

# Bilancio di sostenibilità 2019

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



## Sommario

Lettera agli stakeholder	4
TPER in sintesi	6
Fatti di rilievo successivi alla chiusura dell'esercizio: l'emergenza Covid-19	8
Presentazione e Nota metodologica	12
TPER	14
Profilo e Identità	15
Quadro normativo	15
Scenari, strategie e sostenibilità	18
Stakeholder e analisi di materialità	28
La gestione responsabile del business	34
I servizi offerti	34
Progetti	37
L'Innovazione	40
La distribuzione dei titoli di viaggio	48
Posizionamento di settore e benchmarking (servizi su gomma)	49
I Clienti	52
La qualità dei servizi	52
Accessibilità	54
Comunicazione, informazione, ascolto	54
Sicurezza	55
Il Comitato Consultivo degli Utenti	56
Customer satisfaction	57
Meccanismi di reclamo	63
La Governance	65
Governance e struttura societaria	65
Il modello di controllo, le misure di contrasto alla corruzione	69
Il sistema di gestione integrato e le politiche	71
La gestione dei rischi	74
Il rispetto delle norme - La compliance normativa	81
La gestione responsabile della catena di fornitura	82
Sostenibilità economica	85
Valore economico distribuito	85
Analisi dell'impatto economico sul territorio	88
Gli investimenti	89

Il valore esteso di TPER (diretto, indiretto, indotto)	90
La creazione di Valore condiviso	97
L'organizzazione interna – Le risorse umane	98
Labour practice	99
Valorizzazione delle risorse umane	100
Le relazioni industriali	102
Occupazione	104
Diversità e pari opportunità	106
Salute e sicurezza	109
Formazione e educazione	110
Sostenibilità ambientale	113
Il trasporto pubblico e l'ambiente	113
La politica ambientale di TPER	114
I mezzi TPER	115
Materiali	120
Cambiamenti climatici, consumi di energia ed emissioni	120
Gestione dei rifiuti	133
Risorse idriche	134
L'impegno di TPER nel territorio	136
Comunità locali	137
Azionisti pubblici – Istituzioni locali dei territori di operatività – Agenzie della mobilità	139
Formazione e educazione	140
La crescita sociale	141
Marketing communication	142
Altre iniziative	143
GRI Content Index - Indice degli Indicatori GRI	147
Relazione della Società di revisione	151

## Lettera agli stakeholder

GRI 102-14

Il Bilancio di sostenibilità 2019 contiene le informazioni richieste dalla Dichiarazione Consolidata Non finanziaria ai sensi del D.lgs. 254/2016 e conferma la volontà di presentare, in modo trasparente e condiviso, l'approccio e le performance del Gruppo.

Nel momento in cui questo documento veniva preparato il nostro Paese stava affrontando l'emergenza sanitaria provocata dalla diffusione del Covid19, con impatti notevoli anche sul territorio gestito da TPER e quindi sull'organizzazione complessiva delle attività e del servizio.

Nel descrivere quindi i dati 2019 siamo consapevoli delle rilevanti variazioni che questo evento ha prodotto e sta producendo in tutto il settore della mobilità, con impatti complessivi non solo dal punto di vista economico. Si sono dovute affrontare situazioni tanto imprevedute quanto impattanti nella gestione aziendale e per i servizi essenziali svolti. A causa della grave crisi sanitaria il tema della salute umana è divenuto obiettivo primario, da tutelare in termini di azioni per la sicurezza del proprio personale, e anche nell'ambito dell'erogazione di servizi essenziali di trasporto per gli utenti.

TPER ha affrontato le problematiche legate all'emergere e successiva diffusione del virus Covid-19, con l'attuazione delle misure di sicurezza volte al contenimento del rischio di contagio previste dalle disposizioni emanate dalle autorità competenti. Questa emergenza ha anche accelerato alcuni processi già avviati nel corso del 2019, come l'attivazione di sistemi di Smart working in grado di favorire l'ottimale work-life balance dei propri dipendenti.

La grave situazione pandemica non ancora superata sarà certamente al centro delle rendicontazioni del 2020 nelle dichiarazioni non finanziarie, ma è importante sottolineare che quanto rendicontato negli anni sui temi della sostenibilità, e quindi anche e soprattutto gli esiti del bilancio 2019, costituiscono la base convinta di un percorso di sviluppo del gruppo, che pur nelle necessarie verifiche e modifiche derivanti dalla grave pandemia non può essere interrotto.

I dati presentati in questo documento inerente le attività del 2019 evidenziano un percorso di crescita delle performance nei diversi ambiti, a dimostrare la complessità del raggio di azione di TPER, e al contempo la volontà di agire in modo etico e responsabile e di offrire un contributo importante per un futuro di reale sostenibilità, con un'attenzione mirata agli effetti delle nostre attività sull'ambiente e sulle comunità.

Fanno infatti 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 al rispetto delle regole, intese anche come principi per cui TPER ha deciso di impegnarsi. Per tale ragione TPER ha confermato nel 2019 l'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite e ha ottenuto il rinnovo al rating di legalità dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Il nostro impegno tiene conto del valore ambientale, ovvero l'impegno per la riduzione delle emissioni, l'uso sostenibile dell'energia, la definizione di una nuova cultura dei trasporti a sostegno di un più equilibrato sviluppo dei territori. Per questa ragione nel 2019 sono stati promossi e avviati nuovi investimenti per lo sviluppo di un trasporto più

sostenibile, in coerenza con i Piani Urbani della Mobilità sostenibile (PUMS) dei bacini di Bologna e Ferrara.

