidità e anziani</p> <p>11.3 - Entro il 2030, potenziare un'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificare e gestire in tutti i paesi un insediamento umano che sia partecipativo, integrato e sostenibile</p> <p>11.4 - Potenziare gli sforzi per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo</p> <p>11.6 - Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro-capite delle città, prestando particolare attenzione alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti urbani e di altri rifiuti</p> <p>11.a - Supportare i positivi legami economici, sociali e ambientali tra aree urbane, periurbane e rurali rafforzando la pianificazione dello sviluppo nazionale e regionale</p> <p>11.b - Entro il 2020, aumentare considerevolmente il numero di città e insediamenti umani che adottano e attuano politiche integrate e piani tesi all'inclusione, all'efficienza delle risorse, alla mitigazione e all'adattamento ai cambiamenti climatici, alla resistenza ai disastri, e che promuovono e attuano una gestione olistica del rischio di disastri su tutti i livelli, in linea con il Quadro di Sendai per la Riduzione del Rischio di Disastri 2015-2030</p>	<p>Sviluppi nel medio/lungo termine</p> <p>Assetto industriale ed organizzativo: Incremento dei livelli di efficienza - Introduzione nuove tecnologie - Nuove politiche del personale</p> <p>Nuove tecnologie: Realizzazione progetti in corso - Manutenzione 4.0 - Valorizzazione know-how</p> <p>Qualità e sociale: Impegni per la qualità - Impegni per il sociale</p>	<p>Accessibilità e qualità servizi Intermodalità ed integrazione dei servizi</p> <p>Sicurezza clientela (Security & Safety)</p> <p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p> <p>Sviluppo del trasporto pubblico locale - Mobilità e sviluppo urbano sostenibile</p> <p>Presenza e profilo competitivo - Diversificazione del bacino territoriale di riferimento</p>
<p>12. Consumo e produzione responsabili</p> 	<p>Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo</p> <p>12.1 - Attuare il Quadro Decennale di Programmi per il Consumo e la Produzione Sostenibili, rendendo partecipi tutti i paesi, con i paesi sviluppati alla guida, ma tenendo presenti anche lo sviluppo e le capacità dei paesi in via di sviluppo</p> <p>12.4 Entro il 2020, raggiungere la gestione eco-compatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti durante il loro intero ciclo di vita, in conformità ai quadri internazionali concordati, e ridurre sensibilmente il loro rilascio in aria, acqua e suolo per minimizzare il loro impatto negativo sulla salute umana e sull'ambiente</p>	<p>Affidamento dei servizi: Gestione efficace ed efficiente dei servizi nell'ambito dei contratti esistenti - Preparazione alle gare - Sviluppo sinergie di Gruppo - Mantenimento ulteriori business</p> <p>Fattori evolutivi della mobilità: Avvio servizio Crealis - Avvio servizio People Mover - Sviluppo business car-sharing - Introduzione linee full-electric</p> <p>Assetto industriale ed organizzativo: Incremento dei livelli di efficienza - Introduzione nuove tecnologie</p> <p>Nuove tecnologie: Realizzazione progetti in corso - Manutenzione 4.0 - Valorizzazione know-how</p>	<p>Equilibrio finanziario, creazione e distribuzione di valore economico</p> <p>Realizzazione del piano degli investimenti</p> <p>Uso efficiente delle risorse naturali: gestione sostenibile risorse</p> <p>Gestione rifiuti</p> <p>Gestione, formazione e sviluppo risorse umane</p> <p>Accessibilità e qualità servizi</p> <p>Intermodalità ed integrazione dei servizi</p> <p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p>

SDG	Target	Macro ambiti di pianificazione industriali / Azioni piano	Temi materiali DNF (GRI Standards)
	12.c Razionalizzare i sussidi inefficienti per i combustibili fossili che incoraggiano lo spreco eliminando le distorsioni del mercato in conformità alle circostanze nazionali, anche ristrutturando i sistemi di tassazione ed eliminando progressivamente quei sussidi dannosi, ove esistenti, in modo da riflettere il loro impatto ambientale, tenendo bene in considerazione i bisogni specifici e le condizioni dei paesi in via di sviluppo e riducendo al minimo i possibili effetti negativi sul loro sviluppo, in modo da proteggere i poveri e le comunità più colpite	Qualità e sociale: Impegni per la qualità - Impegni per il sociale	Sviluppo del trasporto pubblico locale - Mobilità e sviluppo urbano sostenibile
13. Lotta contro il cambiamento climatico	Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico	Fattori evolutivi della mobilità: Avvio servizio Crealis - Avvio servizio People Mover - Sviluppo business car-sharing - Introduzione linee full-electric	Equilibrio finanziario, creazione e distribuzione di valore economico
	13.1 - Rafforzare in tutti i paesi la capacità di ripresa e di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali	Parco mezzi: Sviluppo in ambito urbano - Sviluppo in ambito extraurbano - Sviluppi nel medio/lungo termine	Realizzazione del piano degli investimenti
	13.2 - Integrare le misure di cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazione nazionali	Nuove tecnologie: Realizzazione progetti in corso - Manutenzione 4.0 - Valorizzazione know-how	Emissioni e qualità dell'aria - mitigazione impatti climate change
17. Città e comunità sostenibili	Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile	SDG 17 è trasversale rispetto ai diversi driver del Piano industriale Tper.	SDG 17 è trasversale anche rispetto ai temi materiali. Di seguito di indicano soltanto quelli più specifici:
	17.14 - Accrescere la coerenza politica per lo sviluppo sostenibile	Il perseguimento degli obiettivi di Piano e le relative azioni vedono nelle partnership, ai diversi livelli, una loro componente essenziale.	Governance e condotta etica del business
	17.16 - Intensificare la partnership globale per lo Sviluppo Sostenibile, coadiuvata da collaborazioni plurilaterali che sviluppano e condividono la conoscenza, le competenze, le risorse tecnologiche e finanziarie, per raggiungere gli obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile in tutti i paesi, specialmente in quelli emergenti		Immagine - reputazione / Relazioni con il territorio
	17.17 - Incoraggiare e promuovere partnership efficaci nel settore pubblico, tra pubblico e privato e nella società civile basandosi sull'esperienza delle partnership e sulla loro capacità di trovare risorse		Gestione responsabile della catena di fornitura
			Sviluppo del trasporto pubblico locale - Mobilità e sviluppo urbano sostenibile
			Presenza e profilo competitivo - Diversificazione del bacino territoriale di riferimento

GOVERNANCE E STRUTTURA SOCIETARIA

GRI 102-5 GRI 102-12 GRI 102-13 GRI 102-18 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 405-1

La capogruppo Tper è una società per azioni a capitale pubblico, ha sede a Bologna e opera sul territorio dell'Emilia Romagna.

La Capogruppo ha emesso nel 2017 titoli obbligazionari quotati in un mercato regolamentato (Irish Stock Exchange), acquisendo di conseguenza, in base all'art. 16, comma 1, d.lgs. n. 39/2010, la natura di Ente di Interesse Pubblico (EIP).

Gli organi di governo e la struttura Tper

AZIONISTA	Quota %
Regione Emilia-Romagna	46,13%
Comune di Bologna	30,11%
Città Metropolitana di Bologna	18,79%
ACT Reggio Emilia	3,06%
Provincia di Ferrara	1,01%
Comune di Ferrara	0,65%
Provincia di Parma	0,04%
Ravenna Holding	0,04%
Azioni proprie	0,16%
	100,00%

Tper non è soggetto a controllo da parte di un azionista di riferimento. Nel 2017 le Province di Mantova, Modena, Reggio Emilia e Rimini – già Soci di Tper - hanno esercitato il diritto di recesso, ai sensi e per gli effetti della Legge 190/2014 e l'Assemblea dei Soci ha autorizzato l'acquisto di azioni proprie da parte di Tper S.p.A.

Di seguito si riparte la composizione del consiglio di Amministrazione, in carica per il triennio 2018-2020:



Presidente e Amministratore Delegato Giuseppina Gualtieri



Consigliere Francesco Badia



Consigliere Giovanni Neri

DIVERSITÀ DI GENERE CDA	Donne		Uomini		Totale	
	N	%	N	%	N	%
Consiglio di Amministrazione	1	33%	2	67%	3	100%

COMPOSIZIONE CDA PER CLASSI DI ETÀ	Minori di 30 anni		Tra 30 e 50 anni		Maggiori di 50 anni	
	N	%	N	%	N	%
Consiglio di Amministrazione	-	-	1	33%	2	67%

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo investito dei più ampi poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione. È responsabile infatti della definizione dell'indirizzo di gestione aziendale, valuta l'adeguatezza dell'assetto organizzativo e l'andamento generale della gestione. La scelta del personale dirigente è in capo al Consiglio di Amministrazione.

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Il Collegio Sindacale è composto da:



Presidente Sergio Graziosi



Sindaco Effettivo Fabio Ceroni

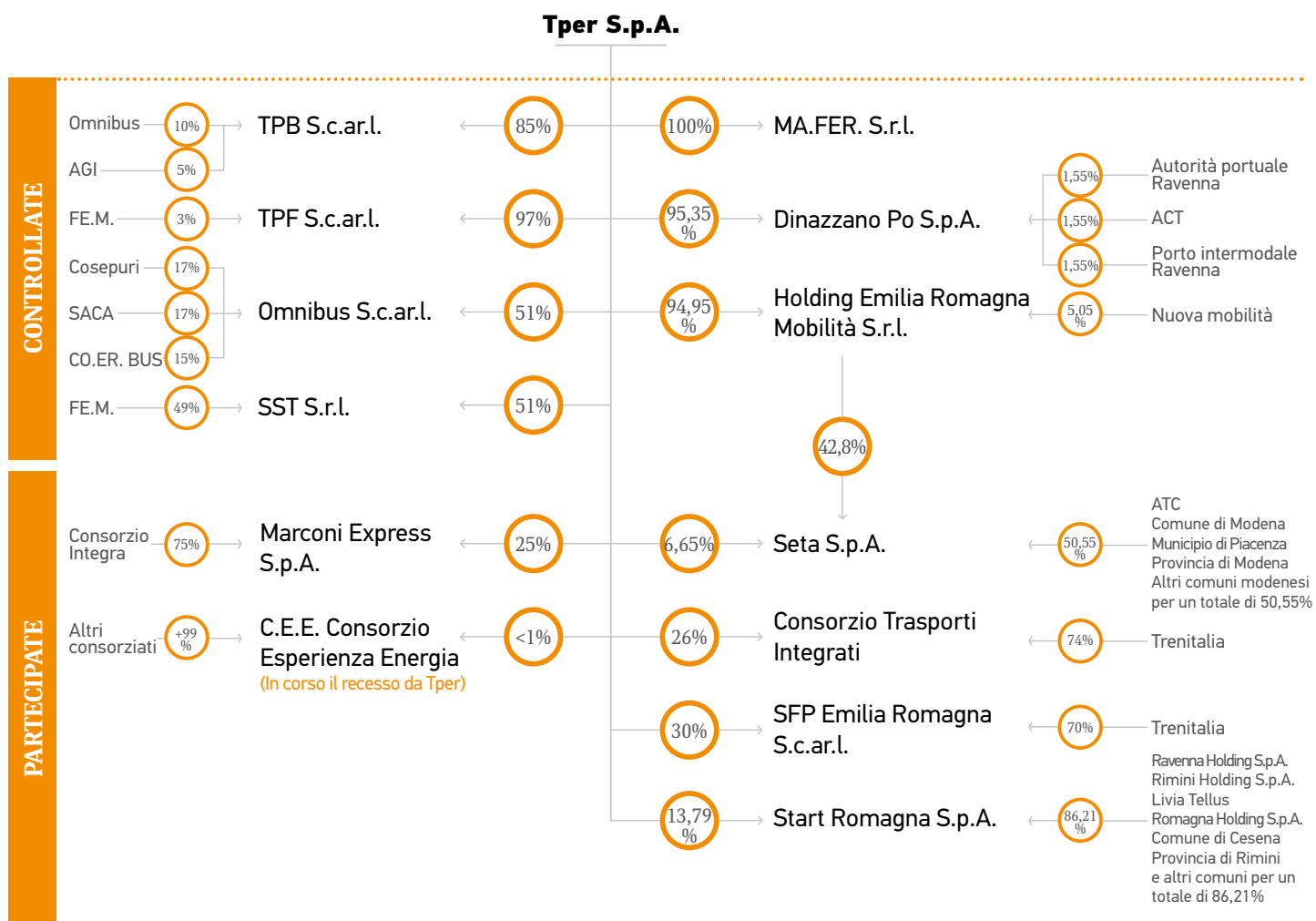


Sindaco Effettivo Patrizia Preti

Struttura del Gruppo Tper

Il Gruppo Tper è costituito dalla Capogruppo Tper S.p.A., che detiene partecipazioni in 13 società, di cui 7 controllate, 4 collegate (inclusa la SFP Emilia-Romagna Scarl - Società Ferroviaria Provvisoria Emilia-Romagna, costituita in data 18/06/2016, il cui avvio non è previsto prima del 1° Gennaio 2019) e 2 partecipate.

Tper S.p.A. si configura quindi come una holding operativa e, attraverso le società del Gruppo, svolge in misura più specializzata attività connesse ai servizi gestiti (tipicamente le manutenzioni) oppure amplia il proprio bacino di attività di servizi di trasporto sul territorio. L'attuale assetto del Gruppo Tper è coerente con il ruolo di soggetto aggregatore dell'attività di trasporto pubblico, alla base della nascita di Tper.



È possibile distinguere diverse aree operative delle società partecipate:

- > Nel settore del trasporto automobilistico, l'acquisizione o il mantenimento di partecipazioni societarie nasce dall'esigenza di realizzare sinergie industriali e finanziarie, propedeutiche a un rafforzamento operativo per la partecipazione alle gare di affidamento dei servizi di trasporto pubblico. Nel bacino di Ferrara ed in quello di Bologna Tper ha conseguentemente deciso di operare in partnership con soggetti privati, dando vita alle società consortili Omnibus e TPB per il bacino di Bologna ed SST e TPF per quello di Ferrara
- > Nel settore del trasporto ferroviario regionale Tper opera in consorzio (CTI) con Trenitalia, partner della gara indetta dalla Regione Emilia Romagna nel 2008
- > Sempre in ambito ferroviario, Tper controlla l'intero capitale di MA.FER S.r.l., che si occupa di manutenzione del materiale rotabile, e detiene il 95,35% del capitale di Dinazzano Po S.p.A., società dedicata al trasporto ferroviario merci e all'espletamento dei servizi ferroviari per il trasporto merci, oltre alla gestione di scali ferroviari e terminali intermodali
- > Tper è il principale azionista sia direttamente, sia indirettamente attraverso Herm, di SETA, azienda che eroga i servizi di trasporto pubblico locale su gomma nelle province di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, società che tuttavia non viene consolidata in quanto non ricorrono i presupposti del controllo. Tper è inoltre azionista di START, che svolge i propri servizi nell'area romagnola. La detenzione di tali partecipazioni societarie è legato a logiche industriali e di sinergie operative e finanziarie.

Sedi

La Società svolge la propria attività nelle seguenti sedi: Bologna (BO), Ferrara (FE), Castel di Casio – Località Prati (BO), Imola (BO), Casalecchio di Reno (BO), Codigoro (FE), Comacchio (FE), Sermide (MN), Modena (MO), Reggio Emilia (RE).

Associazioni

Tper partecipa ad ASSTRA, Associazione Trasporti (Associazione Nazionale delle Imprese, loro consorzi e/o loro raggruppamenti, di proprietà degli enti locali, delle regioni e di imprese private che esercitano servizi di trasporto pubblico locale ovvero servizi strumentali complementari e/o collaterali alla produzione dello stesso), nata dalla fusione delle due associazioni di categoria Federtrasporti (federazione delle aziende municipalizzate) e Fenit (federazione delle ferrovie concesse).

Tper è associata anche ad Aipark, l'associazione Italiana degli Operatori nel settore della Sosta e dei Parcheggi, che ha lo scopo di favorire il collegamento professionale e la crescita di una cultura di settore e che rappresenta i più rilevanti operatori del settore a livello nazionale.

Tper partecipa inoltre anche a UITP, l'associazione internazionale dei trasporti pubblici, e, in seguito alla scelta in Confservizi Emilia Romagna di non rappresentare i servizi di trasporto pubblico, Tper aderisce, a livello territoriale, a Confindustria (Unindustria Emilia Romagna) e ad un tavolo di coordinamento con le altre aziende della regione Emilia Romagna del settore dei trasporti.

Tper è associata anche a Confindustria Emilia Area Centro, l'associazione di imprese nata dal percorso di integrazione tra Unindustria Bologna, Unindustria Ferrara e Confindustria Modena che rappresenta e tutela le imprese emiliane.

Infine Tper è socio Club Italia, associazione senza scopo di lucro che, tra le altre cose, ha la finalità di promuovere sul territorio italiano l'utilizzo di sistemi di pagamento basati su carte intelligenti (a microchip contactless).

Adesione a organizzazioni, accordi internazionali, altri progetti

Global Compact delle Nazioni Unite

Si è conclusa nel 2017 l'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite, iniziativa internazionale che incoraggia le aziende di tutto il mondo ad adottare politiche sostenibili, nel rispetto della responsabilità sociale d'impresa e per rendere pubblici i risultati delle azioni intraprese nelle aree dei diritti umani, lavoro, sostenibilità ambientale e anti-corruzione.



Protocollo di legalità

A partire dal 2017, con un iter avviato nel 2016, Tper ha aderito al Protocollo di legalità istituito da Confindustria e dal Ministero dell'Interno, con l'obiettivo di contrastare le infiltrazioni criminali nell'economia. È quindi registrata nell'elenco delle imprese aderenti al Protocollo di Legalità pubblicato sul sito internet di Confindustria Emilia.



CONFINDUSTRIA



MINISTERO DELL'INTERNO

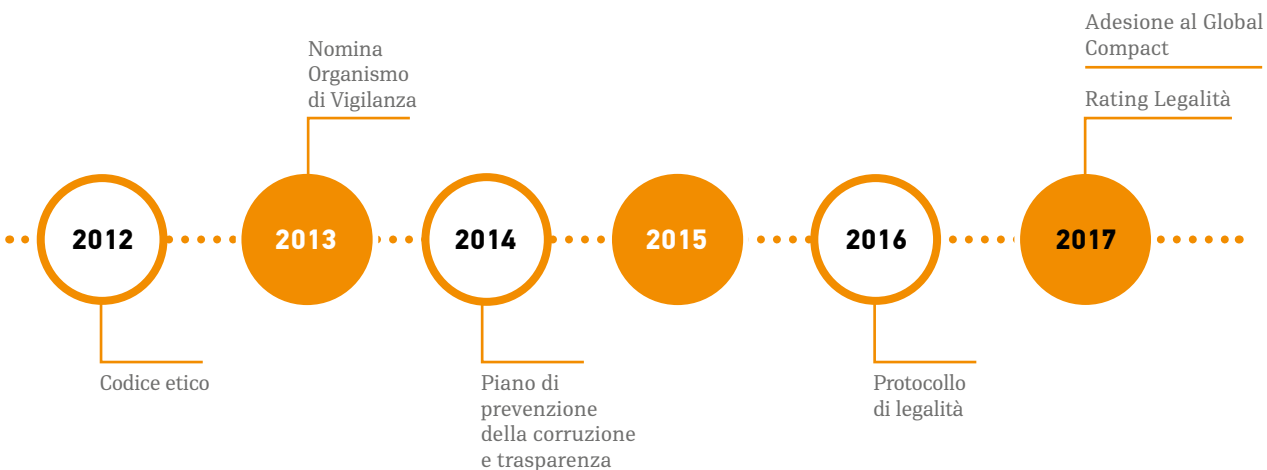
Impronta Etica

Tper aderisce a Impronta Etica, associazione senza scopo di lucro nata per la promozione e lo sviluppo della sostenibilità e della responsabilità sociale d'impresa (RSI) e per favorire i processi orientati alla sostenibilità, supportando in questo le imprese associate. L'associazione è partner del network europeo CSR Europe.



IL MODELLO DI CONTROLLO E LE MISURE DI CONTRASTO ALLA CORRUZIONE

GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 205-1 GRI 206-1



Il modello di organizzazione, gestione e controllo d.lgs 231/2001

Il D.lgs. 231/01, recante la “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”, ha adeguato la normativa interna in materia di responsabilità delle persone giuridiche alle Convenzioni internazionali. Tper ha adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo (MOGC) ai sensi del D.lgs. 231/2001 che contiene l’insieme delle misure e delle procedure preventive e disciplinari idonee a ridurre il rischio di commissione di reati all’interno dell’organizzazione aziendale.

L’adozione di un Modello di organizzazione, gestione e controllo ex Decreto, oltre a rappresentare un motivo di esenzione dalla responsabilità della Società con riferimento alla commissione di tali tipologie di reato, è un atto di responsabilità sociale di Tper, da cui scaturiscono benefici per una molteplicità di soggetti: stakeholder, manager, dipendenti, creditori e tutti gli altri soggetti i cui interessi sono legati alla vita dell’impresa. Il Modello è stato predisposto tenendo conto delle Linee guida elaborate da ASSTRA, l’Associazione di categoria di riferimento. ASSTRA ha definito l’insieme dei valori che l’Associazione e le aziende ad essa associate riconoscono, accettano e condividono e l’insieme delle responsabilità che l’Associazione e le aziende associate assumono verso l’interno e verso l’esterno. Il Modello è destinato al personale aziendale e ai terzi, che entrino in rapporto con la società, e contiene norme di comportamento volte a prevenire la commissione, a vantaggio della società, di specifici reati, identificati dal D.lgs. 231/2001.

Tper ha inteso procedere alla formalizzazione del suo Modello di organizzazione, gestione e controllo (di seguito anche il “Modello”) previa esecuzione di un’analisi dell’intera struttura organizzativa aziendale e del proprio sistema di controlli interni, onde verificarne l’adeguatezza rispetto ai fini di prevenzione dei reati. Tper ha adottato un proprio Modello conforme ai requisiti previsti dal Decreto e coerente con il contesto normativo e regolamentare di riferimento, con i principi già radicati nella propria cultura di Governance, oggetto di successivi aggiornamenti normativi e adeguamenti alle modifiche della struttura organizzativa della società.

Il documento descrittivo del modello, unitamente al Codice Etico, sono pubblicati sul sito internet della Società all’indirizzo <https://www.Tper.it/azienda/come-lavoriamo>. Nel corso del 2018 non si sono verificati casi di segnalazione all’Organismo di Vigilanza rilevanti rispetto al MOGC 231.

Tper ha nominato l’Organismo di Vigilanza. Tale Organismo ha il compito di vigilare su funzionamento, efficacia, adeguatezza ed osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Tper.

Tper, in sede di redazione, aggiornamento periodico e approvazione del MOGC 231 ha introdotto e implementato adeguate misure organizzative e gestionali di prevenzione della corruzione ai sensi della Legge 190/2012 e del Piano Nazionale Anticorruzione (P.N.A.), con riferimento anche a quanto previsto dalla Legge n.68 del 22 maggio 2015, dalla Legge n. 69 del 27 maggio 2015 (disposizioni in materia di reati ambientali, di falso in bilancio, di delitti contro la pubblica amministrazione e di associazioni di tipo mafioso) e dalla fattispecie delittuosa dell’autoriciclaggio (Art. 648-ter 1 c.p.). Si precisa che, per evitare inutili ridondanze, gli enti di diritto privato in controllo pubblico, così come le società a partecipazione pubblica non di controllo - che hanno già adottato Modelli di organizzazione e gestione del rischio sulla base del D.lgs. 231/2001 - al fine di prevenire fenomeni corruttivi, possono fare perno sui medesimi Modelli, mediante l’estensione dell’ambito di applicazione non solo ai reati contro la pubblica amministrazione previsti dal D.lgs. 231 del 2001, ma anche a tutti quelli considerati nella Legge 190 del 2012.

Il Codice etico

Quale parte integrante del Modello ex D.lgs. 231 e dell'assetto di Governance complessiva, Tper ha adottato un Codice Etico, con lo scopo di individuare e definire l'insieme dei valori, dei principi fondamentali e delle norme comportamentali che costituiscono il presupposto irrinunciabile per il corretto svolgimento delle attività aziendali. Il Codice Etico costituisce una guida alle policy aziendali e ai requisiti di legalità che governano le condotte di Tper. Il Codice Etico si conforma ai principi indicati sia nelle Linee Guida di CONFINDUSTRIA che nel Codice di Comportamento di ASSTRA.

Il Codice definisce i principi di riferimento e le norme di comportamento di Tper, si propone come mezzo per prevenire eventuali comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto della Società e rappresenta l'insieme di misure e procedure preventive e disciplinari idonee a ridurre il rischio di commissione di reati all'interno dell'organizzazione aziendale.

Le norme del Codice si applicano, senza alcuna eccezione, ai componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, ai dirigenti, quadri ed ai dipendenti di Tper, nonché a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione od operano nell'interesse di Tper. Ogni destinatario è tenuto all'osservanza delle norme del Codice. Nell'ambito delle loro attività, tutti gli stakeholder di Tper (dipendenti, azionisti, clienti, fornitori, comunità, partner commerciali e finanziari, istituzioni, associazioni di categoria, rappresentanze sindacali, etc.) agiscono nel rispetto del Codice nonché delle norme di legge e regolamentari vigenti. Ad ogni destinatario viene chiesta la conoscenza delle norme contenute nel Codice e delle norme di riferimento che regolano l'attività svolta nell'ambito della sua funzione.

Applicazione linee guida ANAC in materia di prevenzione della Corruzione e Trasparenza (estensione MOD 231 e compiti ODV)

Tper è società a partecipazione pubblica non di controllo (ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 175/2016) e, avendo emesso obbligazioni quotate in mercati regolamentati, è ente di interesse pubblico.

Dal 2017 Tper si è allineata alle indicazioni contenute nelle nuove linee guida di ANAC/2017 (determina n. 1134 del 8/11/2017) e ha esteso l'ambito di applicazione del MOGC 231 con la predisposizione di presidi per la prevenzione della corruzione, anche ai sensi della legge 190/2012, estendendo i compiti dell'Organismo di Vigilanza.

Rating di legalità

Tper ha ottenuto nel corso del 2017 il "Rating di legalità", riconoscimento etico sviluppato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), in accordo con i Ministeri degli Interni e della Giustizia, che premia le aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale.

Al riconoscimento di rating di legalità - convenzionalmente misurato in "stellette" - l'ordinamento ricollega in particolare vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e di agevolazioni per l'accesso al credito bancario. Tper ha ottenuto il risultato di ★★++.

Nel corso del 2019 Tper procederà con la richiesta di aggiornamento del rating di legalità.

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO, LE POLITICHE E LE CERTIFICAZIONI

GRI 103-2 GRI 103-3

Tper è dotata di sistemi di gestione secondo gli standard internazionali e ha ottenuto il Certificato di Eccellenza da parte di Certiquality, organismo accreditato per la certificazione dei sistemi di gestione aziendale per la qualità, l'ambiente, la sicurezza e per la certificazione di prodotto. L'importante riconoscimento viene consegnato a quelle imprese che hanno dimostrato un impegno volontario responsabile nella propria Governance aziendale, avendo raggiunto le tre certificazioni a fronte delle norme internazionali per:

- > Qualità (ISO 9001:2015)
- > Ambiente (ISO 14001:2015)
- > Salute e sicurezza dei lavoratori (British Standard OHSAS 18001).

Tper ha implementato un sistema di gestione integrato della qualità e di tutela ambientale conforme e certificato secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015. Il sistema di gestione integrato è applicato a tutti i servizi erogati e ricomprende il servizio di trasporto pubblico locale su gomma nei bacini di Bologna e Ferrara, il servizio di trasporto ferroviario passeggeri regionale, la gestione della sosta a pagamento nel Comune di Bologna e altri servizi a supporto della mobilità.

Tper ha esteso anche all'esercizio ferroviario e alla gestione della sosta, oltre che a quello automobilistico, le relative certificazioni internazionali.

In qualità di impresa ferroviaria, Tper dispone inoltre del Certificato di Sicurezza rilasciato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria (ANSF). Il Sistema di Gestione della Sicurezza codifica e controlla l'operatività di tutte le strutture di Tper coinvolte in attività di sicurezza relative all'esercizio ferroviario.

Sono certificati i servizi di manutenzione di veicoli industriali e gestione di flotte (in particolare di autobus e filobus), attività effettuata sia su autobus di proprietà che a favore di terzi. Le officine di Tper sono state riconosciute infatti come officine autorizzate dalle principali marche produttrici di autobus.

Tper ha ottenuto inoltre la certificazione di servizio secondo lo standard UNI EN 13816:2002 di tre delle principali linee TPL urbane di Bologna (Linea 13, 27)

Qualità - ISO 9001:2015

Tper S.P.A. è attualmente certificata secondo la norma ISO 9001:2015 (9001 - Quality Management Systems), certificato rilasciato da Certiquality il 09/02/2017. Lo standard fornisce una più precisa e dettagliata attenzione al controllo dei processi, prodotti e servizi forniti da esterni, per rispondere alla complessità dell'ambiente in cui operano le imprese. Gli aspetti principali sono di seguito richiamati:

- > La revisione segue una struttura di "alto livello", messa a punto per essere utilizzata come base comune per tutti gli altri standard, migliorando la compatibilità e l'integrazione con gli altri schemi certificativi. È facilitata la creazione di un sistema di gestione integrato
- > L'analisi dei rischi: piuttosto che utilizzare requisiti standard per tutti, per ogni azienda vengono analizzati i rischi, al fine di pianificare un sistema di gestione adeguato ai bisogni di ciascuna realtà. L'approccio prevede l'identificazione dei rischi nei processi aziendali e delle misure appropriate da adottare per gestirli, oltre all'individuazione delle opportunità, cioè delle possibili soluzioni e contromisure per affrontarli
- > Un maggiore coinvolgimento del top management
- > Semplificazione "burocratica" della documentazione del sistema. È prevista una maggiore flessibilità per le aziende, che sono libere di scegliere la profondità e il dettaglio che intendono utilizzare per la loro documentazione scritta, scelta che può essere effettuata in base a vari fattori quali la complessità dei processi, la competenza del personale etc.

- > Una più immediata applicabilità per il settore terziario e dei servizi
- > Gestione dei processi focalizzato allo sviluppo, l'attuazione e il miglioramento del SGQ / Sistema di gestione della qualità: ogni processo deve essere definito e contenere specifiche chiare per la misurazione dei parametri prestazionali e per la definizione dei ruoli e delle responsabilità.

Ambiente - ISO 14001:2015

Tper ha aderito alla nuova edizione della norma ISO 14001:2015 pubblicata il 15 settembre 2015, acquisendo la relativa certificazione con certificato rilasciato da Certiquality il 09/02/2017. Lo standard sui Sistemi di Gestione Ambientali si colloca nello scenario delle norme ISO sui Sistemi di Gestione, che ha come primo obiettivo quello di creare una comune "High Level Structure" tra le norme. Lo standard prevede le fasi di pianificazione, esecuzione, controllo e azioni di miglioramento. L'applicazione della norma ISO 14001 definisce i requisiti più importanti per individuare, controllare e monitorare gli aspetti ambientali di qualsiasi Organizzazione che abbia una politica ambientale. I vantaggi immediati dell'adozione di un Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001 sono:

- > Maggiore fiducia da parte di clienti, investitori, pubblico e comunità, grazie alla garanzia di affidabilità dell'impegno dimostrato
- > Migliore controllo dei costi e risparmio di materie prime ed energia impiegate
- > Chiarezza nella gestione e facilitazioni nelle richieste di permessi e autorizzazioni ambientali
- > Riduzione dei premi assicurativi relativi alla possibilità di incidenti ambientali
- > Riduzione delle garanzie finanziarie ove previste dalla normativa vigente.

Salute e sicurezza sul lavoro – BS OHSAS 18001

Tper è attualmente certificata secondo la norma BS OHSAS 18001:2007. La conformità allo standard internazionale OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Specification) assicura l'ottemperanza ai requisiti previsti per i Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro. La certificazione OHSAS 18001 si fonda sulla gestione della salute e della sicurezza sul lavoro e richiede alle Organizzazioni un miglioramento continuo, fornendo così a tutti gli interlocutori la garanzia di conformità alle politiche di sicurezza specificate.

Gli aspetti maggiormente rilevanti del un sistema di gestione OHSAS possono essere così sintetizzati:

- > La certificazione OHSAS 18001 rappresenta un efficace strumento per ottimizzare la gestione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori. INAIL ha fornito dati che evidenziano una riduzione del 27% nell'indice di frequenza e del 35% nell'indice di gravità degli infortuni nelle aziende certificate
- > La certificazione OHSAS 18001 è riconosciuta come possibile sistema esimente dalle pesanti forme di responsabilità introdotte dal D.lgs. 231/01 (come previsto dal D.lgs. 81/08 all'articolo 30, comma 5)
- > L'INAIL concede riduzioni del premio assicurativo alle imprese che hanno effettuato miglioramenti o azioni di prevenzione degli infortuni al fine di salvaguardare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori. Gli interventi che permettono di accedere a tali riduzioni sono quelli previsti dal Modello OT 24 (oscillazione del tasso di tariffa per preven-

zione). Tra questi interventi, la certificazione secondo lo standard OHSAS 18001 è quella che permette di ottenere il punteggio massimo per lo sconto sul premio

- > Determina una maggiore attenzione da parte di tutte le unità organizzative aziendali ai temi della sicurezza, con ricadute positive sull'organizzazione a vari livelli.

In materia di salute e sicurezza è stato pubblicato il nuovo standard ISO 45001, che viene incontro all'esigenza sempre più sentita da parte delle aziende di implementare un proprio Sistema di Gestione della Sicurezza in uno scenario in continua evoluzione. Gli obiettivi della norma ISO 45001 sono i seguenti:

- > Creazione di una norma ISO che diventi il riferimento a livello internazionale per i sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
- > Utilizzare un linguaggio semplice
- > Declinare requisiti effettivamente flessibili e adattabili con modalità diverse a piccole e grandi aziende
- > Favorire la "gestione" senza che questo moltiplichi necessariamente la "documentazione"
- > Consentire la gestione dei requisiti (anche legali) di salute e sicurezza sul lavoro senza che siano necessarie risorse aggiuntive per la gestione del sistema.

Gestione Corruzione – ISO 37001

Tper nel corso del 2018 ha proseguito l'istruttoria per conseguire la certificazione del Sistema di gestione della corruzione ISO 37001, quale ulteriore misura a presidio della prevenzione della corruzione.

Lo standard ISO 37001 è uno strumento di contrasto della corruzione e consente sia di far crescere la cultura della trasparenza e di definire le misure efficaci per affrontare fenomeni corruttivi. Inoltre il Sistema di Gestione Anticorruzione ISO 37001 si integra con gli altri standard presenti in azienda come la qualità, l'ambiente, la sicurezza sul lavoro. Tper procederà ad assumere gli atti che le competono, una volta conseguita la certificazione ISO 37001. L'istruttoria si è poi conclusa nel maggio 2019 con l'attribuzione della Certificazione da parte dell'istituto Certiquality.

I regolamenti interni

In attuazione a provvedimenti normativi e per garantire equità e trasparenza nei rapporti con soggetti terzi, Tper, attraverso il suo Consiglio di amministrazione, ha inoltre adottato i seguenti regolamenti:

- > Regolamento reclutamento del personale
- > Regolamento per la realizzazione di lavori e l'acquisizione di beni e servizi di importo inferiore alle soglie comunitarie
- > Politica della sicurezza
- > Regolamento accesso agli atti.

STAKEHOLDER E ANALISI DI MATERIALITÀ

GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 102-47 GRI 102-49 GRI 103-1

Stakeholder

Tper ha tra i propri obiettivi il rafforzamento della sostenibilità del Gruppo, sia garantendo l'equilibrio economico-finanziario e la solidità patrimoniale, sia dedicando le proprie risorse a presidiare gli impatti ambientali e sociali, rispondere alle esigenze ed aspettative dei propri stakeholder, con particolare riferimento a quelli in situazioni di fragilità, e promuovere il trasporto pubblico e la mobilità sostenibile.

Il confronto con i diversi stakeholder è molto importante per il miglioramento continuo delle attività svolte e per favorire un processo di sviluppo. Grazie all'interazione con i diversi portatori di interesse, alla corretta considerazione delle loro legittime aspettative e alla collaborazione con gli attori locali è possibile ascoltare e quindi dare risposta alle esigenze di qualità dei servizi, correttezza delle relazioni, sviluppo e crescita, ridefinendo i propri obiettivi, sviluppando nuovi progetti e costruendo un dialogo con i territori dove si opera.

Tper ha individuato gli stakeholder e le relative attività di coinvolgimento, definendo il livello di coinvolgimento, tenuto conto delle funzioni coinvolte e degli strumenti di confronto e dialogo. La mappatura ha individuato 9 categorie di stakeholder.

STAKEHOLDER	FUNZIONI COINVOLTE	ASPETTATIVE	ENGAGEMENT		
			Numero attività	Strumenti	Risposta
Azionisti	Direzione, affari generali, area commerciale, comunicazione e PR	Condivisione standard qualità, pianificazione servizi, confronto sui risultati	Diversi incontri in un anno	Assemblee, incontri, presentazioni, scambi di comunicazioni	Presentazione progetti, piani, report e bilanci
Agenzie della mobilità e altri enti di regolazione, amministrazioni statali, altri enti	Direzioni	Rispetto norme e regole, rispetto contratti e carte di servizio	Incontri periodici	Incontri e scambio di comunicazioni	Report, indagini qualità
Università, istituti di ricerca	Direzioni	Sviluppo ricerca	Collaborazioni periodiche	Incontri periodici	Eventi promozionali, progetti di ricerca
Utenti, clienti e associazioni di categoria	Area commerciale	Maggiore conoscenza delle aspettative	Almeno 12 incontri con ogni CCU - Comitato Consultivo Utenti in un anno	Indagini customer satisfaction, mystery client, incontri CCU	Presentazione esito indagini
Lavoratori (dipendenti e non dipendenti) e rappresentanze sindacali	Human Resources	Condivisione valori e obiettivi	Molteplici incontri e attività	Assemblee, momenti di formazione, incontri dedicati, intranet, aree ristoro	Codice etico
Comunità locali e collettività	Comunicazione e public relations	Creazione di valore condiviso	Diverse attività di analisi e confronto	Campagne di comunicazione	Eventi concorsi mostre
Operatori del settore	Direzioni	Condivisione obiettivi comuni e benchmarking	Incontri presso associazioni di settore	Assemblee, gruppi di lavoro, conferenze call, one-to-one	Produzione documenti congiunti
Fornitori di beni servizi e lavori	Acquisti	Garanzia domanda ampia	Diversi incontri e contatti in un anno	Procedure di selezione, scambio di documentazione, incontri	Contrattualistica, DB fornitori
Finanziatori	Direzione	Solidità e sostenibilità economica finanziaria e patrimoniale	Non periodiche ma finalizzate a specifici progetti	Incontri e scambio di comunicazioni	Report di analisi, accordi commerciali

Analisi di Materialità

L'analisi di materialità è la valutazione degli aspetti che assumono particolare rilevanza per l'impresa e per i suoi stakeholder. Il processo in esame consente di individuare le tematiche di sostenibilità che hanno impatti rilevanti (positivi e negativi) sia per Tper che per i suoi stakeholder. Per Tper l'analisi di materialità è uno strumento per perfezionare i propri processi di rendicontazione interna e per consentire, nel tempo, di supportare la pianificazione delle attività di sostenibilità.

L'analisi di materialità è svolta indentificando le priorità di analisi, rendicontazione e intervento, individuando le priorità che i temi rivestono per il Gruppo e per le diverse categorie di stakeholder e la loro rilevanza.

L'analisi di materialità è stata effettuata in coerenza con i GRI Standards, adottati come metodologia di rendicontazione ai fini del presente Bilancio di sostenibilità/Dichiarazione Non Finanziaria ed è stata aggiornata rispetto al precedente periodo 2017. Tale processo di aggiornamento non ha comportato modifiche di particolare rilievo, ma una razionalizzazione ed un'attività avente l'obiettivo di migliorare la definizione delle tematiche materiali. Per completezza di analisi sono stati anche verificati gli aspetti ritenuti rilevanti dal Sustainability Accounting Standards Board (SASB), così come identificati dalla SASB Materiality Map, per il settore "Transportation – Rail / Road". L'identificazione delle tematiche potenzialmente rilevanti è stata effettuata secondo un approccio che si è basato su analisi documentali, engagement esterno ed engagement interno. Nel processo di identificazione si è inoltre tenuto conto degli Obiettivi di sviluppo sostenibile fissati dalle Nazioni Unite (SDGs - Sustainable Development Goals).

Il processo di identificazione delle tematiche rilevanti è articolato come segue:

- > Mappatura degli stakeholder, ripartiti in categorie, per ciascuna delle quali sono stati seguiti diversi metodi di analisi dei temi da includere nella rendicontazione
- > Con riferimento ad azionisti, agenzie della mobilità e altri enti di regolazione, amministrazioni statali e altri enti è stata svolta un'indagine documentale, che ha tenuto conto di documenti esterni rappresentativi dello scenario di riferimento, in particolare la normativa e regolazione europea e nazionale, i documenti di indirizzo locale (PRIT, linee guida PUMS, PGTU, Piano strategico metropolitano, DUP, PAIR), le priorità definite negli indirizzi deliberati dagli enti
- > Con riferimento a clienti, associazioni di consumatori o altre associazioni rappresentative, comitati consultivi degli utenti e collettività locali l'analisi è svolta tenendo conto di indagini di customer sulla qualità, analisi mystery client, analisi reclami, rendicontazioni del front office, materiale di stampa. Per i lavoratori e i collaboratori e la rappresentanza sindacale è stata coinvolta la dirigenza aziendale, che ha consentito di individuare tematiche e priorità
- > Relativamente ai fornitori, nell'ambito dell'analisi del valore diretto indiretto e indotto generato da Tper, è stato predisposto nel 2017 un questionario d'indagine (rivolto a tutti i fornitori con importi annui superiori agli 11mila euro). Rispetto agli altri operatori di settore sono state raccolte le osservazioni nell'ambito di meeting o come emersi da analisi documentale (in particolare, all'interno di circolari e report di associazioni di categoria cui la società aderisce). Le osservazioni e le priorità indicate da istituti di ricerca, centri studi e università sono state raccolte nel corso dei momenti di incontro e dialogo
- > Ai fini della individuazione degli aspetti rilevanti e definizione delle matrici di materialità si è tenuto conto dell'analisi documentale interna, in particolare di codice etico, analisi rischi, piano industriale, piano anticorruzione, precedenti bilanci di sostenibilità. Sono state anche effettuate analisi di benchmarking rispetto ad operatori comparabili.

A conclusione di tale processo, il management di Tper ha effettuato una valutazione e la relativa condivisione delle tematiche rilevanti e della loro scala di priorità.

I temi materiali: le ragioni, perimetro di impatto e standard di rendicontazione

Le ragioni che hanno portato alla identificazione dei temi materiali, per le diverse dimensioni ed aree della sostenibilità, sono sintetizzate nella successiva tabella, che fornisce evidenza anche del perimetro di impatto delle diverse tematiche, tenuto sempre conto del settore e del modello operativo di Tper.

Nella stessa tabella viene data evidenza del raccordo con gli ambiti del D.lgs. 254/2016, che disciplina la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria, e degli Indicatori (GRI Standards) utilizzati per l'accountability (rendicontazione) dei temi materiali.