Nel 2019 TPER ha confermato la selezione di 9 SDGs sui 17 individuati dalle Nazioni Unite, cui si intende contribuire con le proprie attività di servizio ed industriali. Questi temi, insieme agli obiettivi materiali, sono stati considerati anche in fase di pianificazione, stabilendo anche specifici obiettivi di valutazione basati su aspetti legati alla sostenibilità.

Lo sviluppo sostenibile è un tema di grande attualità a livello mondiale, in un contesto di cambiamento che riguarda tanti fronti, ma soprattutto 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.

Ci siamo impegnati quindi a definire e misurare l'impatto ambientale di TPER, senza però dimenticare gli aspetti industriali. È infatti fondamentale mantenere efficacia, efficienza ed economicità nella gestione, agire con strumenti innovativi e strutturati, tener conto degli scenari futuri in termini di domanda innovazione e competitività, stare nel mercato con tutte le potenzialità aggiuntive e sfidanti che un'azienda pubblica può e deve apportare.

In relazione all'importante impulso agli investimenti portato avanti dal gruppo negli ultimi anni, come peraltro evidenziato anche dall'incremento degli ammortamenti nel bilancio civilistico degli ultimi anni, e con la finalità di garantire la realizzazione degli investimenti prioritari in termini di sostenibilità, nel 2019 è stato completato positivamente il percorso definito con le agenzie per la mobilità di Bologna e Ferrara per una proroga del contratto di servizio in pieno rispetto delle norme e con rilevanti impegni di investimento concentrati su sostenibilità e innovazione.

Il Bilancio di sostenibilità 2019 riporta in modo trasparente i risultati raggiunti, non solo sul piano economico, ma anche 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.

La redazione di questo documento non è solo un atto formale collegato agli adempimenti normativi, ma la sintesi dell'impegno di TPER a integrare le informazioni sulle performances industriali ed economiche con le tematiche di sostenibilità sociale e ambientale, in un'ottica di gestione responsabile del business e di rendicontazione a tutti gli stakeholders dell'impegno concreto profuso negli anni nella piena e partecipata convinzione che la sostenibilità sia parte integrante vera del percorso di sviluppo dell'azienda.

La presidente di TPER

Giuseppina Gualtieri

## TPER in sintesi

GRI 102-7

### Indicatori operativi

		2019
<b>I mezzi</b>		
Bus di TPER	Numero	1.173
Bus partner TPER in TPB - TPF	Numero	220
Treni di TPER	Numero	17
Treni concessi per la gestione del servizio	Numero	69
<b>Traffico, rete e infrastrutture</b>		
Distanza percorsa - gomma	Milioni di Km (Gruppo TPER)	43,4
Distanza percorsa – rete ferroviaria	Milioni di Km	5,3
Stalli gestiti	Numero	52.495
<b>I passeggeri – I clienti</b>		
Passeggeri – gomma	Milioni	151,8
Passeggeri – treno (rete FER-RFI)	Milioni	13,6
Incremento passeggeri - totale	% rispetto a 2018	1,9%
Incremento passeggeri - totale	% rispetto a 2017	22%
Contrassegni	Numero	45466
<b>Gli altri servizi</b>		
Iscritti al servizio di car sharing “corrente”	Numero	16.020

(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

(4)

### Indicatori economico – finanziari

		2019
--	--	------

Fatturato di gruppo	Milioni di Euro	311
Utile netto consolidato	Milioni di Euro	7
Valore aggiunto di Gruppo	Milioni di Euro	171
Valore esteso	Milioni di Euro	215
Investimenti	Milioni di Euro	480

## Indicatori sociali

		2019
<b>Il personale</b>		
Dipendenti	Numero	2868, di cui 66 SST (non inclusa nel perimetro di analisi)
Ore formazione	Numero	82mila
<b>Il cliente e il servizio</b>		
Voto medio customer satisfaction (bus urbano Bologna)	Numero	7,39
Voto medio customer satisfaction (bus urbano Imola)	Numero	7,02
Voto medio customer satisfaction (bus urbano Ferrara)	Indicatore	7
Indice medio customer satisfaction (treni)	Indicatore	5,3

## Indicatori ambientali

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

		2019
Percorrenza km con automezzi a metano	Incidenza % sul totale	25%
Percorrenza km con automezzi elettrici e ibridi	Incidenza % sul totale	5%
Percorrenza km con treni elettrici	Incidenza % sul totale	68%
Minore CO2 prodotta rispetto all'anno precedente	%	-0,16%
Minore emissione di particolati rispetto all'anno precedente	%	-25,22%
Minore emissione di idrocarburi rispetto all'anno precedente	%	-11,35%

CO2 risparmiata grazie all'utilizzo del tpl rispetto all'utilizzo dell'auto privata	Tonnellate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 150.110 tonnellate di CO2 nel bacino di Bologna, di cui 230mila tonnellate per il servizio di car sharing corrente</li> <li>• 9.560 tonnellate di CO2 nel bacino di Ferrara</li> <li>• 18.111 tonnellate di CO2 per il trasporto ferroviario regionale gestito.</li> </ul>
---	------------	---

## Fatti di rilievo successivi alla chiusura dell'esercizio: l'emergenza Covid-19

GRI 102-15

In seguito all'emergenza sanitaria dichiarata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità in merito all'evoluzione epidemiologica da Covid-19 ed al progressivo contagio anche in Italia, TPER ha affrontato le problematiche legate all'emergere e successiva diffusione del virus Covid-19, con l'attuazione delle misure di sicurezza volte al contenimento del rischio di contagio previste dalle disposizioni emanate dalle autorità competenti.

### Continuità operativa e scenario

Gli impatti economici e operativi dell'emergenza Covid 19 sulle attività del Gruppo sono attualmente in corso di determinazione. Nell'ambito della valutazione della correttezza del presupposto della continuità aziendale, gli Amministratori hanno identificato una serie di fattori di attenzione, collegati alle misure restrittive e alla conseguente riduzione dei ricavi da bigliettazione nonché ai loro possibili riflessi sulla redditività attesa per l'esercizio corrente e sui flussi di cassa ad essi associati.

Pur in un contesto, al momento, estremamente complesso e aleatorio, gli amministratori hanno valutato la significatività delle circostanze legate al Covid 19 in relazione alla capacità dell'impresa di adempiere alle proprie obbligazioni. Tale valutazione ha ricompreso la considerazione dei seguenti elementi:

- Gli effetti dei provvedimenti governativi già intervenuti a sostegno del trasporto pubblico locale;
- Altre azioni poste in essere e che ci si attende saranno poste in essere dalle autorità nazionali e sovranazionali per contrastare la crisi sanitaria e fronteggiare le relative ricadute economiche e finanziarie;
- La disponibilità di riserve di liquidità o di altre forme di accesso al credito che permetterebbero al Gruppo TPER di affrontare un periodo, nei prossimi 12 mesi, di minor traffico passeggeri senza incorrere in situazioni tali da compromettere la continuità aziendale.



Alla luce delle considerazioni di cui sopra, gli Amministratori hanno considerato appropriato e corretto il presupposto della continuità aziendale dopo aver verificato la capacità del Gruppo di far fronte alle proprie obbligazioni nel prevedibile futuro e in particolare nei prossimi 12 mesi.

### Scelte operative

Con riferimento ai servizi è stata attuata una riduzione delle corse, modulata costantemente in relazione al contenuto delle ordinanze della Regione Emilia-Romagna che si sono succedute nel tempo, tenuto conto anche di quanto previsto dai DPCM in tema di limitazione della mobilità delle persone.

La scelta fatta, in accordo con la Regione e le Amministrazioni dei territori serviti, è stata quella di continuare ad offrire un servizio sicuramente superiore all'effettiva domanda registrata sul trasporto pubblico. È stato quindi in una prima fase garantito un servizio pubblico essenziale limitato alla minoranza della popolazione legittimata a spostarsi per lavoro o per stretta necessità, registrando di conseguenza un calo dell'utenza di oltre il 90% rispetto al periodo "normale", con un servizio ridotto di circa il 20%.

### Salute e sicurezza dipendenti e clienti

Sul piano del servizio, già dal giorno della prima ordinanza regionale, si è proceduto alla disinfezione dei mezzi ad ogni rientro in deposito, dove vengono arieggiati e puliti con prodotti specifici a base di cloro.

Particolare attenzione viene dedicata al posto guida del conducente (volante, cruscotto, sedile, vano portaoggetti) e alle parti di maggiore contatto del vano passeggeri, tra cui pulsantiere, mancorrenti orizzontali e verticali, braccioli, maniglie ed appigli, validatori ed emettitrici di bordo. I pavimenti sono aspirati e puliti ad umido sempre con soluzioni acquose con prodotti sanificanti. È stata, inoltre, intensificata la periodica nebulizzazione con prodotti specifici one shot, anch'essi a base di cloro, sull'intero mezzo.

### Soluzioni operative e lavoro agile

Per quanto concerne il personale in linea, analogamente a quanto adottato da molte altre aziende, è stata sospesa la bigliettazione a bordo tramite conducente, dove era in vigore, e disposta la chiusura della porta anteriore del bus, lasciando l'accesso dei passeggeri dalle restanti porte. Inoltre, a maggior tutela dei conducenti, sono stati riorganizzati i turni di servizio e ridefiniti gli spazi: si è provveduto all'isolamento dell'area attigua al posto di guida, con relativa segnaletica sul mezzo in modo da garantire il distanziamento.

È stato predisposto e consegnato un kit individuale al personale di guida - contenente guanti in lattice monouso, soluzione idroalcolica in gel, salviette igienizzanti e mascherine protettive.

Dal 4 maggio 2020, con l'inizio della cosiddetta fase 2, è previsto che tutti i passeggeri debbano obbligatoriamente indossare per tutta la durata del viaggio una mascherina a protezione del naso e della bocca.

Per evitare assembramenti, negli spazi di fermata o alle principali banchine dei punti della rete di bus dove di norma si concentra un maggior flusso di passeggeri del servizio urbano,

è stata prevista l'installazione di una segnaletica a terra nelle principali fermate indicante il corretto distanziamento delle persone in attesa del mezzo.