Tema materiale	Perché (Le ragioni)	Ambiti di riferimento D.lgs. 254/2016	GRI Standards General Disclosure / Topic Specific Standards	Perimetro impatto
Governance e compliance				
Governance e condotta etica del business	La tematica è trasversale e propria del modello operativo ed organizzativo di Tper: condizione essenziale per il "business"	Rispetto diritti umani Lotta contro la corruzione attiva e passiva	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 102-18 GRI 205-1 GRI 205-3 GRI 206-1 GRI 307-1 GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 417.3 GRI 419-1	Tper Impatto Diretto
Sostenibilità economica e generazione di valore				
Equilibrio finanziario, creazione e distribuzione di valore economico	La sostenibilità economica è essenziale per l'operatività presente e futura. La capacità di Tper di generare valore consente anche un significativo impatto in termini di distribuzione del valore generato	Sociale	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 201-1 GRI 201-4 GRI 203-2 GRI 204-1	Tper Impatto Diretto
Realizzazione del piano degli investimenti	La realizzazione degli investimenti è condizione essenziale e strategica di Tper ed è trasversale rispetto alle diverse dimensioni della sostenibilità: economica – ambientale – sociale, Il piano si accompagna al miglioramento tecnologico ed alla capacità di innovazione dei servizi e delle modalità di erogazione degli stessi, con significativi effetti diretti ed indiretti sulla comunità / territorio di riferimento	Ambiente Sociale	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 201-4 GRI 203-1 GRI 204-1	Tper / Utenti, clienti / Agenzie della mobilità e altri enti di regolazione, amministrazioni statali, altri enti / Comunità locali e collettività Impatto diretto / indiretto

Tema materiale	Perché (Le ragioni)	Ambiti di riferimento D.lgs. 254/2016	GRI Standards General Disclosure / Topic Specific Standards	Perimetro impatto
Ambiente				
Uso efficiente delle risorse naturali: gestione sostenibile risorse	I processi di Tper richiedono un utilizzo significativo di energia e di risorse idriche, con contestuale generazione di emissioni (GHG/CO2 ed altre tipologie)	Ambiente	GRI 302-1 GRI 302-2 GRI 302-4 GRI 302-5	Tper / Comunità locali e collettività Impatto diretto / indiretto
Emissioni e qualità dell'aria - mitigazione impatti climate change	La riduzione delle emissioni rappresenta uno degli ambiti principali di intervento di Tper (diretti relativamente ai mezzi di trasporto utilizzati ed indiretti in termini di riduzione del trasporto privato a vantaggio del trasporto pubblico)	Ambiente	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4 GRI 305-5 GRI 305-6 GRI 305-7	Tper / Comunità locali e collettività Impatto diretto / indiretto
Gestione rifiuti	I processi di Tper generano quantità significative di rifiuti	Ambiente	GRI 306-2	Tper / Comunità locali e collettività Impatto diretto / indiretto
Risorse umane				
Gestione, formazione e sviluppo risorse umane	La formazione, lo sviluppo ed il mantenimento delle professionalità e delle competenze sono temi trasversali all'organizzazione, al modello operativo ed alle altre tematiche materiali	Personale	GRI 102-8 GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 401-3 GRI 404-1 GRI 405-1 GRI 405-2	Tper / Risorse umane Impatto diretto
Salute e sicurezza sul lavoro	La tutela della salute e della sicurezza delle risorse umane sono temi trasversali all'organizzazione, al modello operativo ed alle altre tematiche materiali	Personale Rispetto diritti umani	GRI 403-2	Tper / Lavoratori (dipendenti e non dipendenti) Impatto diretto
Relazioni con la clientela - Operativi				
Accessibilità e qualità servizi	Priorità strategica e parte integrante della mission aziendale: la performance di Tper ed il raggiungimento degli obiettivi strategici dipendono in misura significativa da elevati standard di qualità del servizio, che deve anche essere accessibile ed efficiente. La soddisfazione dei clienti richiede la gestione delle attività di customer per un adeguato monitoraggio	Sociale	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 417.1 GRI 417-2 GRI 417-3	Tper / Utenti, clienti Impatto diretto

Tema materiale	Perché (Le ragioni)	Ambiti di riferimento D.lgs. 254/2016	GRI Standards General Disclosure / Topic Specific Standards	Perimetro impatto
Intermodalità ed integrazione dei servizi	La strategia di Tper attribuisce una significativa rilevanza alla diversificazione ed intermodalità dei servizi (gomma – ferrovia – mobilità - elettrica – car sharing - partnership), uno dei driver principali per il miglioramento della qualità complessiva del sistema dei trasporti, della qualità e benessere della vita urbana e della collettività	Ambiente Sociale	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 203-1 GRI 203-2	Tper / Utenti, clienti Impatto diretto / indiretto
Sicurezza clientela (Security & Safety)	Il settore di riferimento e la rilevanza del servizio offerto richiedono una grande attenzione al mantenimento della “reputation”, essenziale per la performance di Tper e per il raggiungimento degli obiettivi strategici del servizio di trasporto pubblico	Sociale	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 413-1	Tper / Utenti, clienti e associazioni di categoria Impatto diretto / indiretto
Immagine - reputazione / Relazioni con il territorio	Il settore di riferimento e la rilevanza del servizio offerto richiedono una grande attenzione al mantenimento della “reputation”, essenziale per la performance di TPER e per il raggiungimento degli obiettivi strategici del servizio di trasporto pubblico	Sociale	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 413-1	Tper / Utenti, clienti e associazioni di categoria Impatto diretto / indiretto

Fornitori

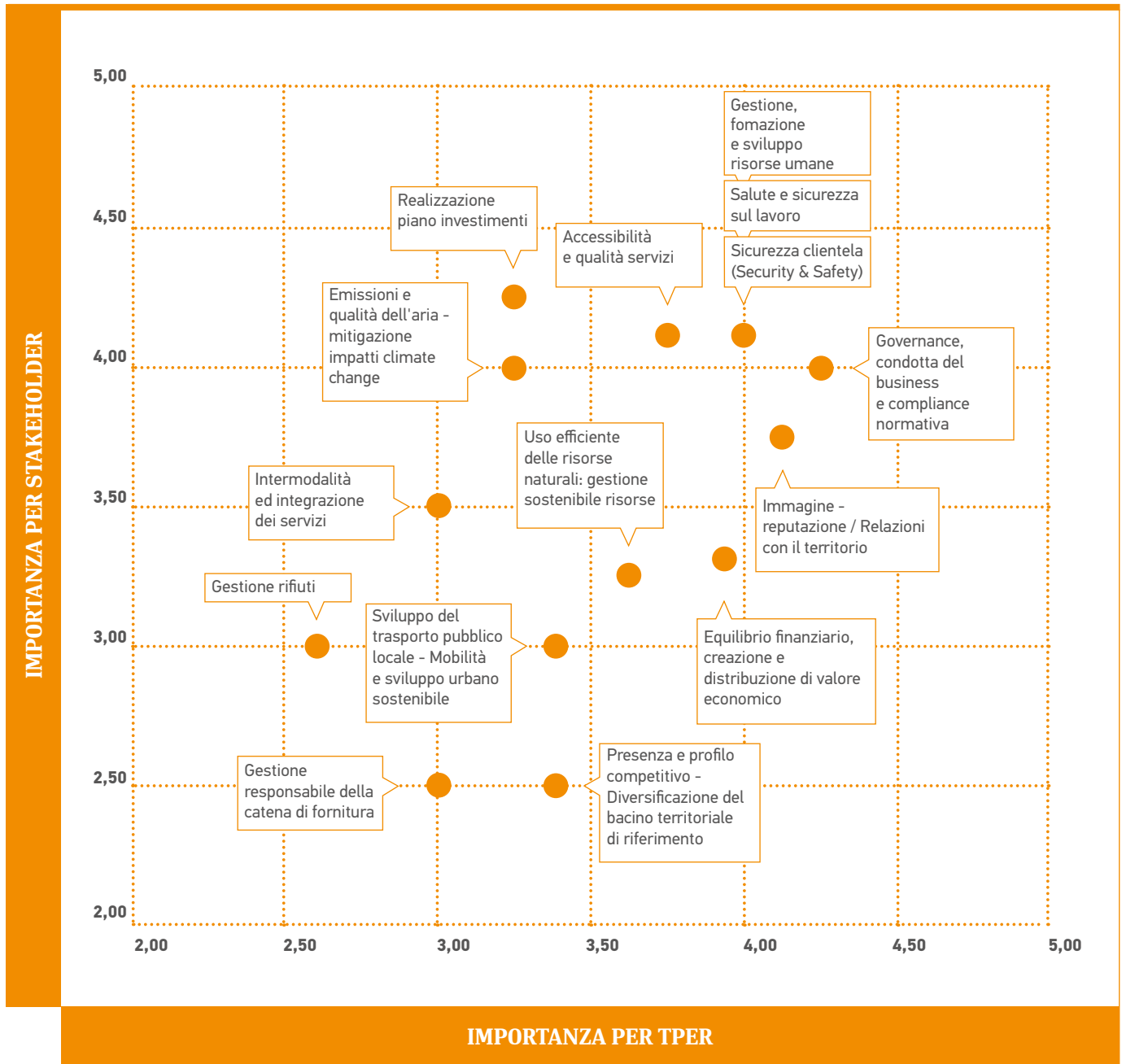
Gestione responsabile della catena di fornitura	La sostenibilità e responsabilità della supply chain è una tematica di rilievo per assicurare una adeguata qualità ed efficienza del servizio	Ambiente Sociale Lotta contro la corruzione attiva e passiva Rispetto diritti umani	GRI 102-9 GRI 204-1 GRI 308-2 GRI 412-1	Tper / Fornitori / Comunità locali e collettività Impatto diretto / indiretto
---	---	--	--	--

Comunità e territorio - Industriali

Sviluppo del trasporto pubblico locale - Mobilità e sviluppo urbano sostenibile	La crescita del trasporto pubblico urbano, modalità di trasporto che consente uno sviluppo urbano sostenibile, è una delle linee guida della strategia di Tper, per favorire il miglioramento della qualità e benessere della vita urbana e della collettività.	Ambiente Sociale	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 203-1 GRI 413-1	Tper / Comunità locali e collettività Impatto diretto / indiretto
Presenza e profilo competitivo - Diversificazione del bacino territoriale di riferimento	Il rafforzamento della propria presenza sul mercato nazionale del trasporto locale, allargando il bacino degli utenti e territoriale di riferimento è parte integrante della strategia di Tper.	Sociale	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 203-1 GRI 413-1	Tper / Comunità locali e collettività Impatto diretto / indiretto

La matrice di materialità

La matrice di materialità fornisce una rappresentazione grafica di sintesi ed una visione complessiva delle tematiche maggiormente rilevanti, in termini di effetti attuali e potenziali sulla capacità di TPER di creare e mantenere nel tempo un valore condiviso per i propri stakeholder e rispetto ai loro processi decisionali.



LA GESTIONE DEI RISCHI

GRI 102-11 GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3

La struttura organizzativa di Tper, così come il modello di controllo, sono stati disegnati e vengono gestiti quali strumenti di Governance atti a garantire la individuazione, monitoraggio e gestione dei potenziali rischi, attuali e prospettici, con particolare riguardo alla qualità dei servizi offerti, controllo delle strutture e degli impianti e tutela della salute e sicurezza dei dipendenti.

Tper ha sviluppato uno specifico progetto di Risk Assessment, con l'obiettivo di avviare l'implementazione di un processo di Risk Management strutturato nel Gruppo (Enterprise Risk Management - ERM). La prima fase ha riguardato la individuazione e catalogazione dei rischi a livello di Gruppo, anche allo scopo di consolidare la cultura aziendale in merito alla gestione dei rischi, incrementando la consapevolezza sui potenziali impatti degli stessi su Tper.

L'analisi ha preso in esame il contesto Tper rispetto alle specificità interne/ esterne del Gruppo, per poter poi identificare, analizzare e valutare le tipologie di rischi a cui risulta potenzialmente esposto il Gruppo, unitamente alle modalità e piani per la gestione degli stessi.

Tper – Il modello di gestione dei rischi

Il modello generale di Tper può essere così sintetizzato, in relazione alle aree di rischio identificate:



Rischi esterni/di settore

- Economico
- Fornitori
- Concorrenza
- Eventi naturali
- Regolamentare – normativo
- Atti illeciti esterni
- Clienti
- Eventi accidentali esterni



Operativi

- Persone
- Atti illeciti interni
- Processi e procedure e Sistemi IT
- Health Safety and Environmental
- Eventi accidentali interni
- Legal - compliance
- Prodotto
- Sistemi tecnologici



Finanziari

- Tasso
- Mercato
- Crediti
- Liquidità



Strategici

- Definizione e attuazione strategie
- Reattività ai cambiamenti
- Reputazionale

I rischi specifici identificati ai quali Tper attribuisce maggiore rilevanza sono di seguito evidenziati, unitamente all'indicazione sintetica delle relative modalità di gestione (processi e procedure per la risposta/mitigazione del rischio).

Categoria / descrizione del rischio	Tema materiale sottostante	Modalità di gestione
Rischi esterni - di settore		
<p>Concorrenza / Liberalizzazione del settore</p> <p>Il rischio in oggetto è di natura prospettica e riguarda in particolare le attività di business "core" relative al TPL / Trasporto Pubblico Locale, "regolamentate / in concessione". Tper gestisce, sulla base di specifici contratti di servizio, il trasporto pubblico locale su gomma nei bacini provinciali di Bologna e Ferrara ed il trasporto passeggeri in ambito ferroviario regionale (per una durata di 22 anni a partire dal 2019), in partnership con Trenitalia.</p> <p>La definizione delle modalità di affidamento dei servizi relativi al trasporto pubblico è stata inizialmente disciplinata dal Decreto Legislativo 422/1997 e successivamente integrata dal Regolamento Europeo 1370/2007. In Italia vige un periodo transitorio, definito dalla Legge 99/2009; a partire dal 2019 sarà obbligatoria l'applicazione della regolamentazione comunitaria, il cui obiettivo di accelerare il processo di ricorso alle gare per l'affidamento dei servizi è stato anticipato dal Decreto Legge 50/2017.</p>	<p>Equilibrio finanziario, creazione e distribuzione di valore economico</p> <p>Realizzazione piano investimenti</p> <p>Accessibilità e qualità servizi</p> <p>Intermodalità ed integrazione dei servizi</p> <p>Sviluppo del trasporto pubblico locale - Mobilità e sviluppo urbano sostenibile</p> <p>Presenza e profilo competitivo - Diversificazione del bacino territoriale di riferimento</p>	<p>L'indirizzo strategico di TPER relativamente al posizionamento di mercato ed ai rischi correlati si articola in quattro principali azioni definite dalle Linee guida del Piano industriale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione a gare – Partecipazione a gare per l'affidamento dei servizi di TPL in bacini di interesse (anche fuori dal contesto regionale), sviluppando partnership; • Sviluppo sinergie di gruppo - Tper quale soggetto aggregatore della mobilità, attraverso il potenziamento delle sinergie con le società controllate e collegate; • Sviluppo ulteriori business / diversificazione - Presidio del mercato ferroviario passeggeri in Emilia Romagna attraverso la società collegata SFP, mantenimento dei business connessi alla sosta e al car-sharing e sviluppo nel settore ferroviario merci attraverso Dinazzano Po.
<p>Regolamentare / normativo: norme ambientali</p> <p>Il settore del trasporto è soggetto alle normative in materia ambientale, in particolare le caratteristiche dei mezzi di trasporto relativamente alle emissioni di CO2 ed altre sostanze inquinanti, di salute e sicurezza. Le aziende di Trasporto Pubblico sono chiamate a rinnovare il proprio parco mezzi, al fine di ottenere flotte sempre più sostenibili e con impatto ambientale ridotto. L'Unione Europea (Direttiva 2009/33/CE), promuove la diffusione di mezzi di trasporto efficienti ed alimentati da energie pulite.</p> <p>Il quadro normativo di riferimento potrebbe registrare una rapida e non sempre prevedibile evoluzione, richiedendo requisiti più stringenti. Tali circostanze potrebbero modificare lo scenario di riferimento, influenzando in misura significativa il piano di investimenti per il necessario adeguamento.</p>	<p>Emissioni e qualità dell'aria - mitigazione impatti climate change</p> <p>Uso efficiente delle risorse naturali: gestione sostenibile risorse</p> <p>Gestione rifiuti</p>	<p>Il rinnovo del Parco Mezzi evidenzia una convergenza internazionale verso i rotabili alimentati da fonti rinnovabili.</p> <p>Per allineare le strategie aziendali agli obiettivi fissati dal PUMS e dal PSM, TPER ha intenzione di avviare una serie di progetti volti a migliorare la qualità del servizio offerto e ridurre l'impatto ambientale. Il rinnovo del parco mezzi, che incide sugli obiettivi ambientali, di qualità e sostenibilità e di incremento della competitività definiti da TPER, si concretizza in tre principali azioni di Piano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambito urbano - Investimenti nel breve termine di mezzi ibridi nelle aree urbane di Bologna e Ferrara, dedicati esclusivamente a specifiche linee di servizio e, nel medio termine, di mezzi elettrici nelle aree urbane di Bologna, Ferrara e Imola; • Ambito extra-urbano - Valutazione di mezzi a metano liquido e ibridi a metano da immettere all'interno del parco mezzi extraurbano;

Categoria / descrizione del rischio	Tema materiale sottostante	Modalità di gestione
		<ul style="list-style-type: none"> Medio-lungo termine - Sviluppo di una progettualità volta a realizzare nel medio lungo termine un'infrastruttura in grado di consentire l'immissione in servizio di mezzi full electric. <p>Al fine della implementazione di tecnologie di trasporto sostenibili e il rinnovo delle infrastrutture esistenti (Officine Deposito) TPER ha avviato processi di revisione della rete e del modello di servizio, al fine di migliorarne la qualità e le componenti di sostenibilità ambientale nei bacini di Bologna e Ferrara.</p>
<p>Ambientali / Eventi naturali</p> <p>Rischi derivanti da eventi naturali / atmosferici avversi e/o accidentali che danneggino gli impianti di rifornimento di metano oppure impianti tecnologici della filovia (alimentazione, Telecom.), degli impianti elettrici e dell'impianto fisso filoviario o le strutture.</p>	<p>Uso efficiente delle risorse naturali: gestione sostenibile risorse</p>	<p>TPER si è dotata di un modello di controllo per le tematiche afferenti la protezione degli asset aziendali ed ha adottato processi e procedure di controllo per le tematiche afferenti la protezione degli asset aziendali e la prevenzione di incidenti.</p>
<p>Rischi Strategici</p>		
<p>Rischio reputazionale</p> <p>I rischi reputazionali sono quei rischi derivanti dalla percezione negativa dell'immagine di Tper da parte di clienti, fornitori, autorità di vigilanza a causa della diffusione all'esterno di notizie pregiudizievoli.</p> <p>TPER risulta essere esposta a questo tipo di rischi, per la natura dei servizi offerti.</p>	<p>Equilibrio finanziario, creazione e distribuzione di valore economico</p> <p>Gestione, formazione e sviluppo risorse umane</p> <p>Accessibilità e qualità servizi</p> <p>Immagine - reputazione / Relazioni con il territorio</p> <p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p>	<p>TPER gode di buona reputazione per la qualità del servizio offerto e per gli sforzi nell'implementazione di migliori profusi.</p> <p>Il Gruppo è attivo nel continuo miglioramento della sicurezza fisica dei dipendenti, dei passeggeri e nella percezione della stessa. Inoltre sono presenti strutture e procedure adibite alla raccolta e gestione dei reclami e servizio assistenza clienti.</p>
<p>Rischi Finanziari</p>		
<p>Rischi economici</p> <ul style="list-style-type: none"> Rischi di ritardato/ mancato pagamento/rimborso di quanto dovuto sulla base dei Contratti di Servizio Difficoltà nel raggiungimento degli obiettivi aziendali per cause riconducibili al contesto esterno Adozione da parte della Regione di politiche di tariffazione non favorevoli, con conseguente riduzione dei ricavi Tagli sostanziali dei trasferimenti Stato-Regione <p>Si tratta di eventi che possono portare a possibili ripercussioni negative su business/</p>	<p>Equilibrio finanziario, creazione e distribuzione di valore economico</p> <p>Sviluppo del trasporto pubblico locale - Mobilità e sviluppo urbano sostenibile</p> <p>Presenza e profilo competitivo - Diversificazione del bacino territoriale di riferimento</p>	<p>La pianificazione economica e finanziaria rappresenta un primo strumento strategico per il controllo delle risorse da reperire ed impiegare a sostegno dell'attività aziendale. Un'adeguata gestione delle relazioni con i finanziatori garantisce la puntuale disponibilità della liquidità necessaria all'impresa.</p> <p>Nello specifico TPER monitora l'equilibrio della struttura finanziaria (investimenti e circolante con mezzi propri e finanziamenti a lungo termine e finanziamenti a breve termine), identificando per le specifiche esigenze le controparti adeguate.</p>

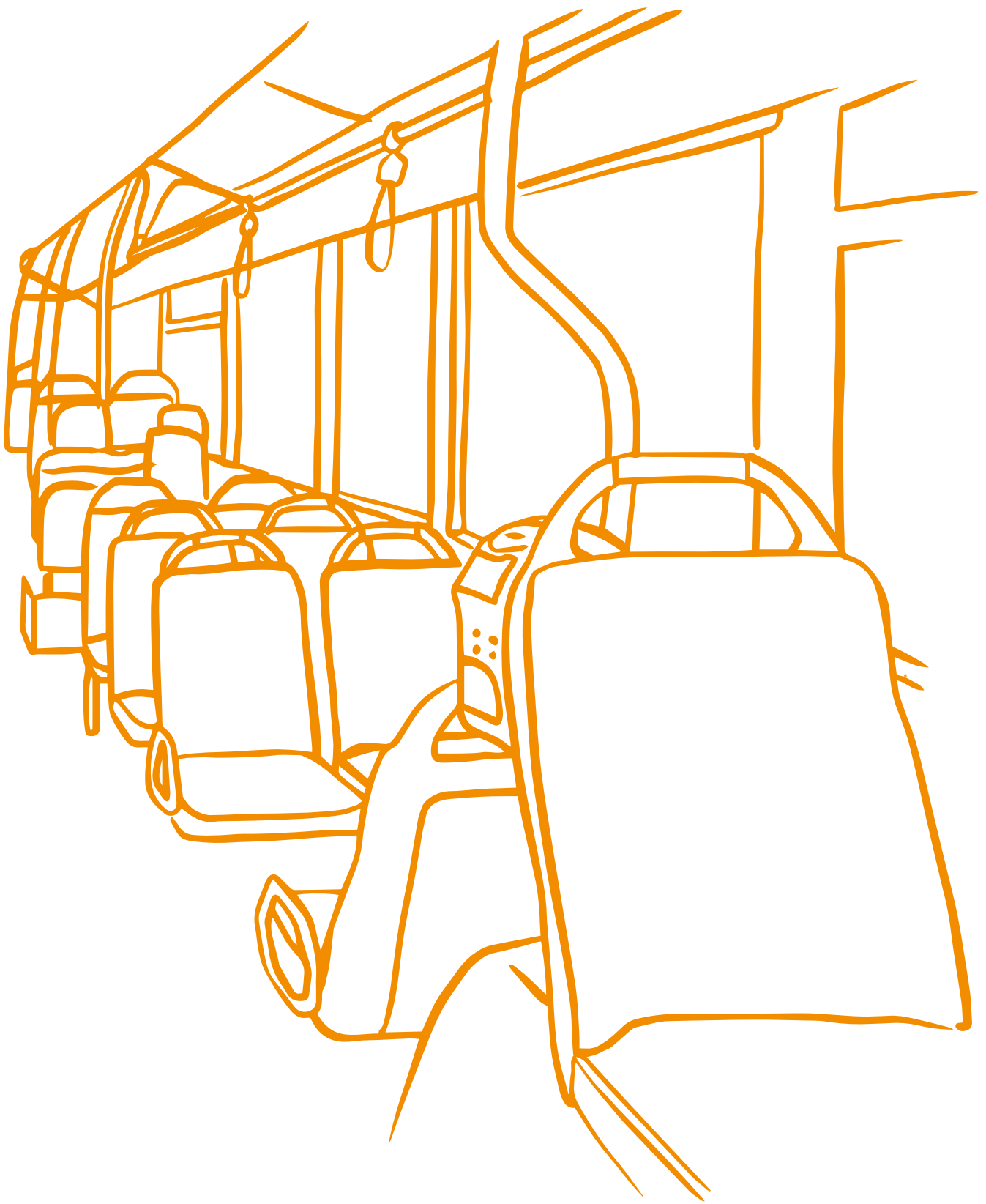
Categoria / descrizione del rischio	Tema materiale sottostante	Modalità di gestione
<p>operatività del Gruppo, a causa di un peggioramento delle dinamiche evolutive del contesto macroeconomico. In particolare il rischio è che possano essere compromessi il funzionamento aziendale, l'erogazione dei servizi o il raggiungimento degli obiettivi fissati con la Regione - Agenzie per la mobilità come conseguenza di una prolungata indisponibilità di fondi. Tali aspetti comprendono anche l'implementazione e la realizzazione del piano di investimento previsti dai contratti di servizio. Complessivamente tali rischi riguardano liquidità, credito e mercato.</p>		<p>TPER gestisce inoltre internamente e tiene monitorate gli equilibri determinati dall'attivo e del passivo corrente patrimoniale (gestione crediti, debiti e magazzino)</p>
Rischi Operativi - Health Safety and Environmental		
<p>Sicurezza Filoviaria-Ferroviaria</p> <p>L'area comprende le casistiche di rischio operativo interne al Gruppo e non derivanti unicamente da cause esterne, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza fisica dei mezzi e degli impianti - la prima garanzia di sicurezza è data dal buon mantenimento dei beni, cioè da una corretta e regolare manutenzione. • Sicurezza di circolazione "dal lato del macchinista": comprende tutti gli apparati che controllano l'operato del macchinista e ne prevengono eventuali errori. • Minimizzazione dei danni da eventi esterni e dei danni accidentali ai passeggeri e ad altri cittadini 	<p>Sicurezza clientela (Security & Safety)</p>	<p>L'ambito della sicurezza nei trasporti è altamente e dettagliatamente normato, a livello nazionale e comunitario. Tali rischi sono pertanto mitigati in primo luogo dal set di prescrizioni fissato dagli enti regolatori, che forniscono contestualmente garanzia e supporto nello svolgimento delle attività in sicurezza, ed in secondo luogo dall'adozione di procedure e istruzioni operative adeguate.</p> <p>TPER ha implementato processi e i controlli necessari per la compliance alla normativa esistente e per l'aggiornamento a sue future modificazioni.</p>
<p>Salute e sicurezza sul lavoro</p> <p>Il rischio si riferisce in particolare a</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infortuni o lesioni per il personale che opera all'interno dei depositi e delle strutture e negli uffici - impiegato nel servizio di Trasporto automobilistico - impiegato nel servizio di trasporto merci e passeggeri su rotaia • Aggressione da parte di terzi ai danni degli accertatori 	<p>Salute e sicurezza sul lavoro</p>	<p>Il presidio del rischio in oggetto è rappresentato in primo luogo dal Sistema di gestione Salute e sicurezza certificato - British Standard OHSAS 18001. (Rif DNF: TPER / Il sistemi di gestione integrato e le politiche).</p>
Rischi Operativi - Compliance		
<p>Tper opera in settore sottoposto ad una rigida regolamentazione a livello nazionale, di Unione Europea ed internazionale. Il trasporto pubblico locale è inoltre sottoposto ad una serie di normative anche a livello locale e regionale.</p> <p>I rischi si riferiscono alle possibili conseguenze derivanti dal mancato rispetto del complesso di norme e regolamenti a cui Tper è soggetta.</p>	<p>Governance, condotta del business e compliance normativa</p>	<p>Il rispetto delle norme è parte integrante dei processi decisionali. Nello specifico, TPER ha adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001, che definisce e prevede compiti, ruoli e responsabilità, con l'obiettivo di identificare e gestire potenziali conflitti o aree sensibili (Rif DNF: TPER / Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione)</p> <p>Sono previste verifiche periodiche di conformità, anche rispetto alle pratiche autorizzative.</p>

Il principio di precauzione - The precautionary approach

Introdotta nel 1992 in occasione della Conferenza sullo Sviluppo e sull'Ambiente delle Nazioni Unite (United Nations in Principle 15 of "The Rio Declaration on Environment and Development" nell'ambito della salvaguardia dell'ambiente e della biodiversità, tale principio si basa sul presupposto "better safe than sorry" ed è stato recepito ed utilizzato ai diversi livelli governativi e nella prassi agli ambiti inerenti la tutela e la salute dei consumatori.

L'applicazione di tale principio comporta, quale parte integrante della strategia di gestione del rischio, una preventiva valutazione dei potenziali effetti negativi di natura ambientale e sociale che potrebbero derivare dalla presa di decisioni e/o di scelte strategiche inerenti prodotti e processi. Qualora venga identificata l'esistenza di un rischio di danno grave o irreversibile, si deve valutare l'adozione di misure adeguate ed efficaci, anche in rapporto ai benefici e costi, dirette a prevenire e/o mitigare gli impatti negativi.

Le politiche praticate e le modalità di gestione dei propri processi ed erogazione dei servizi da parte di TPER tengono conto di tali principi.



LA GESTIONE RESPONSABILE DEL BUSINESS

2.





LA GESTIONE RESPONSABILE DEL BUSINESS

Lo schema del modello di business di Tper può essere rappresentato come segue.



I SERVIZI OFFERTI

GRI 102-2 GRI 102-4 GRI 102-6

Tper opera nel campo del servizio di trasporto pubblico locale su gomma nei bacini di Bologna e Ferrara, a livello sia urbano sia extraurbano; eroga il servizio di trasporto pubblico ferroviario su rete regionale in partnership con Trenitalia; da maggio 2014 gestisce nel Comune di Bologna la sosta ed il relativo servizio di accertamento, il servizio di car sharing e il servizio di bike sharing.

Tper è inoltre soggetto attuatore dei principali progetti di mobilità del territorio di Bologna, nello specifico i progetti TPGV (Trasporto pubblico rapido di massa a guida vincolata) e PIMBO (progetto integrato della mobilità bolognese per il completamento del servizio ferroviario metropolitano e per la filoviarizzazione delle linee portanti del trasporto pubblico urbano).

Servizio di trasporto su gomma

I passeggeri complessivamente trasportati da Tper nel 2018 sono stati oltre 149 milioni. L'aumento del numero dei passeggeri dal 2012 (anno di avvio di Tper) al 2018 è stato complessivamente del 17%, con un aumento del 3,33% nel 2018 rispetto al periodo precedente 2017.

La rete di trasporto su gomma coperta da Tper nelle province di Bologna e Ferrara è pari a 4.427 chilometri, di cui 561 di rete urbana. Nel 2018 nei due bacini di Bologna e Ferrara sono stati percorsi dal Gruppo Tper e dai partner circa 44,2 milioni di km.

Area urbana ed extraurbana di Bologna

Per garantire il servizio di trasporto pubblico su gomma nel territorio bolognese (attraverso la controllata TPB) i mezzi del Gruppo Tper hanno percorso oltre 35 milioni di chilometri tra tratte urbane, extraurbane e suburbane.

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO SU GOMMA BACINO DI BOLOGNA	KM OFFERTI
Servizio urbano Bologna	17.893.240
Servizio urbano altri comuni	712.831
Servizio suburbano ed extraurbano Bologna	16.778.031
di cui servizio a chiamata prontobus	1.235.339
Linee specializzate, riservate e noleggi	59.578
Totale km offerti	35.443.680

Nel 2018 Tper ha trasportato oltre 135 milioni di passeggeri nel bacino bolognese, gestendo complessivamente 88 linee urbane, 22 suburbane, 134 extraurbane di cui 13 Prontobus a chiamata.

Area urbana ed extraurbana di Ferrara

Per svolgere il servizio di trasporto pubblico locale su gomma nell'area di Ferrara la controllata TPF durante il 2018 ha percorso oltre 8,8 milioni di chilometri, di cui oltre 1,1 tramite i servizi a chiamata Taxibus.

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO SU GOMMA BACINO DI FERRARA	KM OFFERTI
Servizio urbano Ferrara	2.154.572
Servizio extraurbano Ferrara	6.649.957
di cui Servizio a chiamata Taxibus extraurbano	1.132.910
Linee specializzate, riservate e noleggi	2.344
Totale km offerti	8.806.872

Nel 2018, nell'area di Ferrara, sono stati trasportati oltre 13 milioni di passeggeri. Nell'area urbana di Ferrara le linee sono in tutto 22, suddivise in 11 urbane, 9 urbane scolastiche, 1 Taxibus e una linea per la zona industriale. Le linee extraurbane risultano complessivamente 55, di cui 14 con il servizio a chiamata Taxibus.

Servizio di trasporto ferroviario

Tper gestisce in partnership con Trenitalia il trasporto passeggeri in ambito ferroviario per la regione Emilia-Romagna, su linee regionali e nazionali. Tper opera il 30% del servizio regionale, a fronte del 70% erogato dal partner. Nel 2018 sono stati percorsi 5,2 milioni di chilometri e sono stati trasportati 13,5 milioni di passeggeri. Si riportano di seguito i dati relativi ai km effettuati, suddivisi fra diesel ed elettrico.

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO SU FERRO	KM OFFERTI	
	2018	2017
REGIONALI		
Diesel	1.479.167	1.572.025
Elettrico	3.405.481	3.413.442
Totale	4.884.648	4.985.467
ALTRO		
Diesel	126.098	117.525
Elettrico	179.141	189.585
Totale	305.239	307.110
TOTALE KM		
Diesel	1.605.265	1.689.550
Elettrico	3.584.622	3.603.027
Totale	5.189.887	5.292.577

Dai dati riportati emerge il progressivo aumento dell'incidenza sul totale dei km percorsi dei km con mezzi elettrici rispetto a quella dei km con mezzi diesel.

Car sharing

I grandi fenomeni dell'evoluzione demografica e dello sviluppo urbano si accompagnano, in anni recenti, anche grazie alla diffusione di internet, a modifiche dei comportamenti sociali ed alla nascita di nuove abitudini ed esigenze.

Tali variazioni, in parte accelerate dalla crisi economica degli ultimi anni, rispondono a logiche globali di cambiamento nell'approccio all'utilizzo di beni e servizi, oltre che a una maggiore consapevolezza di problematiche quali i problemi di congestione del traffico, l'impatto ambientale e le soluzioni più efficienti, economiche e comode di spostamento. In un'ottica generale di sharing economy, in particolare, si prevede che il car sharing possa acquisire sempre maggiore peso nell'ambito del mix di forme di trasporto disponibili.

Car Sharing "io Guido"

Tper, all'interno del consorzio "Io Guido", ha gestito tale servizio da maggio 2014 nell'area di Bologna fino a tutto il 2018. Per utilizzare il servizio era obbligatorio tramite il sito-web e la prenotazione del veicolo avveniva tramite App, tramite sito web oppure tramite Call center dedicato. Il prelievo e la restituzione delle auto erano previsti nei 46 parcheggi con stalli riservati, la tariffa è proporzionale a tempo di impiego e ai chilometri percorsi.

La flotta è composta da 59 veicoli a doppia alimentazione metano-gpl/benzina. Al 31 dicembre 2018 gli iscritti al servizio erano 1.539, per un totale di 7.836 corse ed una percorrenza totale di oltre 254 mila chilometri.

	2016	2017	2018
Automobili	60	60	59
Iscritti	1.332	1.544	1.539
Parcheggi car sharing	46	46	42
Corse realizzate	7.953	8.988	7.836
Ore di utilizzo	34.208	35.463	38.554
Chilometri percorsi	272.258	284.570	254.246

Car Sharing "Corrente"

Dal 27 ottobre 2018 è attivo Corrente, un nuovo servizio di car sharing a flusso libero, con auto completamente elettriche. Le auto sono tutte Renault Zoe, predisposte per 5 posti, dotate di cambio automatico e con 250 chilometri di autonomia.

Inizialmente il servizio è stato lanciato con 120 automobili per poi entrare a regime nel 2019 con 240 auto.

Attraverso il portale Corrente o l'App è possibile visualizzare sulla mappa le auto più vicine, sbloccare l'antifurto ed iniziare la corsa. Le auto possono entrare nelle zone a traffico limitato del Comune di Bologna, ad eccezione delle aree pedonali, parcheggiare gratuitamente nei posti a pagamento e lungo le corsie riservate nel territorio comunale.

	2018 (2 mesi)
Automobili	120
Iscritti	5.924
Corse realizzate	20.341
Ore di utilizzo	10.776
Chilometri percorsi	190.886

Bike sharing

Tper gestisce dal 2014 e fino al 2018 il servizio di mobilità ciclabile “C’entro in bici”, che mette a disposizione dei cittadini gratuitamente 216 biciclette poste in 26 rastrelliere riservate dislocate in vari punti della città. Un servizio di controllo giornaliero vigila sul corretto uso delle biciclette.

L’iscrizione al servizio prevede il versamento di una cauzione per il rilascio della chiave identificativa personale necessaria per il prelievo della bicicletta dalla rastrelliera. Il Regolamento del servizio prevede sanzioni da applicare in caso di utilizzo non corretto della bicicletta prelevata. A dicembre 2018 il sistema contava 6.831 iscritti, in progressivo aumento rispetto agli anni precedenti.

	2016	2017	2018
Biciclette	173	211	211
Stalli	216	216	216
Rastrelliere	22	22	26
Iscritti	6.171	6.630	6.831



Sosta

Tper gestisce la sosta del Comune di Bologna e si occupa dell'accertamento degli oltre 50 mila stalli cittadini. Le sanzioni elevate da Tper per irregolarità della sosta sono state pari a circa 124mila nel 2018, in leggero aumento rispetto al 2017. Nell'ambito delle proprie attività, Tper ha emesso/rinnovato circa 45mila contrassegni per residenti, permessi d'accesso nelle aree ZTL di persone invalide e sosta nei 1.402 posteggi a loro riservati, servizi medici a domicilio e accompagnamento scolastico, libera circolazione ai veicoli elettrici o ibridi.

Per garantire un servizio efficace e impiegare in modo efficiente le risorse disponibili, Tper utilizza la capacità operativa interna per la gestione dei contrassegni, modificando la scelta verso l'esternalizzazione precedentemente assunta dal Comune. Questo ha comportato un miglioramento nella qualità del servizio, poi stabilizzatosi nel tempo. Il miglioramento è inoltre dovuto anche all'apertura di un nuovo sportello per il rilascio dei contrassegni nel quartiere San Donato, in posizione baricentrica tra centro città e periferia.

È prevista l'elaborazione della carta dei servizi (con la relativa indagine di customer) anche per le attività connesse al servizio sosta e agli altri servizi alla mobilità.

SOSTA ACCERTAMENTO	2016	2017	2018
Controlli Annui	3.911.781	3.347.661	3.053.703
Giorni Accertamento	304	301	301
Controlli medi giornalieri	12.868	11.122	10.145
Preavvisi/Verbali	169.199	119.796	124.047
Stalli Totali	52.173	52.308	52.637
Stalli esclusi Motoveicoli	41.109	41.088	41.321
Stalli H	1.336	1.367	1.402

CONTRASSEGNI	2016	2017	2018
Contrassegni Emessi/Rinnovati*	45.570	44.695	44.769
di cui H	3.630	3.176	3.170

* al netto di proroghe automatiche di contrassegni operativi

La gestione dei contratti di servizio del Tpl e della sosta avviene anche attraverso la partecipazione a Cabine di regia. Nel caso della sosta a tali incontri partecipa stabilmente, oltre al Comune di Bologna e all'agenzia per la mobilità SRM, anche la Polizia Municipale.

PROGETTI

GRI 203-1

Emilio - Il progetto TPGV

Il Trasporto Persone a Guida Vincolata è un sistema di trasporto di massa filoviario con guida assistita, in specifiche tratte, tra i centri di Bologna e San Lazzaro. Sulle linee di nuova realizzazione circoleranno i mezzi Crealis Neo i quali, grazie a telecamere con riconoscimento della guida ottica tracciata sulla pavimentazione, accosteranno a raso alla banchina di fermata, con un gap da 1 a 6 centimetri. Il sistema TPGV entrerà in servizio entro il mese di settembre 2019, con l'attivazione della prima linea San Lazzaro-Piazza XX Settembre.

Il trasporto pubblico locale su gomma potrà così contare su nuovi mezzi (in tutto 49) e risulterà riqualificato in termini di flessibilità e di fruibilità per i passeggeri, in particolare quelli con ridotta capacità motoria, che vedranno ridursi il tempo e la fatica necessari per accedere ai mezzi.

Il nuovo sistema porterà impatti positivi sull'efficienza del servizio, che sarà reso più snello dalla riduzione del tempo di imbarco dei passeggeri e quindi delle soste alle fermate. Per l'azienda l'effetto è quello di una maggiore velocità commerciale, con conseguente riduzione dei costi.

Il progetto ha reso inoltre possibile un importante intervento di riqualificazione della città: anche grazie all'ottenimento di risorse finanziarie statali è stato possibile effettuare un intervento di completo rifacimento delle sedi stradali, con impatti positivi legati alle minori vibrazioni e al minor rumore al passaggio dei mezzi.

Il valore totale dell'investimento è di circa 182 milioni di euro. In attesa dell'autorizzazione all'apertura al pubblico esercizio, in fase di ottenimento, i nuovi mezzi Crealis Neo sono utilizzati con modalità ordinarie sulle linee filoviarie 13 e 14.

In seguito a un concorso indetto dall'azienda ("chiama il bus"), in accordo con il Comune di Bologna, i bambini delle scuole elementari bolognesi hanno ribattezzato "Emilio" il nuovo filobus.

Il progetto PIMBO

PIMBO è l'acronimo del Progetto Integrato della Mobilità Bolognese per il completamento del Servizio Ferroviario Metropolitano e per la filoviarizzazione delle linee portanti del trasporto pubblico urbano. Tper ne è soggetto gestore e attuatore.

Mediante la realizzazione degli interventi previsti, sarà possibile garantire un forte e diffuso sistema di collegamenti su mezzo pubblico ad alimentazione elettrica, con importanti ricadute in termini di diminuzione della congestione stradale, dell'inquinamento atmosferico e dell'inquinamento acustico, in linea con gli strumenti di pianificazione di tutti gli Enti locali coinvolti nel progetto (PUMS).

Il progetto prevede infatti:

- > la riorganizzazione e il potenziamento della rete di trasporto pubblico urbano mediante lo sviluppo del sistema filoviario esistente e l'integrazione con quello ferroviario
- > il completamento del Servizio Ferroviario Metropolitano (SFM), con la realizzazione delle ultime quattro fermate interne al Comune di Bologna, (Prati di Caprara, Zanardi, Borgo Panigale Scala, San Vitale-Rimesse), con l'adeguamento delle fermate San Ruffillo e Fiera e con la connessione plurimodale con il tessuto urbano, attraverso la realizzazione di una serie di opere per migliorare l'accessibilità
- > la "riconoscibilità" delle stazioni del SFM e l'ammodernamento e il completamento della rete.