Sui bus è presente una segnaletica indicante i posti a sedere che non sono utilizzabili per consentire maggiori distanze tra passeggeri e una per indirizzare i flussi dell'utenza in salita e discesa: continuando a mantenere chiusa la porta anteriore, nei mezzi con almeno tre porte è prevista una porta di salita e una di discesa, mentre nei mezzi a due porte, si organizza la salita e discesa dei passeggeri dal veicolo da una sola porta, con adeguata comunicazione a terra e a bordo sulla necessità di permettere la discesa dei passeggeri prima di salire a bordo, nel rispetto del distanziamento e di un ordinato accesso.

Sono affisse anche informazioni a bordo del bus e alle fermate sulle regole comportamentali previste nell'utilizzo del mezzo pubblico e sulle principali norme di igiene e sicurezza, compreso l'uso obbligatorio della mascherina, correttamente indossata per tutta la durata del viaggio.

Per quanto concerne invece il personale tecnico ed amministrativo l'azienda ha incentivato lo Smart working agevolando la rarefazione delle presenze negli uffici - pur regolarmente sanificati - e mantenendo inalterata l'operatività necessaria allo svolgimento del servizio e delle pratiche connesse: dall'inizio di marzo in TPER in pochissimo tempo si sono superate le 220 le posizioni gestite in Smart working, andando a capitalizzare al massimo il percorso che l'azienda aveva già avviato proprio ad inizio anno per questa modalità di lavoro.

### Comunicazione con gli stakeholder

Nel corso dell'emergenza la priorità è stata quella di dare attuazione a quanto previsto dalle autorità sanitarie, dai decreti nazionali e dalle ordinanze, in stretto contatto con la Regione Emilia-Romagna, le locali Prefetture e gli Enti Locali del territorio e con il costante coinvolgimento dei rappresentanti dei lavoratori.

Sul piano informativo, tutte le modifiche ai servizi e le notizie di utilità costantemente aggiornate, relative all'emergenza in atto, sono state aggregate sul sito web aziendale, nella homepage, in un banner in grande evidenza ([www.tper.it/noicisiamo](http://www.tper.it/noicisiamo)), in modo da guidare l'utente alla consultazione rapida di quanto necessita; analogo aggiornamento avviene attraverso la pagina Facebook dell'azienda, sempre molto fruita.

### Covid-19: analisi dei rischi e sostenibilità

Diversi sono i fattori legati alle dimensioni della sostenibilità che possono influenzare il manifestarsi del rischio di pandemie: numero delle persone che viaggiano, la progressiva urbanizzazione, la crescita della densità della popolazione, la deforestazione, le migrazioni spinte da conflitti ed emergenze e lo stesso cambiamento climatico e la correlata perdita della biodiversità, così come la modifica dei modelli di trasmissione delle malattie.

Nelle circostanze descritte, anche l'esame e la valutazione dei profili di rischio aziendale ne sono influenzate in modo significativo. Gli impatti generati e subiti possono essere di diversa natura. Tra questi:

- Economico-finanziari e scenari mercato
- Modello di controllo (es: cybersecurity e privacy derivanti dalle potenziali modifiche degli accessi ai sistemi ICT per abilitare la forza lavoro da remoto)
- Politiche di gestione delle risorse umane e modalità operative (Smart working)

- Salute e sicurezza dei lavoratori
- Salute e sicurezza utenti.

Le organizzazioni che hanno definito ed applicato adeguati sistemi e politiche e modelli di gestione dei rischi sono in grado di contenere, grazie alle loro buone pratiche, gli impatti di eventi come quello in esame.

Per tali ragioni anche TPER ha avviato una strategia che integri la sostenibilità e le conseguenti adeguate politiche nel proprio modello di business, anche con l'obiettivo di mitigare gli impatti del rischio sanitario Covid e per il futuro le probabilità di manifestarsi di nuovi diversi rischi sanitari.

## Presentazione e Nota metodologica

GRI 102-45 GRI 102-46 GRI 102-48 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 società controllate (di seguito anche “TPER”, 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 dall’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 2019 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). Si sottolinea che per quanto riguarda lo Standard specifico GRI 303 “Acqua e scarichi idrici” è stata adottata la più recente versione del 2018.

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)
- *“La responsabilità sociale e ambientale per l’impresa di trasporto pubblico - Linee Guida e indicatori per la stesura del Bilancio di sostenibilità”*, pubblicato nel 2019 da ASSTRA - Associazione Trasporti, l’associazione delle aziende di trasporto pubblico locale in Italia
- 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 2019 e nello specifico le società Dinazzano Po, Mafer, SST.

Con riferimento alle tematiche ambientali (energia ed emissioni), i dati presentati comprendono anche quelli riferiti ai partner operativi del servizio su gomma nei due bacini di Bologna e Ferrara.

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 due precedenti periodi. Nelle diverse sezioni della Dichiarazione Non Finanziaria, sono segnalate le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime.

Con riferimento alle informazioni e ai dati relativi al valore esteso di TPER (diretto, indiretto, indotto) riportati all'interno della sezione "Analisi dell'impatto economico sul territorio", esse non sono riconducibili a specifici indicatori dei GRI Sustainability Reporting Standards, ma si tratta di indicatori proprietari definiti attraverso modelli economico-statistici, che non vengono pertanto fatti rientrare nel perimetro delle attività di limited assurance.

Le indicazioni di eventuali rettifiche dei dati comparativi degli esercizi precedenti, unitamente alle relative motivazioni, vengono direttamente riportate in sede di commento ai dati.

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 27 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](http://www.tper.it), area società trasparente. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: [sostenibilita@TPER.it](mailto:sostenibilita@TPER.it).

TPER – Trasporto Passeggeri Emilia Romagna S.p.A. è una società a capitale pubblico, con sede a Bologna, 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).

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 2019, di 312 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. Il patrimonio netto consolidato al 31 dicembre 2019 è di 162 milioni di euro.

Il Gruppo TPER copre diversi segmenti del settore del trasporto: automobilistico, filoviario e 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 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. 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 di Bologna (su strada e parcheggi), il rilascio di contrassegni, il car 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. Il servizio è stato ulteriormente implementato nel corso del 2019, sostituendo il precedente sistema di car sharing, "Io Guido".

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.

## Profilo e Identità

GRI 102-16

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. 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.

## Quadro normativo

GRI 102-2

### 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 degli aspetti connessi alle politiche nazionali e internazionali su concorrenza e modalità di gestione, nonché dei 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 di riferimento

Restano in vigore ed 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) ed il Regolamento Europeo 1370/2007, nonché le norme attuative regionali.

Con riferimento alle risorse destinate ai trasporti, con la legge 228/2012 (articolo 1, comma 301) è stato 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) di 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, perimetro successivamente esteso agli euro 2 e 3, destina risorse alla sicurezza del trasporto ferroviario, introduce 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. 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, co. 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 a 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 sottolineano 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 (trasporto pubblico locale) 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 3 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:

- 1) Risorse regionali derivanti principalmente dal Fondo nazionale per il concorso finanziario dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale anche ferroviario
- 2) 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, poi aggiornato con addendum all'atto di indirizzo 2019-2020.

## 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, la bigliettazione elettronica, oltre ad un nuovo progetto di riforma della Governance.

Nel giugno 2019 è stato sottoscritto un addendum per gli anni 2019-2020, in cui si tiene conto delle evoluzioni del contesto e degli scenari di riferimento.

Nel quadro degli impegni assunti dall'Unione europea nel 2015 con l'accordo di Parigi sui cambiamenti climatici, per ridurre le emissioni di CO2 di almeno il 40% entro il 2030, e in attuazione della "Strategia europea per una mobilità a basse emissioni", la Commissione europea ha infatti presentato nel 2018 un pacchetto di misure legate all'iniziativa "L'Europa in movimento".

L'obiettivo più generale è creare le giuste condizioni e i giusti incentivi per lo sviluppo di un'industria competitiva a livello globale, innovativa e capace di far crescere l'occupazione, in particolare nel settore dei trasporti, considerato uno dei principali responsabili del peggioramento della qualità dell'aria nelle aree urbane.

Le principali evoluzioni nel settore dei trasporti sono legate al miglioramento tecnologico e incremento dell'efficienza dei veicoli grazie a nuovi motori, materiali e modelli di progettazione, alla diffusione dei veicoli con tecnologie di alimentazioni sostenibili: veicoli ibridi, a metano, a GPL ed elettrici e allo sviluppo delle tecnologie ITS (Intelligent Transport System) per un sistema della mobilità più efficiente, sicuro e accessibile.

Con riferimento allo sviluppo del trasporto pubblico rispetto al mezzo privato, è necessario tener conto di diversi fattori: il tempo di spostamento, il numero di interscambi necessari,

la frequenza dei servizi, il costo dello spostamento, la sicurezza e il comfort. A questo si aggiunge una necessità di equilibrio tra efficacia dell'offerta di trasporto pubblico ed economicità della stessa, rispetto a un tema di sostenibilità della spesa pubblica.

Le misure prioritarie e integrate previste nei documenti di pianificazione regionale individuano obiettivi di crescita dei passeggeri trasportati, un + 10% per i bus, + 20% per il treno e un incremento degli spostamenti in bicicletta fino al 20% di quelli totali.

Il Patto prevede che entro il 2020 siano rinnovati 600 autobus, grazie ad un investimento di 160 milioni di euro, di cui 80 milioni di euro a carico del bilancio regionale. In questo modo si intende sostituire 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 regolazione nazionale

Con riferimento alla regolazione di settore, si è sviluppata l'attività dell'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) che, ai sensi dell'articolo 37 del decreto-legge n. 201/2011, deve garantire, secondo metodologie che incentivino la concorrenza, l'efficienza produttiva delle gestioni e il contenimento dei costi per gli utenti, le imprese e i consumatori. A tale scopo l'ART definisce le condizioni di accesso eque e non discriminatorie alle infrastrutture e alla mobilità dei passeggeri, verifica la coerenza dei bacini di servizio rispetto alle previsioni normative di settore, stabilisce le condizioni minime di qualità dei servizi e il contenuto minimo degli specifici diritti, predispone gli schemi dei bandi delle gare per l'assegnazione dei servizi e delle convenzioni.

Nel 2019 si segnalano, tra le attività di regolazione,

- la delibera n. 154/2019 in cui l'ART approva la revisione delle Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica” – precedentemente approvate con delibera n. 49/2015
- la delibera n. 130/2019, con cui l'ART ha approvato le misure di regolazione concernenti l'accesso agli impianti di servizio e ai servizi ferroviari, al fine di consolidare e integrare gli atti di regolazione emanati dall'Autorità.