Il progetto originario prevedeva inoltre l'acquisizione di 7 convogli ferroviari dedicati al trasporto passeggeri del servizio SFM del nodo di Bologna. Grazie alla disponibilità consentita dall'accesso ai fondi FSC 2014-2020, il materiale rotabile è entrato a far parte del cofinanziamento degli enti territoriali, in particolare della Regione Emilia Romagna. È stato pertanto possibile procedere al finanziamento della fornitura dei sette treni ETR 350 nell'ambito dei Fondi Sviluppo e Coesione 2014-2020. La richiesta di finanziamento è stata accolta con delibera CIPE 54/2016, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 88 del 14/04/2017.

Poiché la componente di fornitura del materiale rotabile ferroviario non rientra più all'interno del progetto PIMBO, nel quadro economico del progetto è stata inserita la richiesta di finanziamento per 40,18 milioni di euro, a valere sui fondi messi a disposizione dalla Legge Obiettivo, per l'interramento della tratta urbana della linea ferroviaria Bologna-Portomaggiore. Il valore complessivo dell'intervento di interrimento è di 45,66 milioni di euro.

Il Progetto, così rivisto, comporta investimenti complessivi di 254,8 milioni di euro, al netto dell'IVA, e riguarda, sinteticamente:

- > le fermate del Servizio ferroviario Metropolitano (SFM)
- > le opere di accessibilità alle fermate SFM
- > il progetto riconoscibilità stazioni SFM
- > il completamento dell'interramento della tratta urbana della linea SFM2 Bologna-Portomaggiore
- > il completamento della rete filoviaria urbana bolognese, con la realizzazione delle opere stradali e di alimentazione elettrica, comprese le sottostazioni, e la fornitura di materiale rotabile filoviario.

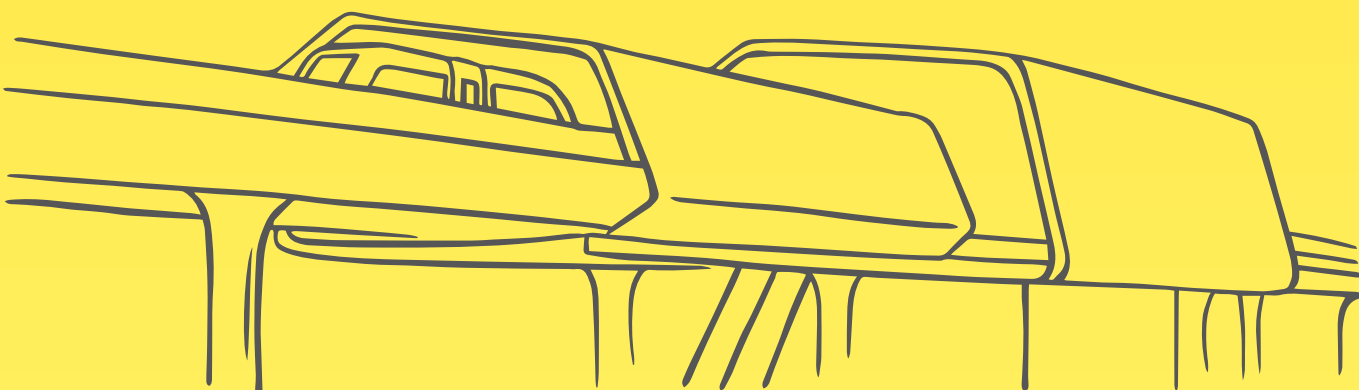
Le risorse statali messe a disposizione dalla Legge Obiettivo risultano essere così pari a 235,9 milioni di euro.

Il progetto People Mover

Il People Mover è la modalità di trasporto scelta per il Marconi Express, ossia il collegamento diretto tra la Stazione ferroviaria centrale e l'aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna.

Il People Mover è un sistema di trasporto di massa a guida vincolata, ad alimentazione elettrica, totalmente automatico, ossia senza conducente, dotato di porte di banchina a protezione dei passeggeri. Si tratta in sostanza di una navetta su monorotaia che collegherà in circa 7 minuti e mezzo il centro città e l'aeroporto, effettuando un'unica fermata intermedia, in corrispondenza di un'area urbana in corso di riqualificazione, destinata ad ospitare un nuovo insediamento abitativo e universitario.

L'avvio del servizio è previsto nel 2019. Tper è coinvolta nel percorso di realizzazione dell'opera come azionista di minoranza di Marconi Express. Una volta ultimata l'opera, Tper si occuperà della gestione del nuovo sistema.



L'INNOVAZIONE

GRI 203-1

Tper ha intrapreso un percorso di applicazione diffusa delle nuove tecnologie informatiche, in un'ottica di sempre maggiore attenzione al cliente e di sviluppo dei sistemi di comunicazione. L'obiettivo consiste nel facilitare l'accessibilità ai molteplici servizi svolti sul territorio, aumentando l'efficacia dell'informazione e il livello di fruizione dei servizi stessi. Il percorso nel campo digitale e nei processi di dematerializzazione dei titoli di viaggio sta cominciando a dare significativi risultati in termini di operatività e di soddisfazione dell'utenza.

In particolare nel corso del 2018 si sono intensificati i lavori volti alla digitalizzazione dei processi operando in due diverse direzioni:

- > automatizzazione delle procedure interne
- > dematerializzazione dei sistemi di bigliettazione sia per il TPL che per la sosta.

Si segnala nello specifico l'accordo sottoscritto con il Polo archivistico dell'Emilia Romagna (ParER) relativamente al servizio di conservazione sostitutiva, che consente di archiviare e conservare a norma i documenti digitali strategici per l'azienda. Nel corso del 2018 sono state effettuate 60.000 ricariche dematerializzate di abbonamenti (via web, bancomat, mobility management).

Di seguito si riportano i progetti innovativi adottati, raggruppati per tipologia.

Interfaccia aziendale e informazioni e agli utenti Open data

Pubblicando i propri dati di interesse pubblico tramite la politica degli open data, Tper è stata tra le prime aziende di trasporto passeggeri in Italia a seguire le linee guida tracciate da UITP, l'associazione internazionale dei trasporti pubblici, per un approccio sempre più aperto ed integrato tra cittadini e city users, da un lato, e fornitori di servizi per la comunità, dall'altro. La scelta di rendere disponibili un gran numero di dati aperti attinenti al proprio servizio ha permesso la creazione di diverse App, fruibili gratuitamente, scaricate in rete da migliaia di persone e che oggi sono molto utilizzate. Ogni giorno circa 10.000 informazioni sui servizi Tper sono fruite via smartphone, telefono o web, quindi in maniera del tutto autonoma, indipendente e comoda.

Sul sito di Tper, alla pagina www.Tper.it/Tper-open-data è possibile accedere agli open data messi a disposizione dall'azienda in formato aperto e facilmente leggibile, in modo da facilitare la loro consultazione e incentivarne l'utilizzo in modo creativo.

13 App

Se si vuole sapere quale autobus passa nella strada in cui ci si trova, o a che ora arriverà il bus alla fermata, quali sono le rivendite di titoli di viaggio più vicine, lo stato del traffico sulle strade principali o i giorni e gli orari di pulizia notturna delle strade, le risposte sono nell'articolata offerta delle "App" illustrate sul sito Tper. Si tratta di dieci applicazioni gratuite per dispositivi mobili, sviluppate senza costi per l'Azienda proprio grazie alla scelta in favore degli "open data". A Bologna e Ferrara si è adottata la scelta di Londra: dati aperti e gratuiti, collaborazione con gli sviluppatori e piena disponibilità di App nelle diverse piattaforme (Android, Windows, Apple) scaricabili dagli store.

Nel corso del 2018 Tper ha reso disponibile negli store 3 applicazioni proprie, fornendo per la prima volta questo genere di servizi all'utenza di tutta la Regione Emilia-Romagna. Chiamatreno, sviluppato in collaborazione con i comitati degli utenti, permette di avere informazioni dettagliate in tempo reale sullo stato dei treni nelle linee gestite da Tper. MUVET permette di acquistare e validare i principali biglietti urbani ed extraurbani, direttamente con lo smartphone Android NFC. ROGER, l'ultima arrivata, è un vero e proprio assistente di viaggio che permette di programmare il proprio percorso, acquistare tutti i titoli di viaggio necessari sia per gli autobus che per i treni, verificare eventuali ritardi in tempo reale, e infine di pagare la sosta in molti comuni della regione (per MUVET e ROGER si presenta un approfondimento nel paragrafo Mobile Ticketing).

Mondo web e mobile

Tper cura l'aggiornamento dei dati e il rilascio di nuove versioni e ne promuove ulteriormente il libero utilizzo, rendendo disponibile l'accesso anche mediante web services per i dati in tempo reale. Gli sviluppatori che hanno messo a frutto gli open data vedono oggi il loro prodotto, presentato e pronto ad essere scaricato, sul sito di Tper alla pagina <http://www.Tper.it/app>, che raccoglie le attuali 13 App. Gli autori vanno da Comune di Bologna e Regione Emilia-Romagna ad un giovane studente bolognese, passando per alcune società specializzate nel campo dell'information technology che hanno deciso di investire le loro competenze per ampliare la gamma dei servizi offerti al loro pubblico, alcune addirittura con l'utilizzo dell'innovativa tecnologia della realtà aumentata.

Informazione alle fermate e a bordo dei bus

L'informazione in tempo reale con pannelli alle fermate è già da anni una realtà consolidata per una parte del territorio servito. Alle 185 fermate urbane attrezzate (150 a Bologna e 35 a Ferrara) si agguinceranno nel corso del 2019 ulteriori 40 installazioni. Al momento i messaggi dei display delle pensiline "intelligenti" comprendono anche l'indicazione della presenza di pedana per l'accesso di carrozzine per persone non deambulanti relative al prossimo passaggio dei bus, un'importante informazione già presente anche sulle App e sul servizio di messaggistica Hellobus. I bus urbani sono dotati di un sistema per l'annuncio interno della prossima fermata e di messaggi variabili di utilità (limitazioni di corse, deviazioni, annunci diversi) con frequenze programmabili. Per favorire l'utenza non vedente e ipovedente, i bus urbani e suburbani sono dotati di un altoparlante esterno che comunica il numero della linea e la direzione una volta arrivato in fermata.

Info in tempo reale: Hellobus e Chiamatreno

I servizi di informazione real-time sulla localizzazione degli autobus di linea Tper e dei treni sulla rete regionale FER, nati e funzionanti da anni come avvisi telefonici tramite messaggio breve, oltre che attraverso le applicazioni, rimangono disponibili anche su web sul sito di Tper, alla pagina dedicata ai servizi in tempo reale della sezione Percorsi e Orari. Chiamatreno ha anche un proprio sito dedicato (www.chiamatreno.it).

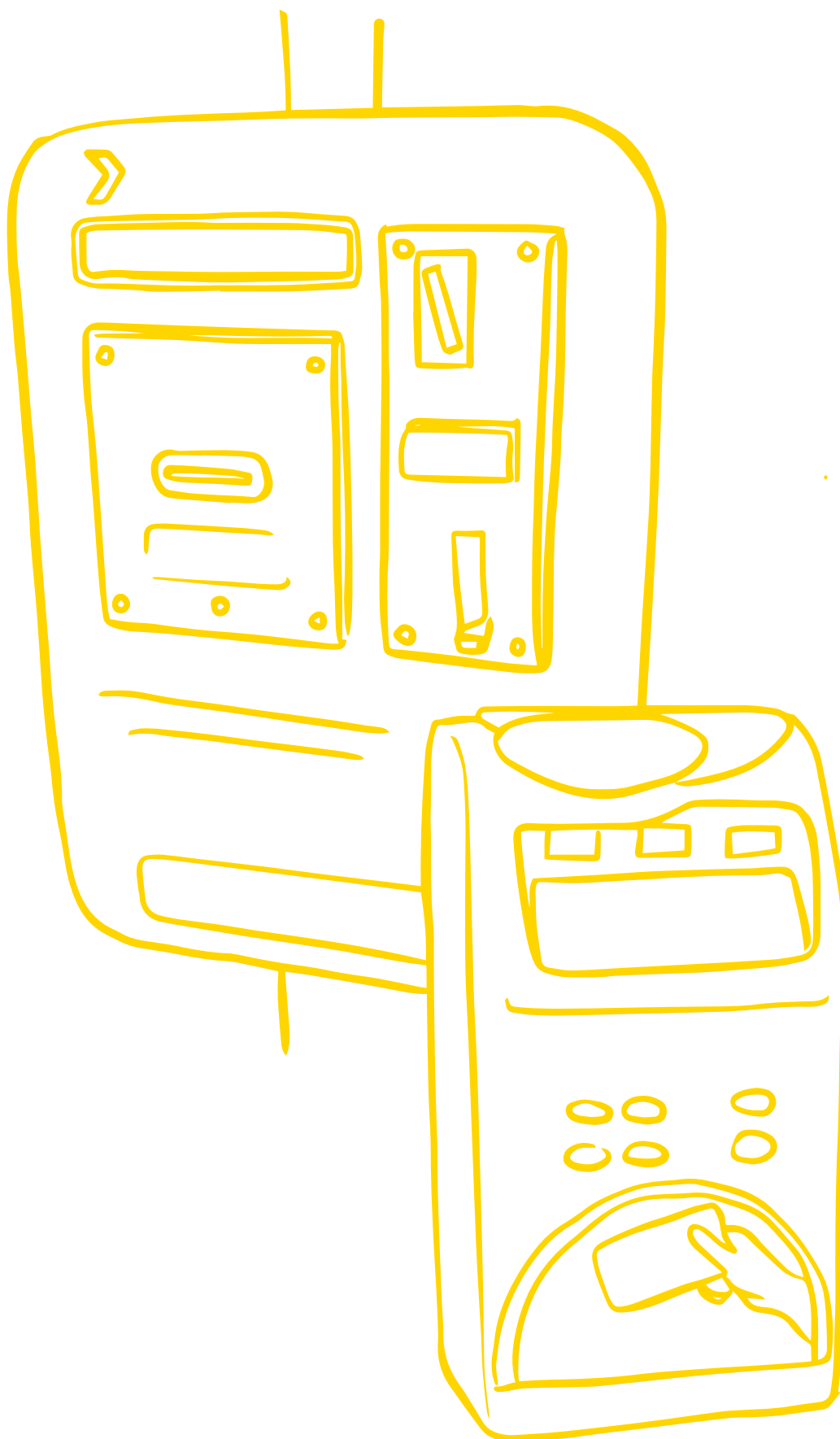
Il dato medio di richieste di informazioni attraverso il servizio Hellobus si attesta su 2.500 sms al giorno e 200.000 richieste via web service.

Informazioni agli abbonati e agli utenti registrati sul sito

Tper riserva ai propri abbonati annuali un sistema di informazione via sms che consente di ricevere notizie sulle principali criticità previste sui servizi (scioperi, chiusure per lavori programmati di importanti strade), iniziative promozionali o di utilità. Oggi già 55.000 abbonati annuali hanno chiesto di essere aggiornati con le news via SMS. Mediamente ogni anno sono oltre 600.000 gli SMS inviati. Analoghe informazioni sono inviate tramite un sistema di infomail agli utenti che si registrano sul sito di Tper: ad oggi sono circa 33.000 gli utenti registrati.

Il sito web

Tper riserva cura al costante aggiornamento del proprio portale web, implementandone via via i contenuti di pari passo con i nuovi servizi gestiti dall'azienda. Il sito è completamente responsive e conta oltre 15mila sessioni al giorno.



Il portale dei servizi online

Sul portale dei servizi online Tper, all'indirizzo <https://solweb.Tper.it>, che consta di circa 33.000 utenti registrati (privati, aziende e rivenditori Tper), è possibile effettuare operazioni online in maniera semplice e in qualunque momento: ricaricare il proprio abbonamento o acquistarne uno nuovo, effettuare il pagamento di una sanzione, rinnovare il contrassegno operativo per le aziende titolari, prenotare il servizio Prontobus a chiamata, richiedere informazioni e inviare comunicazioni all'azienda.

Sui parcometri di Bologna un QR Code che dice tutto

Su tutte le colonnine per il pagamento della sosta in città gestite da Tper è presente un QR Code che, se inquadrato, mostra quali sono nei dintorni del parcometro le fermate dei bus con i passaggi in tempo reale, le rivendite di titoli di viaggio e le postazioni di car e bike sharing più vicine.

Servizi per chi viaggia

Ricarica abbonamenti dematerializzata

L'abbonamento annuale è senza dubbio il titolo di viaggio più conveniente e utilizzato da chi usa frequentemente i mezzi pubblici, fidelizzandosi al servizio. Questa categoria d'utenza può oggi acquistare o rinnovare il proprio abbonamento senza doversi spostare o temere code in biglietteria. L'acquisto può essere fatto anche via web, pagando con carta di credito, sul sito di Tper, dove è possibile anche "ricaricare" l'abbonamento una volta scaduto. Il rinnovo dell'abbonamento è possibile anche utilizzando gli sportelli bancomat di Unicredit e Intesa San Paolo. Nell'ultimo anno sono state effettuate oltre 10.000 ricariche "dematerializzate" con bancomat, oltre 30.000 via web e altrettante presso rivendite dotate di dispositivo di ricarica veloce, e 15.000 nell'ambito dei contratti di mobility management con aziende convenzionate.

Acquisto ticket linee speciali Aerobus e Fico

Sui siti <https://aerobus.bo.it> e <https://www.ficobus.it> si possono acquistare i biglietti per il servizio BLQ Aerobus di Bologna, che collega la Stazione Ferroviaria Centrale all'Aeroporto Marconi e quello per recarsi al Centro Agroalimentare FICO dalla Stazione, ricevendo un titolo di viaggio dematerializzato che mostra un QR Code che viene convalidato dall'autista. Il ticket Aerobus può essere convertito con un equivalente titolo magnetico presso le biglietterie automatiche di aeroporto e stazione FS per essere utilizzato su tutto il servizio urbano all'interno dei 75 minuti di validità del titolo.

Verifica dei titoli di viaggio: oggi è più facile pagare una sanzione

Su tutto il servizio di trasporto Tper, sia su gomma che ferroviario, la verifica dei titoli di viaggio è effettuata oggi con un applicativo su tablet; l'emissione delle sanzioni è completamente elettronica e anche la riscossione diretta da parte del verificatore può essere fatta tramite un terminale POS. Oltre che a bordo e alle biglietterie aziendali, la sanzione, nel suo nuovo formato provvisto di codice a barre, può essere pagata anche sul sito Tper con carta di credito, con l'home banking dei principali istituti di credito attraverso il canale "Cbill" e presso tutti gli uffici postali.

Sistema di videosorveglianza a bordo bus

Nel 2018 è stata assegnata la gara per la realizzazione di un sistema di videosorveglianza a bordo bus ed è iniziata la fase di realizzazione.

Sono già stati realizzati i prototipi. Entro il 2019 gli autobus urbani saranno dotati di un sistema di sicurezza composto da telecamere, videoregistratore, sensori di movimento, router 4G/wifi in grado di colloquiare con una centrale di governo della videosorveglianza al fine di ridurre borseggi ed atti vandalici a bordo bus e di aumentare la percezione di sicurezza da parte degli utenti.

L'attività è finanziata dai fondi regionali POR FESR 2014-2020 e sviluppata in collaborazione con le aziende TEP, START e SETA.

Mobile ticketing

Tper, insieme alle aziende Seta, Start e Tep, gestori del TPL in Emilia Romagna, ha avviato un progetto per consentire di acquistare i biglietti per il bus attraverso lo smartphone, in piena compatibilità con gli apparati tecnologici del sistema MiMuovo già esistenti su tutti gli autobus delle aziende di trasporti pubblici emiliano-romagnole.

L'obiettivo è garantire facilità e immediatezza di utilizzo, sicurezza dell'utente nella gestione dei propri dati e di fronte al rischio di contraffazioni e semplicità nella validazione obbligatoria a bordo. Il biglietto, caricato sullo smartphone, consentirà infatti la convalida ad ogni accesso sui mezzi, l'apertura di tornelli sugli autobus che ne sono provvisti e la verifica con il palmare da parte dei controllori, esattamente come ogni altro titolo di viaggio utilizzato oggi nel sistema regionale MiMuovo.

Con questi nuovi sistemi, che permettono di "caricare" sul proprio telefono biglietti del bus con pochi click, si amplia quindi il ventaglio di possibilità d'acquisto che già vede, a Bologna, oltre mille rivendite autorizzate sul territorio e la vendita del biglietto a tempo, a bordo dei bus sulle linee urbane, tramite le emettitrici automatiche.

MUVER

MUVER è l'App progettata da Tper e prodotta in partnership dalle quattro aziende di trasporti pubblici emiliano-romagnole Tper, Seta, Start e Tep, integrata con il sistema regionale MiMuovo. Una sfida importante, affrontata assieme alla Regione Emilia-Romagna, anche impiegando fondi europei POR FESR.

L'obiettivo era quello di mettere gli utenti in condizione di acquistare e convalidare il biglietto utilizzando il proprio smartphone, coniugando al tempo stesso la sicurezza delle transazioni in fase d'acquisto online e il rispetto della compatibilità con i sistemi già in essere nella regione, in particolare il tema della validazione degli accessi. Mover è tra le prime applicazioni in Europa e la prima in Italia a permettere, oltre all'acquisto, anche la validazione attraverso l'NFC su base regionale, ma rappresenta solo uno step della dematerializzazione dei titoli di viaggio.

L'App Mover è stata premiata nel 2018 a Cannes in occasione delle giornate dedicate a Trustech, la fiera delle tecnologie digitali, come miglior progetto a livello internazionale realizzato nel campo della bigliettazione elettronica. Il "Best Customer Service Award" premia i servizi a maggior valore per l'utente. Le motivazioni del premio: Mover consente per la prima volta in Italia l'interoperabilità su base regionale nell'acquisto e convalida dei titoli di viaggio tramite smartphone.

ROGER

Sempre in accordo con le aziende di trasporto pubblico dell'Emilia Romagna, nel 2018 ha visto la luce anche Roger, applicazione che consente di comprare biglietti e abbonamenti e di trasformare il cellulare in un sostituto tecnologico del biglietto stesso (o della tessera Mi Muovo). Con Roger si valida infatti il biglietto direttamente usando il telefono a bordo vettura. Roger funziona con tutti gli smartphone Android, sia NFC che non, e anche con il mondo Apple, e può essere intesa come un'assistente virtuale per la mobilità.

Con il sistema di navigazione dell'App è possibile scegliere come spostarsi, integrando le varie forme di trasporto pubblico: in autobus fino alla stazione, poi in treno e all'arrivo ancora in autobus. Roger propone infatti tutte le possibili combinazioni e, una volta individuata la soluzione di viaggio prescelta, procede anche all'acquisto dei relativi titoli di viaggio.

Roger inoltre rappresenta un supporto anche per chi viaggia in auto, consentendo il pagamento della sosta.

Nel corso del 2019 si prevede che Roger possa integrare il servizio di car sharing bolognese di Corrente consentendo non solo di prenotare e sbloccare la vettura, ma anche di capire con quale autobus si può arrivare alla macchina libera più vicina o dove e meglio scendere dal bus per prendere poi il car sharing fino alla propria destinazione, se quella non è così ben servita del trasporto pubblico tradizionale. E ancora, dove parcheggiare la propria auto privata (pagando anche la sosta) per prendere poi Corrente e poter entrare in centro utilizzando le preferenziali e attraversando le ZTL.

Sistema EMV di bigliettazione

Il progetto si propone di far evolvere il sistema di bigliettazione elettronica del trasporto pubblico per permettere l'utilizzo della carta di credito con standard bancario EMV contactless. Il sistema consente ai clienti in possesso di carta di credito contactless di accedere al servizio di trasporto utilizzando direttamente la carta senza dover preventivamente acquistare alcun titolo di viaggio. Nel corso del 2018 sono stati realizzati progetto e capitolato di gara. Si prevede di avviare il sistema nella seconda metà del 2020.

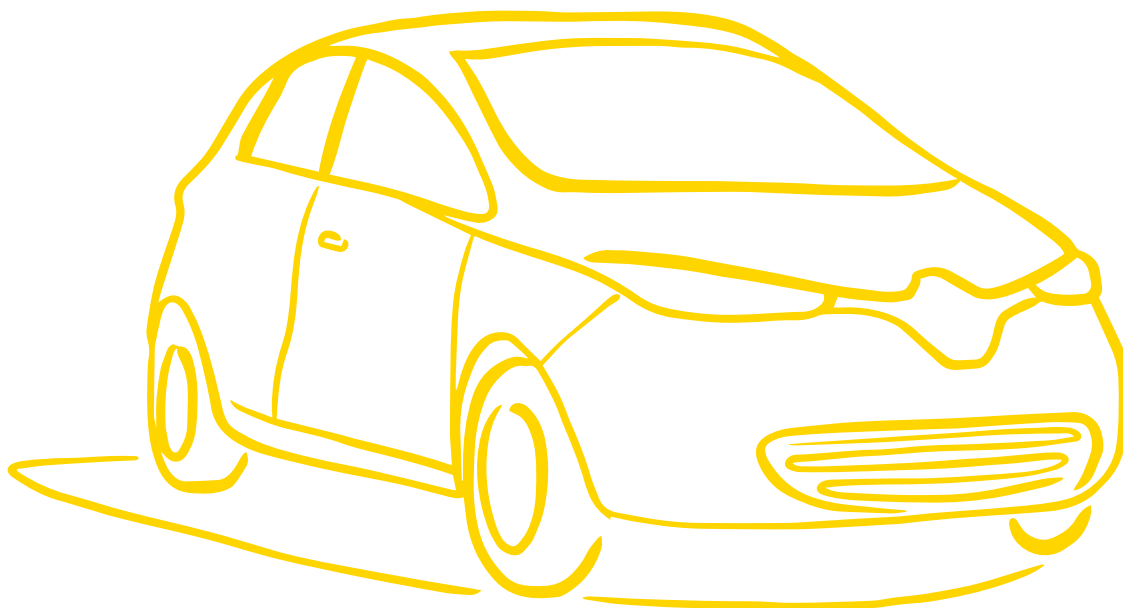
Applicazioni di ausilio al personale operativo

Tper ha sviluppato in questi anni applicazioni per il proprio personale impiegato nei servizi operativi. Oggi, attraverso il tablet in dotazione, gli addetti all'esercizio che lavorano su strada per il controllo del traffico dei bus possono accedere ad informazioni in tempo reale (le stesse disponibili nella centrale operativa) sullo stato delle linee e sulla localizzazione dei mezzi sul territorio, in modo da poter gestire più tempestivamente interventi correttivi in caso di ritardi, blocchi del traffico e altri inconvenienti che possono pregiudicare la regolarità delle corse dei bus. Anche le figure operative in ambito ferroviario – macchinisti e capitreno – dispongono di strumenti analoghi per agevolare la messa in marcia di un treno, attraverso documenti elettronici e flussi informativi sempre aggiornati sui propri device.

Sistema di e-procurement

Nel 2018 è stato implementato un sistema per lo svolgimento delle Gare Elettroniche mediante l'utilizzo dell'Albo Operatori Economici. Nello specifico è stato pubblicato il Portale Appalti per la costituzione dell'albo operatori per Lavori, Servizi e Forniture e sono state attivate le procedure di gestione delle gare elettroniche.

Tale piattaforma fornisce anche il servizio per la pubblicazione degli affidamenti in conformità alla legge 190/2012 sul portale internet di Tper e genera il file in formato xml per la dichiarazione annuale verso ANAC.



POSIZIONAMENTO DI SETTORE E BENCHMARKING (SERVIZI SU GOMMA)

GRI 102-2 GRI 102-4 GRI 102-6 GRI 102-7

Il settore di Trasporto Pubblico Locale è gestito in Italia sia da aziende pubbliche che da aziende private. Le aziende pubbliche, insieme a poche altre aziende private, detengono però la quasi totalità del servizio di trasporto pubblico in ambito urbano e una buona percentuale (75%) del trasporto in ambito extraurbano.

Al fine di una migliore comprensione del posizionamento di mercato di Tper, nel presente paragrafo vengono riportati alcuni dati chiave del settore, principalmente tratti da una ricerca di ASSTRA, condotta in collaborazione con Ifel (Fondazione ANCI) ed Intesa Sanpaolo del febbraio 2019 "Le aziende di TPL: alla ricerca della giusta rotta". Si precisa che tali dati sono riferiti al 2017.

Il mercato delle Aziende di Trasporto Pubblico Locale impiega oltre 124.300 addetti, offre 1,9 miliardi di chilometri vettura annui, trasporta 5,4 miliardi di passeggeri l'anno e genera ricavi per circa 12 miliardi di Euro. Il mercato conta circa 900 società, di cui 112 partecipate da Pubbliche Amministrazioni. Il settore conta oltre 49.000 mezzi, 1,9 miliardi di vetture / km e 220 milioni di treni / km.

Tper rientra nella categoria delle aziende pubbliche a partecipazione diretta che svolgono il servizio di trasporto per affidamento in regime di concorrenza, ovvero in seguito a gara. Con ricavi consolidati di 303 milioni, il Gruppo Tper realizza un risultato significativamente più alto della media del settore.

Le imprese partecipate da Pubbliche Amministrazioni svolgono la maggior parte del servizio, dal momento che trasportano il 90% dei passeggeri, coprono il 93% delle percorrenze totali, occupano l'87% degli addetti e realizzano l'85% dei ricavi del settore. Negli ultimi anni si è peraltro assistito ad un percorso di aggregazione, che ha portato il numero delle società alle attuali 112, rispetto alle 160 operanti nel 2010.

	NUMERO OPERATORI	PERCORRENZE TOTALI	PASSEGGERI TRASPORTATI	ADDETTI SETTORE	RICAVI
Aziende partecipate del TPL	112	93%	90%	87%	85%

Le politiche tariffarie sono decise in Italia dalle locali agenzie della mobilità. Nelle tabelle seguenti si riporta il dato relativo alle tariffe medie del trasporto pubblico locale (fonte: Elaborazioni Asstra, che prende in considerazione le principali aree metropolitane per ciascuno dei paesi citati). La tariffa media italiana è inferiore rispetto agli altri paesi europei considerati.

PAESE	TARIFFE MEDIE DEL TPL (EURO)
Londra	5,5
Amburgo	3,3
Colonia	2,9
Monaco	2,9
Berlino	2,8
Barcellona	2,2
Parigi	1,9
Lione	1,9
Torino	1,7
Napoli	1,6
Madrid	1,5
Valencia	1,5
Roma	1,5
Milano	1,5
Bologna	1,3

Fonte: dati CDP Tariffe del TPL nelle principali città europee (2018, €)

Per Tper l'importo tariffario medio, di 1,30 euro, è inferiore rispetto al dato nazionale evidenziato dallo studio. Il dato Tper è da intendersi inoltre come biglietto a tempo, valido per 75 minuti. Il confronto su scala nazionale che include non solo le grandi aree metropolitane (fonte Asstra) evidenzia quanto segue.

(IMPORTI IN EURO)	MEDIA NAZIONALE ⁽¹⁾	TPER	
Corsa semplice	1,58	-	Non si prevede la corsa semplice ma un biglietto a tempo
Biglietto a tempo	1,44	1,30	75 min.
Biglietto in vettura	1,74**	1,50	Venduto da emittitrici o conducente
Biglietto giornaliero	4,68**	5	Vale 24 ore dalla convalida
Abbonamento settimanale	16,57**	12	City pass – 10 viaggi da 75min
Abbonamento mensile	36,61	36	Impersonale trasferibile
Abbonamento annuale	301**	300	Abbonamento personale

* Indagine ASSTRA Feb 2018

** Indagine ASSTRA Feb 2019

L'ORGANIZZAZIONE INTERNA LE RISORSE UMANE

3



Centro

Bologna
Centrale





L'ORGANIZZAZIONE INTERNA LE RISORSE UMANE

L'attuale organizzazione di Tper è il risultato del percorso di integrazione delle strutture preesistenti a seguito delle operazioni di fusione e delle modifiche adottate nel 2015 in termini di Governance. In seguito alla fusione del 2012, che ha portato all'accorpamento dei rami delle società di trasporto pubblico su gomma e ferro ATC e FER, il management è stato infatti investito del compito di portare omogeneità e integrazione fra le diverse parti delle precedenti aziende fuse, con l'obiettivo di creare nel tempo semplificazione, sinergie ed economicità.

Oltre che sul sistema delle partecipazioni ed alleanze strategiche, Tper verifica continuamente l'adeguatezza dell'organizzazione aziendale, al fine di ridefinire la macrostruttura e la microstruttura per rendere perseguibili gli obiettivi strategici, nonché quelli legati all'evoluzione del mercato di riferimento, e per cogliere nuove opportunità di business derivanti dalla partecipazione e implementazione di nuove iniziative nel sistema della mobilità, in ottica integrata ed innovativa. La nomina dei dirigenti è di competenza del consiglio di amministrazione. Nel 2018 il consiglio ha confermato la nomina del direttore della società, ing. Paolo Paolillo, e del direttore Amministrazione Finanza e Controllo e Sviluppo Commerciale dott. Fabio Teti.

Nel corso del 2018 sono stati effettuati alcuni interventi organizzativi, riassunti di seguito:

- > creazione di una nuova unità organizzativa denominata CAR SHARING, alle dipendenze del Direttore della società. Tale Unità Organizzativa sarà affidata ad interim al responsabile della Direzione Amministrazione, Finanza, Controllo e Sviluppo Commerciale. Alle dipendenze della U.O. CAR SHARING è prevista la creazione di una nuova Unità organizzativa denominata Gestione Operativa Car Sharing. Tutto ciò finalizzato alla ricerca della maggiore efficienza ed integrazione del nuovo servizio con l'area Commerciale, la gestione degli aspetti amministrativi e l'interazione con gli altri soci di Omnibus secondo i rispettivi ruoli previsti dal progetto CORRENTE
- > creazione di una nuova unità organizzativa denominata PEOPLE MOVER alle dipendenze del Settore Impianti e Infrastrutture
- > designazione del responsabile della protezione dei dati personali ovvero del Data Protection Officer (DPO), riallocando l'U.O. Privacy e Trasparenza in staff al Direttore della società.

A cavallo del cambio d'anno tra il 2018 ed il 2019 sono infine state deliberate le seguenti misure organizzative:

- > creazione di una nuova unità organizzativa denominata Pianificazione Strategica e Sviluppo Nuove Iniziative, che riferirà gerarchicamente al Direttore della società. Alle dipendenze della Pianificazione Strategica e Sviluppo Nuove Iniziative, con efficacia dal 1 febbraio 2019, è stata posta la funzione Controllo di Gestione
- > con efficacia dal 1° febbraio 2019, soppressione dell'unità organizzativa denominata Acquisti e Logistica, con allocamento della Funzione Logistica alle dipendenze della Manutenzione Automobilistica
- > con efficacia dal 1° febbraio 2019, la Funzione Gare e Qualificazione fornitori è stata ridenominata Gare e Acquisti che riferisce al Direttore della società. Alle dipendenze della funzione Gare e Acquisti sono create due nuove unità organizzative denominate Ufficio Gare e Ufficio Acquisti.

Il sistema di deleghe ai vertici è coerente con quanto previsto dallo statuto societario.

LABOR PRACTICE

GRI 102-41 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 401-2 GRI 402-1 GRI 406-1

Le aziende sono fatte di persone. In particolare il servizio di trasporto pubblico locale è, tra tutti i servizi pubblici, quello a carattere maggiormente human intensive. L'Azienda, fin dalla sua nascita, si è impegnata a garantire alle proprie persone un'occupazione stabile, accompagnata da rilevanti progetti formativi.

L'obiettivo fondamentale, infatti, è la valorizzazione del patrimonio di competenze delle persone, attraverso percorsi di sviluppo e la "personalizzazione" della relazione con i lavoratori. La comunicazione con il personale avviene attraverso molteplici canali, contribuendo ad aumentare la diffusione delle informazioni e la conoscenza trasversale sull'organizzazione.

Per quanto riguarda le assunzioni Tper ha adottato un Regolamento interno ispirato a principi di parità di trattamento, non discriminazione e trasparenza. Per la categoria degli Operatori d'Esercizio e per il reperimento di candidature idonee per il reparto della Manutenzione sono state utilizzate, a tal riguardo, specifiche graduatorie redatte a valle di processi selettivi.

Nel 2018 il fisiologico turn over aziendale è stato gestito con il ricorso al contratto di apprendistato professionalizzante che ha consentito – oltre ad un significativo ricambio generazionale – anche un importante saving di costo del lavoro. A tal riguardo si evidenzia che, al 31 dicembre 2018, il personale apprendista in forza è di 143 unità (di cui 28 di sesso femminile) e 104 assunti nel corso dell'anno.

Per Tper le persone sono il "più importante patrimonio aziendale". Le parole chiave che orientano la gestione delle persone in ambito lavorativo sono:

- > Diversificazione, valorizzazione delle differenze
- > Coerenza ed esempio
- > Leadership
- > Presenza, ascolto, feedback
- > Responsabilità (Tper sono io)
- > Condivisione (Tper non sono solo io)
- > Valorizzazione del merito
- > Rispetto delle regole
- > Personalizzazione del rapporto
- > Appartenenza
- > Pari opportunità.

Sulla base di questi driver di riferimento gestionali è stato declinato il modello dei comportamenti auspicati sui quali, ad ogni livello nell'organizzazione, Tper intende incentrare il cambiamento culturale e lo sviluppo delle professionalità. In particolare:

- > Assunzione della responsabilità della leadership, della coerenza e dell'esempio
- > Impegno, ognuno nel suo ruolo, alla valorizzazione delle persone ed alla diversificazione dei trattamenti
- > Considerare la comunicazione, la gestione della relazione, l'ascolto ed il feedback come elementi fondamentali di ogni ruolo e di ogni attività aziendale
- > Coraggio e creatività nella personalizzazione del rapporto con i dipendenti, superando l'alibi del "non si può", delle resistenze culturali, del "si è sempre fatto così".

In tale contesto, nel corso del 2018 è proseguito il progetto di rilevazione delle competenze individuali possedute dalle risorse aziendali attraverso la metodologia dell'assessment. Tale progetto, all'interno del quale sono state dedicate specifiche risorse economiche e organizzative, ha visto il coinvolgimento di ulteriori 130 unità, sia delle aree di staff, sia delle aree di business.

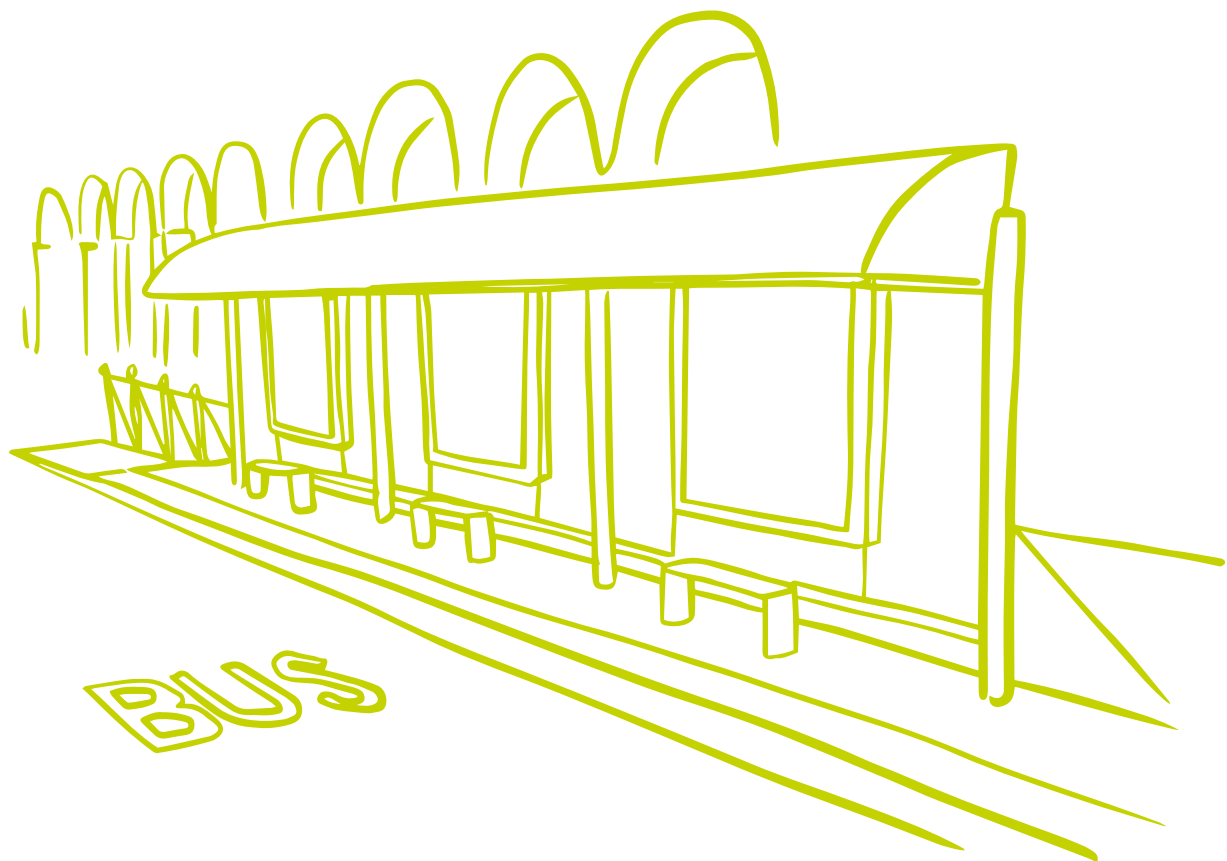
Questo con la finalità di disporre una serie di elementi e dati utili per:

- > La rilevazione della mappa delle competenze aziendali as is
- > Progettare interventi formativi tesi a colmare eventuali gap tra il livello delle competenze possedute e quelle desiderate dall'Azienda
- > Progettare eventuali percorsi di sviluppo, sia orizzontali che verticali, per gestire il turnover su alcune posizioni di coordinamento professionale e gestionale ritenute strategiche dall'Azienda
- > Progettare strumenti e politiche di riconoscimenti per il personale, correlandoli alle esigenze ed agli obiettivi aziendali.

Le direttrici di intervento sono concentrate sia sul piano culturale che organizzativo e di sistema, per introdurre nuove leve di gestione, in grado di valorizzare il merito, di differenziare le risposte alle diverse aspettative dei lavoratori, di sviluppare coinvolgimento e senso di appartenenza.

Sistema remunerativo e incentivi

Le politiche di remunerazione hanno l'obiettivo di garantire equità, adeguatezza al ruolo, alla professionalità e alle capacità individuali. Il sistema di remunerazione e la struttura di premi e incentivi sono conformi alle previsioni giuridiche e normative di riferimento e coerenti con i principi di efficacia, efficienza ed economicità. Per tutti i dipendenti sono previsti contratti coperti da accordi collettivi di contrattazione di I e II livello.



LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 401-2 GRI 402-1 GRI 406-1

La progressione retributiva in Tper è regolamentata, per la maggioranza del personale, dalle norme contrattuali nazionali ed aziendali, spesso basate sulla anzianità di servizio e risente, quindi, ancora di un approccio costituito da automatismi, che possono rappresentare una criticità in termini di motivazione allo sviluppo delle competenze e delle professionalità.

Tuttavia, nel corso del 2018, sono stati avviati dei primi modelli di “pay for performance” che hanno interessato, al momento, solo il personale dirigente. Tale prima sperimentazione ha l’obiettivo di verificare la possibilità di estensione, graduale nel tempo, ad ulteriori cluster omogenei di risorse aziendali.

Questo con l’obiettivo di introdurre nuove leve di gestione in grado di valorizzare il merito, di differenziare le risposte alle diverse aspettative dei lavoratori, di sviluppare coinvolgimento e senso di appartenenza con l’obiettivo di implementare un sistema chiaro e trasparente nelle regole del gioco.