## Scenari, strategie e sostenibilità

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

### 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.

Con il DL n. 111/2019 (cd. decreto legge Clima) sono state definite le misure per la politica strategica nazionale per il contrasto ai cambiamenti climatici e il miglioramento della qualità dell'aria, che prevede azioni ed effetti anche nel settore del trasporto pubblico locale. Inoltre, l'11 dicembre 2019 la Commissione europea ha pubblicato la comunicazione "Il Green Deal Europeo". Il Parlamento europeo con la risoluzione 15 gennaio 2020 ha previsto di portare al 55%, rispetto ai livelli del 1990, l'obiettivo dell'UE per il 2030 in materia di riduzione delle emissioni di gas serra.

La mobilità sostenibile, ovvero la promozione di mezzi di trasporto più sostenibili, rappresenta uno dei settori oggetto di intervento del Green Deal dell'UE. L'obiettivo specifico è quello di ridurre ancora e più rapidamente le emissioni prodotte dai trasporti, che rappresentano un quarto delle emissioni di gas a effetto serra dell'Unione. Il Green Deal punta a una riduzione del 90% di tali emissioni entro il 2050. Il Green Deal affronterà i problemi delle emissioni e della congestione urbana e migliorerà i trasporti pubblici.

In attuazione del Regolamento (UE) 2018/1999, il MISE, il MIT ed il Ministero dell'Ambiente hanno predisposto il Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima, inviato alla Commissione Europea a gennaio 2020. Il Piano stabilisce gli obiettivi nazionali al 2030 sull'efficienza energetica, sulle fonti rinnovabili e sulla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, nonché gli obiettivi in tema di sicurezza energetica, interconnessioni, mercato unico dell'energia e competitività, sviluppo e mobilità sostenibile, delineando per ciascuno di essi le misure che saranno attuate per assicurarne il raggiungimento.

### **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 di 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 socioculturali 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:

- 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 - PAIR 2015 – Regione Emilia Romagna;
- Ridurre al minimo gli incidenti causati dalla mobilità.

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 il Piano si passa dalla pianificazione dei trasporti alla mobilità sostenibile, superando 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 climalteranti 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, 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.

## **Strategia ed obiettivi di sostenibilità**

### **L'integrazione della sostenibilità nella pianificazione industriale**

Il Piano industriale 2019-2021 di TPER è stato disegnato secondo un approccio che ritiene che uno sviluppo sostenibile richieda azioni concrete. Le linee guida strategiche del Piano e le relative azioni per le diverse aree di business sono caratterizzate da fattori di

cambiamento, in grado di incidere in misura significativa sulle prospettive di sviluppo aziendale ed in modo trasversale rispetto al perseguimento degli obiettivi di sostenibilità economica, ambientale e sociale.

Gli obiettivi del Piano riguardano in primo luogo gli investimenti in mezzi a più alta sostenibilità, la realizzazione e completamento dei progetti infrastrutturali. Uno sviluppo sostenibile richiede capacità di innovazione e di sviluppo tecnologico per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti, ma anche investimenti per accompagnare lo sviluppo delle conoscenze e competenze delle risorse umane, in uno scenario molto complesso, per essere in grado di cogliere nuove opportunità di mercato e di sviluppo di linee di business innovative, che diano una risposta ai bisogni sociali legati alla mobilità.

<b>Piano industriale - Obiettivi strategici</b>	
<b>Sviluppo tecnologico</b>	Protagonisti dell'innovazione tecnologica, strumento a supporto dei business e fonte di sviluppo di nuove opportunità
<b>Qualità</b>	Elevati standard qualitativi in ogni attività e a favore di tutti gli stakeholder
<b>Sostenibilità</b>	Svolgere il proprio ruolo all'interno della comunità in cui si opera, nel rispetto delle regole e dell'ambiente
<b>Equilibrio economico</b>	Gestione del business in continuità e sviluppo perseguendo sempre l'equilibrio economico e finanziario
<b>Incremento competitività</b>	Sviluppare i punti di forza e colmare i punti di debolezza, anche attraverso partnership e gestione di forme di mobilità innovative
<b>Efficienza</b>	Costante miglioramento dei processi interni - elevati livelli di efficienza

In tale scenario si collocano gli specifici obiettivi di sostenibilità, trasversali rispetto agli obiettivi strategici:

<b>Piano industriale - Obiettivi generali di sostenibilità</b>	
<b>Ambiente</b>	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
<b>Efficienza e qualità</b>	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
<b>Accessibilità</b>	Miglioramento del comfort per chi viaggia e garanzia di un servizio sostenibile per tutti, anche per chi non può permettersi mezzi di spostamento alternativi
<b>Sicurezza</b>	Riduzione della possibilità di incidenti, sicurezza a bordo mezzi e per il personale aziendale



Mobilità sostenibile significa in primo luogo scelta del trasporto pubblico quale mezzo di trasporto di alta qualità, più efficiente e sicuro, effettivamente in grado di garantire una migliore mobilità e di generare un beneficio per gli utilizzatori, il territorio e l'ambiente. Fermo restando il valore "sociale" del trasporto pubblico, che consente di esercitare il proprio diritto alla mobilità (sia in termini economici che fisici), l'obiettivo strategico è quello di allargarne l'utilizzo e di avvicinare tale modalità di trasporto a tutte le persone e farne cogliere l'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, allo scopo di promuovere 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.

### Il ruolo di TPER e gli obiettivi di sviluppo sostenibile – SDG


















Un Piano industriale che integra obiettivi di sostenibilità nelle linee guida strategiche e che intende fornire un significativo contributo per il miglioramento della mobilità urbana ed extraurbana è coerente con gli SDG – Sustainable Development Goals dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e con gli obiettivi dell'Unione Europea in materia di politiche di mobilità sostenibile.




L'analisi già effettuata da TPER in occasione della redazione del Bilancio di sostenibilità / DNF 2018, aggiornata ai fini del presente documento, ha portato ad associare gli obiettivi generali di sostenibilità integrati nel Piano industriale con 9 dei 17 SDG, ritenuti prioritari e rispetto ai quali TPER ha assunto l'impegno di contribuire al loro raggiungimento.

Due "goal" (SDG3 - SDG11) comprendono target specifici e direttamente correlati al trasporto: la riduzione di morti e feriti per incidenti stradali (SDG 3.6) e l'accessibilità per tutti a sistemi di trasporto sostenibili, sicuri e comodi (SDG 11.2). Nel 2019 è stato integrato l'SDG 8, ritenuto prioritario per gli aspetti legati in primo luogo all'innovazione ed alla salute




e sicurezza dell'ambiente di lavoro. Sono stati inoltre ri-esaminati e razionalizzati i target associati ai diversi SDG.



Obiettivi generali di sostenibilità del Piano industriale	SDG				
<b>Ambiente</b>					
<b>Efficienza e qualità</b>					
<b>Accessibilità</b>					
<b>Sicurezza</b>					



Nella seguente tabella vengono rappresentati gli impegni specifici di TPER rispetto agli SDG e relative aree di impatto e azioni del Piano industriale. Le azioni del piano e le relative aree di impatto sono trasversali e presentano livelli significativi di interconnessione. Condizione preliminare e sottostante è rappresentata dalla **gestione efficace ed efficiente dei servizi** nell'ambito dei contratti esistenti.


SDG	SDG Target - (estratto)	Aree di impatto / Obiettivi TPER	Azioni piano
	<p><b>Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età</b></p> <p>3.4 Malattie non trasmissibili: prevenzione, trattamento e promozione benessere e salute mentale.</p> <p>3.6 Dimezzare il numero globale di morti e feriti incidenti stradali.</p> <p>3.9 Decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da contaminazione e</p>	<p><b>Ambiente</b></p> <p><b>Sicurezza</b></p>	<p><b>Fattori evolutivi della mobilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Progetto Crealis - sostituzione di autobus con nuovi filobus per specifiche tratte</li> <li>▪ Servizio People Mover - Monorotaia collegamento Stazione Centrale Bologna con aeroporto in 7 minuti</li> <li>▪ Aumento flotta Car-sharing Corrente</li> <li>▪ Linee full-electric - Utilizzo 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per veicoli elettrici</li> </ul> <p><b>Parco mezzi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rinnovo del parco mezzi (Sviluppo urbano / extraurbano)</li> </ul>



	inquinamento dell'aria, delle acque e del suolo.		<b>Assetto industriale ed organizzativo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Integrazione del sistema tariffario dei servizi gomma-gomma (Integrazione gratuita dei servizi di trasporto urbani per gli abbonati a tratte autobus extraurbane)</li> </ul>
	<b>Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni</b> <p>7.1 Garantire accesso a servizi energetici convenienti, affidabili e moderni.</p> <p>7.2 Aumentare quota di energie rinnovabili nel consumo totale di energia.</p> <p>7.3 Miglioramento efficienza energetica.</p>	<b>Ambiente</b> <b>Efficienza</b> – <b>Qualità</b>	<b>Fattori evolutivi della mobilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Progetto Crealis - sostituzione di autobus con nuovi filobus per specifiche tratte</li> <li>Servizio People Mover - Monorotaia collegamento Stazione Centrale Bologna con aeroporto in sette minuti</li> <li>Aumento flotta Car-sharing Corrente</li> <li>Linee full-electric - Utilizzo energia elettrica 100% da fonti rinnovabili per veicoli elettrici</li> </ul> <b>Parco mezzi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rinnovo del parco mezzi (Sviluppo urbano / extraurbano)</li> </ul> <b>Nuove tecnologie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo di tecnologie innovative a supporto dei processi di manutenzione (automazione e misurazione di processo – strumenti di raccolta dati)</li> <li>Sviluppo tecnologico - Gestione innovativa della sosta</li> </ul>
	<b>Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti</b> <p>8.2 Standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione.</p> <p>8.5 Occupazione piena e produttiva</p> <p>8.8 Proteggere il diritto al lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori.</p>	<b>Efficienza</b> e <b>qualità</b> <b>Sicurezza</b>	<b>Fattori evolutivi della mobilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Progetto Crealis - sostituzione di autobus con nuovi filobus per specifiche tratte</li> <li>Servizio People Mover - Monorotaia collegamento Stazione Centrale Bologna con aeroporto in sette minuti</li> <li>Aumento flotta Car-sharing Corrente</li> <li>Linee full-electric - Utilizzo energia elettrica 100% da fonti rinnovabili per veicoli elettrici</li> </ul> <b>Assetto industriale ed organizzativo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organizzazione e processi: modello organizzativo più efficiente, adeguandolo allo sviluppo settore e sue innovazioni</li> <li>Politiche di sviluppo delle risorse umane - Accordi di welfare aziendale</li> </ul>
	<b>Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile</b>	<b>Ambiente</b> <b>Efficienza e</b> <b>qualità</b> <b>Accessibilità</b>	<b>Fattori evolutivi della mobilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Progetto Crealis - sostituzione di autobus con nuovi filobus per specifiche tratte</li> <li>Servizio People Mover - Monorotaia collegamento Stazione Centrale Bologna con aeroporto in sette minuti</li> <li>Aumento flotta Car-sharing Corrente</li> </ul>