La qualità della vita in azienda

Il Sistema di Welfare Aziendale

Grande attenzione è rivolta alle misure di welfare aziendale per rispondere positivamente alle esigenze dei lavoratori, intese in senso ampio anche in relazione alla condizione complessiva di vita dei singoli (famiglia, figli, salute, ma anche tempo libero), cercando di realizzare una diversificazione dei trattamenti, sia sul piano normativo, che organizzativo.

Tra le principali azioni in favore della qualità della vita in azienda si evidenzia il sostegno alla genitorialità, una particolare flessibilità di scelta sui turni per favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, un’ampia diffusione del part-time facoltativo.

Anche nel corso del 2018 è proseguita l’esperienza della Piattaforma aziendale Welfare “TperForYou” a favore di tutti i dipendenti del Gruppo Tper basato su di un’offerta ampia e variegata di beni servizi finalizzati al miglioramento della qualità della vita dei lavoratori e dei familiari degli stessi.

L’Azienda sostiene, inoltre, il Circolo Dozza, il circolo ricreativo dei dipendenti, che da circa 80 anni promuove numerose forme di aggregazione in ambito sportivo e culturale.

Infine, tra gli obiettivi e gli interessi di Tper, rientra anche la politica di ricollocazione ed impiego efficace del personale non più idoneo alla guida, che si mantiene sostanzialmente stabile nel numero complessivo di circa 120 unità.

Ristorazione

La sede direzionale di Tper ospita un ristorante aziendale – unitamente ad un bar – con cucina interna e modalità di servizio self service, entrambi gestiti dal Gruppo Elior, che garantiscono una varietà di alimenti preparati sul posto e la possibilità per i dipendenti di usufruire ogni giorno di un sistema di ristorazione con piatti caldi e freddi, in modo da garantire una dieta il più possibile equilibrata dal punto di vista nutrizionale.

Nelle altre sedi di Bologna “Ferrarese”, Bologna “Due Madonne” e Bologna “Battindarno”, le mense aziendali si trovano all’interno dei tre depositi, anch’esse con distribuzione self service e inclusive di bar.

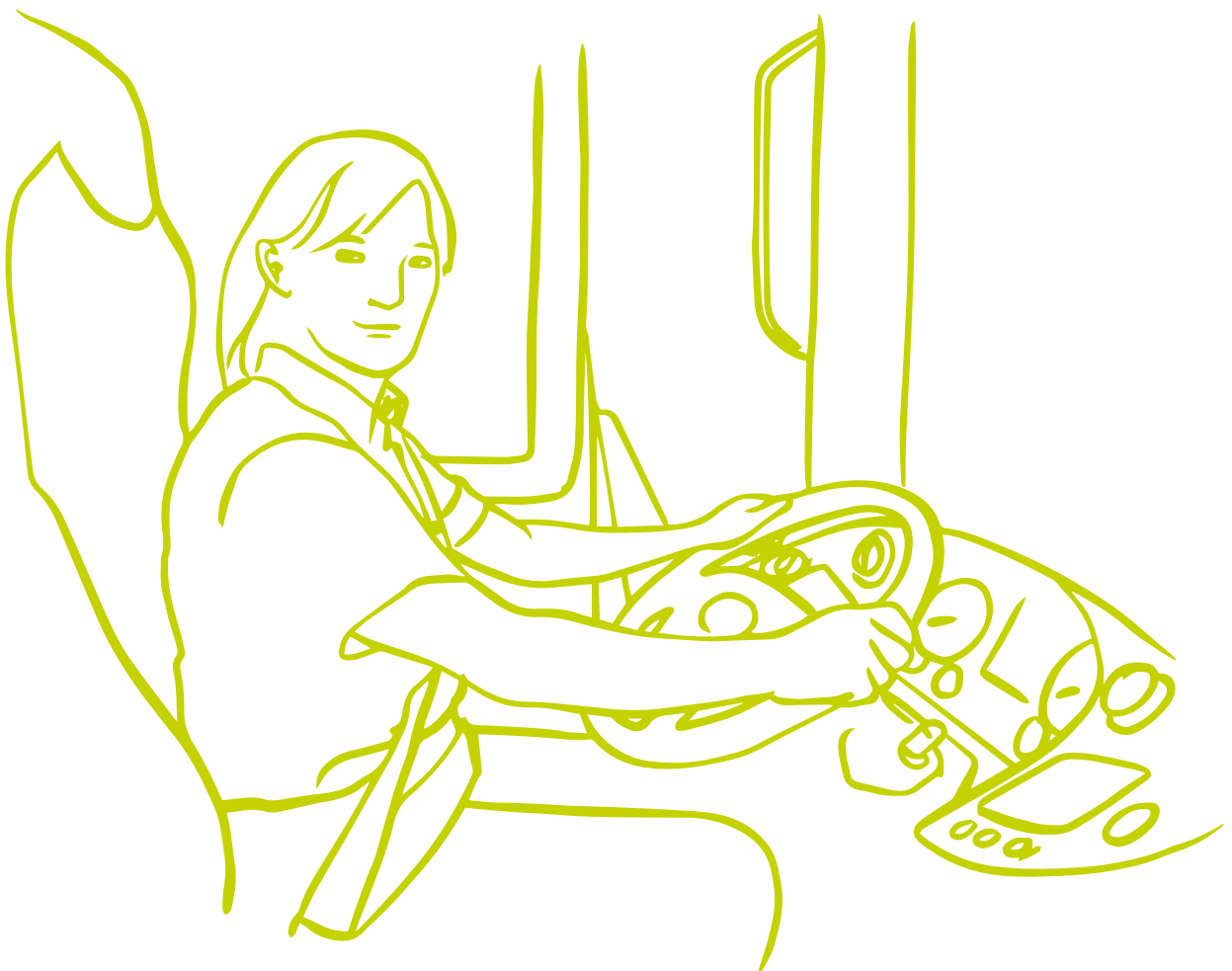
Infine, presso il deposito di Imola è attivo un servizio di pasti veicolati gestito da centro pasti coordinato sempre dal Gruppo Elios.

L'Azienda ha, inoltre, attivato alcune convenzioni con altre società di ristorazione nel centro cittadino di Bologna per fare fronte alle diverse esigenze lavorative legate, in particolare, agli orari del personale viaggiante ed alla sua mobilità su tutto il territorio della città.

Intranet

Nel corso del 2018 è stato avviato uno specifico progetto di restyling del portale intranet aziendale, sia sotto il profilo del layout che di quello contenutistico. Questo al fine di migliorare il trasferimento e la condivisione di informazioni con tutto il personale, non solo nella fase top down ma anche e soprattutto bottom up.

Proprio in tale ottica, il progetto ha visto il coinvolgimento nella fase di rilevazione dei bisogni e ideazione del nuovo portale intranet aziendale di circa 60 risorse di tutte le strutture aziendali e appartenenti a tutte le differenti aree dell'Azienda. L'avvio sperimentale della nuova piattaforma intranet è previsto per la fine del 2019.



LE RELAZIONI INDUSTRIALI

GRI 103-2 GRI 103-3

Con riferimento alla politica di Relazioni Industriali, l'Azienda ha l'obiettivo di stabilire un dialogo costruttivo tra le Parti, nel rispetto dei ruoli e delle reciproche prerogative.

Nel 2018 sono stati condivisi alcuni importanti accordi con le OO.SS. regionali e aziendali, che hanno consentito di raggiungere i seguenti risultati:

- > L'introduzione di una disciplina normativa/economica specifica in materia di apprendistato nell'ambito del trasporto automobilistico del bacino di Ferrara
- > La previsione per la gestione del turn over e per favorire il ricambio generazionale – l'inserimento di risorse con contratto di apprendistato, nonché la relativa disciplina normativa/economica, nell'ambito del reparto "Gestione Sosta e Supporto alla Mobilità" di Bologna
- > La certificazione, da parte della Commissione di Garanzia in materia di Servizi Pubblici Essenziali, che il reparto "Gestione Sosta e Supporto alla Mobilità" di Bologna svolge attività complementari al Trasporto Pubblico Locale. In quanto tale sono state, quindi, disciplinate a garanzia dell'utenza e del Comune di Bologna le relative prestazioni indispensabili da assicurare in caso di sciopero
- > L'attualizzazione del sistema premiante degli addetti dedicati alla verifica dei titoli di viaggio (nucleo Polivalenti) quale elemento funzionale al mantenimento degli importanti risultati raggiunti in termini di lotta all'evasione.

Il rispetto delle norme aziendali e dei codici di comportamento

La gestione dei temi disciplinari in Tper intende orientare i comportamenti individuali alla qualità del lavoro e alla correttezza delle relazioni interne ed esterne.

A presidiare il rispetto delle norme – di livello aziendale e nazionale – è costituito, per il settore automobilistico, un organo consultivo (c.d. Consulta Disciplinare), che formula pareri per la Direzione Aziendale in merito ai provvedimenti da adottare. Oltre che da un responsabile aziendale, all'interno di tale Organo è prevista la partecipazione di un Funzionario della Direzione Provinciale del lavoro.

Questa partecipazione è un elemento di particolare rilevanza che ne accresce l'autorevolezza verso tutti gli attori interni ed esterni (lavoratori, sindacato, magistrato del lavoro, proprietà, opinione pubblica). Inoltre, le rappresentanze sindacali hanno la possibilità di partecipare in qualità di osservatori. La discussione tra i membri della consulta sulle sanzioni da applicare, anche quelle più gravi, avviene quindi con carattere di pubblicità e viene verbalizzata.

I casi più importanti (per i quali si prevedono sanzioni che vanno dalla sospensione fino al licenziamento disciplinare) vengono tutti vagliati, mentre quelli meno gravi (che prevedono sanzioni che vanno dalla censura alla multa) vengono esaminati solo se il lavoratore chiede di essere ascoltato.

Ogni anno l'Azienda fornisce alle Organizzazioni sindacali, rendendosi disponibile ad un confronto aperto in materia, un report dal quale è possibile ricavare il tipo di mancanze, la quantità delle contestazioni elevate, il rapporto tra queste e le sanzioni effettivamente irrogate, oltre agli elogi al personale che si sia particolarmente distinto per la propria professionalità sul servizio.

Dal 2013 Tper ha adottato il Codice Etico in applicazione del decreto legislativo 231 del 2001, evidenziando i principi etici generali e i valori di riferimento nelle attività della società, stabilendo le norme comportamentali e i meccanismi di attuazione e controllo del rispetto del codice stesso, anche in un'ottica di continuo miglioramento.

OCCUPAZIONE

GRI 102-8 GRI 401-1

Di fondamentale importanza per Tper è la gestione del personale e la tutela dell'occupazione, obiettivi che trovano conferma anche dopo i processi di riorganizzazione degli ultimi anni, finalizzati ad incrementare l'efficienza.

I dati di seguito presentati si riferiscono al Gruppo Tper, ad eccezione della società SST, per la quale non è stato possibile reperire i dati con la completezza necessaria. Ai 2717 dipendenti per cui è stata svolta un'indagine approfondita si aggiungono quindi ulteriori 93 dipendenti di SST, per un numero complessivo di 2810 dipendenti.

DIPENDENTI ALLA DATA DEL 31 DICEMBRE	2018			2017		
	Donne	Uomini	TOT	Donne	Uomini	TOT
Dirigenti	1	12	13	1	12	13
Quadri	13	43	56	12	42	54
Impiegati	131	190	321	128	190	318
Operai	336	1.848	2.184	344	1.911	2.255
Apprendisti	28	115	143	3	41	44
Collaboratori	-	-	-	0	5	5
Totale	509	2.208	2.717	488	2.201	2.689

L'organico è costituito all'80% da operai e per il 12% da impiegati. I dirigenti sono lo 0,5% e i quadri circa il 2%. Il dato relativo all'occupazione è sostanzialmente stabile.

La quasi totalità del personale (99,85%) è a tempo indeterminato. Il 90,4% dei contratti sono full time. La maggior parte dei contratti part-time (56,3%) riguarda il personale femminile.

TOTALE NUMERO PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO / PER GENERE

	Donne	Uomini	TOT
A tempo indeterminato	507	2.206	2.713
A tempo determinato	2	2	4
Totale	509	2.208	2.717

TOTALE NUMERO PER TIPO DI IMPIEGO / PER GENERE

	Donne	Uomini	TOT
Full-time	362	2.094	2.456
Part-time	147	114	261
Totale	509	2.208	2.717

Di seguito si riporta il numero dipendenti per fasce d'età e i dati del turnover.

FASCE DI ETÀ	DIPENDENTI			% SUL TOTALE
	Donne	Uomini	Totale	
Fino a 29 anni	27	184	211	7,77%
Da 30 a 50 anni	373	1.201	1.574	57,93%
Oltre 50 anni	109	823	932	34,30%
TOTALE	509	2.208	2.717	100%

Complessivamente nel 2018 ci sono state 177 nuove assunzioni (35 donne e 142 uomini) e 135 cessazioni (13 donne e 122 uomini).

ASSUNZIONI	2018		
	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	25	108	133
Da 30 a 50 anni	9	32	41
Oltre 50 anni	1	2	3
	35	142	177

CESSAZIONI	2018		
	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	3	17	20
Da 30 a 50 anni	7	22	29
Oltre 50 anni	3	83	86
	13	122	135

MOTIVO CESSAZIONE	2018		
	Donne	Uomini	Totale
Uscite volontarie	10	103	113
Pensionamento	-	-	-
Licenziamento	2	13	15
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato)	1	6	7
	13	122	135

TASSO TURNOVER PER GENERE	2018		
	Donne	Uomini	Totale
Turnover positivo	7%	6%	7%
Turnover negativo	3%	6%	5%
Turnover complessivo	9%	12%	11%

TASSO TURNOVER PER CLASSE DI ETÀ	2018		
	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	11%	9%	9%
30-50 anni	2%	2%	2%
Oltre 50 anni	3%	10%	9%

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

GRI 401-2 GRI 405-2

Come riportato nel paragrafo precedente, il personale femminile ammonta a 509 unità e rappresenta circa il 19% del totale della forza lavoro, distribuito in tutte le aree aziendali. Di seguito la suddivisione di genere per categoria.



Il personale femminile nel ruolo di operatore di esercizio è circa il 16% del totale, con un trend in leggero incremento negli ultimi due anni. Si tratta di una percentuale significativa, in considerazione del fatto che solo da qualche decennio le donne hanno iniziato ad accedere a questa professione. A fine anni '90 tale percorso di crescita è stato favorito dall'Azienda, da un lato con l'apertura alle procedure selettive anche a persone ancora non in possesso delle abilitazioni necessarie per la guida, dall'altro riservando per alcuni anni alle donne una quota di accesso alle prove di selezione. Questa azione ha avuto effetti particolarmente positivi in termini di occupazione femminile, consentendo peraltro da parte di Tper l'utilizzo del part-time nell'ottica di una conciliazione fra i tempi di vita e di lavoro ("work-life balance") e di standard professionali registrati nei ruoli di front-line.

Con riferimento alla retribuzione, a parità di ruolo e anzianità non ci sono differenze di retribuzione fra uomini e donne, né criteri diversi per definire o assegnare i premi aziendali. Il rapporto tra retribuzioni delle donne rispetto a quelle degli uomini, è riportato nella seguente tabella.

RETRIBUZIONE MEDIA (DONNE/UOMINI) 2018	%
Dirigenti	86%
Quadri	100%
Impiegati	97%
Autisti/operai	80%
Apprendisti	99%

PARENTAL LEAVE	2018		
	Donne	Uomini	Totale
Congedi parentali / Parental leave			
Numero dipendenti / Nr. of employees	105	349	454
Giorni	5.647	4.379	10.026
Numero Dipendenti rientrati / Nr. Of employees returned to work	105	349	454
Nr. Dipendenti rientrati e rimasti dopo 12 mesi	104	345	449

SALUTE E SICUREZZA

GRI 403-2

Non si registrano malattie professionali nel 2018.

Gli infortuni in azienda riguardano prevalentemente cadute o urti accidentali durante la salita e la discesa dal posto guida del personale viaggiante e danni subiti dai verificatori durante l'attività di verifica dei titoli di viaggio (per aggressioni o spinte nel tentativo di sottrarsi alla verifica da parte di utenti sprovvisti del titolo di viaggio). Poco più del 20% degli infortuni riguardano invece incidenti stradali.

INCIDENTI SUL LAVORO	2018
Mortali	-
Incidenti gravi	2
Altri incidenti	106
Totale incidenti registrati	108

ORE - GIORNI	2018
Giorni assenza per infortuni	3.032
Giorni di assenza totali	72.039

L'indice di frequenza (27,61 infortuni ogni milione di ore lavoro) è ulteriormente diminuito nel 2018, proseguendo il trend positivo rispetto agli anni precedenti. L'indice di gravità di tali infortuni si assesta a 0,78 giornate perse ogni 1000 giorni lavorati, la durata media degli infortuni è stata di 28,07 giorni.

Nel 2018 il tasso di assenteismo è pari a 1,48%, mentre la percentuale di giorni non lavorati per infortuni è pari a 4,21%.

PER TIPOLOGIA	UDM	2016	2017	2018
Infortuni-indice di frequenza	N° infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate	33,46	32,03	27,61
Infortuni-indice di gravità	N° giornate mediamente perse a causa di infortunio ogni 1000 giorni lavorati	14,16	5,00	0,78
Infortuni-durata media	Durata media degli infortuni in giorni da calendario (giorni complessivi persi, festivi compresi).	22,80	26,61	28,07

FORMAZIONE ED EDUCAZIONE

GRI 404-1

Il piano formativo del 2018 si è articolato secondo alcuni ambiti di rilevanza:

- > Formazione manageriale per dirigenti e quadri
- > Formazione capi intermedi
- > Formazione del personale di front-line
- > Formazione al ruolo personale neoassunto
- > Formazione obbligatoria sui temi della sicurezza sul lavoro ai sensi del D.lgs. 81/2008
- > Formazione alla legalità.

Nel corso del 2018 è stata erogata una significativa quantità di formazione (oltre 49.000 ore complessive di cui oltre 9.500 riguardanti i programmi formativi sulla sicurezza sul lavoro). L'attività formativa ha coinvolto 1.734 dipendenti, con una media di 28 ore di formazione pro-capite. Le iniziative formative sono state progettate e definite in relazione all'obiettivo, prioritario nell'ambito delle politiche di gestione del personale, della valorizzazione del capitale umano e delle competenze professionali.

Di seguito i dati relativi all'attività formativa aziendale.

Tempo medio di formazione per impiegato

ORE TOTALI FORMAZIONE (2018)	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	4	166	170
Quadri	368	1.100	1.467
Impiegati	1.201	2.255	3.456
Operai	1.184	22.023	23.207
Apprendisti	4.258	16.507	20.765
Totale	7.015	42.050	49.065

NUMERO DIPENDENTI (2018)	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	1	11	12
Quadri	13	43	56
Impiegati	89	132	221
Operai	208	1.090	1.298
Apprendisti	29	118	147
Totale	340	1.394	1.734

ORE MEDIA FORMAZIONE (2018)	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	4	15	14
Quadri	28	26	26
Impiegati	13	17	16
Operai	6	20	18
Apprendisti	147	140	141
Totale	21	30	28

Circa 1.300 dei dipendenti coinvolti in attività di formazione sono operatori di esercizio, macchinisti e capi treno, figure cui viene proposta una rilevante quantità di corsi di formazione tecnica funzionale allo svolgimento del ruolo, cui si aggiungono corsi per l'acquisizione di competenze comportamentali legate alla dimensione di front-line.

ORE TOTALI FORMAZIONE SICUREZZA (2018)	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	56	56
Quadri	52	203	255
Impiegati	298	839	1.137
Operai	436	6.257	6.693
Apprendisti	324	1.108	1.432
Totale	1.110	8.463	9.573

NUMERO IMPIEGATI FORMATI SICUREZZA (2018)	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	9	9
Quadri	1	24	25
Impiegati	21	72	93
Operai	59	749	808
Apprendisti	26	87	113
Totale	107	941	1.048

Un elemento rilevante della formazione di Tper riguarda il rispetto della legalità e della compliance aziendale in particolare alle norme su trasparenza e anticorruzione.

ORE TOTALI FORMAZIONE LEGALITÀ (anticorruzione, trasparenza) (2018)	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	4	40	44
Quadri	95	354	449
Impiegati	190	303	493
Operai	193	292	485
Apprendisti	-	-	-
Totale	483	989	1.471

Di seguito si riporta il numero di dipendenti che hanno ricevuto formazione specifica su legalità, trasparenza e anticorruzione:

NUMERO IMPIEGATI FORMATI LEGALITÀ (2018)	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	1	10	11
Quadri	13	40	53
Impiegati	56	81	137
Operai	65	98	163
Apprendisti	-	-	-
Totale	135	229	364

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

4





Regione
Emilia-Romagna

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna

A Bordo



VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO GRI 201-1 GRI 201-4

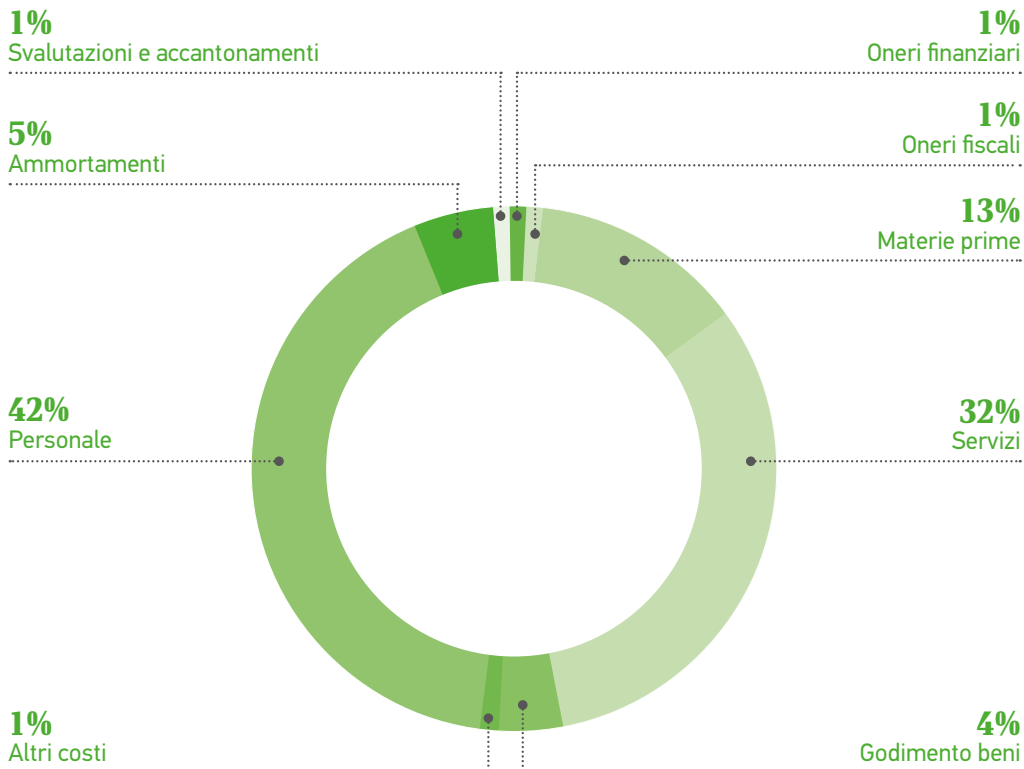
Di seguito si riportano i risultati di bilancio del Gruppo.

MIGLIAIA DI EURO	2018	2017
Ricavi	303.586	294.598
Servizi linea TPL	198.366	195.034
Servizi di linea ferroviaria	89.143	83.418
Parcheggi e car sharing	16.078	16.146
Altri proventi	13.764	13.890
Costi operativi	280.645	274.051
Costo del personale	128.160	126.939
Costo per servizi	98.645	98.799
Materie prime e materiali	38.208	36.427
Godimento beni terzi	11.128	8.779
Altri costi operativi	4.505	3.107
Ammortamenti	16.075	12.794
Ammortamenti attività materiali	15.062	11.974
Ammortamenti attività immateriali	1.013	847
Svalutazioni / (ripristini) di valore	2.903	4.550
Variazione dei fondi per accantonamenti	1.545	608
Variazione fondo per ripristino e sostituzione materiale rotabile	0	0
Variazione altri fondi	1.545	608
Risultato operativo	16.182	16.485
Proventi finanziari	421	208
Altri proventi finanziari	421	208
Oneri finanziari	2.424	1.412
Oneri da prestiti obbligazionari	1.973	574
Oneri da finanziamenti	301	582
Altri oneri finanziari	150	256
Totale proventi / (oneri) finanziari	(2.003)	(1.204)

Quota dell'utile / (perdite) delle partecipazioni contabilizzate con il metodo del patrimonio netto	843	134
Risultato prima delle imposte	15.022	15.415
Oneri fiscali	1.673	6.423
Imposte correnti sul reddito	726	6.488
Imposte anticipate e differite	946	(65)
Risultato netto d'esercizio (Gruppo e Terzi)	13.349	8.992

Rispetto al valore distribuito, il 42% è destinato da Tper alle risorse umane (personale). Tale circostanza è correlata alla natura dell'attività gestita, che si può definire "labor intensive". La maggior parte dei dipendenti risiedono nel territorio dove Tper opera. La distribuzione di valore ai dipendenti contribuisce pertanto anche indirettamente alla creazione di valore per la comunità locale, in quanto tale ricchezza viene poi redistribuita sotto forma di ulteriori consumi e acquisti sempre nel territorio di riferimento. A fornitori esterni è allocata una quota del 50% del valore distribuito (include materie prime, servizi, godimento beni di terzi e altri costi), mentre il 5% del valore è destinato alla ricostruzione del capitale investito (ammortamenti). Quote minori sono rispettivamente destinate alla fiscalità (1%) e ai finanziatori per la remunerazione del credito (1%).

RIPARTIZIONE VALORE



Contributi pubblici

Tper non è destinataria di contributi pubblici in conto esercizio per lo svolgimento dei servizi. Riceve invece corrispettivi previsti dai contratti di servizio per lo svolgimento delle attività affidate.

Nel corso dell'esercizio 2018 Tper ha ricevuto dalla Regione Emilia Romagna contributi in conto impianti a fronte degli investimenti effettuati per 12,8 milioni di euro. Ha ricevuto inoltre 13mila euro e 1,2 milioni di euro rispettivamente dai comuni di San Lazzaro di Savena e Bologna per la realizzazione del sistema di trasporto a guida vincolata Bologna Centro - San Lazzaro di Savena. Per lo stesso progetto Tper ha ricevuto 5,1 milioni di euro dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Sempre dal Comune di Bologna Tper ha ricevuto 191mila euro come contributo per la mobilità nelle aree metropolitane ai sensi della legge 472/1999.



ANALISI DELL'IMPATTO ECONOMICO SUL TERRITORIO

GRI 203-2 GRI 204-1

In generale, lo sviluppo di un'impresa della mobilità per il trasporto pubblico o collettivo sul territorio presenta notevoli impatti di natura sia diretta che indiretta. Tale impatto riguarda la ricchezza creata e distribuita, l'effetto sull'ambiente, sulla congestione del traffico, sulla riduzione degli incidenti stradali, ma riguarda anche lo sviluppo di conoscenze e competenze, la possibilità di contribuire all'innovazione, la creazione di reti e relazioni.

L'incremento delle dimensioni aziendali e il rafforzamento in termini di gruppo industriale garantisce una domanda stabile o in crescita di forniture e servizi a condizioni vantaggiose. Se da un lato è garantita la domanda, favorendo di riflesso il mantenimento di fornitori ed erogatori di servizi, dall'altro la definizione di modalità di acquisto orientata a offerte economicamente più vantaggiose consente lo sviluppo dell'efficienza anche nei fornitori, che quindi sono chiamati a crescere e a puntare su innovazione e specializzazione, creando quindi un volano virtuoso in termini di mantenimento dell'occupazione e aumento della specializzazione e formazione.

La possibilità di garantire a lavoratori e famiglie una soluzione alternativa ed economica per gli spostamenti consente di liberare risorse da reinvestire in consumi alternativi o in risparmi, in entrambi i casi contribuendo ad alimentare il benessere dei consumatori. Nel caso in cui il risparmio derivante dall'utilizzo di trasporti pubblici sia utilizzato per nuove spese, tali maggiori spese possono avere un impatto diretto e indiretto sul territorio.

Un primo importante effetto si può misurare sulle imprese, non solo intese come fornitori ma anche come "clienti", anche per il tramite dei loro lavoratori, di servizi di mobilità in grado di assicurare spostamenti coerenti e comodi rispetto alle localizzazioni.

Su questo tema, in un'ottica di pianificazione del territorio con gli enti competenti e di dialogo con le imprese, è possibile lavorare per fornire un servizio capillare e puntuale in grado di non ostacolare, anzi di far progredire, lo sviluppo delle industrie che insistono sullo stesso territorio servito.

Al tempo stesso è possibile prevedere iniziative di promozione/convenzione per i lavoratori di queste imprese, collaborando per garantire flussi di traffico sostenibili, idonei collegamenti e quindi una rete efficace fra i luoghi di lavoro e di abitazione, infine proposte convenienti e puntuali per i lavoratori.

L'utilizzo di sistemi di trasporto pubblico locale rappresenta un'alternativa ecologica all'uso di mezzi propri alimentati a combustibili fossili, contribuendo al miglioramento dell'impronta ecologica, alla riduzione della CO2 e di altri gas serra immessi in atmosfera, alla riduzione della congestione stradale e del numero di incidenti gravi.

Una capillare rete di trasporto può agevolare e incentivare le aziende nella loro localizzazione strategica rispetto ai flussi di traffico, determinando un impatto positivo sul valore immobiliare, soprattutto in prossimità degli snodi di tale rete.

Alla luce di tutti questi aspetti, gli investimenti, l'innovazione, lo sviluppo delle tecnologie e la ricerca della qualità nel settore del trasporto pubblico rappresentano elementi fondamentali per le strategie economiche sia a livello nazionale che a livello delle amministrazioni regionali, provinciali e locali. Infatti gli investimenti e lo sviluppo in questo settore creano un vero e proprio effetto moltiplicatore di cui beneficia un'ampia platea di soggetti.

GLI INVESTIMENTI

GRI 203-1

Il Piano investimenti di Tper riguarda l'acquisto di nuovi mezzi nei settori automobilistico e ferroviario e la realizzazione, in qualità di soggetto attuatore, di opere finalizzate allo sviluppo di una mobilità più efficiente, efficace e sostenibile, allo sviluppo tecnologico e nel campo dell'information technology.

Gli investimenti descritti si riferiscono al piano 2016-2018 e rispondono a obiettivi locali nazionali e internazionali in materia di sviluppo sostenibile.

INVESTIMENTO	Importo (Milioni di Euro)	Obiettivi del Piano strategico Metropolitan e del PUMS	Obiettivi Agenda Urbana per lo sviluppo sostenibile	Obiettivi sviluppo sostenibile Nazioni Unite (SDGs)
ACQUISTO MATERIALE ROTABILE FERROVIARIO E IMPIANTI	89,5	Tutela del territorio (qualità dell'aria e cambiamenti climatici), valorizzazione della città e mobilità accessibile e sostenibile	Adattamento ai cambiamenti climatici e riduzione del rischio di disastri Mobilità urbana Qualità dell'aria	Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze
ACQUISTO NUOVI MEZZI DEL SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA E RELATIVE INFRASTRUTTURE	69,8			
PROGETTO TPGV - CREALIS	182			
PIMBO - PROGETTO DI FILOVIARIZZAZIONE E RETE FERROVIARIA METROPOLITANA	255	Bologna metropolitana: posizionamento e Governance Una destinazione turistica autentica		
ICT E MODERNIZZAZIONE	6,6	Bologna Hub regionale: lo sviluppo economico e il ruolo dei grandi poli funzionali e produttivi Territorio, città e mobilità. Verso il primo piano integrato della mobilità metropolitana Sviluppo metropolitano per la buona occupazione		
PEOPLE MOVER E SVILUPPO SOCIETARIO	17			

Con riferimento ai progetti TPGV Crealis e PIMBO le attività sono state avviate nel triennio, anche se l'investimento troverà espressione e completamento negli anni successivi.

IL VALORE ESTESO DI TPER (DIRETTO, INDIRECTO, INDOTTO)

GRI 203-2 GRI 204-1

Tper orienta il proprio modello di business verso i principi di innovazione e sostenibilità, preoccupandosi di creare un valore "superiore" per i propri stakeholder, contribuendo ad uno sviluppo sostenibile dell'azienda e del territorio, inteso in senso ampio.

Gli indicatori considerati per valutare l'impatto di Tper sono:

- > il valore aggiunto, ovvero la differenza fra il valore della produzione e i costi sostenuti per l'acquisto di input produttivi dall'esterno (Economic Value Added, EVA), ovvero il valore che i fattori produttivi utilizzati dall'impresa, capitale e lavoro, hanno "aggiunto" agli input acquistati dall'esterno e che remunerano quindi i fattori produttivi interni
- > La fiscalità, ovvero la quota di ricchezza generata che sarà poi redistribuita sotto forma di beni pubblici alla collettività
- > Il numero di lavoratori impiegati direttamente e indirettamente connessi alle attività industriali del Gruppo.

Si tratta quindi di determinare gli impatti economici diretti dovuti all'attività dell'azienda, quelli indiretti generati dalla prima linea di fornitori, infine il valore indotto, che, combinandosi, possono contribuire alla stima del valore esteso a favore dei vari attori sociali ed economici.

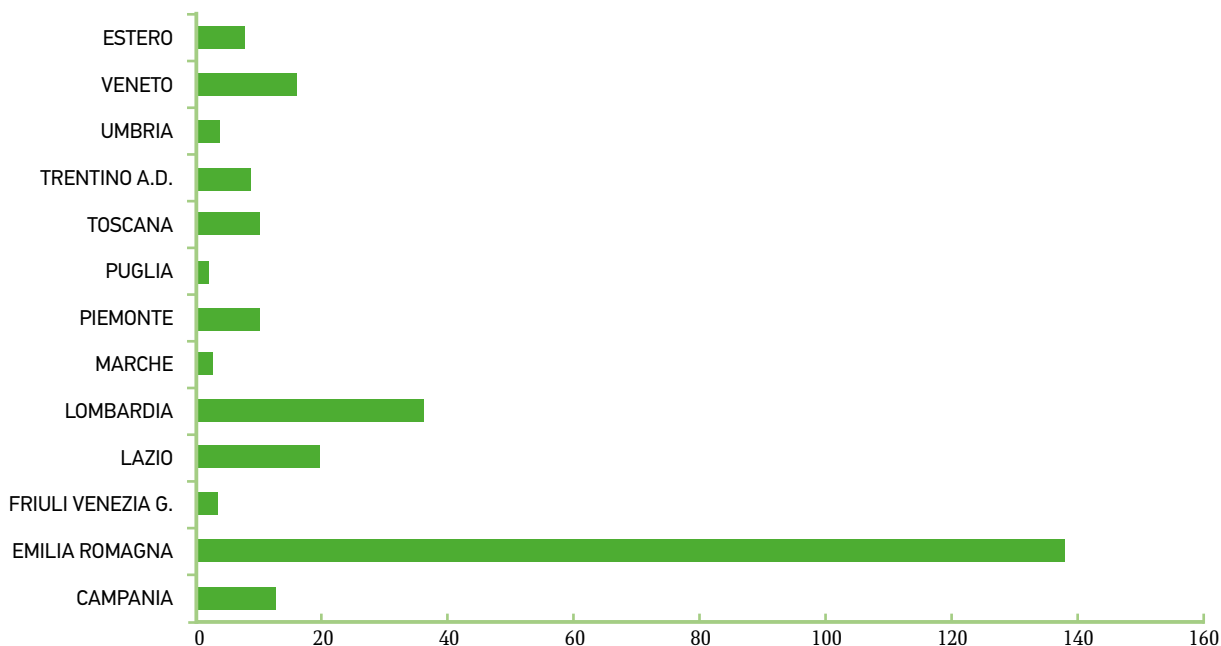
Si definisce in particolare impatto diretto quello generato in modo diretto dall'attività imprenditoriale di Tper e delle sue controllate su famiglie, imprese e Pubblica Amministrazione, mentre per impatto indiretto si intende quello generato dai soggetti appartenenti alla catena di valore di Tper, nello specifico considerando la prima linea di fornitura di Tper.

Con riferimento all'impatto diretto, l'analisi è volta a determinare gli impatti economici dovuti all'attività dell'azienda ed è stata compiuta tenendo conto dei dati di bilancio consolidato, prendendo in considerazione sia la gestione operativa, ovvero i dati di conto economico, sia gli investimenti.

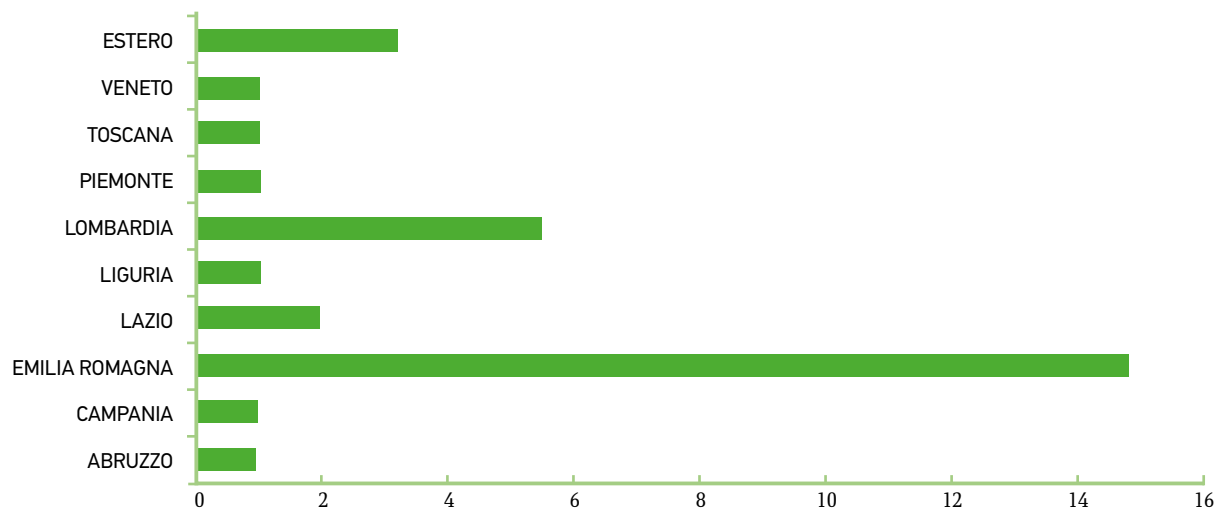
Per impatto indiretto si intende quello generato dai soggetti appartenenti alla catena di valore di Tper, nello specifico considerando la prima linea di fornitura di Tper. Per la valutazione degli impatti indiretti sono state analizzate le informazioni contenute nei bilanci sociali dei fornitori raccolti nel data base AIDA - Bureau Van Dick. Per i fornitori residui sono state invece svolte delle proiezioni a partire dai dati misurati per i fornitori su cui si concentra la maggiore percentuale di costo. I fornitori sono stati distinti per categoria merceologica e servizi svolti, in modo da dare una maggiore rappresentatività della tipologia di acquisti Tper. L'indagine è stata compiuta su un campione rappresentativo di aziende, ovvero un numero di fornitori pari a oltre il 50% della spesa Tper per costi operativi (analizzate aziende per costi complessivi pari a 78milioni, di cui 1,7milioni di euro per godimento beni di terzi, 29,8 milioni di euro per materie prime e 46,3 milioni di euro per servizi) e a oltre il 70% dei costi per investimenti (analizzate aziende per un costo complessivo di 23 milioni su un totale di 32 milioni di investimenti). Complessivamente sono stati analizzati i bilanci delle prime 255 aziende per spesa.

Rispetto all'analisi svolta, si riporta la distribuzione dei principali fornitori di Tper sul territorio per numero di fornitori e per importi spesi, considerando sia i costi operativi sia gli investimenti. Il dato considerato è quello della sede legale come reperita da dati Aida - Bureau Van Dick.

**Distribuzione imprese sul territorio - costi operativi
(per numero di imprese)**

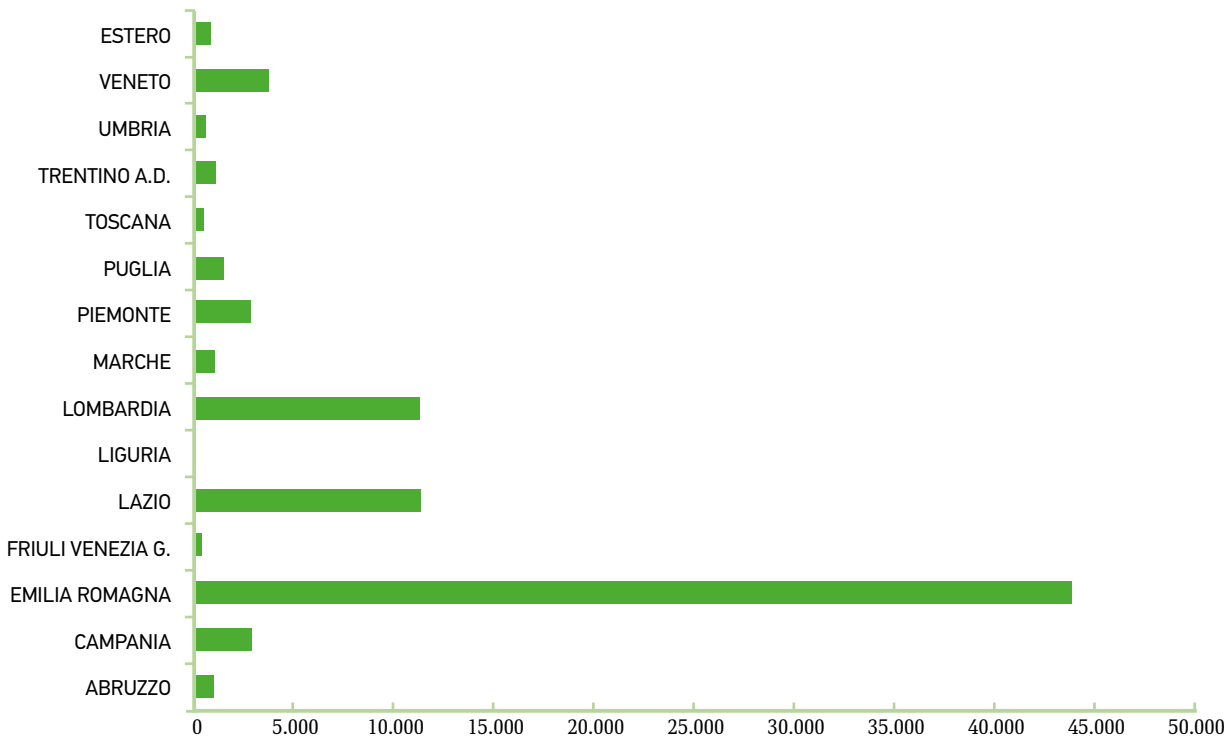


**Distribuzione imprese sul territorio - investimenti
(per numero di imprese)**

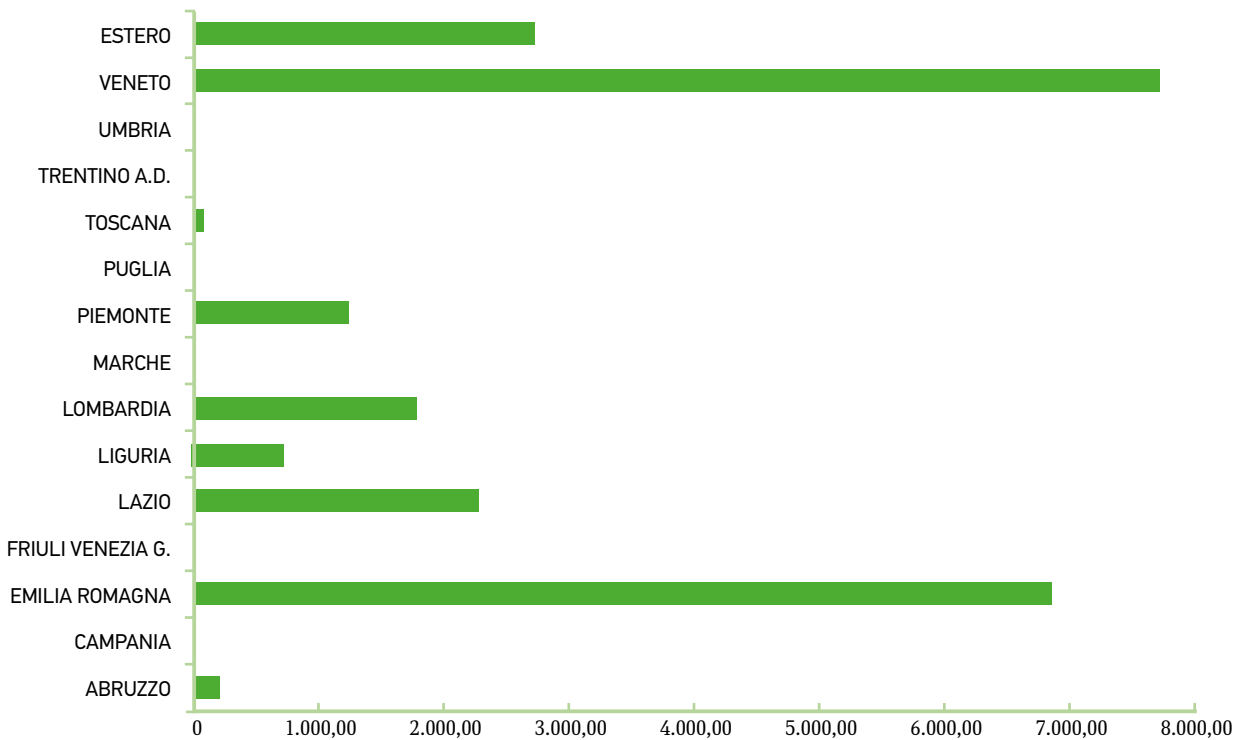


Molti fornitori sono sul territorio regionale sia per numero (circa il 50% del campione analizzato per i costi operativi, circa il 45% per gli investimenti) che per importo di spesa, ma per effetto delle procedure a evidenza pubblica seguite per gli importi più elevati (investimenti) la distribuzione delle imprese cambia (è localizzato nel territorio regionale circa il 67% del campione analizzato per i costi operativi, circa il 31% per gli investimenti).

**Distribuzione imprese sul territorio - costi operativi
(per importi di spesa)**



**Distribuzione imprese sul territorio - investimenti
(per importi di spesa)**



Alla luce dell'impatto diretto e indiretto è stato stimato il valore indotto, ovvero l'incremento di produzione connesso all'incremento di reddito di cui sono beneficiari coloro che hanno contribuito all'impatto diretto ed indiretto. L'obiettivo finale dell'analisi è stato quello di valutare, a livello diretto, indiretto e indotto, gli elementi Valore Aggiunto, Occupazione, Fiscalità.

Una parte di questo reddito è verosimilmente speso per l'acquisto di altri beni e servizi, e quindi si traduce in consumi/nuova produzione. Per calcolare l'indotto, è stata fatta una stima prudenziale pari al 5% del valore complessivo diretto e indiretto.

L'importanza di misurare il valore esteso è data dall'individuare l'azienda come uno dei potenziali driver di crescita del territorio, in quanto la sua attività muove altri comparti dell'economia, distribuendo ricchezza per i suoi stakeholder. In questo contesto, l'analisi del valore esteso generato dalle attività di un'azienda, calcolato in termini di impatti diretti, indiretti e indotti risponde efficacemente all'esigenza attuale di fornire una rendicontazione più ampia e non più limitata alla sola performance economico-finanziaria.

Impatto diretto

In migliaia di euro

Valore aggiunto - VA (000 euro)	Oneri fiscali (000 euro)	Numero dipendenti (num)
164.885	1.673	2.717

Impatto indiretto

In migliaia di euro

	Incidenza VA (000 euro)	Oneri fiscali (000 euro)	Num. dipendenti (num)
Da gestione ordinaria	42.721	1.201	736
Da gestione investimenti	5.481	378	55
Totale	48.202	1.579	791

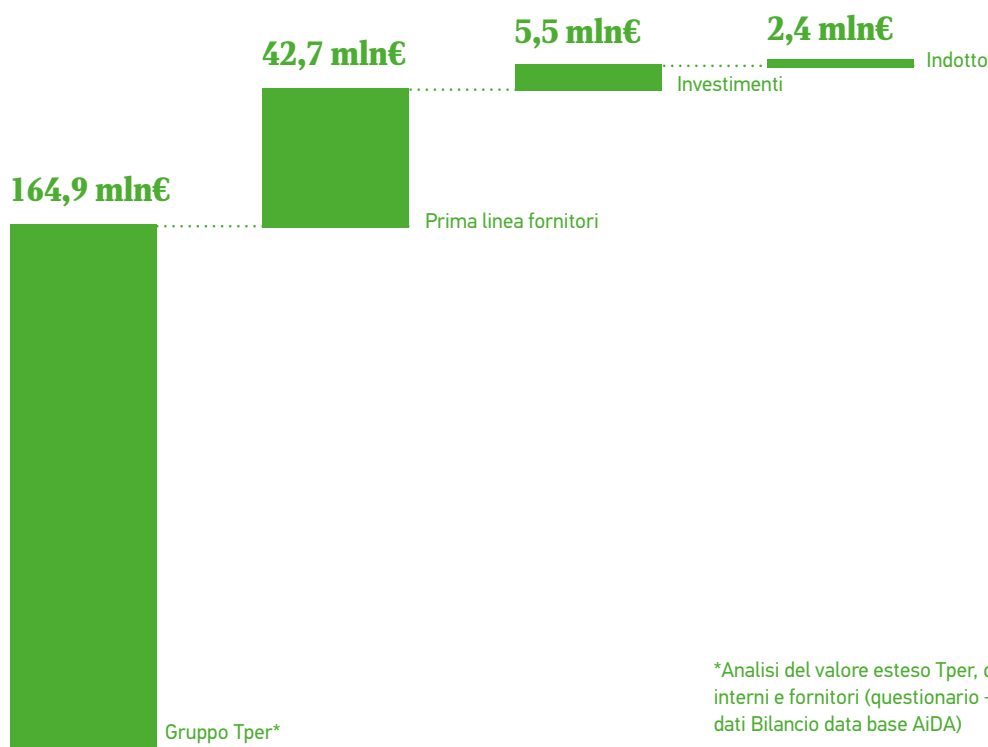
Impatto indotto

In migliaia di euro

Incidenza VA (000 euro)	Oneri fiscali (000 euro)	Num. dipendenti (num)
2.410	79	40

Valore esteso Tper

Impatto	Incidenza VA (000 euro)	Oneri fiscali (000 euro)	Num. dipendenti (num)
Diretto	164.885	1.673	2.717
Indiretto ordinario	42.721	1.201	736
Indiretto investimenti	5.481	378	55
Indotto	2.410	79	40
Totale valore esteso	215.497	3.331	3.547

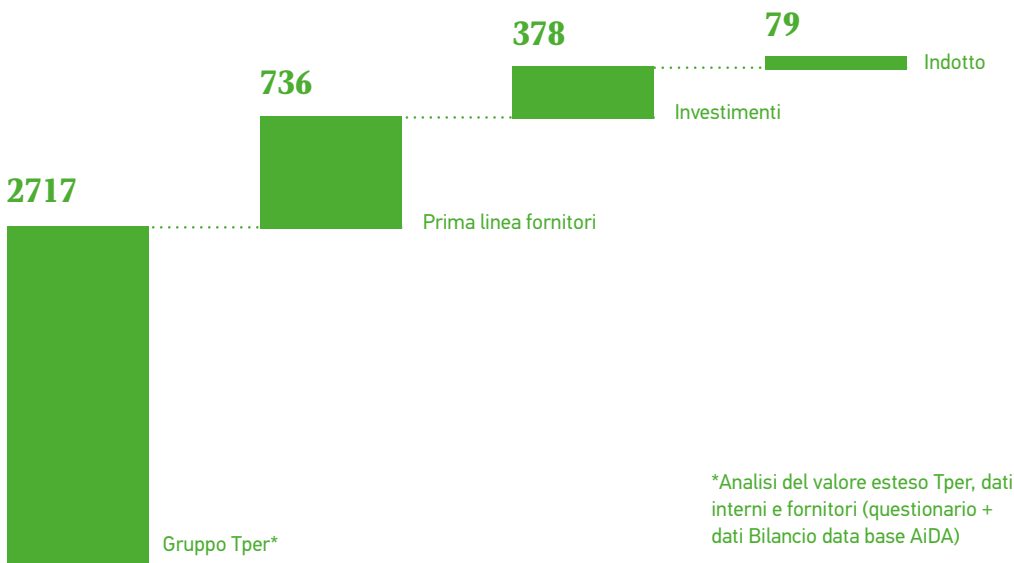
VALORE AGGIUNTO CREATOTotale **215,5 mln€**

Per valore aggiunto si intendono le risorse destinate alla remunerazione dei fattori di produzione interni. Si tratta quindi di risorse destinate alla remunerazione del personale, ai costi d'uso del capitale (ammortamenti, oneri finanziari), alla redistribuzione economica e all'acquisto di servizi pubblici (imposte), alla remunerazione degli azionisti o alla creazione di riserve (utili).

Si indica il valore creato per gestione ordinaria da Tper e controllate, dalla prima linea di fornitura, dalla gestione degli investimenti.

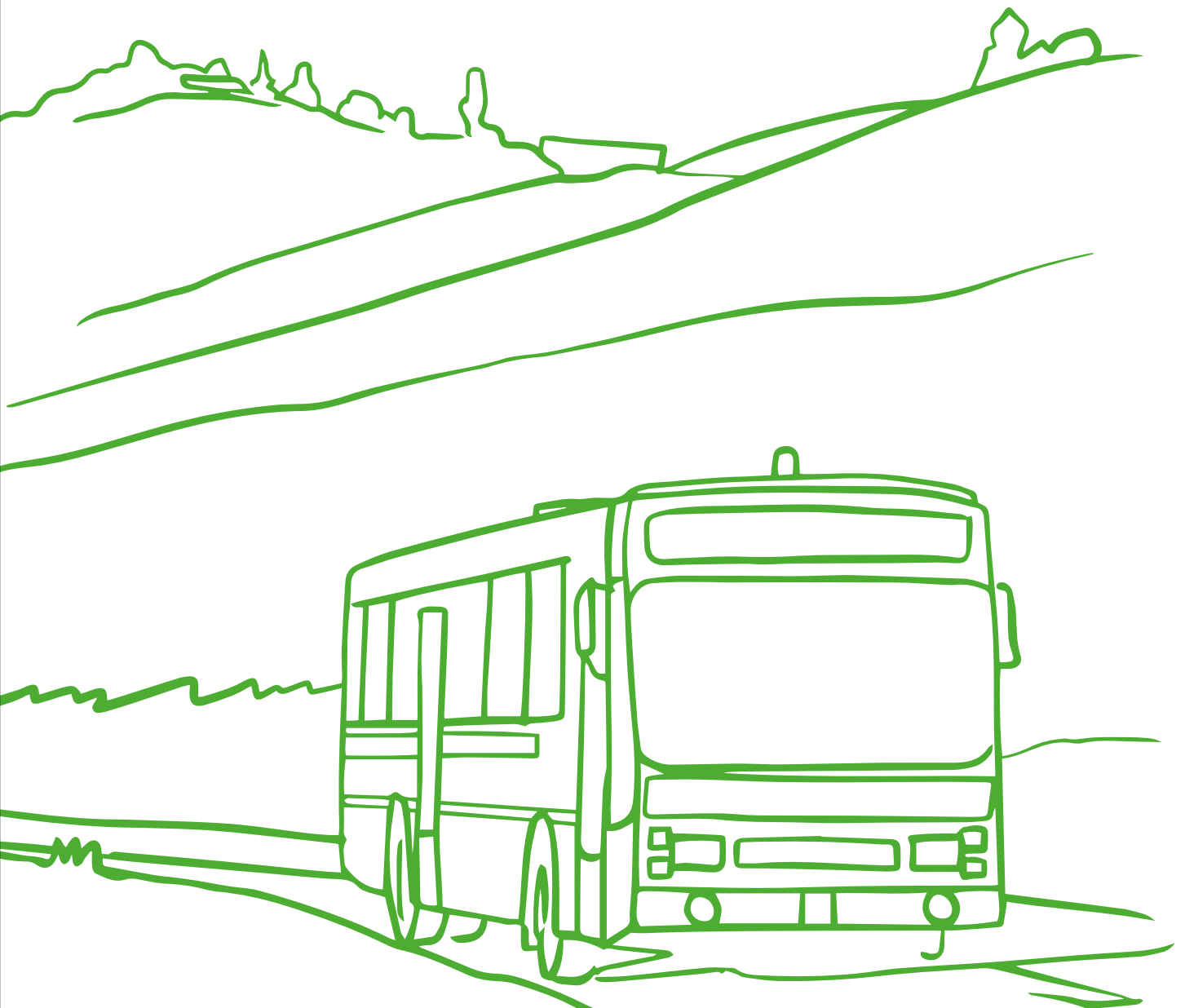
IMPATTO SULL'OCCUPAZIONE

Totale **3547**



Nel grafico si indica l'effetto di Tper sull'occupazione, indicando il numero di persone che lavorano per Tper e controllate, la stima del personale coinvolto nella prima linea di fornitura di Tper, infine il numero di persone della gestione degli investimenti.





SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE





er.t

itstbus

a melano a melano

TURBO
580€

www.tper.it

ET48000

5606



SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

GRI 103-2 GRI 103-3

I fenomeni di mobilità, sia merci che passeggeri, incidono su tutti gli aspetti delle attività umane, dalla residenza, al lavoro e al tempo libero.

Dal punto di vista dell'impatto ambientale, dopo le industrie di produzione e trasformazione dell'energia, i trasporti sono il settore maggiormente responsabile per le emissioni di gas serra in atmosfera.

Il trasporto è infatti responsabile di circa il 20% delle emissioni di gas a effetto serra (cosiddetti GHG) dell'UE.

La principale fonte di emissioni di gas serra nei trasporti è il trasporto su strada di merci e passeggeri con una quota di circa il 94% dei gas serra prodotti dal settore del trasporto, e il 23% dei gas serra complessivi (non solo CO₂, ma anche CH₄, N₂O, CO, SO₂, NMVOC). Rispetto ad altri settori dell'economia, la riduzione delle emissioni di gas serra nel settore dei trasporti è stata inferiore. Le emissioni complessive dell'UE sono diminuite del 10,9% dal 2007 rispetto al 9,7% nel settore dei trasporti.

All'impatto ambientale si aggiunge il tema dell'inquinamento acustico, che si configura come un elemento di forte impatto sulla vita delle persone e sull'ambiente, al punto che anche l'UE ha stabilito di affrontare la questione del rumore in modo prioritario nell'immediato futuro, dal momento che livelli eccessivi di rumore sono spesso causa di effetti negativi sulla qualità della vita e sulla salute.

Gli studi sulla popolazione esposta mostrano che, in ambito urbano, la sorgente di rumore prevalente è il traffico veicolare, confermando come il rumore, in particolare quello prodotto dal traffico stradale, rappresenti una rilevante criticità in un'ottica di sostenibilità.

In questa situazione è di estrema importanza definire obiettivi connessi all'ottimizzazione del trasporto, principalmente riducendo la mobilità veicolare privata e incentivando scelte alternative di mobilità condivisa o collettiva. Per questa ragione è importante promuovere il miglioramento dell'efficienza e della sicurezza, garantire l'utilizzo di modalità più sostenibili, potenziare il trasporto collettivo su ferro e gomma, rinnovare il parco circolante, sviluppare l'innovazione tecnologica, lo sviluppo della logistica e una nuova cultura del movimento.

Considerato quindi il notevole impatto del trasporto sull'ambiente e sulla qualità della vita delle persone, si rende necessario perseguire l'obiettivo di una mobilità sostenibile, che da un lato consenta al cittadino di spostarsi liberamente e comodamente, dall'altro riduca l'impatto negativo del traffico privato, principalmente con riferimento alle quantità di gas nocivi che il parco veicolare emette in atmosfera.

In questo senso, il potenziamento del trasporto pubblico rappresenta la principale strada da perseguire, in particolare nelle città di medie e grandi dimensioni, dove l'elevata densità di popolazione renderebbe impossibile consentire a tutti i cittadini di usufruire dei mezzi propri di trasporto.

Con l'aumento di efficienza dei veicoli, l'evoluzione della tecnologia ed il miglioramento delle infrastrutture stradali (riduzione della congestione) è possibile ottenere un notevole calo delle emissioni di inquinanti atmosferici prodotte dal trasporto stradale. Il ricorso a mezzi che utilizzano tecnologie e sistemi di trazione meno inquinanti (veicoli elettrici, ibridi e a metano) garantisce un deciso abbassamento delle emissioni atmosferiche, del rumore generato e delle vibrazioni.

La politica ambientale di Tper

GRI 103-2 GRI 103-3

Rispetto agli obiettivi di riduzione della congestione stradale, di riduzione degli incidenti e miglioramento della qualità dell'aria, attraverso l'utilizzo di fonti energetiche più pulite e la complessiva riduzione della CO2 prodotta, Tper ha avviato una serie di iniziative ed implementato piani volti a sviluppare il servizio sia in un'ottica di creare una valida alternativa al trasporto attraverso mezzi propri, sia attraverso l'efficientamento in termini di consumi ed emissioni del proprio parco mezzi.

Qualità ed efficienza del servizio

Il miglioramento della qualità ed efficienza del servizio rappresenta un elemento strategico per incentivare la scelta del trasporto pubblico rispetto a quello privato. Tper ha cercato di garantire pulizia, puntualità e una frequenza congrua rispetto alle specifiche tratte, ampliando l'offerta di soluzioni alternative come anche il car sharing elettrico.

Per quanto riguarda i servizi ferroviari, oltre a sostituire il materiale rotabile con mezzi più nuovi e comodi, si è puntato sull'intermodalità, sia attraverso il sistema di bigliettazione Stimer, sia attraverso soluzioni quali la possibilità di caricare le biciclette in treno per gli spostamenti fra le diverse città, o l'ulteriore abbattimento delle barriere architettoniche per le persone a ridotta mobilità. Su tutti i mezzi si è cercato di garantire, attraverso la maggiore presenza di controlli del personale polivalente, una sensazione di maggiore sicurezza, mentre le pulizie a bordo mezzi hanno contribuito a migliorare la sensazione di maggiore qualità percepita durante la permanenza a bordo.

L'utilizzo dell'innovazione nelle modalità di acquisto dei titoli di viaggio e le campagne di promozione e informazione sul servizio hanno l'ulteriore scopo di far conoscere e incentivare l'utilizzo delle soluzioni di trasporto pubblico (treni o bus) o condiviso (auto o bici). Attraverso le indagini di qualità e la più spinta misurazione degli accessi è possibile progettare ed erogare un servizio effettivamente orientato al consumatore e ai suoi bisogni, con l'obiettivo non solo di fornire un servizio di qualità ai clienti abituali, ma anche di acquisire nuovi clienti fra le persone che al momento non utilizzano abitualmente il servizio pubblico o condiviso come scelta ottimale.

Impatto ambientale – I mezzi

L'obiettivo di riduzione dell'impatto ambientale dei mezzi viene perseguito da Tper principalmente attraverso una politica di riduzione delle sostanze inquinanti e la minore produzione di CO2.

Tper ha avviato un percorso di rinnovo del proprio parco veicolare attraverso l'acquisto di nuovi mezzi e l'utilizzo di fonti energetiche meno inquinanti, come l'energia elettrica o il metano. Rispetto a quest'ultima fonte, Tper ha immesso in servizio i primi autobus a metano nel 2001, nel 2004 ha realizzato e messo in servizio la prima stazione di rifornimento a metano ad alta velocità in Italia, investimento necessario per gestire in modo efficace ed efficiente una flotta significativa di autobus alimentati con tale combustibile. Oggi Tper dispone di 3 impianti di rifornimento gas metano (2 a Bologna, 1 a Ferrara), che utilizza per il rifornimento dei propri mezzi.

Tper ha sviluppato un progetto per la realizzazione di un innovativo impianto per il rifornimento di autobus alimentati a metano liquido (GNL). Questo particolare carburante consentirà di superare i limiti di autonomia ora esistenti con il metano gassoso (CNG), permettendo l'utilizzo di autobus a metano anche per il servizio suburbano e extraurbano.

Dall'analisi di impatto dei rumori prodotti da Tper si può verificare il rispetto complessivo dei limiti di rumorosità previsti dalla legge, in particolare a seguito degli investimenti nel parco mezzi degli ultimi anni.

Attraverso l'utilizzo capillare di mezzi pubblici o condivisi, Tper ritiene di poter fornire il proprio contributo alla riduzione del traffico e al miglioramento della viabilità.

I MEZZI TPER

GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 302-5 GRI 305-3

I mezzi - gomma

La leva fondamentale della sostenibilità ambientale di Tper è rappresentata dalle attività per ridurre – coerentemente con le risorse disponibili – gli impatti ambientali della propria flotta, secondo tre direttrici:

- > trasporto urbano: impiego di veicoli elettrici
- > trasporto suburbano: impiego di veicoli alimentati a metano (CNG)
- > trasporto extraurbano: impiego di veicoli alimentati a metano liquido (LNG).

La strategia di acquisto di veicoli a metano (CNG) è stata avviata nel 2001. Attualmente è in progetto anche la conversione di mezzi dal gasolio al metano liquido con modalità dual fuel, gasolio-LNG, o puro LNG, che ha emissioni inferiori anche rispetto allo standard Euro 6 in quanto non produce particolato. Gli investimenti costanti in questa direzione consentono a Tper di avere oggi 311 autobus a metano attivi, per una capienza pari a 30.904 passeggeri.

Complessivamente il gruppo Tper dispone, al 31/12/2018, di 1.150 mezzi.

Nel territorio complessivamente gestito dalle controllate TPB e TPF sono impiegati anche i mezzi dei partner, complessivamente 207 ulteriori mezzi.

PARTNER	NUMERO MEZZI
AGI	28
Coerbus	42
Cosepuri	61
SACA	76
Totale bus partner	207

Di seguito saranno analizzati nel dettaglio solo i mezzi del gruppo Tper.

Dettaglio mezzi per tipologia di alimentazione e servizio

	DIESEL	ELETTRICO	IBRIDO	METANO	TOTALE COMPLESSIVO
Interurbano	378				378
Suburbano	172			55	227
Urbano	143	101	45	256	545
Totale	693	101	45	311	1.150

La fonte principale di alimentazione è tuttora rappresentata dal gasolio. Tper utilizza un carburante diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 parti per milione) che limita le emissioni di anidride solforosa e solfati.

Soprattutto per i servizi urbani, Tper utilizza filobus che non producono emissioni in atmosfera (2.419.755 kW/h annuali) e bus a metano, carburante che non rilascia benzene, anidride solforosa e particolato (PM10) e presenta emissioni di anidride carbonica e di ossidi di azoto inferiori rispettivamente del 25% e del 90% a quelle dei carburanti tradizionali.

Dettaglio mezzi per tipologia di alimentazione e classe di emissione

	DIESEL	ELETTRICO	IBRIDO	METANO	TOTALE COMPLESSIVO
Euro 1	20				20
Euro 2	270				270
Euro 3	228		22	15	265
Euro 4	12			15	27
Euro 5	75		2	3	80
Euro 6	88		21	49	158
EEV ⁽¹⁾				229	229
ZEV ⁽²⁾		101			101
Totale	693	101	45	311	1.150

⁽¹⁾ EEV - Enhanced Environmentally Friendly Vehicles

⁽²⁾ ZEV - Zero Emission Vehicle

Oltre ai 311 mezzi a metano, di cui 229 bus Enhanced Environmentally Friendly, si contano 101 mezzi elettrici (95 filobus e 6 bus elettrici a batteria), con caratteristiche ZEV - Zero Emission Vehicle, 45 bus ibridi, 158 bus Euro 6, 80 bus Euro 5. Quasi tutti i bus (ad eccezione dei nuovi Euro 5, Euro 6, Zero Emission Vehicle e EEV, che sono a impatto ridotto o nullo) prevedono dispositivi per l'abbattimento delle emissioni.

IL 28% dei mezzi della flotta Tper è pertanto a ridottissime emissioni, considerando i mezzi EEV (Enhanced Environmentally Friendly Vehicles) e i mezzi ZEV, che sono considerati a emissioni zero.

Il 27% dei mezzi risulta alimentato a metano. Tali mezzi sono utilizzati soprattutto nelle aree urbane e suburbane. Per soddisfare le esigenze della flotta a metano, Tper si è dotata di stazioni di rifornimento in due depositi bolognesi ed in quello di Ferrara. Tper è la sola azienda in Italia ad utilizzare per la propria flotta di bus ben tre stazioni di rifornimento di metano, che non rilascia benzene, anidride solforosa e particolato e presenta minori emissioni di anidride carbonica e di ossidi di azoto.

Dettaglio mezzi per classe di emissione e tipologia di servizio

	EURO 1	EURO 2	EURO 3	EURO 4	EURO 5	EURO 6	EEV	ZEV	TOTALE
Interurbano	3	124	122	6	64	59			378
Suburbano	1	59	81	6	10	41	29		227
Urbano	16	87	62	15	6	58	200	101	545
Totale	20	270	265	27	80	158	229	101	1.150

Gli investimenti di Tper per le tratte urbane sono orientati ad incrementare il numero di mezzi elettrici. La rete filoviaria di Bologna era già presente negli anni 60/70 e, nonostante per diversi anni non sia stata sfruttata, è sempre stata mantenuta, ed in tempi recenti ristrutturata. La flotta elettrica oggi conta 101 filobus, di cui 49 Crealis Neo.

Relativamente alla tipologia di mezzi utilizzati, si contano 86 bus corti, 294 bus di lunghezza media, 449 bus lunghi, e 321 bus superlungi / snodati.

Dettaglio mezzi per dimensione e servizio

	CORTO	NORMALE	LUNGO	SNODATO/ SUPERLUNGO	TOTALE
Interurbano	22	179	112	65	378
Suburbano		21	154	52	227
Urbano	64	94	183	204	545
Totale	86	294	449	321	1150

Rispetto alle barriere architettoniche, 771 bus sono dotati di pedana per agevolare l'utilizzo del mezzo da parte di persone a ridotta mobilità. 919 bus hanno il pianale ribassato.

		SENZA PEDANA	PEDANA ELEVATRICE	TOTALE COMPLESSIVO
Interurbano	Pianale standard	217	1	218
	Pianale ribassato	33	127	160
Interurbano Totale		250	128	378
Suburbano	Pianale standard	6		6
	Pianale ribassato	54	167	221
Suburbano Totale		60	167	227
Urbano	Pianale standard	2	5	7
	Pianale ribassato	67	471	538
Urbano Totale		69	476	545
Totale		379	771	1.150

Tper anche nel 2018 ha proseguito nella realizzazione di nuovi investimenti orientati al raggiungimento di una maggiore efficienza della flotta e una migliore qualità del servizio.

Nel 2018 in particolare Tper ha acquistato 16 Mercedes Hybrid c.d. Citaro su 28 complessivamente previsti. Il sistema di ibridazione del Citaro si concretizza in un motore elettrico a forma di disco posizionato tra il motore e la trasmissione automatica. Quando l'autobus rallenta, il motore funziona come un generatore che produce energia elettrica stoccata negli accumulatori, montati sulla parte posteriore del tetto in modo da assicurare il minimo ingombro. Rispetto alle batterie, gli accumulatori sono caratterizzati da un'elevata densità di

potenza e rendono il motore a gasolio più efficiente, ovvero in grado di risparmiare risorse. Questi mezzi sono in servizio sulle linee suburbane 90 e 96, andando via via a coprire, a regime, tutti i turni di servizio di questi due importanti collegamenti tra il centro di Bologna e la cintura metropolitana. La linea 90, infatti, serve l'Ospedale Bellaria, San Lazzaro di Savena e Ozzano; la linea 96 serve Rastignano, Pian di Macina e Pianoro. Lo sviluppo della rete delle "suburbane" - dalle caratteristiche intermedie tra i servizi delle linee prettamente cittadine ed i collegamenti extraurbani di più lunga percorrenza - è una scelta caratterizzante di Bologna, che ha saputo anticipare le tendenze del territorio, accompagnandone la crescita in senso metropolitano. Oggi, anche grazie a questa nuova fornitura di autobus, su un numero sempre maggiore di corse di queste linee viene garantita la piena accessibilità e l'alta ecocompatibilità che contraddistingue già ampiamente il servizio in area urbana.

Tper ha inoltre acquistato 29 autobus IIA a CNG, c.d. Citymood. Questi autobus sono provvisti di climatizzazione integrale per un viaggio confortevole in ogni stagione, pianale integralmente ribassato per agevolare salite e discese e due postazioni attrezzate, una dedicata al trasporto di persone in carrozzina e l'altra ad ospitare un passeggero aperto, a cui è possibile accedere dalla porta centrale tramite rampa a ribaltamento manuale. I bus sono dotati di un ampio corridoio interno, di 21 posti a sedere - quattro dei quali riservati e appositamente indicati per persone con difficoltà motorie, mamme in attesa o adulti con bambini piccoli - oltre a due strapuntini: un layout che consente complessivamente un carico di oltre 100 persone, tra passeggeri in piedi e seduti, e rende questi veicoli particolarmente adatti all'utilizzo versatile di linee intercomunali con tragitto che si snoda in parte nella prima cintura metropolitana e in parte in area urbana.

Ancora, Tper ha acquistato 20 nuovi autobus snodati del modello Lion's City alimentati a metano, prodotti dalla MAN: 14 destinati alle linee urbane e 6 a quelle suburbane. Questi bus sono stati acquistati nell'ambito di una gara europea bandita da Tper, capofila di tutte le aziende di trasporto del territorio emiliano-romagnolo per la fornitura di diversi lotti di autobus, impiegando anche fondi europei POR FESR messi a disposizione dalla Regione Emilia-Romagna per il rinnovo delle flotte pubbliche. Il modello a 4 porte, adatto all'utilizzo urbano, è provvisto di due postazioni attrezzate, una dedicata al trasporto di persone in carrozzina e l'altra ad ospitare un passeggero aperto, ha 38 posti a sedere e 124 in piedi; il modello a 3 porte, invece, che ha un maggior numero di posti a sedere, 52, di cui uno attrezzato per l'alloggiamento di sedia a rotelle, impiegato sui collegamenti suburbani. I nuovi MAN Lion's City sono dotati di climatizzazione integrale con regolazione della temperatura in modo automatico, in base alle impostazioni della centralina di comando ed alla temperatura esterna per garantire confort in viaggio in ogni stagione, sono provvisti di rampa a ribaltamento manuale nella porta centrale e di pianale integralmente ribassato per agevolare salite e discese. Le sospensioni del mezzo hanno un sistema di "kneeling" che permette al bus, in concomitanza delle fermate, di inclinarsi e quindi di abbassarsi (di 8 cm) per facilitare ulteriormente la salita.

A causa degli ingenti costi di rinnovo del parco mezzi, per un'azienda dotata di una flotta numerosa come Tper è fisiologico il ricorso anche ad altri interventi, meno dispendiosi ma pur sempre in grado di ridurre le emissioni di CO₂. Una considerevole parte del servizio effettuato dall'azienda viene così svolto utilizzando autobus dotati di motori diesel Euro 3 alimentati a gasolio, il cui impatto ambientale è stato ridotto in modo significativo, dotando 250 mezzi del filtro anti particolato che utilizza il sistema HJS - CRT, grazie anche ad un finanziamento regionale.

Per il futuro l'obiettivo di Tper è quello di incrementare ancora il proprio impegno per il rinnovo del parco mezzi, necessario per far crescere ancora sia la sostenibilità ambientale sia la qualità del servizio, pur nella consapevolezza che per aggredire con efficacia questa sfida sarebbero necessarie risorse ben diverse da quelle messe a disposizione a tal fine dal sistema pubblico.

I mezzi – ferro

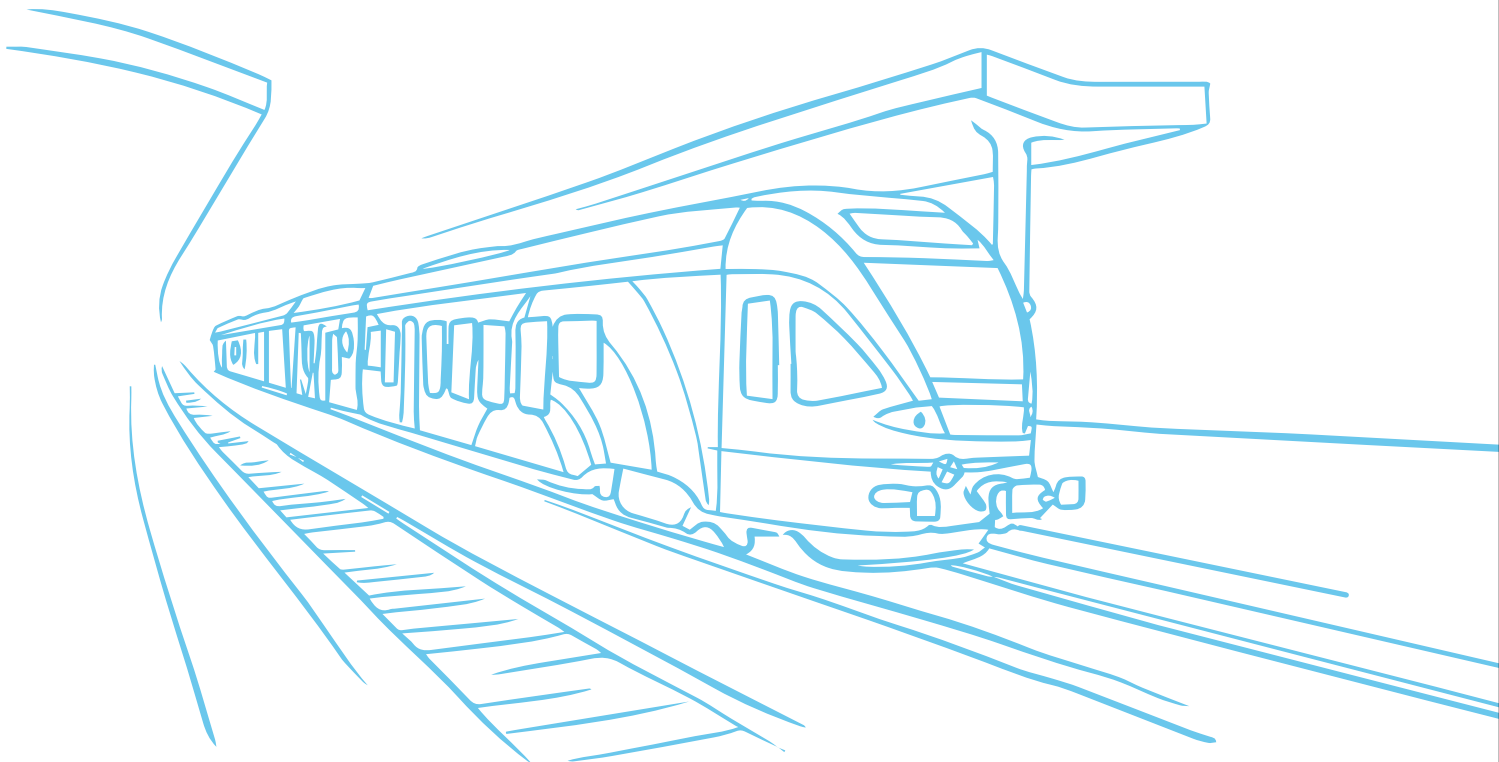
Anche il servizio su ferro di Tper è gestito tramite l'utilizzo di nuove tecnologie a favore della sostenibilità. Il parco mezzi ferroviario è stato oggetto di un significativo rinnovamento: negli ultimi anni è più che triplicato il numero dei treni elettrici rispetto agli 8 attivi nel 2007 e, attualmente, il 69% dei chilometri coperti da Tper utilizza la trazione elettrica, che crescerà ancora grazie al progetto di sviluppo intermodale.

Già dal 2017 sono in servizio 7 nuovi ETR 350 (di nuova serie), in aggiunta ai 19 ETR 350 già in servizio (di cui 7 di nuova serie). Ogni ETR ha circa 270 posti a sedere, ma può trasportare complessivamente circa 600 passeggeri. Tra gli elementi di miglioramento dei servizi nei nuovi 14 treni ETR di nuova serie si evidenzia la presenza di un ulteriore servizio igienico a bordo.

Tper dispone di 15 treni elettrici e 2 Diesel di proprietà. La vita media dei treni di proprietà di Tper è di 4 anni.

Tper svolge il servizio affidato anche utilizzando ulteriori 77 treni messi a disposizione dalla Regione Emilia Romagna. Di seguito il dettaglio dei treni dati in concessione dalla Regione:

- > 25 complessi ALn 2 pezzi (di cui 14 ALn 663, 17 ALn 668, 19 rimorchiate Ln) a trazione diesel
- > 16 ALn 72422 a trazione diesel
- > 10 Pesa ATR220 a trazione diesel
- > 12 Stadler ETR 350 a trazione elettrica
- > 2 ALe 054 a trazione elettrica
- > 2 Ale 228 a trazione elettrica
- > 1 Ale 088 a trazione elettrica
- > 9 complessi Vivalto (10 locomotive E 464, con 20 carrozze e 9 semipilota Vivalto).



SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE ED ECONOMIA CIRCOLARE

Nel corso del 2018 il Gruppo Tper e il Gruppo Hera hanno collaborato per la realizzazione di un progetto di economia circolare.

Si tratta nello specifico della produzione e utilizzo da parte di Tper del biometano prodotto nell'impianto del Gruppo Hera a S. Agata Bolognese. Il biometano prodotto in questo impianto è un combustibile rinnovabile al 100%, generato grazie al trattamento di sfalci, potature e rifiuti organici. L'impianto, a regime, consente di produrre e immettere in rete 7,5 milioni di metri cubi di biometano all'anno (oltre a 20 mila tonnellate di compost di qualità da destinarsi principalmente all'agricoltura), per un risparmio equivalente a 6.000 tonnellate di petrolio.

Questo processo circolare, che parte dallo sforzo quotidiano dei cittadini per la corretta raccolta differenziata e arriva a fornire al territorio un combustibile rinnovabile, sarà destinato a una filiera trasparente e certificata.

L'avvio del progetto è previsto entro aprile 2019.

MATERIALI

Gli acquisti di materiali di Tper si riferiscono prevalentemente a ricambi e altri prodotti inerenti la manutenzione dei mezzi. Tali acquisti, in relazione alle caratteristiche dell'attività, non rappresentano un tema di particolare rilievo ai fini del presente documento. Gli acquisti, anche sotto il profilo della ubicazione dei fornitori dal territorio di riferimento, vengono gestiti secondo la politica aziendale, che tiene conto della natura di Tper di società partecipata da Pubbliche Amministrazioni. La percentuale dei materiali acquistati provenienti da riciclo non è significativa.

CONSUMI DI ENERGIA

GRI 302-1 GRI 302-3

La politica aziendale di riduzione degli impatti ambientali trova un riscontro positivo innanzitutto nei livelli di consumo di energia elettrica, diesel e metano.

Per Tper i consumi energetici (e quindi gli impatti ambientali), come per le altre aziende di trasporto pubblico, sono determinati in maniera preponderante dagli usi per autotrazione che, mediamente, rappresentano dal 75% al 90% dei consumi e delle conseguenti emissioni (Fonte ASSTRA).

Per molte aziende del trasporto pubblico locale, i consumi energetici complessivi risultano in aumento negli ultimi anni, in quanto il servizio offerto viene progressivamente potenziato. La sfida è aumentare l'efficienza energetica riuscendo a diminuire i consumi di combustibile migliorando comunque il proprio standard competitivo. Di seguito si riportano i consumi complessivi divisi per ambito di utilizzo.

I dati presentati si riferiscono ai consumi diretti di energia. Non sono al momento compresi i dati dei consumi indiretti, relativi all'energia consumata da parte principalmente di fornitori, in particolare per l'esercizio di parte dei servizi di trasporto erogati da Tper. I dati in oggetto derivano da fonti non sotto il controllo di Tper e non è stato possibile, ai fini del presente documento, raccogliere tale informazione, disponibile al di fuori del perimetro di rendicontazione Tper.

Con riferimento ai partner, il dato si riferisce allo svolgimento del servizio di trasporto pubblico nei bacini di Bologna e Ferrara e non include i consumi generali per sedi e altro. I dati di seguito riportati includono nel perimetro di analisi le aziende controllate da Tper, inclusa SST, e i partner che svolgono il servizio nei bacini di Bologna e Ferrara attraverso le società consortili controllate TPB e TPF.



ENERGIA ELETTRICA (KWH)	2014	2015	2016	2017	2018
Trasporto (bus)	2.601.492	1.451.322	2.419.755	3.311.292	5.039.544
Trasporto (treni)	48.558.691	52.029.533	55.677.275	61.251.453	60.902.720
Kwh termici sedi e terminal	923.495	1.183.275	1.127.127	1.008.703	1.028.292
Sedi e altro	8.838.447	9.983.827	9.002.826	8.433.429	9.386.815
SST	-	-	-	-	-
Mafer	1.085.158	1.085.158	1.085.158	1.085.158	1.461.665
Dinazzano Po	383.204	383.204	383.204	383.204	383.204
Partner				-	-
Totale	62.390.487	66.116.319	69.695.345	75.473.239	78.202.240
Di cui da fonti rinnovabili	520.298	290.264	483.951	662.258	19.672.083

L'energia elettrica non è acquistata in regime di salvaguardia. Già dal 2017 Tper ha avviato un percorso per l'acquisto di energia elettrica "pulita", ovvero prodotta da fonti rinnovabili, partecipando al progetto IntercentER "Energia Elettrica 11".

Il ricorso a tale lotto ha comportato un sovrapprezzo (limitato) per ogni MW acquistato, comunque nei limiti del budget e in un'ottica di sforzo per la sostenibilità. A partire dal 1° gennaio 2018 filobus e impianti Tper funzionano pertanto al 100% con energia derivante da fonti rinnovabili.



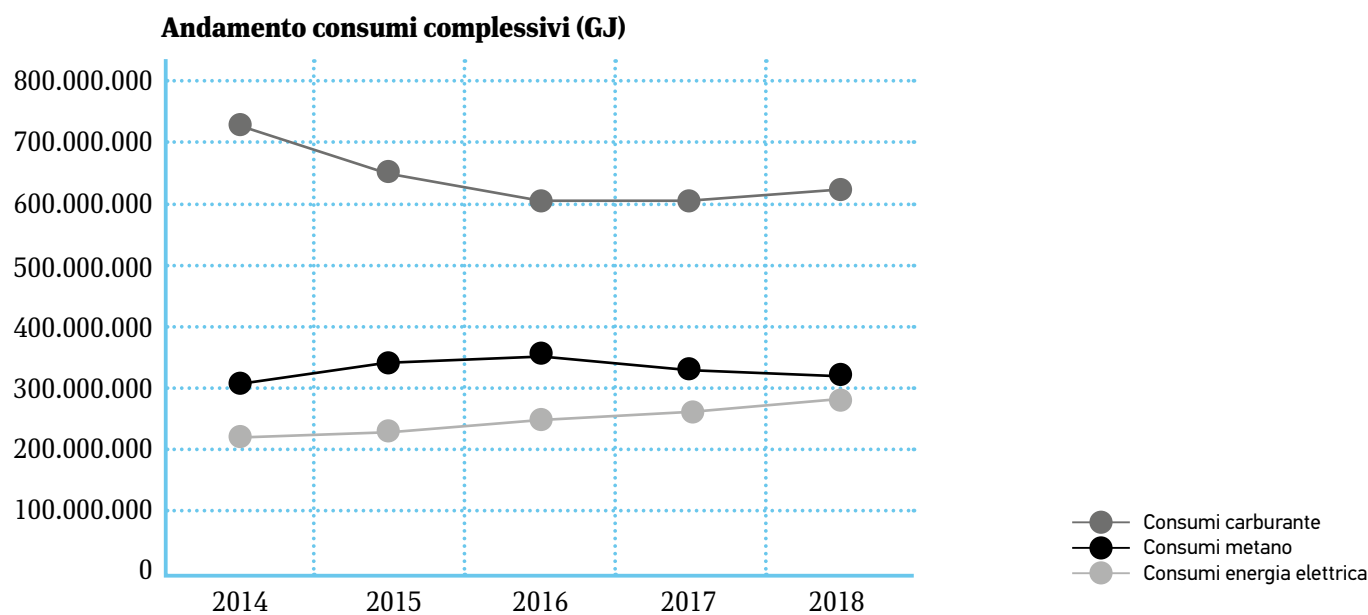
CARBURANTE AUTOTRAZIONE (TONNELLATE)	2014	2015	2016	2017	2018
Trasporto (bus)	10.602	9.524	8.954	9.022	9.192
Trasporto (treni)	2.970	2.105	1.650	1.313	1.517
Altri servizi mobilità (VAZ)	50	60	60	56	52
SST	99	99	99	99	99
Mafer	-	-	-	-	-
Dinazzano Po	1.362	1.362	1.390	1.413	1.511
Partner	2.039	2.039	2.039	2.039	2.144
Totale	17.122	15.188	14.193	13.941	14.515



CONSUMI METANO (MC)	2014	2015	2016	2017	2018
Trasporto (bus)	7.760.193	8.705.713	9.007.534	8.535.220	8.389.978
Altri servizi mobilità (include VAZ)	7.798	12.592	18.451	16.516	14.432
Sedi e altro	923.784	1.140.326	1.172.090	1.155.819	1.140.529
SST	37.077	37.077	37.077	37.077	37.077
Mafer	-	-	-	-	-
Dinazzano Po	18.631	18.631	18.631	18.631	18.631
Partner	18.351	18.351	18.351	18.351	21.391
Totale	8.766.834	9.933.690	10.273.134	9.782.614	9.623.038



TOTALE COMPLESSIVO CONSUMI ENERGIA (GJOULE)	2014	2015	2016	2017	2018
Trasporto	1.031.857	989.874	973.184	968.611	984.535
Altri servizi Mobilità (include Mafer)	6.309	6.890	7.092	6.879	7.984
Sedi e altro	131.470	144.008	142.596	140.511	147.677
Totale	1.169.636	1.140.772	1.122.872	1.116.001	1.140.196



Intensità consumo di energia

Di seguito si riportano gli indici di intensità relativi all'energia utilizzata. Nel conteggio sono esclusi i km percorsi con il car sharing.

A parità di energie utilizzate, Tper ha orientato la sua scelta verso forme di energia più sostenibili.

INDICE DI INTENSITÀ TPL		2014	2015	2016	2017	2018
Consumi energia	GJ	1.031.857	989.874	973.184	968.611	984.535
Km percorsi complessivamente	Km	49.168.556	49.168.556	49.168.556	49.168.556	49.865.865
Indice intensità / Intensity index	Gj/km	0,0210	0,0201	0,0198	0,0197	0,0197

INDICE DI INTENSITÀ COMPLESSIVO		2014	2015	2016	2017	2018
Consumi energia	GJ	1.169.636	1.140.772	1.122.872	1.116.001	1.140.196
Km percorsi complessivamente	Km	49.168.556	49.168.556	49.168.556	49.168.556	49.865.865
Indice intensità / Intensity index	Gj/km	0,024	0,023	0,023	0,023	0,023

EMISSIONI

GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4 GRI 305-6 GRI 305-7

Così come per la valutazione dei consumi, anche per le emissioni il perimetro di indagine comprende le aziende controllate, inclusa SST, e i partner.

Le tabelle mostrano, per le tipologie significative, i dati relativi alle emissioni dirette (Scope 1 GHG – GreenHouse Gas) unitamente a quelle indirette associate ai consumi dell'energia elettrica acquistata dalla rete (Scope 2 - GHG).

I dati quantitativi presentati, determinati sulla base di stime, si riferiscono nello specifico alle quantità di carburante per autotrazione e all'energia elettrica utilizzata dai mezzi della flotta Tper (gomma e ferro). I dati includono le emissioni per i consumi dei partner in particolare per l'esercizio di parte dei servizi di trasporto erogati nei bacini di Bologna e Ferrara (Scope 3).

Si segnala che la riduzione di emissioni tra il 2017 e il 2018 è stata significativamente provocata dal fatto che tutta l'energia elettrica acquistata da Tper per il trasporto automobilistico, le sedi e gli altri servizi deriva da fonti rinnovabili. Questo comporta un calo consistente delle emissioni, dal momento che nel calcolo le emissioni indirette, ovvero quelle derivanti alla fonte per la produzione di energia elettrica sono nulle, avendo acquistato energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili.

L'acquisto di energia elettrica nel settore ferroviario non è gestito invece da Tper. In sostanza, anche per il settore ferroviario le emissioni sul territorio per il trasporto elettrico sono pari a zero. Tuttavia nel conteggio si è considerato che la produzione di questa energia non provenga tutta da fonti rinnovabili, quindi è stato definito un conteggio delle emissioni globali considerando l'intera filiera.

Emissioni di CO2

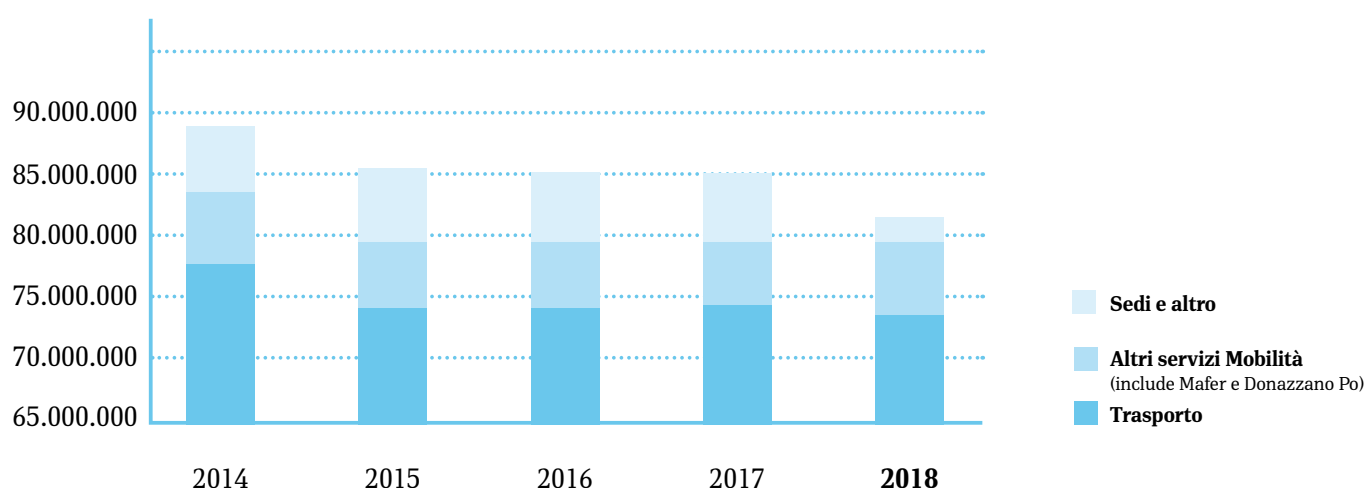
EMISSIONI COMPLESSIVE	2014	2015	2016	2017	2018
Trasporto	80.336.503	74.911.731	74.430.341	74.576.411	73.953.206
Altri servizi Mobilità	4.981.387	5.020.031	5.120.327	5.177.062	5.905.240
Sedi e altro	4.902.155	5.697.998	5.421.244	5.177.166	2.224.058
Totale emissioni	90.220.045	85.629.760	84.971.912	84.930.639	82.082.504
Andamento emissioni	-	-5,09%	-0,77%	-0,05%	-3,35%

Nel triennio, la riduzione complessiva di emissioni di CO2 è stata del 3,40%.

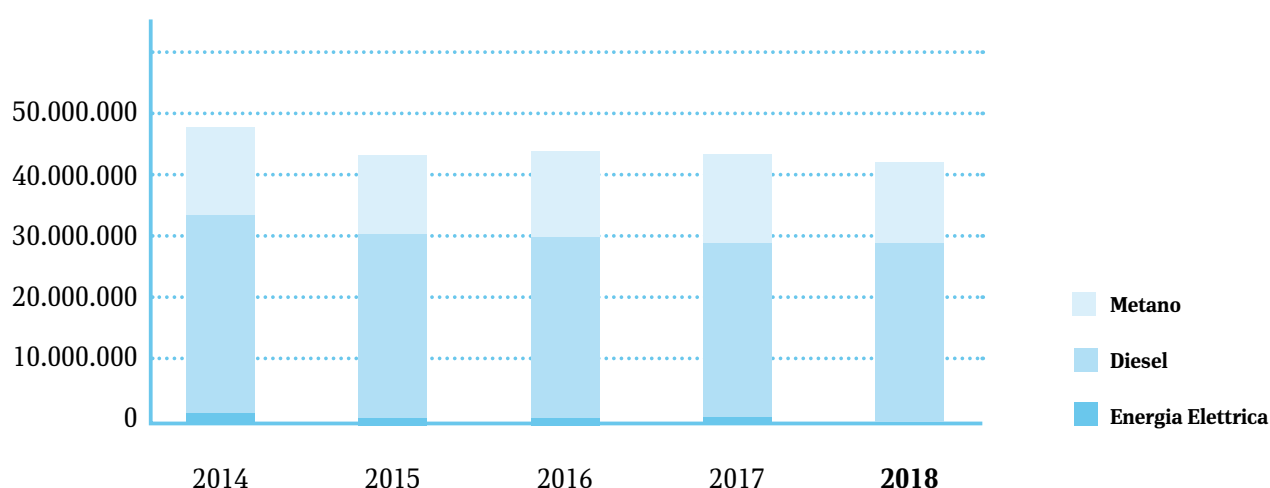
Considerando solo i bus si assiste al trend seguente.

SERVIZIO TPL (BUS)	2014	2015	2016	2017	2018
Energia Elettrica	823.372	459.343	765.852	1.048.024	-
Diesel	33.601.511	30.182.566	29.681.597	29.536.626	29.448.429
Metano	12.582.687	14.115.791	14.639.636	13.953.479	13.591.764
Totale emissioni	47.007.570	44.757.700	45.087.086	44.538.128	43.040.193
Andamento emissioni	-	-4,79%	0,74%	-1,22%	-3,36%

Emissioni complessive



Emissioni complessive servizio TPL

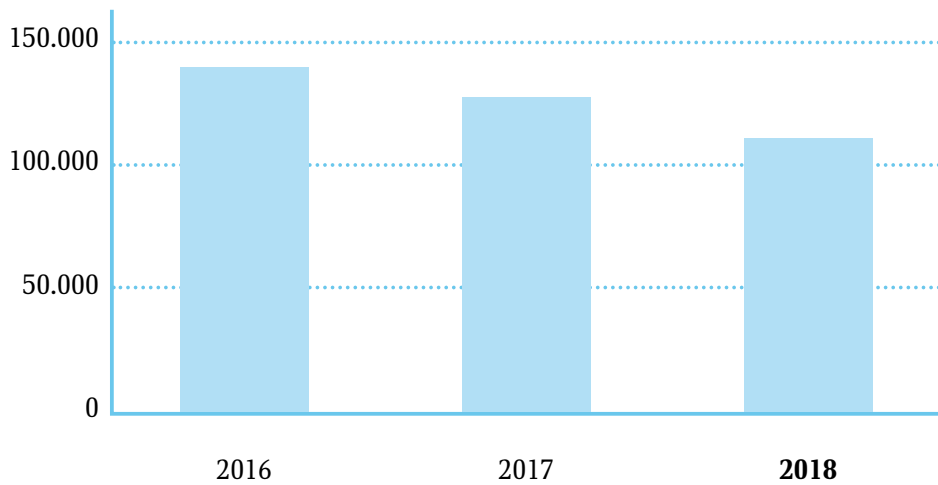


Nei paragrafi successivi si riportano anche le emissioni dannose per l'ambiente e per la salute umana. Tper infatti misura le emissioni di idrocarburi, monossidi di carbonio, particolati e ossido di azoto.

Emissioni dannose per l'ambiente

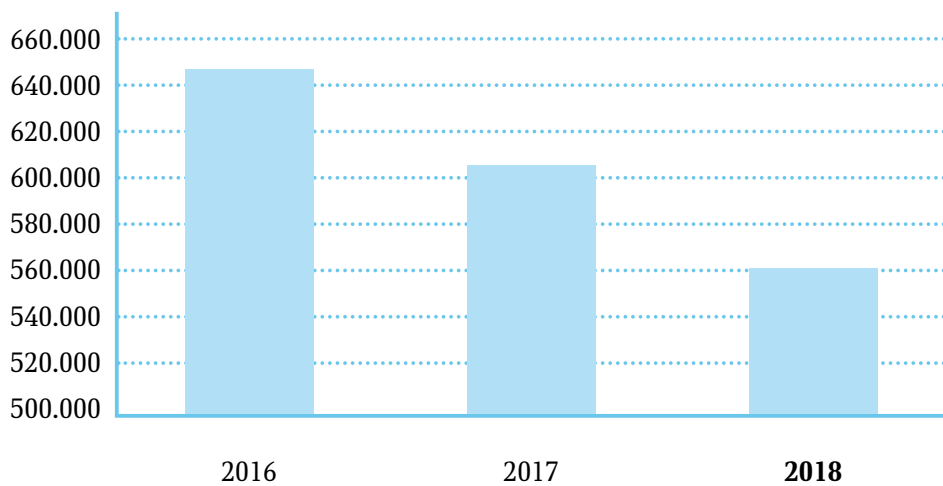
(Dati espressi in kg)	2018	2017	2016
Totale emissioni idrocarburi	108.891,96	125.143,29	135.528,24
Di cui non metanici	34.320,02	36.374,69	38.058,79
Andamento	-13%	-8%	-
Nel triennio	-20%	-	-

Andamento emissioni idrocarburi



	2018	2017	2016
Totale emissioni monossido di carbonio	560.277,15	603.867,82	643.658,77
Andamento	-7%	-6%	-
Nel triennio	-13%		

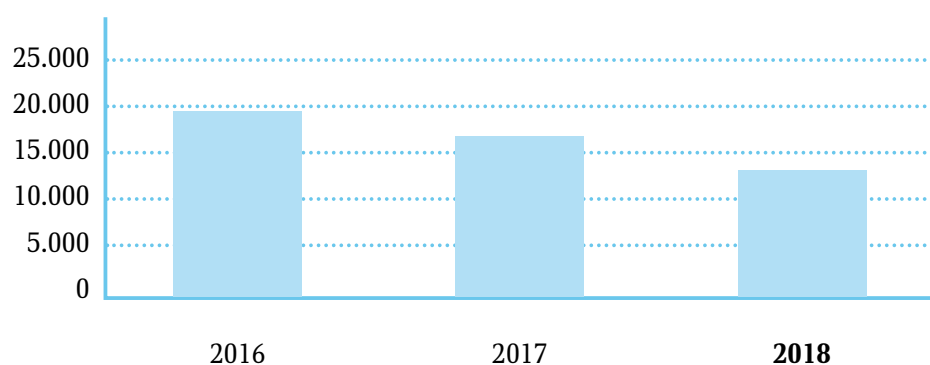
Andamento emissioni monossido di carbonio



Emissioni dannose per la salute umana

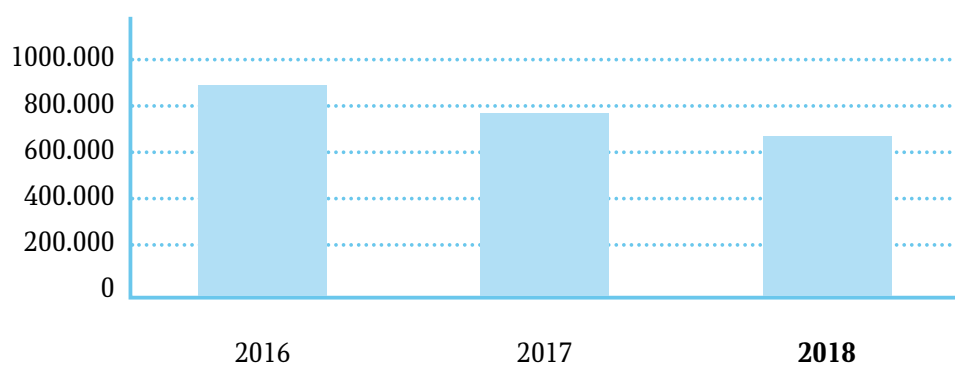
(Dati espressi in kg)	2018	2017	2016
Totale emissioni particolari	13.014,41	16.984,01	19.583,14
Andamento	-23%	-13%	
Nel triennio	-34%		

Andamento emissioni particolari



(Dati espressi in kg)	2018	2017	2016
Totale emissioni ossidi di ozono	662.978,78	776.799,82	848.515,39
Andamento	-15%	-8%	
Nel triennio	-22%		

Andamento emissioni particolari



Analogamente al dato relativo all'indice dell'intensità dell'energia, il dato viene presentato utilizzando i Km percorsi quale parametro di riferimento.

LA PERFORMANCE AMBIENTALE. IL CONTRIBUTO DI TPER ALLA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

GRI 302-4 GRI 302-5 GRI 305-5

Il tema della sostenibilità ambientale è estremamente rilevante per l'UE.

Già dal Libro Verde del 2007 "Verso una nuova cultura della mobilità urbana" si individuano le cinque sfide da affrontare per risolvere le criticità dei sistemi di trasporto dei centri urbani, e in particolare il tema della fluidificazione del traffico, del miglioramento della qualità dell'aria, gli incentivi alla diffusione della Smart Mobility, l'incremento dell'accessibilità e la riduzione dell'incidentalità stradale.

Il successivo Piano d'azione sulla mobilità urbana (2009) prevede 20 azioni specifiche orientate alla creazione di un efficiente sistema di trasporti e al rafforzamento della coesione sociale.

Si tratta di obiettivi e azioni di fatto confermati dal Libro Bianco della Commissione Europea del 2011 "Tabella di marcia verso uno spazio unico europeo dei trasporti - Per una politica dei trasporti competitiva e sostenibile", nel quale si definisce la strategia europea per i trasporti al 2050, in particolare con riferimento all'uso di carburanti sostenibili e alle emissioni dannose per l'ambiente (in termini di riscaldamento globale e inquinamento) e per la salute umana.

Per contrastare i pericolosi cambiamenti climatici i leader dell'Unione Europea hanno poi adottato nell'ottobre 2014 il Quadro 2030 per le politiche dell'energia e del clima che pone come obiettivo vincolante la riduzione di almeno il 40% rispetto ai livelli del 1990 delle emissioni di CO2 entro il 2030.

Questo obiettivo rientra anche nell'impegno sottoscritto dall'UE con l'Accordo di Parigi sui cambiamenti climatici. L'Accordo di Parigi in particolare individua i target e le scadenze da rispettare in termini di riduzioni delle emissioni inquinanti al fine di conseguire gli obiettivi per la tutela del clima.

Questo prevede un ripensamento globale dello sviluppo e delle abitudini di mobilità. I 196 Paesi partecipanti hanno dichiarato la volontà di limitare il riscaldamento atmosferico a meno di 2°C rispetto ai livelli preindustriali per arrivare ad un saldo zero delle emissioni di gas serra già entro il 2050. A seguito della stipula dell'Accordo, gli Stati membri dell'Unione Europea hanno decretato come obiettivo vincolante la riduzione del 40% delle emissioni di gas serra entro il 2030 rispetto alle emissioni del 1990.

La riduzione delle emissioni legate ai trasporti quindi rappresenta un settore cruciale per ridurre le emissioni complessive.

In questo la mobilità collettiva e condivisa rappresenta un'importante opportunità per il raggiungimento dei suddetti obiettivi.

Le azioni di Tper sono inquadrare nel rispetto degli obiettivi di sostenibilità stabiliti dai PUMS dei bacini in cui sono svolti i servizi di trasporto pubblico su gomma, e più in generale del PRIT regionale. La società è quindi soggetto attivo nel raggiungimento degli obiettivi previsti.

Tper, oltre a migliorare le sue performance negli anni in termini di riduzione del consumo di fonti fossili e riduzione delle emissioni, fornisce un'alternativa economica ed ecologica al trasporto con mezzi privati. L'utilizzo dei mezzi pubblici Tper in alternativa all'automobile consente infatti di risparmiare

- > 145.076 tonnellate di CO2 nel bacino di Bologna
- > 8.724 tonnellate di CO2 nel bacino di Ferrara
- > 7.657 tonnellate di CO2 per il trasporto ferroviario regionale gestito.

GESTIONE DEI RIFIUTI

GRI 306-2

Nel 2018 Tper ha prodotto complessivamente circa 1.567mila tonnellate di rifiuti, di cui circa 594mila classificati come non pericolosi.

Complessivamente nel 2018 circa il 68% dei rifiuti prodotti da Tper sono stati avviati ad attività di recupero (carta e cartoni, oli, batterie, materiali ferrosi e non ferrosi, veicoli in demolizione, ecc.), circa l'1,8% è rimasta in giacenza presso il produttore mentre la quota restante è stata smaltita secondo le disposizioni regolatorie vigenti.

L'andamento dei rifiuti prodotti nei diversi anni dipende dal numero di veicoli in demolizione, che incide sulle quantità di rifiuti complessivamente prodotti.

RIFIUTI PER TIPOLOGIA E METODO DI SMALTIMENTO (in tonnellate)	2016	2017	2018
Rifiuti pericolosi			
Riciclaggio - recupero	848.388	610.209	617.805
Smaltimento	529.852	316.598	355.207
Totale rifiuti pericolosi	1.378.240	926.807	973.012
Rifiuti non pericolosi			
Riciclaggio	512.871	454.115	449.656
Smaltimento	139.400	81.339	115.439
Stoccaggio	-	-	28.980
Altri	-	184	-
Totale rifiuti non pericolosi	652.271	535.638	594.075
Totale	2.030.511	1.462.445	1.567.087

RIFIUTI PRODOTTI (in migliaia di tonnellate)	2016	2017	2018
Da Gestione complessiva	2.015	1.462	1.567
Di cui avviati a recupero	1.370	961	1.067
Di cui smaltiti	672	489	471
Di cui pericolosi	1.376	927	973

Tper non si occupa del trasporto di rifiuti pericolosi, così come non effettua scarichi in bacini idrici classificabili come rilevanti (ovvero volumi di scarico rappresentativi di almeno il 5% del volume complessivo del bacino) o che insistono su bacini idrici all'interno di aree di alto valore sotto il profilo della biodiversità (aree protette).

RISORSE IDRICHE

GRI 303-1

Il dato relativo ai consumi idrici si attesta a circa 46mila mc di acqua utilizzata nel 2018, dato in calo rispetto a quello del 2017 (49mila mc). L'acqua utilizzata deriva dalla rete di distribuzione idrica locale.

PRELIEVI DI RISORSE IDRICHE (Per fonte di approvvigionamento - mc)	2015	2016	2017	2018
Da acquedotti pubblici	66.584	52.710	49.156	45.542
Da altre fonti	-	-	-	-
Totale	66.584	52.710	49.156	45.542

I depositi di maggiori dimensioni sono dotati di impianti di trattamento delle acque prima dello scarico e di sistemi che consentano il riutilizzo di un volume significativo delle risorse idriche a valle del trattamento, nello specifico per il lavaggio dei veicoli. Tper ha agito anche per garantire una maggiore sostenibilità degli scarichi idrici. Oggi, a seguito di vari interventi che sono stati attuati soprattutto presso il deposito, tutti gli scarichi idrici sono monitorati e godono di autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura in conformità alle norme vigenti.

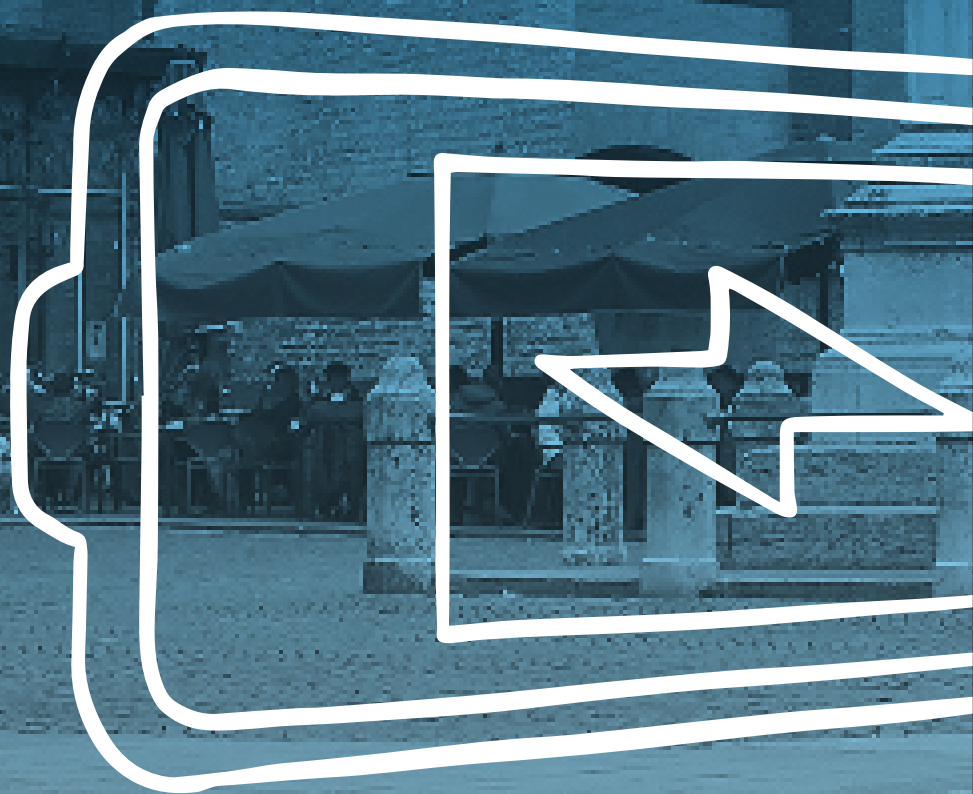
BIODIVERSITÀ

La Biodiversità è la varietà degli esseri viventi che popolano la Terra, e si misura a livello di geni, di specie, di popolazioni e di ecosistemi. Una varietà di organismi, esseri, piante, animali ed ecosistemi tutti legati l'uno all'altro, tutti indispensabili. Grazie alla biodiversità la Natura è in grado di fornire cibo, acqua, energia e risorse per la nostra vita quotidiana. La biodiversità garantisce la sopravvivenza della vita sulla Terra ed ogni organizzazione ha il dovere di preservare l'ambiente e le risorse della Terra per le generazioni future (Fonte: WWF Italia).

Tenuto conto di quanto richiesto dagli specifici GRI Standard dedicati a tale area, le tematiche inerenti la biodiversità, così importanti per uno sviluppo effettivamente sostenibile a livello globale, non rivestono specifica e particolare rilevanza rispetto alle caratteristiche dell'attività del Gruppo Tper. Il ruolo di Tper rispetto agli aspetti legati ai cambiamenti climatici (si veda il paragrafo su emissioni) contribuisce indirettamente ad influenzare anche la tutela della biodiversità.

I FORNITORI

6.





CORRENTE

FT-679AJ

CORRENTE
CORRENTE

I FORNITORI

GRI 102-9 GRI 102-10 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 308-1 GRI 412-1 GRI 414-1

La gestione responsabile della catena di fornitura

I fornitori sono parte fondamentale del processo produttivo e Tper agisce nei loro confronti con trasparenza e valorizzando ove possibile il contributo tecnico e innovativo.

I principi generali dei rapporti con i fornitori sono regolati in primo luogo dal Codice Etico, che Tper porta a conoscenza dei fornitori, attraverso le iniziative previste nel programma di comunicazione e diffusione del medesimo. Le violazioni dei principi generali del Codice da parte dei fornitori comportano la facoltà di azionare clausole risolutive espresse inserite nei singoli contratti di fornitura insieme alla prestazione di specifiche dichiarazioni in ordine alla conoscenza dei principi contenuti nel Codice e all'assunzione dell'obbligo di rispettare tali principi.

In quanto Impresa Pubblica operante nei settori speciali, Tper applica le norme nazionali di riferimento (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture) per gli acquisti connessi alle attività svolte e presidia le strategie di acquisto e la relazione con la catena di fornitura attraverso la Funzione Gare e Qualificazione Fornitori. Tper ha inoltre predisposto un Regolamento per disciplinare le modalità di acquisto di lavori, forniture e servizi di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria.

Le procedure di selezione prevedono la pubblicità degli avvisi e l'informazione sull'esito della procedura. I regimi di pubblicità dipendono da importi e natura dell'appalto e, nel rispetto delle normative nazionali e comunitarie, le procedure sono improntate a criteri di snellezza per rispettare principi di economicità, efficacia, ed efficienza.

La selezione dei fornitori avviene quindi tramite procedure chiare e certe, basate su criteri oggettivi quali la qualità dei prodotti e dei servizi offerti e la competitività della proposta, prestando attenzione a remunerare equamente le prestazioni richieste. Nel valutare l'aggiudicazione degli appalti Tper adotta due criteri:

- > L'aggiudicazione al massimo ribasso viene utilizzata nei casi in cui l'impresa fornisca in modo dettagliato le specifiche tecniche del bene o servizio da acquistare, e valuta in questo caso l'offerta a minore impatto economico
- > L'aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa si ha nei casi in cui l'attenzione dell'azienda è focalizzata sul contributo tecnico che il fornitore può offrire. In questo caso si definiscono in primo luogo i requisiti di competenza che le aziende devono avere per poter partecipare; successivamente si prendono in considerazione gli aspetti tecnici dell'offerta, mentre il contenuto economico è l'ultimo aspetto ad essere valutato.

Il secondo approccio risulta preferito in tutti i casi in cui si ritiene che un apporto specialistico del fornitore possa portare valore aggiunto all'azienda.

Al di sotto delle soglie segnalate il regolamento prevede di applicare procedure di affidamento semplificate in relazione al modesto valore del contratto che prevede l'interpello di almeno tre oppure cinque imprese.

Una peculiarità dell'attività di Tper in materia è determinata dalle procedure di acquisto dei carburanti, che rappresentano la voce più rilevante dei costi per forniture. A inizio di ogni anno si esegue una fase di prequalifica dei fornitori, che permette anche a nuovi operatori di avviare una collaborazione con Tper. I fornitori qualificati sono quelli a cui si rivolge l'azienda per fare le proprie richieste di offerta, che in questo ambito sono quasi giornaliere, per adattarsi ai continui cambiamenti del prezzo del carburante. Le proposte dei fornitori arrivano il giorno dopo la richiesta e la fornitura viene attivata il giorno ancora successivo con il fornitore prescelto in base alla convenienza economica.

Nel processo di scelta dei mezzi da acquistare da diversi anni Tper adotta una logica “life cycle costing”, che consente di pianificare consapevolmente gli investimenti e l’utilizzo delle risorse nel lungo periodo, con particolare attenzione ai pezzi di ricambio dei veicoli. L’impegno della Funzione Gare e Qualificazione Fornitori è attualmente rivolto alla strutturazione di un albo dei fornitori con il quale mettere a sistema le informazioni e supportare la fase di qualificazione degli stessi.

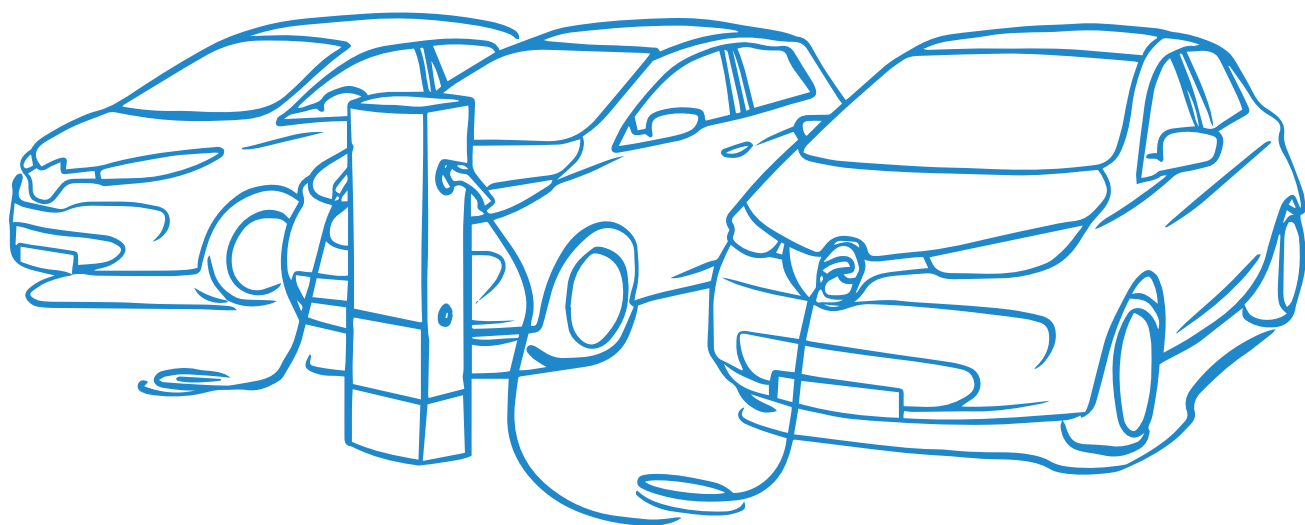
Tper ha inoltre adottato un Regolamento interno per l’affidamento di incarichi professionali, improntato agli stessi obiettivi di efficienza, trasparenza e agevolazione della concorrenza.

Tper aderisce a INTERCENT-ER, l’Agenzia regionale per lo sviluppo dei mercati telematici che svolge un ruolo di centrale di acquisto.

Nel caso di alcuni specifici investimenti, finanziati con risorse pubbliche, Tper ha assunto un ruolo di “centrale di acquisto” rispetto ad altre aziende del TPL del territorio. Nello specifico, Tper ha coordinato l’acquisto di nuovo materiale rotabile anche per le società di trasporto degli altri bacini dell’Emilia-Romagna.

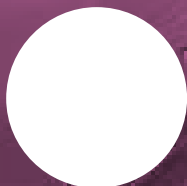
Con specifico riferimento agli aspetti di carattere sociale ed ambientale, si chiede espressamente ai fornitori di aderire al Codice Etico di Tper.

All’interno della supply chain di Tper non risultano casi di fornitori con significative problematiche in materia di libertà di associazione sindacale, lavoro minorile, condizioni di lavoro forzato, rispetto dei diritti umani.



I CLIENTI

7





entrata entrance

Entrata
di Via
di Via
di Via
di Via

17

I CLIENTI

GRI 103-2 GRI 103-2

Nel settore dei servizi pubblici è centrale la questione della trasformazione da utenti a clienti, ovvero da soggetti che usufruiscono del servizio pubblico erogato a soggetti che scelgono proprio quel servizio. L'obiettivo è quello di fornire sempre più voce e consapevolezza al consumatore, con un ruolo quindi attivo nell'erogazione del servizio e del modellamento del servizio stesso secondo le aspettative di qualità da rendere coerentemente con i contratti di servizio esistenti.

Non bisogna tuttavia dimenticare la natura anche sociale del servizio pubblico, ed è pertanto necessario garantire che anche attraverso il corretto dialogo fra regolatori e gestori si riesca a offrire non solo la massima qualità, ma anche il giusto prezzo.

Tper ha l'obiettivo di assicurare efficienza ed efficacia ai fruitori attuali o potenziali dei servizi offerti, e per questo dialoga con gli organismi che li rappresentano in forma associata, quali associazioni dei consumatori, ambientaliste e per la tutela di soggetti in condizioni di fragilità. Tper è impegnata nel suo percorso per:

- > Intensificare i canali attraverso i quali fornire informazioni all'utenza e raccogliere i feed-back
- > Migliorare la capacità di rispondere alle diverse sollecitazioni.

Il Gruppo Tper ritiene di particolare efficacia il confronto con le associazioni che rappresentano gli utenti e per questo collabora in modo permanente e continuativo con i Comitati Consultivi degli Utenti (previsti per legge come organismo da attivare presso le Agenzie della Mobilità per discutere i temi del trasporto pubblico locale) e con le associazioni che rappresentano gli interessi di particolari categorie di persone, quali le associazioni di volontariato e quelle dedicate in modo specifico a chi è portatore di diversi tipi di disabilità. Con tutti si è operato per un confronto relativo alle scelte fatte negli ultimi anni da parte dell'azienda, con l'obiettivo di migliorare la consapevolezza degli utenti sulle regole e come occasione per raccogliere osservazioni, suggerimenti e opinioni da parte degli stessi.



LA DISTRIBUZIONE DEI TITOLI DI VIAGGIO

Tper offre ai propri Clienti diverse modalità per l'acquisto di biglietti e abbonamenti per il servizio di trasporto.

Le biglietterie aziendali: i Punti Tper

I punti Tper sono a disposizione dei clienti a Bologna, Ferrara e Imola. Il cliente può farvi riferimento per ogni richiesta relativa al trasporto pubblico e alle diverse forme di mobilità: informazioni, titoli di viaggio e sosta, abbonamenti e tanto altro ancora.

Rivendite

È possibile trovare i titoli di viaggio Tper presso una rete di oltre 1500 esercizi convenzionati.

Biglietterie automatiche self-service

Tper mette a disposizione dei propri utenti una rete di emettitrici automatiche, per una distribuzione capillare dei propri titoli di viaggio sul territorio.

Sportelli Bancomat - Home banking

Con l'introduzione delle tessere a microchip, Tper ha esteso le possibilità di rinnovo degli abbonamenti. È possibile ricaricare il proprio abbonamento presso tutti gli sportelli Bancomat della rete Unicredit e Carisbo / Gruppo Intesa Sanpaolo o utilizzando i rispettivi home banking dei siti internet delle banche.

Sito Internet

Dal 2012 i titoli a microchip si possono richiedere dal sito internet di Tper (nuove emissioni) e si possono ricaricare direttamente da casa.

Vendita a bordo - emettitrice a bordo

Come regola generale, i titoli di viaggio devono essere acquistati prima di salire a bordo. È tuttavia possibile anche l'acquisto di biglietti a bordo. In questo caso i biglietti acquistati a bordo sono emessi con sovrapprezzo.

Applicazioni

Con le App MUVER e ROGER è possibile acquistare titoli di viaggio direttamente con lo smartphone.

LA QUALITÀ DEI SERVIZI

GRI 416-1 GRI 416-2 GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 417-3

Un servizio di qualità per il trasporto pubblico locale è composto da diversi aspetti, cui Tper presta costante attenzione e su cui investe per operare nel rispetto degli standard qualitativi presentati nella Carta dei Servizi compatibilmente con l'obiettivo di sostenibilità economica. È necessario occuparsi non solo di garantire il rispetto della qualità prevista negli standard di servizio, come concordati con l'agenzia della mobilità, ma anche della qualità percepita dagli utenti, misurando l'apprezzamento e la soddisfazione attraverso indagini di customer satisfaction o di mystery client.

Per garantire massima visibilità alla qualità dei servizi prevista, Tper provvede annualmente all'aggiornamento della carta dei servizi, in cui sono indicati agli utenti i propri diritti e i servizi minimi garantiti. Attraverso le indagini invece viene monitorata la qualità effettivamente percepita con riferimento ad aspetti come il confort dei mezzi, la regolarità, la puntualità, l'accessibilità al servizio, la trasparenza e la completezza delle informazioni fornite.

Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente. La Carta supporta così la qualità dei servizi, favorendo una maggiore partecipazione dei destinatari. La carta dei servizi di Tper è stata redatta ai sensi dell'art 16 della Costituzione, tenendo conto delle norme nazionali e dei principi stabiliti dalla Carta Verde europea.

I principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e su cui la Carta deve fornire informazione, sono quelli di:

- > Eguaglianza dei diritti degli utenti
- > Imparzialità dei soggetti erogatori
- > Continuità del servizio erogato
- > Partecipazione degli utenti
- > Efficienza ed efficacia del servizio.

Gli impegni esplicitati nella Carta dei Servizi sono determinati in parte significativa dai contenuti individuati dal contratto di servizio tra l'Ente concessionario e il soggetto gestore, che definisce le linee guida e le caratteristiche del servizio pubblico. L'obiettivo di Tper è strutturare la Carta dei Servizi sempre di più come strumento di relazione con gli utenti e la collettività, in modo da attivare un confronto ed una comunicazione permanente.

Qualità dei mezzi, comfort, pulizia

Nel 2018 l'età media del parco mezzi è pari a 12,8 anni (di cui filobus 8,9 anni), in calo rispetto all'anno precedente. Gli investimenti in corso e quelli programmati contribuiranno a migliorare ulteriormente tale indicatore, mentre la manutenzione continuamente svolta sui mezzi consente di mantenere il materiale in uno stato di buona qualità e funzionalità.

Nel settore del trasporto pubblico ferroviario gestito da Tper si evidenzia un'età media molto bassa (pari a 4 anni) per i mezzi di proprietà di Tper. Gli investimenti effettuati con l'acquisto di nuovi treni hanno infatti consentito un significativo miglioramento qualitativo del materiale rotabile a disposizione.

La manutenzione costante garantisce la sicurezza del servizio e un buon livello di affidabilità. Tper assicura inoltre la pulizia dei propri mezzi con un intervento interno ordinario almeno giornaliero, una sanificazione periodica e una pulizia a fondo programmata di primo e secondo livello.

Accessibilità

L'accessibilità testimonia la capacità dell'azienda di avere cura per gli utenti che hanno necessità peculiari. La maggior parte dei mezzi Tper dispone di soluzioni per favorire l'accesso a passeggeri con difficoltà nella deambulazione o a chi accompagna bambini. In particolare dispone del pianale ribassato l'80% degli autobus.

La richiesta con 48 ore di anticipo della presenza di un mezzo attrezzato per trasportare passeggeri con disabilità su una specifica tratta è disponibile in tutte le linee extraurbane ed urbane senza alcun tipo di supplemento di prezzo rispetto le normali tariffe.

Nel corso del 2018 sono stati svolti incontri con il Comitato Utenti e con le associazioni che rappresentano i cittadini diversamente abili per individuare insieme le migliori soluzioni per favorire l'utilizzo del trasporto pubblico. Sulla base di un protocollo sottoscritto con l'Unione Italiana Ciechi, ad esempio, Tper in questi anni ha dotato le fermate di etichette braille che favoriscono l'accesso gratuito al sistema Hellobus e 750 mezzi dell'annuncio interno di prossima fermata e dell'annuncio esterno di linea e destinazione.

Supporto per i viaggiatori a ridotta mobilità

Per i viaggiatori a ridotta mobilità sono state adottate una serie di misure volte ad agevolare il viaggio. Le misure riguardano sia direttamente i mezzi, resi più funzionali, sia le informazioni fornite. Nello specifico:

- > Bus con pedana
- > Treni senza barriere
- > Informazioni alle fermate attraverso le paline elettroniche, che forniscono notizie sull'arrivo dei bus nonché l'informazione relativa alla presenza di pedana
- > Predisposizione di applicazioni che informano sull'arrivo dei bus e forniscono notizie anche sulla presenza di pedana nei bus in arrivo (per il dettaglio delle applicazioni <http://www.Tper.it/apps>).

Tutti gli investimenti per materiale rotabile tengono conto delle esigenze di mobilità e accessibilità degli utenti.

COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE, ASCOLTO

GRI 416-1 GRI 416-2 GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 417-3

Tper si è impegnata in questi anni ad arricchire i canali di ascolto e informazione verso gli utenti, in particolare con la strutturazione di canali digitali che consentano di raggiungere gli utenti in modo diffuso e tempestivo.

Il sito web di Tper riceve oltre 15.000 accessi al giorno, grazie alla quantità dei contenuti offerti, l'aggiornamento delle informazioni sulle linee in tempo reale e l'accessibilità via mobile. L'azienda ha sviluppato anche una propria App che consente di effettuare ricariche per gli abbonamenti per il servizio di trasporto su gomma e una per il servizio ferroviario, che indica, tra le altre cose, fermate e coincidenze.

Tper mette a disposizione sul proprio sito gli open data, che possono essere utilizzati liberamente per lo sviluppo di applicazioni. Tutte le informazioni sono consultabili anche su smartphone utilizzando diverse App reperibili sul sito aziendale e utilizzabili in ambiente Apple, Android e Windows.

Il servizio Hellobus è disponibile a tutte le fermate e permette agli utenti che ne fanno richiesta di ricevere informazioni via SMS sui tempi di arrivo del bus e sul livello di accessibilità del mezzo che sta per giungere alla propria fermata.



SICUREZZA

GRI 416-1 GRI 416-2 GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 417-3

La sicurezza degli utenti del trasporto pubblico è garantita sia da una serie di procedure che consentono la riduzione dei tempi di pronto intervento/soccorso, sia dai notevoli investimenti in dotazioni tecnologiche, effettuati già a partire dalla metà degli anni '90. In particolare il sistema di telecontrollo (AVM – Automatic Vehicle Monitoring), che è esteso all'intera flotta aziendale, consente il monitoraggio dei mezzi in servizio e la comunicazione fra Centrale Operativa ed autisti tramite il sistema radio di bordo. Per quanto concerne la gestione delle flotte di veicoli in servizio di trasporto pubblico di linea, le funzionalità di questo sistema consentono l'ottimizzazione dei servizi in caso di eventi perturbanti, garantendo una visione di insieme delle reali condizioni d'esercizio, una migliore definizione delle strategie di eventuali interventi regolatori, la possibilità della centrale operativa di comunicare ai singoli bus o a gruppi di veicoli le conseguenti istruzioni operative. Allo stesso modo, il sistema permette la migliore prevenzione e gestione delle avarie meccaniche ai veicoli in servizio. Il sistema consente inoltre la raccolta automatica di dati preziosi per la pianificazione dei servizi.

Tutti gli autobus urbani sono dotati di una videocamera con microfono, integrati nel sistema di telecontrollo e posti nella zona del posto guida che, attivati dal conducente in caso di emergenza, consentono agli operatori di Centrale Operativa di vedere e sentire in tempo reale cosa sta accadendo a bordo bus; gli operatori di Centrale possono quindi in tempi minimi valutare la situazione, inviare personale di supporto o richiedere l'intervento alle Forze dell'Ordine.

Su tutta la flotta è inoltre installato un sistema di dispositivi di ripresa video esterna ed interna all'autobus in caso ad esempio di incidenti con altri veicoli, denominato "Road-Scan", in grado di attivarsi sia in modo automatico (collisioni, brusche frenate, ecc.) che manuale; il dispositivo permette la registrazione, della durata di qualche decina di secondi prima e dopo l'evento che ne ha provocato l'attivazione, di immagini relative alla zona immediatamente di fronte al bus e di buona parte della parte anteriore interna al bus, utili per ricostruire sia la possibile dinamica dei sinistri stradali che gli effetti degli stessi sui passeggeri. Tper ha infine sottoscritto con la Prefettura ed il Comune di Bologna un Protocollo d'intesa in materia di sicurezza del personale in servizio e degli utenti dei mezzi di trasporto pubblico, in base al quale l'Azienda si è impegnata a dotare gli autobus di futura immatricolazione della componentistica necessaria all'installazione di sistemi di videosorveglianza (cablaggi, nuove predisposizioni tecnologiche) che consentano la ripresa di immagini ad alta definizione relative all'intera zona del veicolo destinata ai passeggeri. I piani di investimento di Tper comprendono la fornitura della componentistica di bordo per dotare progressivamente l'intero parco mezzi del sistema di videosorveglianza. La raccolta ed il trattamento delle immagini viene effettuato nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

Sulla base del medesimo Protocollo d'Intesa, la Prefettura ed il Comune di Bologna si sono a loro volta impegnati al coordinamento tra Forze di Polizia (Polizia di Stato e Carabinieri) e Polizia Locale per un utilizzo ottimale delle risorse finalizzato alla predisposizione di servizi straordinari di controllo, sia per garantire la sicurezza del personale e degli utenti dei mezzi pubblici, sia per contrastare la commissione di quei reati che più frequentemente sono indicati come tipici dei servizi di trasporto collettivo (borseggi, aggressioni, molestie), sia infine per prevenire episodi di aggressione verbale e fisica ai danni di verificatori e autisti.

Un identico Protocollo di Intesa è stato sottoscritto, relativamente al bacino Ferrarese, con la Prefettura ed il Comune di Ferrara.

IL COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI

GRI 416-1 GRI 416-2 GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 417-3

I Comitati Consultivi degli Utenti (CCU) sono costituiti ai sensi dell'art. 17 della LR 30/98 per stabilire un canale di comunicazione continuativo tra gli utenti del trasporto pubblico locale e i soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi, con particolare riferimento al tema dell'organizzazione e funzionamento del servizio di trasporto pubblico, della sicurezza e qualità dei servizi. Il comitato si occupa inoltre di iniziative di informazione, corretta pubblicità, trasparenza e semplificazione delle forme di accesso ai servizi, correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali, proposte per migliorare i servizi di trasporto e la loro migliore integrazione con la mobilità privata, pareri sui principali progetti di riorganizzazione dei servizi di trasporto.

Il Comitato Consultivo degli Utenti è un istituto di partecipazione democratica ed è formato da componenti in rappresentanza delle Associazioni dei consumatori, delle associazioni sindacali dei pensionati, di quelle ambientaliste e di promozione sociale, degli invalidi, degli immigrati e degli utenti del trasporto pubblico provvisti di abbonamento.

Il Comitato è formato da:

- > Quattro componenti "stabili" selezionati fra gli iscritti alle Associazioni dei consumatori e utenti componenti il Registro regionale di cui all'art. 3, comma 3, della LR 45/92
- > Un componente "stabile" nominato dalla Sezione di Bologna della ONLUS Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti
- > Un componente "stabile" nominato dalla Consulta provinciale per il superamento dell'handicap
- > Un componente "stabile" nominato dall'Osservatorio provinciale delle immigrazioni
- > Un componente "stabile" nominato di concerto fra il Presidente dell'Associazione dei Dirigenti scolastici e il Presidente dell'Associazione delle Scuole autonome
- > Un componente "annuale" nominato ogni anno dalla Consulta degli studenti superiori
- > Tre componenti "annuali" sorteggiati ogni anno nel mese di gennaio tra gli utenti abbonati annuali al servizio di trasporto collettivo bolognese che ne abbiano fatto esplicita richiesta.

CUSTOMER SATISFACTION

GRI 416-1 GRI 416-2 GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 417-3

Gomma

Con cadenza annuale viene effettuata un'indagine di Customer Satisfaction relativamente al servizio offerto da Tper, distintamente per i bacini di Bologna e di Ferrara. Tale indagine consente una valutazione della percezione dei cittadini/clienti relativamente al servizio di trasporto pubblico di Bologna e Ferrara e una verifica della soddisfazione rispetto ai processi di miglioramento intrapresi.

Il campione è costituito in parte da abbonati annuali, estratti da Tper dal database dei propri abbonati, con un campionamento di tipo stratificato, ed in parte da residenti nella Provincia di Bologna, selezionati in modo casuale dalla società incaricata dell'indagine, al fine di avere le opinioni sia dei clienti abituali sia degli utilizzatori occasionali.

I questionari di rilevazione predisposti sono diversi per i due gruppi, in quanto agli abbonati viene sottoposta esclusivamente la sezione "Customer", mentre al campione estratto dalla popolazione sono proposte anche altre sezioni di carattere più generale, relative alle abitudini di spostamento e alla sosta. La sezione Customer è comunque la medesima per entrambi i collettivi, e quindi i risultati sono del tutto assimilabili e sono stati combinati tra loro utilizzando apposite procedure di ponderazione. La valutazione richiesta consiste nell'esprimere un voto da 1 a 10, oltre ad una valutazione complessiva del servizio, sulla base dell'esperienza di utilizzo avuta dall'intervistato nel corso dei 12 mesi precedenti, per ciascuno dei servizi offerti nel bacino di traffico considerato: urbano, suburbano/extraurbano, nei Bacini di Bologna, Imola e Ferrara.

I dati rilevati sono stati quindi elaborati, calcolando dei valori medi per ciascuno degli aspetti valutati, per tutti i servizi oggetti di indagine. Dall'esame dei dati emersi, per il 2018 si nota che tutti gli item hanno ottenuto valutazioni medie positive, ben superiori alla "sufficienza", con l'unica eccezione per "affollamento delle corse".

Per il servizio urbano di Bologna la media delle valutazioni è pari a 7,12, mentre il voto complessivo al servizio offerto è pari a 7,38. Per il servizio extraurbano del bacino di Bologna la media degli item rilevati è di 7,10, con una valutazione media espressa sul servizio pari a 7,16. Per il servizio urbano di Imola la media complessiva è di 7,36 mentre la valutazione generale sul servizio porta a 7,33.

Per il bacino di Ferrara, il servizio urbano è valutato come media complessiva 7,28 e come valutazione generale sul servizio 7,21. Per l'extraurbano il giudizio medio e complessivo coincidono: 7,15.

ASPETTO DEL SERVIZIO	BOLOGNA				IMOLA		FERRARA			
	URBANO		SUB/EXTRA URBANO		URBANO		URBANO		EXTRA URBANO	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,51	7,41	7,48	7,46	7,78	7,77	7,62	7,32	7,68	7,14
Puntualità (rispetto degli orari)	7,05	6,68	6,86	6,54	7,36	7,25	7,24	6,92	7,16	6,87
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,34	7,15	6,68	6,18	7,47	7,32	7,34	7,23	7,25	7,00
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,50	7,21	7,24	7,00	7,85	7,55	7,45	7,16	7,43	6,90
Comodità di fermate e collegamenti	7,75	7,62	7,36	7,25	7,61	7,74	7,63	7,11	7,48	6,92
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,36	6,90	7,11	6,73	7,59	6,88	7,38	6,74	7,02	6,65
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,93	6,37	7,13	6,77	7,10	6,96	7,21	6,70	7,04	6,71
Corse non affollate	5,02	4,79	5,22	4,95	5,19	5,14	6,37	6,57	5,90	6,18
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,31	6,98	7,49	7,18	7,60	7,61	7,57	7,11	7,39	6,91
Pulizia dei mezzi	6,62	6,15	6,86	6,31	7,27	6,96	6,64	6,73	6,50	6,55
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	7,02	6,54	6,82	6,44	7,07	7,02				
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,92	6,32	6,94	6,39	7,08	6,64	6,67	6,70	6,44	6,60
Condotta di guida degli autisti	7,31	6,78	7,56	7,26	7,73	7,23	7,68	7,17	7,70	7,17
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,81	6,47	7,48	7,29	7,78	7,81	7,42	6,69	7,63	6,75
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,45	7,08	7,50	7,32	7,78	7,70	7,69	7,09	7,81	6,85
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,63	7,39	7,31	7,12	7,36	7,24	7,51	6,96	7,57	6,73
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	7,16	6,53	7,15	6,61	7,33	7,03	7,12	6,70	6,53	6,44
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,60	7,20	7,62	7,40	7,65	7,55	7,76	7,16	7,71	7,09
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,24	6,83	7,38	6,95	7,54	7,29	7,29	6,95	7,18	6,87
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,80	5,95	6,72	6,11	6,98	6,41	6,82	6,42	6,46	6,30
MEDIA dei voti rilevati	7,12	6,72	7,10	6,76	7,36	7,16	7,28	6,92	7,15	6,77
Voto complessivo al servizio	7,38	7,00	7,16	6,96	7,33	7,42	7,21	7,09	7,15	6,92

Ferro

Nel corso del 2018 è stata svolta un'indagine sul servizio ferroviario regionale dell'Emilia-Romagna dal Servizio Studi e Statistica per la Programmazione Strategica – Direzione Generale della Città metropolitana di Bologna per conto di Tper, con l'obiettivo di misurare il grado di soddisfazione da parte degli utenti.

La rilevazione è stata svolta a bordo mezzo, tramite la distribuzione di questionari cartacei a tutti i passeggeri presenti sui treni oggetto di indagine, ed è stata effettuata nei giorni feriali dal 27 novembre al 3 dicembre 2018, nelle prime corse del mattino e del pomeriggio, quando è massima l'affluenza dell'utenza sistematica.

Per definire opportunamente i target di utenza e gli specifici bisogni si è tenuto conto di:

- > Informazioni socio-anagrafiche del passeggero
- > Stazioni di partenza e di arrivo
- > Modalità di afflusso e deflusso
- > Frequenza di utilizzo
- > Utilizzo e modalità di acquisto dei titoli di viaggio
- > Modalità di acquisizione delle informazioni.

Le tematiche indagate dai quesiti del questionario hanno riguardato principalmente i seguenti aspetti:

- > Customer satisfaction e valutazione complessiva
- > Vantaggi e svantaggi del viaggio in treno
- > Campagna di validazione
- > Comportamenti scorretti.

L'universo di riferimento è costituito dai passeggeri con più di 15 anni sulle seguenti tratte:

- > Bologna - Portomaggiore
- > Bologna - Vignola
- > Ferrara - Codigoro
- > Ferrara - Suzzara
- > Modena - Sassuolo
- > Sassuolo - Reggio Emilia
- > Reggio Emilia - Guastalla
- > Reggio Emilia - Ciano D'Enza
- > Parma - Suzzara.

Per ciascuna delle 9 tratte è stato effettuato un viaggio di andata e ritorno (ad esclusione della Sassuolo-Reggio Emilia), tranne che per le tratte di Bologna e per la Modena-Sassuolo per le quali sono stati sondati due convogli al fine di intercettare diverse tipologie di utenze. Il totale dei viaggi complessivi è pari a 12.

Nel complesso sono stati raccolti 1.256 questionari completi o parzialmente compilati, da un minimo di 74 (tratta Ferrara-Codigoro) ad un massimo di 259 (tratta Bologna-Vignola).

Buona parte delle linee sondate sono caratterizzate dalla preponderante presenza di giovani (oltre il 90%), principalmente studenti. Solo sulle linee di Bologna e sulla Modena-Sassuolo il mix delle età risulta più variegato. Le pendolazioni sistematiche studio (68%) e lavoro (24%) rappresentano le principali motivazioni di spostamento sulle tratte regionali. Stabile rispetto al 2017 la componente straniera, che si aggira in media intorno al 9% dei rispondenti.

Lo spostamento a piedi operato per raggiungere la stazione di partenza risulta la modalità prevalente rispetto all'automobile. Più della metà dei passeggeri poi raggiunge il luogo di destinazione a piedi e circa il 25% utilizza l'autobus.

La quota di utenza fidelizzata si attesta oltre il 37% (passeggeri per i quali il treno costituisce il

mezzo di spostamento preferito e come tale insostituibile). Per il 32% la scelta rappresenta un obbligo di cui farebbe anche a meno. Per il 27% il treno è un mezzo come un altro (indifferenti). Elevate fidelizzazioni si rilevano sulla linea Bologna-Vignola, che risulta anche la linea con il migliore indice di qualità percepita. D'altra parte su questa linea il servizio è svolto con mezzi nuovi di recente acquisizione, e questo incide molto sulla qualità del viaggio. Un buon livello di fidelizzazione si riscontra anche sulla linea Modena-Sassuolo. I più alti livelli di costrizione si registrano sulle linee reggiane e sulla Parma-Suzzara.

Rispetto all'indicazione di vantaggi e svantaggi dell'utilizzo del treno, emergono i seguenti aspetti:

VANTAGGI

Tranquillità, basso stress, relax (36% degli intervistati) senso di comodità legata sia all'utilizzo del tempo di viaggio per lavorare o studiare (30%) che alla comodità del viaggio in sé (26%), infine velocità dello spostamento (16%).

SVANTAGGI

Ritardi (61% di indicazioni ma con livelli che oltrepassano il 75% per alcune linee), tempistica dello spostamento, ovvero impiego di un tempo maggiore (26%), mancanza di autonomia o libertà di movimento (14%).

Il 51% degli utenti attribuisce complessivamente una valutazione positiva (sufficienza e piena promozione) al trasporto ferroviario regionale. Il voto medio attribuito al trasporto ferroviario regionale nel 2018 è pari a 5,3.

Le linee virtuose ottengono valutazioni complessivamente positive. Tra queste le due linee bolognesi con valutazioni lusinghiere ed in crescita rispetto al 2017: Bologna-Vignola raccoglie l'84% di voti tra il 6 e il 10 e un voto medio di 7; Bologna-Portomaggiore, più stabile, gode del 58% di voti tra il 6 e il 10 ed un voto medio di 5,7. La Parma-Suzzara, pur ottenendo una positiva performance valutativa, risulta in netto calo di 7 punti percentuali rispetto l'anno precedente: il voto medio scende da 5,8 a 5,3.

Le linee Ferrara-Suzzara, Ferrara-Codigoro e Reggio Emilia-Guastalla, pur registrando valutazioni di insufficienza comprese tra il 60-63%, segnano un recupero rispetto al 2017. Le linee Reggio Emilia-Ciano d'Enza, Sassuolo-Reggio Emilia presentano infine voti in continuità con l'anno precedente.

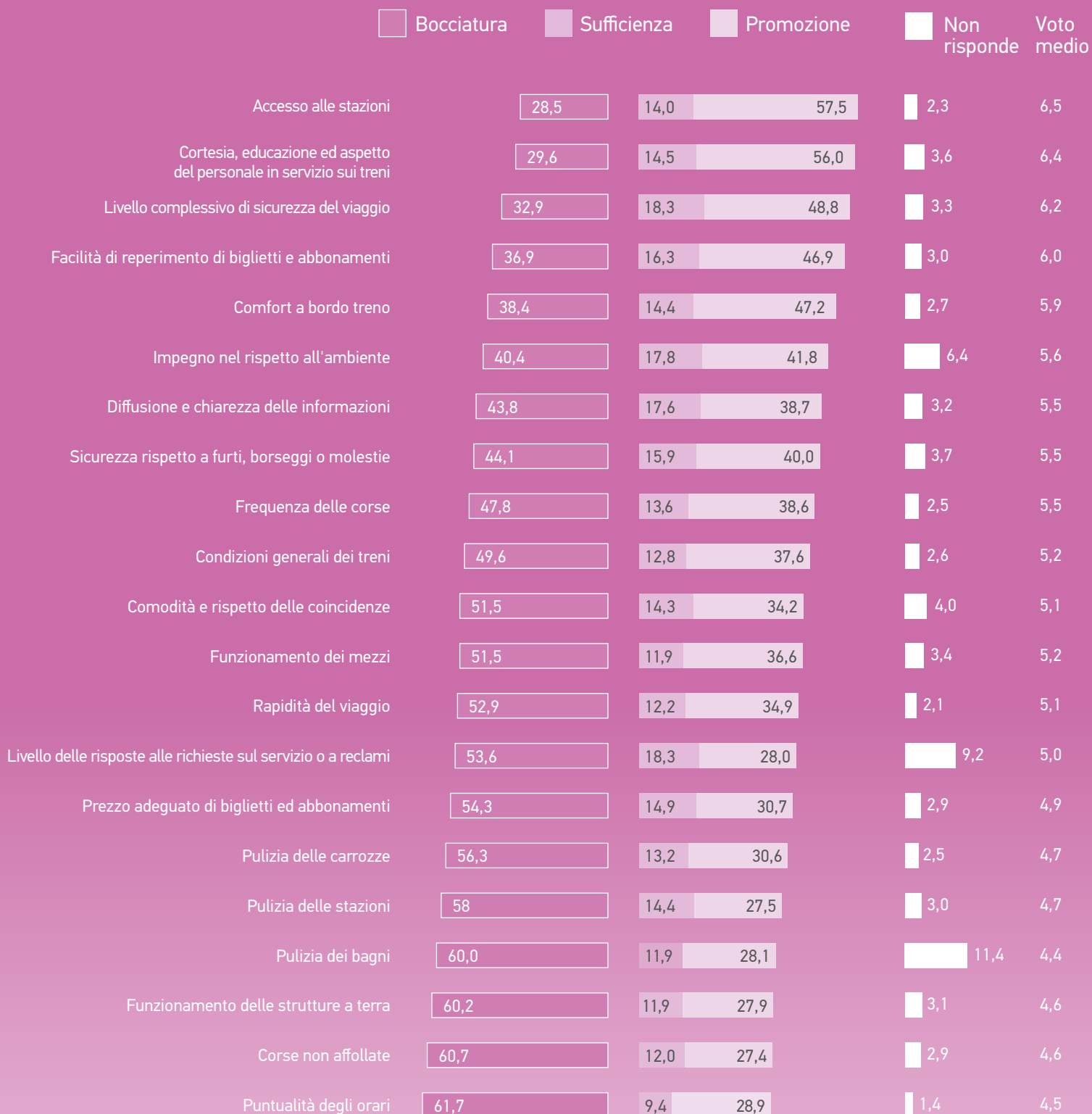
I punti di forza del servizio, premiati dai voti più elevati per l'intero campione, sono:

- > Accesso alle stazioni: buona valutazione in generale su tutte le linee. Soddisfazione ridotta sulla RE-Guastalla. Ottima la situazione di BO-Vignola
- > Personale di servizio: giudizi sempre positivi a parte l'insufficienza sulla RE-Ciano d'Enza. Le linee d'eccellenza BO-Vignola e MO-Sassuolo
- > Sicurezza del viaggio: buone valutazioni generali con una flessione sulla Sassuolo-RE. Eccellente la situazione di BO-Vignola
- > Reperimento dei titoli di viaggio: giudizi mediamente positivi. Si segnala una situazione particolarmente negativa sulla PR-Suzzara
- > Comfort: nel complesso prevalgono le promozioni ad eccezione della RE-Ciano d'Enza e delle ferraresi. Spiccano in positivo le valutazioni sulla BO-Vignola.

I punti di debolezza del servizio, con la maggiore concentrazione di voti al di sotto della sufficienza, sono (in ordine di maggiore gravità):

- > Puntualità
- > Affollamento
- > Funzionamento strutture a terra
- > Pulizia delle carrozze e dei bagni
- > Prezzo di biglietti e abbonamenti.

SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE - Soddisfazione complessiva del servizio (%)



Meccanismi di reclamo

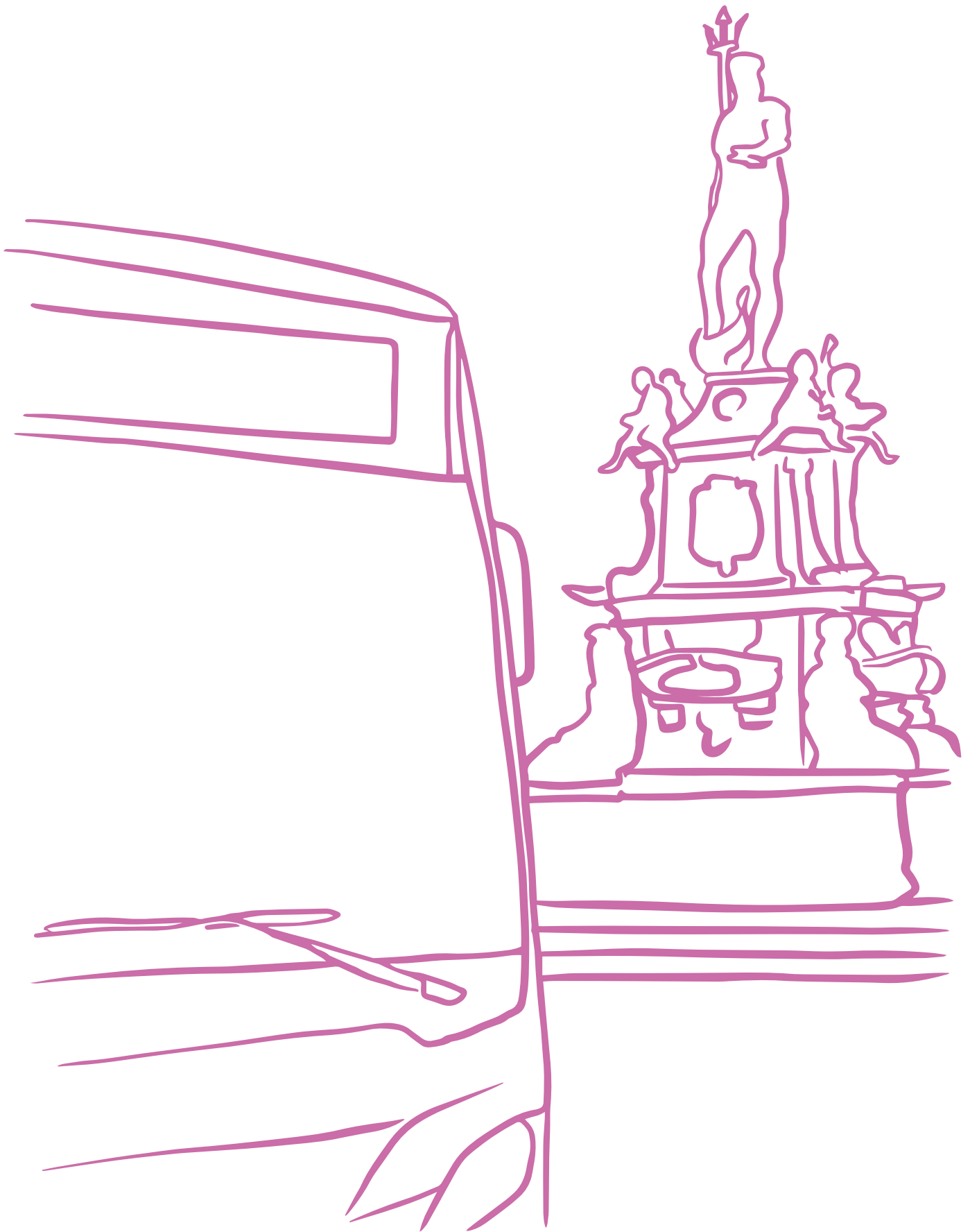
In caso di reclami Tper si impegna a fornire una risposta entro 30 giorni coinvolgendo i referenti aziendali interessati in base allo specifico tema, per fornire le informazioni più corrette ma anche per definire gli interventi necessari.

		2016	2017	2018
TOTALE SEGNALAZIONI		3.167	3.658	4.036
Di cui	Totale reclami automobilistico	2.701	3.022	3.328
	Totale reclami ferroviario	466	636	708
IN PARTICOLARE RELATIVI A				
Servizio	Frequenza o orario non rispettato	612	705	811
	Corsa non effettuata	336	371	457
Personale	Personale scortese	236	259	358
	Guida scorretta	193	209	214
	Fermata non effettuata	241	301	283
Lotta all'evasione		6	11	15
Validazione obbligatoria		-	-	8
Segnalazione positiva		47	-	45
Tempi di risposta medi ai reclami		21		

Il tempo medio di risposta è di 21 giorni. Gli ambiti principalmente interessati sono stati la puntualità ed il comportamento del personale.

Le segnalazioni degli utenti in relazione al trasporto su gomma sono stati 4.036 nel 2018, di cui 3.328 nel settore automobilistico e 708 nel settore ferroviario. Le segnalazioni riguardano principalmente il servizio (frequenza delle corse e rispetto degli orari), ma in alcuni casi viene segnalata anche la condotta del personale, in termini di cortesia, correttezza nella guida, effettuazione delle fermate.

Nel corso del tempo Tper ha registrato anche una crescita delle segnalazioni positive, forte indicatore della fidelizzazione dell'utenza che fornisce un contributo spontaneo molto gratificante e sicuramente utile per perfezionare nella direzione giusta il livello di servizio.



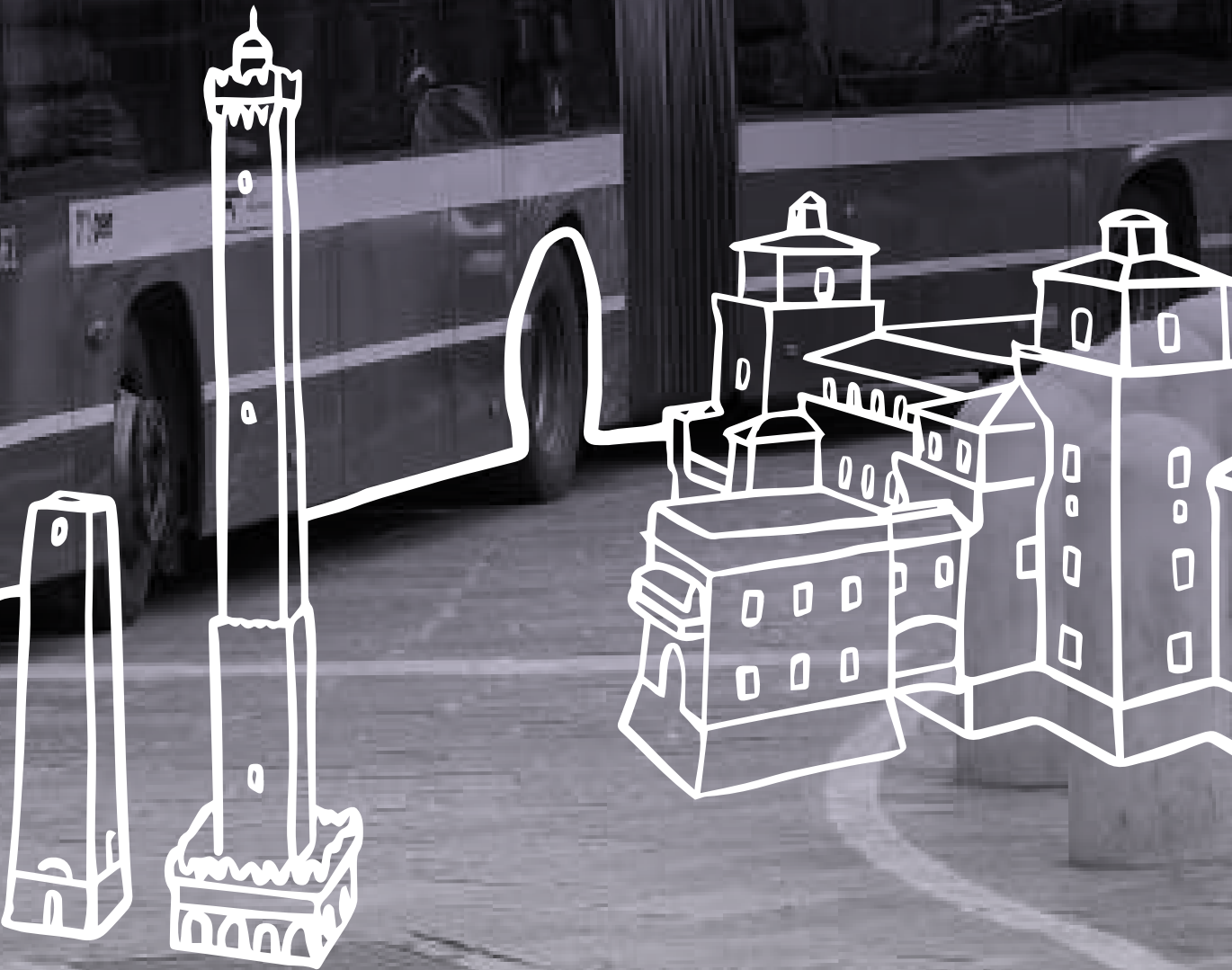
L'IMPEGNO DI TPER NEL TERRITORIO

8.





www.tper.it



L'IMPEGNO DI TPER NEL TERRITORIO

GRI 103-2 GRI 103-3

Tper è attenta allo sviluppo del territorio e della comunità in cui opera e promuove l'accessibilità al servizio e la sua diffusione il più possibile ampia e capillare, con l'obiettivo di migliorare le possibilità di scelta per gli spostamenti.

Alcune scelte di accessibilità sono di natura economica e sono definite come policy dai regolatori locali, in dialogo con l'azienda. Altre riguardano la cultura della mobilità e la diffusione del servizio e sono realizzate da Tper direttamente o in partnership con altri soggetti, talvolta come iniziative singole, altre volte in modo continuativo.

Per quanto riguarda l'accessibilità economica, si evidenzia innanzitutto come il costo del servizio collettivo sia inferiore rispetto all'utilizzo di mezzi propri, dal momento che non comporta un investimento iniziale (come acquistare un'automobile o uno scooter) o costi di mantenimento (assicurativi, di manutenzione, fiscali, di custodia) e garantisce un servizio a un prezzo calmierato (la totale copertura dei costi è garantita da corrispettivi pubblici, proprio per evitare di gravare con un costo eccessivo sull'utenza). La scelta del trasporto pubblico quindi già in partenza è una scelta di sicuro più economica rispetto ad altre.

Ad ogni modo, i regolatori locali definiscono sistemi tariffari che tengono conto delle diverse esigenze dell'utenza. In accordo con le istituzioni di riferimento, infatti, il sistema tariffario prevede forme di agevolazioni per alcune categorie d'utenza o addirittura la gratuità. I minori introiti derivanti da tali agevolazioni sono comunque compensati da risorse pubbliche come copertura di costi sociali. Per tener conto delle esigenze sociali più tipiche sono previste tariffe agevolative per chi ha meno di 27 anni o più di 70.

Nei comuni di Bologna, Casalecchio di Reno, Granarolo nell'Emilia e San Lazzaro di Savena l'uso del bus è gratuito per i giovanissimi studenti delle scuole elementari (generalmente bambini sotto i 10 anni). In particolare a Bologna, grazie a un contributo del Comune, viaggiano gratuitamente anche gli studenti delle scuole medie inferiori. Inoltre, in caso di utilizzo continuativo del mezzo, sono previste diverse soluzioni fidelizzanti che riducono ulteriormente il costo della singola corsa (biglietto giornaliero, city pass, eco pass, abbonamenti mensili e annuali). Da settembre 2018 anche gli studenti dell'ultimo anno della scuola secondaria di primo grado residenti a Ferrara viaggiano gratuitamente nell'area urbana del capoluogo estense grazie ad un contributo del comune medesimo.

La scelta delle tariffe da applicare non è una leva gestibile autonomamente dall'azienda: esse sono determinate, infatti, dal Contratto di Servizio che ha come obiettivo la tutela degli interessi dell'utenza a fronte dell'erogazione di un servizio di pubblica utilità.

I contratti di servizio oggi applicati prevedono periodici adeguamenti tariffari. Sia a Bologna sia a Ferrara nel 2013 è stata definita una tariffa di corsa singola urbana a tempo per il triennio successivo pari a 1,30 euro, lasciando invariati gli abbonamenti mensili e annuali, per aumentarne le vendite e fidelizzare i passeggeri. Nessun ulteriore aumento è stato effettuato dal 2013 fino al 2018. A Bologna e a Ferrara esiste, inoltre, la piena integrazione tariffaria per i servizi gestiti da Tper su gomma e su rete Fer, così come nei bacini Seta di Modena e Reggio Emilia con biglietto Seta. Infatti il sistema di tariffazione regionale integrata "Mi Muovo" consente l'utilizzo di un unico titolo di viaggio sui servizi TPB su gomma e sulle linee ferroviarie su rete di proprietà regionale. Il progetto prevede l'utilizzo di titoli di viaggio magnetici e a microchip in tutto il territorio regionale e la suddivisione del territorio in zone ai fini del controllo della tariffa, che si determina in base al numero di zone attraversate durante il viaggio. È in divenire il percorso concordato con le istituzioni per l'integrazione tariffaria.

Sul piano dell'accessibilità fisica bisogna considerare che un individuo che sia disabile, anziano o con passeggino, per rendere effettivo il proprio diritto di libero soggiorno e di libera mobilità, deve avere la libertà di spostamento all'interno del territorio. A difesa di tale diritto è risultato pertanto fondamentale rendere il servizio accessibile e fruibile da parte di tutta l'utenza.

A partire dal mese di settembre 2018 per iniziativa della Regione Emilia-Romagna chi sottoscrive un abbonamento mensile o annuale per una tratta ferroviaria può utilizzare il trasporto urbano della città di origine/destinazione.

COMUNITÀ LOCALI

GRI 413-1

Le comunità locali sono composte dalla popolazione che vive nelle zone in cui si opera e dalle sue forme associate. In quanto azienda pubblica locale che opera in concorrenza per il mercato, Tper svolge un'azione che ha un forte impatto sul territorio, presenta una forte riconoscibilità e può avere un impatto anche elevato sia sulla qualità della vita sia sullo sviluppo o la modifica di comportamenti.

Per tale ragione il primo impegno di Tper è un approccio trasparente e responsabile, che si evidenzia attraverso i vari canali comunicativi, tra cui il sito web. Inoltre Tper si rapporta con le organizzazioni di diverso tipo che rappresentano i cittadini per meglio comprendere le istanze e migliorare costantemente la propria capacità di fornire risposte efficaci.

L'impatto sul territorio

Quello del Trasporto Pubblico Locale è un settore di assoluta rilevanza per l'economia nazionale, dal momento che rientra nella più generale industria del trasporto, che a sua volta è il 5° settore per dimensione economica dell'industria italiana.

Ogni anno, in media, in Italia vengono trasportati circa 5,3 miliardi di passeggeri, vale a dire oltre 14 milioni di persone che si spostano giornalmente. Si tratta dunque di un'industria di rilievo, che genera ricavi complessivi che ammontano a 10,6 miliardi di euro.

Peraltro la spesa pubblica corrente per il TPL, pari a circa 7,2 miliardi di euro, è la seconda voce di spesa per le Regioni, dopo la sanità.

Il settore del trasporto pubblico ha natura strategica, che va oltre la mera dimensione economica dell'industria, dal momento che i sistemi di trasporto locali di qualità possono incidere sulla competitività complessiva di un paese, senza contare le esternalità positive in termini di tutela dell'ambiente e di qualità generale delle condizioni di vita.

Oltre ad avere un importante impatto economico, i trasporti hanno un ruolo fondamentale nella vita quotidiana dei cittadini: assicurano infatti il diritto fondamentale alla mobilità e contribuiscono a migliorare la competitività dell'economia nel suo complesso.

Un maggiore utilizzo del trasporto pubblico in alternativa all'uso di mezzi privati inoltre produrrebbe una serie di effetti positivi di natura economica, di possibile miglioramento della qualità della vita e ambientale. I benefici potrebbero essere così sintetizzati:

- > Riduzione della congestione stradale e del traffico
- > Miglioramento della qualità dell'aria
- > Riduzione dell'inquinamento acustico
- > Garanzia del diritto alla mobilità per disabili, anziani e studenti
- > Possibile alternativa "stress-free" all'automobile privata
- > Stimolo alla crescita economica
- > Convenienza economica per famiglie, imprese e collettività
- > Sicurezza
- > Garanzia di disponibilità
- > Risparmio economico
- > Minore costo della vita.

Abbonati e fidelizzazione

Tper ha consolidato nel corso degli ultimi anni la leva della premialità per riconoscere la fedeltà dei propri abbonati attraverso due modalità. La prima è quella di offrire dei vantaggi nel campo del tempo libero e del consumo: l'abbonamento Tper incorpora un valore in sé che permette di ottenere sconti, riduzioni e agevolazioni nei principali Teatri di Bologna, dei Musei, nella Cineteca e nelle principali manifestazioni di musica classica e contemporanea. La seconda modalità è quella di premiare gli abbonati che validano con regolarità il loro titolo di viaggio attraverso un concorso riservato a chi, tra di essi, si iscrive al Web Club Tper. Il Web Club intende promuovere una politica di fidelizzazione dei propri utenti più assidui, riservando loro offerte speciali dei partner dell'azienda o informazioni on line sulla mobilità più "personalizzate".

Attualmente sono circa 3000 gli abbonati Tper iscritti al Web Club. Nel corso del 2018 il concorso riservato agli abbonati "Valida e Vinci" ha permesso di distribuire 600 premi ad altrettanti abbonati.

I premi sono stati suddivisi in tre gruppi d'interesse: Teatro e Mostre, Sport, Musica Classica.

Per il gruppo Teatro e Mostre sono stati coinvolti: il Teatro Arena del Sole, il Teatro Duse, il Teatro Europa Auditorium, il Teatro delle Celebrazioni, il Palazzo dei Diamanti a Ferrara e il Palazzo Fava - Genus Bononiae. Per il gruppo Sport i partner sono stati il Bologna FC e la Spal di Ferrara. Infine per gli amanti della musica è stato possibile ai vincitori accedere agli spettacoli programmati dai calendari del Teatro Comunale, del Teatro Manzoni e del Teatro EBE Stignani di Imola.

I premi non richiesti o non assegnati, diversamente da quelli rifiutati, sono devoluti alla Associazione GRD Bologna Onlus (Genitori ragazzi affetti da sindrome di Down).

Sicurezza per gli over 65

Tper finanzia con un contributo economico un'iniziativa del Comune di Bologna in favore di persone di età superiore a 65 anni vittime di truffe e furti. Il progetto prevede l'erogazione diretta di contributi forfettari da parte del Comune (fino a dicembre 2020).

Accanto ai contributi, attraverso la collaborazione con Anteias, Volontariato Bologna e Associazione Rivivere, è attivo uno sportello gratuito di supporto psicologico per affrontare i traumi derivanti da furti, truffe e raggiri.

Il contributo prevede la copertura massima di 100 euro per sinistro, elevato a 500 nel giorno di ritiro della pensione. In presenza di furti con o senza scasso che determinano la necessità di intervenire per il ripristino di porte, serrature e finestre, è possibile ottenere un rimborso fino a un massimo di 300 euro su presentazione della fattura/ricevuta del professionista che è intervenuto per garantire l'intervento.

Le segnalazioni devono essere presentate presso gli Sportelli CGIL-SPI, CISL-FNP, UIL-UILP, CNA Pensionati e Associazione San Bernardo attivi sul territorio del Comune di Bologna.

“Porte aperte” ai cittadini

L'azienda ha mantenuto la possibilità per l'utenza di conoscere direttamente le attività che sorreggono la normale erogazione del servizio di trasporto. Per chiunque desideri maggiori informazioni sul funzionamento del trasporto pubblico del proprio territorio, Tper promuove infatti specifici appuntamenti, c.d. “Porte Aperte”, di presentazione dell'azienda e delle attività. In momenti particolari è quindi possibile visitare i depositi dove sono effettuate le operazioni di rifornimento, riparazione e pulizia degli autobus, oltre alla centrale di controllo dove il personale segue la flotta di mezzi tramite GPS al fine di gestire e risolvere eventuali criticità.

Tper assicura la propria partecipazione ai principali eventi riguardanti la mobilità della città e l'illustrazione dei progetti presso l'Urban Center di Bologna, organizzando mostre, concorsi e relative premiazioni.

Il supporto alla vita associativa e culturale delle città

L'interesse di Tper nei confronti della comunità e dell'organizzazione di attività culturali è dimostrato attraverso partnership verso le istituzioni culturali del territorio. In particolare i possessori di abbonamenti annuali godono di vantaggi e riduzioni sull'ingresso per tutte le esposizioni permanenti e temporanee dell'istituzione Bologna Musei, i teatri Duse ed Europa Auditorium e le proiezioni della Fondazione Cineteca Bologna. Tper sostiene con un proprio contributo l'attività del Teatro Comunale di Bologna e iniziative culturali nella città di Ferrara.

Tper partecipa inoltre attivamente a tutte le iniziative inerenti il trasporto pubblico e la mobilità sostenibile, nonché agli appuntamenti nei quali può essere particolarmente efficace sviluppare azioni di sensibilizzazione sulle buone regole, il corretto utilizzo del servizio, la sostenibilità ambientale.

Recentemente è stato siglato un accordo con il Comitato Italiano Paraolimpico Emilia-Romagna al fine di favorire una sempre maggiore integrazione sociale delle persone con disabilità. La partnership è stata ufficializzata con la consegna di una canoa speciale destinata ad un atleta paraolimpico iscritto al Canoa Club Ferrara e componente della relativa Nazionale italiana.

Tper sostiene inoltre una squadra nel campionato di calcio a 5 organizzato dalla Federazione italiana sport paraolimpici per ipovedenti e ciechi.

AZIONISTI PUBBLICI – ISTITUZIONI LOCALI DEI TERRITORI DI OPERATIVITÀ – AGENZIE DELLA MOBILITÀ

Per un'azienda di trasporto pubblico e di mobilità le Istituzioni locali dei territori in cui opera rivestono una pluralità di ruoli. Essi possono essere, infatti, azionisti della società, con determinate aspettative rispetto ai suoi risultati anche dal punto di vista economico. Contemporaneamente svolgono anche un ruolo di pianificazione e definizione delle linee guida sui servizi e, da ultimo, rappresentano le esigenze e gli interessi dei territori, grazie al mandato ricevuto dai cittadini elettori (che sono a loro volta Utenti dei servizi di TPL).

La gestione delle relazioni con gli Enti Locali risulta dunque molto complessa, proprio perché essi sono titolari di funzioni diverse: oltre ad essere shareholder, ovvero titolari del capitale sociale, gli azionisti pubblici rivestono un ruolo di stakeholder, ovvero di portatori di interessi più ampi con impatto sulla collettività.

Le Agenzie della Mobilità, emanazione degli Enti Locali, hanno invece un ruolo di regolazione del servizio e rappresentano gli interlocutori con cui l'azienda di trasporto pubblico si confronta per la definizione delle caratteristiche del servizio e, una volta affidato con gara, per il monitoraggio sulle attività svolte nel rispetto del contratto di servizio sottoscritto.

Tper interloquisce con i soci in materia di andamento societario e strategie di sviluppo aziendale, mentre si confronta con gli enti di governo nella costruzione dei Piani di sviluppo della mobilità sul territorio. Infine, con le Agenzie si mantengono rapporti continui per soddisfare le esigenze di trasporto del territorio e per il necessario monitoraggio delle attività.

I Vertici e il Management di Tper si relazionano frequentemente con tali stakeholder sulle singole azioni di pianificazione e monitoraggio, fornendo risposte a interpellanze e interrogazioni e presentando con frequenza di fatto settimanale risposte a tutti i quesiti sui temi di propria competenza. Molte iniziative congiunte con le istituzioni trovano riscontro anche nelle conferenze stampa organizzate insieme.



FORMAZIONE ED EDUCAZIONE

GRI 413-1

La cultura della mobilità

Luogo quotidiano di incontri, spazio privilegiato per la raccolta di storie e personaggi, una piazza pubblica condensata in pochi metri quadrati dove, innanzitutto, deve prevalere il rispetto delle regole e del prossimo: un mezzo pubblico è questo e tanto altro. Per favorire il dialogo e la cultura sulla mobilità Tper ha avviato una serie di iniziative sul territorio, destinate, con modalità diverse, ai diversi fruitori del servizio.

Piccoli studenti

Per educare alla mobilità collettiva, al rispetto delle regole e alla cura dell'ambiente, Tper promuove iniziative presso gli studenti delle scuole elementari, in particolare attività formative e incontri in aula con operatori dell'azienda, mostre, concorsi a premi, visite guidate presso la centrale operativa e i depositi.

In media stat bus

“In media stat bus” è un progetto-concorso nato per promuovere una sensibilizzazione attiva degli studenti delle scuole secondarie di primo grado sui temi del rispetto delle regole e dell'importanza del trasporto pubblico. Studenti ed insegnanti di tutte le classi delle scuole medie di Bologna ricevono a scuola il manifesto e la pubblicazione “Le linee del rispetto”, uno spunto per ragionare sulle regole del viaggio sui mezzi pubblici. Accanto alle pubblicazioni, le scuole sono anche teatro di alcuni speciali incontri con i campioni dello sport bolognese. A partire dal racconto dei loro successi sportivi, i ragazzi vengono invitati a confrontarsi con loro sul ruolo delle regole in campo e nella vita di tutti i giorni, sulla loro ragione d'essere e sulle conseguenze del seguirle e dell'infrangerle.

Nel 2018 hanno partecipato la nuotatrice olimpica Martina Grimaldi, recentemente entrata nella Hall of Fame del nuoto di fondo, la campionessa mondiale di pattinaggio artistico Rebecca Tarlazzi e i giocatori delle squadre di serie A femminile e B maschile del Rugby Bologna 1928; l'edizione 2018 ha visto la partecipazione anche della titolata compagine del baseball cittadino, la Fortitudo Baseball 1953, e del vice campione mondiale e campione europeo di nuoto Marco Orsi.

“In media stat bus” si conclude poi ogni anno con uno speciale concorso, un clickday nel contesto del quale le scuole vengono invitate a collegarsi al sito di Tper per rispondere in diretta a domande sul tema delle buone regole.

Giovani studenti: l'autobus da comunità a community

Dal 2013 Tper ha dato vita a un'iniziativa di confronto e crescita sui temi della mobilità sostenibile e del rispetto delle regole in collaborazione con il Centro Antartide, che si occupa di comunicazione e formazione sociale e ambientale. I temi sui quali il dibattito si è sviluppato sono stati il corretto utilizzo del trasporto pubblico, il rispetto delle regole di comportamento nelle dinamiche che si creano quotidianamente, dalla convalida biglietto, alla collaborazione nel mantenimento della pulizia. La nascita di un blog degli studenti conferma il successo del progetto che durante il secondo anno è stato allargato alle scuole medie del territorio bolognese. Sono stati organizzati in particolare incontri con studenti delle scuole medie e superiori di Bologna e Ferrara, coinvolgendo un gruppo di autisti e verificatori che hanno aderito su base volontaria.

Così oltre 1200 studenti sui territori metropolitan di Bologna e Ferrara, più di 50 classi delle scuole medie e superiori, hanno incontrato autisti e verificatori di Tper, in uno scambio su approccio e visioni del bene comune “trasporto pubblico”, il cui buon andamento dipende dal contributo e dalla capacità di collaborare del personale e degli utenti del bus e della strada.

LA CRESCITA SOCIALE

GRI 413-1

Il rispetto delle regole da parte di Tper

Tper ha stabilito alcune regole interne per il personale che si confronta con gli utenti. Nello specifico, tutto il personale a contatto con il pubblico è tenuto a dimostrare disponibilità all'ascolto e a non ostacolare l'esercizio dei diritti, a rispondere alle richieste di informazioni con cortesia e ad evitare le discussioni mantenendo sempre un atteggiamento corretto e disponibile.

Per quanto riguarda il viaggio, il conducente non fuma in vettura ed è tenuto a non utilizzare per motivi personali telefoni o altri apparecchi, inoltre evita ogni comportamento che possa ridurre l'attenzione alla guida e la sicurezza. In presenza di passeggeri in attesa è tenuto a rallentare in modo da effettuare la fermata in sicurezza anche senza specifici segnali o nell'eventualità in cui l'intenzione a salire sia manifestata all'ultimo momento. Alla fermata il conducente apre tutte le porte di entrata del bus e durante il servizio mantiene una postura corretta e consona alla sicurezza del servizio e all'immagine dell'azienda.

Rispetto alla gestione del servizio è previsto di spegnere i motori quando al capolinea, di aggiornare in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione, di utilizzare correttamente i dispositivi e gli impianti di bordo, come aria condizionata, pedane di accesso, cartelli sul funzionamento delle emettitrici, etc.

Oltre a queste regole relative al comportamento del personale, Tper si impegna a garantire standard di qualità, accessibilità, regolarità e puntualità e sicurezza del servizio come previsti da contratto e carta dei servizi, con l'obiettivo di migliorare nel tempo gli standard garantiti e la qualità percepita complessiva.

Il rispetto delle regole per i viaggiatori

Tper ha individuato nel recupero dell'evasione un'attività fondamentale per rafforzare la sostenibilità economica dell'azienda e promuovere la cultura del trasporto pubblico come bene comune da utilizzare nel rispetto delle regole e con senso civico. Per contrastare l'evasione Tper ha definito negli ultimi anni il progetto "Io vado e non evado". L'obiettivo è di contribuire alla nascita di un rapporto positivo e leale tra azienda e utenti, in grado di rafforzare la capacità di ascolto da un lato e sensibilizzare al rispetto delle regole dall'altro. Il progetto coinvolge a più riprese tutto il personale aziendale che su base volontaria può affiancare i colleghi verificatori, in modo da comprendere direttamente il contesto operativo e le potenziali criticità e rafforzare il senso di appartenenza all'azienda.

Il progetto è stato supportato da una serie di campagne di comunicazione focalizzate in particolare su:

- > Regolarità del titolo (2012)
- > Rispetto degli altri passeggeri e ruolo del verificatore (2013)
- > Percorso di salita e discesa e validazione obbligatoria (2014)
- > Ampliamento progetto al settore ferroviario e coinvolgimento autisti (2015)
- > Introduzione dei tornelli (2016).

Per garantire il rispetto delle regole si è agito inoltre sull'attività stessa di controllo. Dal 2014 è stato creato un gruppo di verificatori scelti, il Nucleo polivalenti, coinvolti in percorsi formativi finalizzati a fornire gli strumenti per affrontare in modo efficace le diverse situazioni. Per rafforzare la coesione, in seguito al monitoraggio della performance il premio di produttività è attribuito alla squadra nel suo complesso.

Si è introdotto l'utilizzo della divisa per supportare l'autorevolezza dei verificatori, con l'obiettivo di diminuire la conflittualità e le proteste. È stata migliorata la dotazione tecnologica, sostituendo i blocchi cartacei con tablet, al fine di rendere i dati immediatamente disponibili per analisi evitando il data entry, e dotando i nuclei di sistemi POS per facilitare il pagamento delle sanzioni già a bordo del mezzo.

Ai verificatori interni è stata affiancata l'attività di verifica svolta da una società esterna, selezionata con gara europea, che contribuisce ai controlli con 10 squadre di tre persone sul campo ogni giorno, formati attraverso percorsi analoghi ai verificatori interni.

Io vado e non evado

Una delle particolarità della campagna antievasione messa in atto da Tper è stata quella di coinvolgere tutti i dipendenti nel progetto di verifica dei titoli di viaggio, tramite l'affiancamento ed il supporto ai verificatori titoli di viaggio.

Questa esperienza attuata da Tper, oltre ad aver prodotto risultati concreti sulla campagna antievasione, può considerarsi a tutti gli effetti una attività di team building. Il personale coinvolto, prescindendo dai normali ruoli e canoni aziendali, è stato stimolato alla collaborazione in una attività totalmente differente dalle abituali, fra persone di diversa provenienza aziendale che hanno "fatto squadra" per contribuire al miglioramento del rapporto fra l'azienda ed i suoi utenti.

Per preparare l'attività sul campo l'azienda ha attivato interventi di sensibilizzazione del personale sui messaggi da veicolare, fornendo diffusamente indicazioni ed informazioni di carattere tecnico e comportamentale. Le squadre impiegate giorno per giorno partecipano ad un briefing iniziale per l'impostazione dell'attività e ad un incontro di de-briefing di confronto su quanto riscontrato e vissuto direttamente.

Nel 2018 è confermato l'impegno di Tper nella lotta all'evasione sono stati infatti controllati quasi 3.000.000 di passeggeri.

MARKETING COMMUNICATION

GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 417-3

Un messaggio che viaggia: le scelte di Tper per la comunicazione sui mezzi

Tper, pur avendo affidato da diversi anni la gestione delle attività pubblicitarie sui propri veicoli ad una concessionaria esterna, effettua tramite il proprio Ufficio comunicazione un controllo di merito circa la pertinenza e la natura delle attività promozionali presenti sui propri mezzi. In particolare Tper ha aderito ad un protocollo d'intesa con l'assessorato alla Sicurezza del Comune di Bologna assumendosi l'impegno - anche con la concessionaria della pubblicità - di evitare la promozione sugli autobus del gioco d'azzardo o di immagini che possano ledere l'immagine della donna o dei minori.

Fra i vari spazi dedicati alla pubblicità sui mezzi l'azienda, a testimonianza del proprio impegno nei confronti delle iniziative meritevoli della comunità, Tper riserva lo spazio retro autista alla promozione di attività ed eventi collegati a iniziative istituzionali, culturali e no profit.

Negli ultimi anni Tper ha stabilito di dotare di una doppia denominazione alcune fermate, per richiamare il Museo, il Teatro o il centro di interesse culturale o istituzionale presente nelle vicinanze. Tra le fermate che hanno una doppia denominazione si cita Opificio Golinelli, Mast, Teatri di Vita, Mambo, Genus Bononie, AVIS, Piazza dei Colori. Nel 2018 tra gli enti da promuovere è stata aggiunta la Fondazione Cirulli di San lazzaro di Savena, nuovo polo museale del territorio metropolitano di Bologna.

ALTRE INIZIATIVE

GRI 413-1

Promozione attività istituzioni

In considerazione del dialogo con gli stakeholder pubblici, Tper ha supportato enti locali, Regione e altre istituzioni nella realizzazione di importanti progetti in campo sociale. Di seguito un elenco delle principali iniziative.

- > Fondazione Innovazione Urbana - campagne di comunicazione e sensibilizzazione dei cittadini sulla mobilità sostenibile a Bologna
- > Bo Welcome - fornita mappa rete trasporti Tper, inserita nella guida Lonely Planet
- > Assessorato Politiche Giovani - visibilità alla campagna di formazione e orientamento al lavoro rivolto ai giovani (18-25 anni) del Comune di Bologna (We Need You)
- > Ferrara Agenzia - Convegni e mostre sulla mobilità sostenibile a Ferrara (MOBI)
- > Genus Bononiae - Mostra Sturmtruppen 50 Anni - visibilità con manifesti alle pensiline e personalizzazione con vetrofanie della biglietteria Fiera
- > Visibilità alla campagna di comunicazione della Regione Emilia Romagna sul reddito di solidarietà
- > Prosecuzione nelle attività previste all'interno dei Patti di Collaborazione tra cittadini e Amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani
- > Patto di collaborazione con il Comune di Bologna per Arte Città – percorso didattico presso le scuole elementari e medie del Quartiere Navile, avente come tema la storia e il futuro del trasporto pubblico, con evento di premiazione finale
- > Contributo di Solidarietà - collaborazione con la Regione Emilia Romagna per dare visibilità ad un progetto di grande sensibilità per un tema delicato quale quello dell'indigenza.

Promozione attività Circolo Dozza

Tper sostiene il Circolo Autoferrotranvieri collaborando nelle attività che vedono coinvolti dipendenti e iscritti. Le iniziative riguardano il mondo dello sport, anche paraolimpico, della cultura e della scuola.

Tra le iniziative del 2018:

- > A canestro con i Bradipi - visibilità ai tornei della squadra di basket per atleti in carrozzina
- > Trofeo Libero Merighi - Gara in memoria del Fondatore dell'Acacis Circolo Dozza Orienteering - organizzato dalla Polisportiva del Circolo, sezione podismo
- > Dieci Colli - manifestazione ciclistica alla sua 34° edizione che coinvolge tutta la città di Bologna e provincia.

Iniziative Culturali e Sportive

Si elencano di seguito alcune delle principali iniziative nel settore culturale e sportivo, con indicazione degli enti con cui Tper ha collaborato:

- > ANTARTIDE UNIVERSITÀ VERDE - progetto scuole "In media stat bus, da comunità a community"
- > BOLOGNA ESTATE 2018 - Calendario eventi da giugno a ottobre che ha previsto la distribuzione di materiale informativo anche nell'ambito della Campagna Abbonati. Tra gli eventi: Burattini a Palazzo d'Accursio, concerto Stato Sociale presso l'Estragon
- > BOOKCROSSING - GIORNATA PER LA LETTURA – Progetto Tper per la realizzazione di 3 postazioni/librerie con possibilità per dipendenti e ospiti di lasciare o prendere i libri esposti, registrati con timbro e adesivo Tper

- > IO NON RISCHIO, in collaborazione con la Protezione Civile - Manifestazione rivolta a cittadini e scolaresche sulla sicurezza stradale e non solo, esposizione di autobus con dispositivo antincendio brevettato da Tper insieme ai Vigili del Fuoco
- > FAIR PLAY - campagna di comunicazione
- > OSSERVATORIO SULLA SICUREZZA STRADALE RER - sopralluogo e disponibilità autobus e autista per riprese video per la Regione Emilia Romagna
- > In collaborazione con CIP FERRARA (Comitato italiano paraolimpico), supporto per garantire agli atleti portatori di handicap strutture e strumenti atti a praticare sport e partecipare a manifestazioni sportive
- > RUN TUNE UP - servizio bus pagato con gratuità titoli di viaggio nell'ambito dell'iniziativa sportiva
- > STRABOLOGNA - servizio bus pagato con gratuità titoli di viaggio nell'ambito dell'iniziativa sportiva
- > MINIOOLIMPIADI a Villa Pallavicini. Grande evento di richiamo per più di 4000 famiglie che coinvolge molte scuole del territorio.

Eventi e manifestazioni

Di seguito si elencano i principali momenti di partecipazione di Tper a manifestazioni ed eventi:

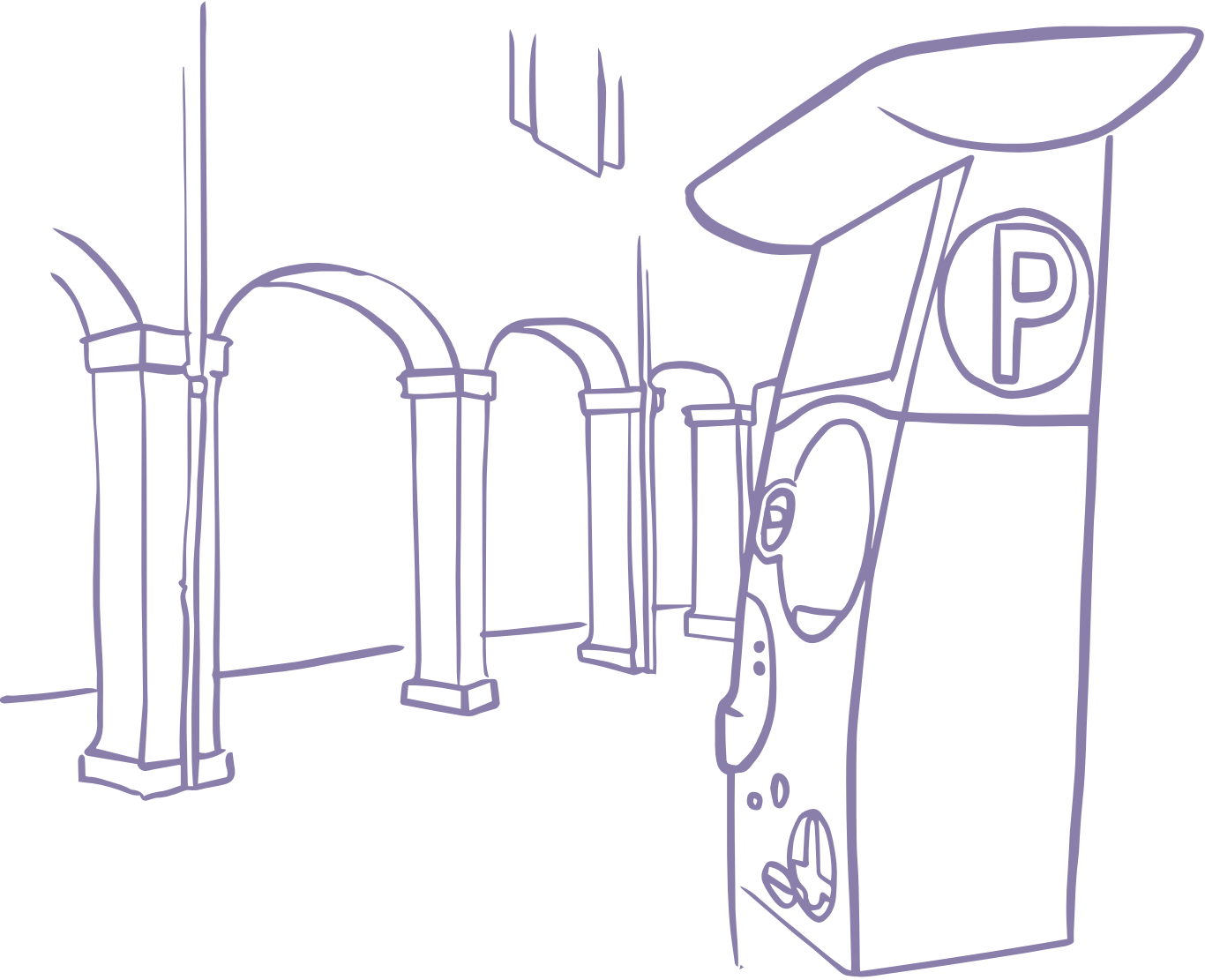
- > Partecipazione a MIPIM - the world's leading property market, evento che coinvolge i principali attori internazionali e locali per la valorizzazione del patrimonio locale, anche attraverso il settore del trasporto
- > Partecipazione all'evento di commemorazione "Per non dimenticare - 2 Agosto 1980" con il ripristino e rimessa in servizio dell'autobus storico con pannelli fotografici e commemorativi
- > Partecipazione a FaRete, Meeting Point di imprese per sviluppare collaborazioni ed eccellenze
- > Sostegno in termini di visibilità alla Rassegna BOLOGNA ESTATE, con supporto logistico al Comune di Bologna per il Programma eventi e spettacoli estivi
- > Partecipazione all'evento di sensibilizzazione Race for the Cure - reparto Ospedale Bellaria - di Komen, associazione che si occupa della lotta contro i tumori al seno
- > Partecipazione all'evento Dieci Colli con il Circolo Autoferrotranvieri
- > Supporto alla Fondazione Cirulli - SIMON GAVINA nuovo polo museale presso il comune di San Lazzaro
- > Realizzazione Open day in azienda rivolto alle scuole e nei fine settimana ai cittadini bolognesi.

Sostegno associazioni no profit

Si riportano di seguito gli enti e le associazioni supportate a vario titolo da Tper.

- > RIVESTITI - TERRA EQUA - Festival del Commercio equo e solidale
- > AMICI DI WE LOVE FOOTBALL - Associazione di promozione sociale che attraverso eventi sportivi e culturali diffonde la cultura dello sport e della solidarietà in Africa con We love Ruanda
- > ASSOCIAZIONE DOPODINOI - Fondazione che guida più di 500 famiglie nella graduale costruzione di un progetto di vita per il familiare con disabilità assistenziale giuridico e patrimoniale

- > Festival Francese - Conferenze spettacoli e attività didattiche legate alle tematiche francescane
- > Casa dei Risvegli Amici di Luca - struttura innovativa dedicata alla riabilitazione, formazione e ricerca nel campo delle gravi cerebrolesioni acquisite
- > AMOA - associazione medici oculisti per l'Africa - prestazioni specialistiche di oculistica e ottica con fornitura di occhiali
- > UDI - Unione Donne Italiane - supporto alle Campagne organizzate contro la violenza sulle donne e visibilità sui mezzi con locandine per la diffusione dei Centri di ascolto
- > DONNE AL CENTRO CONTRO LA VIOLENZA - supporto alle Campagne organizzate contro la violenza sulle donne e visibilità sui mezzi con locandine per la diffusione dei Centri di ascolto
- > ANTONIANO BOLOGNA - Visibilità delle Campagne di una delle più importanti istituzioni bolognesi che si occupa di solidarietà, intrattenimento e comunicazione sociale. Supporto e contributo in occasione delle Festività Natalizie con l'acquisto di CD Natalizi del Piccolo Coro dell'Antoniano, distribuiti su richiesta ai dipendenti
- > MOZART14 - Visibilità alle iniziative dell'Associazione Mozart14, nata per portare avanti i progetti sociali ed educativi voluti da Claudio Abbado. Tper supporta e contribuisce alla realizzazione del progetto principale dell'Associazione, che è quello di portare la musica in carcere, in ospedale, tra gli adulti o gli adolescenti, anche attraverso l'acquisto di biglietti per gli spettacoli, distribuiti ai dipendenti o agli abbonati, come nel caso del Concerto benefico in memoria del maestro Claudio Abbado
- > AIL - Associazione che da 50 anni promuove e sostiene la ricerca scientifica per la cura delle leucemie, dei linfomi e del mieloma. Assolve il compito di assistere i malati e le loro famiglie, e sensibilizza l'opinione pubblica sulla lotta contro le malattie del sangue. Supporto e visibilità alle Campagne AIL, disponibilità spazi per locandine a bordo mezzi o possibilità di vendere prodotti solidali in postazioni presso Tper
- > ANT - Fondazione ANT è la più ampia realtà non profit in Italia per l'assistenza socio-sanitaria domiciliare gratuita ai pazienti oncologici. Supporto e visibilità alle Campagne ANT, disponibilità spazi per locandine a bordo mezzi o possibilità di vendere prodotti solidali in postazioni presso Tper
- > TELETHON - Maratona televisiva nata nel 1965 negli Stati Uniti d'America su iniziativa del famoso attore Jerry Lewis con il fine di raccogliere fondi per la ricerca sulla distrofia muscolare. Supporto e visibilità alle Campagne. Contributo in occasione delle festività natalizie
- > MEDICI SENZA FRONTIERE - Organizzazione internazionale non governativa, fondata il 22 dicembre 1971 a Parigi da medici e giornalisti, tra cui Bernard Kouchner. Essa si prefigge di portare soccorso sanitario ed assistenza medica nelle zone del mondo in cui il diritto alla cura non è garantito. Contributo in occasione delle festività natalizie
- > SAVE THE CHILDREN - la più grande organizzazione internazionale indipendente che dal 1919 lotta per migliorare la vita dei bambini, operando in 120 paesi. Contributo in occasione delle festività natalizie
- > KOMEN - Organizzazione basata sul volontariato, in prima linea nella lotta ai tumori del seno. Oltre al contributo in occasione delle festività natalizie, Tper partecipa con la propria squadra aziendale capitanata dalla presidente alla manifestazione sportiva che si svolge nel centro della città di Bologna, con grande partecipazione della cittadinanza
- > BIMBO TU ONLUS - Associazione che offre sostegno psicologico ai bambini e alle loro famiglie, per portare il calore di casa dentro l'ospedale: un percorso sereno di cura verso un futuro libero dalla malattia. Contributo in occasione delle festività natalizie.



GRI CONTENT INDEX / INDICE DEGLI INDICATORI GRI

9

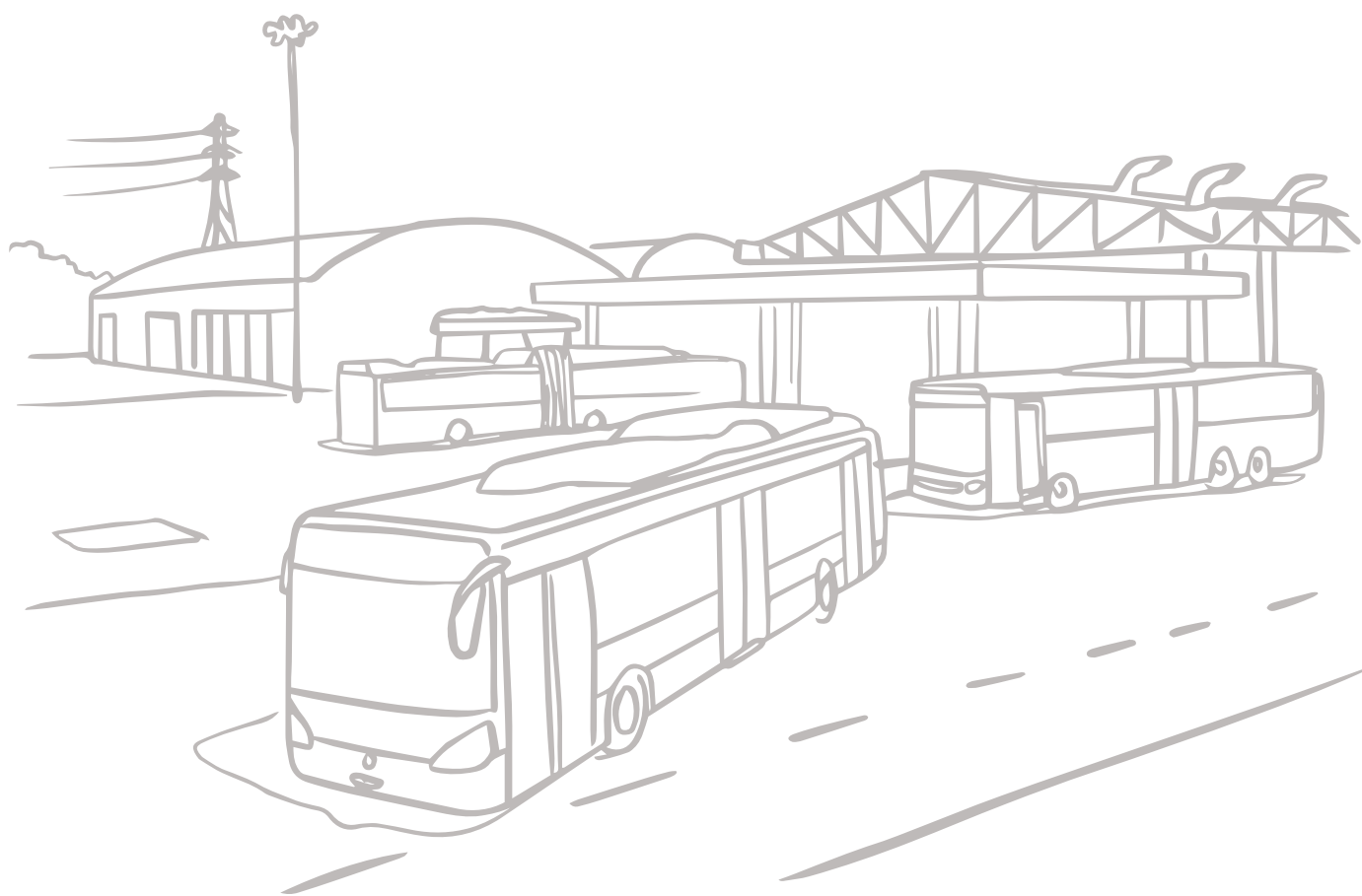


MUVER



ROGER





GRI CONTENT INDEX

INDICE DEGLI INDICATORI GRI

GRI 102-55

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimento Capitolo / Paragrafo
GRI 100 - GENERAL DISCLOSURE		
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
102-1	Nome dell'organizzazione	Tper
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Tper: Vision e Mission – Scenari, strategie e politiche di sostenibilità La gestione responsabile del business: I servizi offerti – Posizionamento di settore e benchmarking (servizi su gomma) Sostenibilità ambientale: I mezzi Tper
102-3	Ubicazione sede aziendale	Tper: Governance e struttura societaria
102-4	Paesi di operatività	La gestione responsabile del business: I servizi offerti – Posizionamento di settore e benchmarking (servizi su gomma)
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Tper: Governance e struttura societaria
102-6	Mercati serviti	La gestione responsabile del business: I servizi offerti – Posizionamento di settore e benchmarking (servizi su gomma) Sostenibilità ambientale: I mezzi Tper
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Dati di sintesi Tper: Posizionamento di settore e benchmarking (servizi su gomma)
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	L'organizzazione interna – Le risorse umane: Occupazione
102-9	Catena di fornitura	I fornitori: La gestione responsabile della catena di fornitura
102-10	Cambiamenti dell'organizzazione e della catena di fornitura	Sostenibilità economica: Analisi dell'impatto economico sul territorio – Il valore esteso di Tper (diretto – indiretto – indotto)
102-11	Approccio prudenziale - Precautionary Approach	Tper: La gestione dei rischi
102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi e carte pubblicate da enti/associazioni esterne	Tper: Governance e struttura societaria
102-13	Appartenenza / Partecipazione ad associazioni (di categoria)	
STRATEGIA		
102-14	Lettera agli Stakeholder	Lettera agli stakeholder
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	Tper: Scenari, strategie e politiche di sostenibilità - La gestione dei rischi

ETICA ED INTEGRITA'		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Tper: Il modello di controllo, le misure di contrasto alla corruzione
102-17	Meccanismi per fornire supporto sulla condotta etica	
GOVERNANCE		
102-18	Sistema di Governance	Tper: Governance e struttura societaria
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
102-40	Stakeholder del Gruppo	Tper: Stakeholder e analisi di materialità
102-41	Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	L'organizzazione interna – Le risorse umane: Labor practice
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	Tper: Stakeholder e analisi di materialità
102-43	Approccio nel coinvolgimento degli stakeholder	
102-44	Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	
PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE		
102-45	Perimetro di consolidamento: Società incluse nel Bilancio di Sostenibilità	Nota metodologica
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	
102-47	Elenco dei temi materiali	Tper: Stakeholder e analisi di materialità
102-48	Eventuali restatement rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Le indicazioni vengono direttamente riportate nei diversi capitoli – in corrispondenza delle tabelle dei dati (ove applicabile)
102-49	Cambiamenti significativi dei temi materiali e del loro perimetro rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Tper: Stakeholder e analisi di materialità
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica
102-51	Data dell'ultimo report pubblicato	
102-52	Periodicità di rendicontazione	
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	
102-54	Opzione di rendicontazione "in accordance" scelta	

APPROCCIO DEL MANAGEMENT		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro	Tper: Stakeholder e analisi di materialità
103-2	Approccio di gestione e sue componenti	<p>Il Management Approach (Le politiche praticate) vengono riportate nei diversi capitoli di riferimento della DNF, dove vengono trattate le tematiche generali e specifiche. In particolare e per gli aspetti di maggiore rilievo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tper: Scenari, strategie e politiche di sostenibilità – Governance e struttura societaria – Il modello di controllo, le misure di contrasto alla corruzione- Il sistema di gestione integrato, le politiche e le certificazioni – La gestione dei rischi • L'organizzazione interna – Le risorse umane • Sostenibilità ambientale • I Fornitori • I clienti • L'impegno di Tper nel territorio
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
GRI 200 - ECONOMIC TOPICS		
PERFORMANCE ECONOMICA		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Sostenibilità economica: Valore economico distribuito
201-4	Finanziamenti ricevuti dal Governo e sussidi ricevuti	
PRESENZA SUL MERCATO		
202-1	Rapporto tra i salari standard base per genere rispetto al salario minimo locale	Tper applica le condizioni previste dal contratto nazionale di lavoro di riferimento del settore. Non vi sono differenze di rilievo
IMPATTI ECONOMICI INDIRECTI		
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività	<p>La gestione responsabile del business: Progetti – L'innovazione</p> <p>Sostenibilità economica: Gli investimenti</p>
203-2	Principali impatti economici indiretti	Sostenibilità economica: Analisi dell'impatto economico sul territorio – Il valore esteso di Tper (diretto, indiretto, indotto)
POLITICHE DI APPROVVIGIONAMENTO		
204-1	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali	Sostenibilità economica: Analisi dell'impatto economico sul territorio – Il valore esteso di Tper (diretto, indiretto, indotto)
ANTI-CORRUZIONE		
205-1	Operazioni valutate per rischi di corruzione	Tper: Il modello di controllo, le misure di contrasto alla corruzione
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese	
COMPORAMENTI ANTI-COMPETITIVI		
206-1	Numero totale di azioni legali relative a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	Tper: Scenari, strategie e politiche di sostenibilità - La gestione dei rischi (Il quadro normativo di riferimento) – Il modello di controllo, le misure di contrasto alla corruzione

ENVIRONMENTAL TOPICS		
MATERIALI		Aspetto non ritenuto materiale
ENERGIA		
302-1	Consumi diretti di energia	Sostenibilità ambientale: Consumi di energia
302-3	Indice di intensità energetica	
302-4	Risparmio energetico	Sostenibilità ambientale: I mezzi Tper - La performance ambientale. Il contributo di Tper alla riduzione delle emissioni
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	
ACQUA (GRI STANDARDS 2016)		
303-1	Prelievi idrici per fonte	Sostenibilità ambientale: Risorse idriche
BIODIVERSITA'		Aspetto non ritenuto materiale
EMISSIONI		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Sostenibilità ambientale: Emissioni
305-2	Emissioni dirette di GHG (Scope 2)	
305-4	Intensità delle emissioni GHG	
305-5	Riduzione delle emissioni GHG	Sostenibilità ambientale: I mezzi Tper - La performance ambientale. Il contributo di Tper alla riduzione delle emissioni
305-6	Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono	Sostenibilità ambientale: Emissioni
305-7	Emissioni di NOx, SOx e altre emissioni significative	
SCRICHI E RIFIUTI		
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	Sostenibilità ambientale: Gestione dei rifiuti
COMPLIANCE CON LEGGI E REGOLAMENTI AMBIENTALI		
307-1	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali	
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI		
308-1	Nuovi fornitori sottoposti a screening in base a criteri ambientali	I fornitori: La gestione responsabile della catena di fornitura
SOCIAL TOPICS		
OCCUPAZIONE		
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	L'organizzazione interna - Le risorse umane: Occupazione -
401-2	Benefit per i dipendenti	L'organizzazione interna - Le risorse umane: Labor practice - La valorizzazione delle risorse umane
401-3	Congedo parentale	L'organizzazione interna - Le risorse umane: Diversità e pari opportunità
RAPPORTI DI LAVORO		
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	L'organizzazione interna - Le risorse umane: Labor practice - La valorizzazione delle risorse umane (Non rilevante)

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO		
403-2	Infurtuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	L'organizzazione interna – Le risorse umane: Salute e sicurezza
FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	L'organizzazione interna – Le risorse umane: Labor practice – La valorizzazione delle risorse umane (Non rilevante)
DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'		
405-1	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità	Tper: Governance e struttura societaria
405-2	Rapporto dello stipendio base e della retribuzione delle donne rispetto agli uomini	L'organizzazione interna – Le risorse umane: Diversità e pari opportunità
NON-DISCRIMINAZIONE		
406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	L'organizzazione interna – Le risorse umane: Labor practice – La valorizzazione delle risorse umane (Non rilevante)
DIRITTI UMANI		
412-1	Operazioni che sono state oggetto di revisioni dei diritti umani o di valutazioni d'impatto	I fornitori: La gestione responsabile della catena di fornitura (Le politiche prendono in considerazione eventuali e potenziali problematiche sociali ed ambientali)
COMUNITA' LOCALI		
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	L'impegno di Tper nel territorio: Comunità locali – Formazione ed educazione – La crescita sociale – Altre iniziative
VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI		
414-1	Nuovi fornitori sottoposti a verifiche secondo criteri sociali	I fornitori: La gestione responsabile della catena di fornitura
SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI		
416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	I Clienti: La qualità dei servizi – Comunicazione, informazione, ascolto – Sicurezza – Il Comitato consultivo degli utenti – Customer satisfaction
416-2	Non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	
MARKETING ED ETICHETTATURA		
417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	I Clienti: La qualità dei servizi – Comunicazione, informazione, ascolto – Sicurezza – Il Comitato consultivo degli utenti – Customer satisfaction
417-2	Non conformità per informazione e etichettatura di prodotti/servizi	
417-3	Non conformità per comunicazioni di marketing	L'impegno di Tper nel territorio – Marketing Communication
PRIVACY DEI CLIENTI		
418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita di dati dei clienti	
COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA		
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica	

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control (ISQC) (Italia) 1* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

Il nostro è un'attività di opinione, sulla base delle procedure scelte, una valutazione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards, con riferimento a una selezione dei GRI Standards stessi. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (il seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la più fiducia e la più oggettività di procedura al fine di esprimere un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro lavoro ha comportato un'attenzione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non si intende di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i dati e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

La procedura svolta nella DNF si è basata sul nostro giudizio professionale e basato con pieno coinvolgimento, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricerche ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo (realizzate) nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione rispetto alla base di quanto previsto dall'articolo 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di ricostruzione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di documentare la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF e i dati e le informazioni tecnici nel bilancio consolidato del Gruppo Tper;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'articolo 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa concernenti i temi indicati nell'articolo 3 del Decreto, nonché i collegati o relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generali o specifici, concernenti i temi indicati nell'articolo 3 del Decreto.

- Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DMF e effettuata la verifica descritte nel successivo punto 2, lettera a).
- F. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative in base alla DMF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Tper SpA e con il personale delle controllate Ma.Per Srl e Dinamica Po SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di natura non finanziaria alla funzione responsabile della predisposizione della DMF.
- Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:
- a livello di gruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DMF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche gestite e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche di dettaglio per accertare su base complessiva la corretta aggregazione dei dati.
 - per le seguenti società, Tper SpA, Ma.Per Srl, Dinamica Po SpA, TPI Soc. Cons a rl, TFF Soc. Cons a rl, Omnia Soc. Cons a rl e SST Srl, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato visite in loco, sul corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DMF del Gruppo Tper relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards, con riferimento a una selezione dei GRI Standards stessi, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" della stessa DMF.

Bologna, 10 giugno 2019

Firma: *Roberto Collesanti*



Roberto Collesanti
(Responsabile legale)



Paolo Baroni
(Procuratore)

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna - S.p.A.
Sede legale Via di Saliceto, 3 - 40128 Bologna
Tel 051.350111 || P.IVA e C.F. 03182161202 C.C.I.A.A. Bologna
|| REA 498539 || Tribunale Bologna ||
Capitale Sociale Euro 68.492.702,00

www.tper.it