	<p>9.1 Infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti per supportare lo sviluppo economico e il benessere degli individui (accesso equo e conveniente per tutti).</p> <p>9.4 Migliorare le infrastrutture e riconfigurare in modo sostenibile le industrie, aumentando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali più puliti.</p> <p>9.5 Ricerca scientifica, migliorare le capacità tecnologiche del settore industriale - incoraggiare le innovazioni.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Linee full-electric - Utilizzo 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per veicoli elettrici</li> </ul> <p><b>Parco mezzi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rinnovo del parco mezzi (Sviluppo urbano / extraurbano)</li> </ul> <p><b>Nuove tecnologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sviluppo di tecnologie innovative a supporto dei processi di manutenzione (automazione e misurazione di processo – strumenti di raccolta dati)</li> <li>▪ Sviluppo tecnologico - Gestione innovativa della sosta</li> </ul>
	<p><b>Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni</b></p> <p>10.1 Raggiungere progressivamente e sostenere la crescita del reddito del 40% della popolazione nello strato sociale più basso.</p> <p>10.2 Potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti.</p> <p>10.7 Rendere più disciplinate, sicure, regolari e responsabili la mobilità delle persone,</p>	<p><b>Efficienza e qualità</b></p> <p><b>Accessibilità</b></p>	<p><b>Fattori evolutivi della mobilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Progetto Crealis - sostituzione di autobus con nuovi filobus per specifiche tratte</li> <li>▪ Servizio People Mover - Monorotaia collegamento Stazione Centrale Bologna con aeroporto in sette minuti</li> <li>▪ Aumento flotta Car-sharing Corrente</li> <li>▪ Linee full-electric - Utilizzo 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per veicoli elettrici</li> </ul> <p><b>Parco mezzi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rinnovo del parco mezzi (Sviluppo urbano / extraurbano)</li> </ul> <p><b>Assetto industriale ed organizzativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integrazione del sistema tariffario dei servizi gomma-gomma (Integrazione gratuita dei servizi di trasporto urbani per gli abbonati a tratte autobus extraurbane)</li> </ul> <p><b>Qualità e sociale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impegni per la qualità - Impegni per il sociale</li> </ul>
	<p><b>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</b></p> <p>11.2 Garantire 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 coloro che sono più vulnerabili, donne, bambini, persone con invalidità e anziani.</p> <p>11.3 Potenziare un'urbanizzazione inclusiva e</p>	<p><b>Ambiente</b></p> <p><b>Efficienza e qualità</b></p> <p><b>Accessibilità</b></p>	<p><b>Fattori evolutivi della mobilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Progetto Crealis - sostituzione di autobus con nuovi filobus per specifiche tratte</li> <li>▪ Servizio People Mover - Monorotaia collegamento Stazione Centrale Bologna con aeroporto in sette minuti</li> <li>▪ Aumento flotta Car-sharing Corrente</li> <li>▪ Linee full-electric - Utilizzo 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per veicoli elettrici</li> </ul> <p><b>Parco mezzi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rinnovo del parco mezzi (Sviluppo urbano / extraurbano)</li> </ul>

	<p>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 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.</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.</p>		<p><b>Nuove tecnologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo tecnologico - Gestione innovativa della sosta</li> </ul> <p><b>Qualità e sociale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Impegni per la qualità - Impegni per il sociale</li> </ul>
	<p><b>Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo</b></p> <p>12.1 Programmi per il Consumo e la Produzione Sostenibili.</p> <p>12.4 Raggiungere la gestione eco-compatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti durante il loro intero ciclo di vita.</p>	<p><b>Accessibilità</b></p>	<p><b>Parco mezzi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rinnovo del parco mezzi (Sviluppo urbano / extraurbano)</li> </ul> <p><b>Nuove tecnologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo di tecnologie innovative a supporto dei processi di manutenzione (automazione e misurazione di processo – strumenti di raccolta dati)</li> <li>Sviluppo tecnologico - Gestione innovativa della sosta</li> </ul> <p><b>Assetto industriale ed organizzativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organizzazione e processi: modello organizzativo più efficiente, adeguandolo allo sviluppo settore e sue innovazioni</li> </ul>
	<p><b>Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico</b></p> <p>13.1 Rafforzare la capacità di ripresa e di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali</p>	<p><b>Ambiente</b></p>	<p><b>Fattori evolutivi della mobilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Progetto Crealis - sostituzione di autobus con nuovi filobus per specifiche tratte</li> <li>Servizio People Mover - Monorotaia collegamento Stazione Centrale Bologna con aeroporto in sette minuti</li> <li>Aumento flotta Car-sharing Corrente</li> </ul>

	13.2 Integrare le misure di cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazione nazionali		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Linee full-electric - Utilizzo 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per veicoli elettrici</li> </ul> <p><b>Parco mezzi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rinnovo del parco mezzi (Sviluppo urbano / extraurbano)</li> </ul> <p><b>Assetto industriale ed organizzativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integrazione del sistema tariffario dei servizi gomma-gomma (Integrazione gratuita dei servizi di trasporto urbani per gli abbonati a tratte autobus extraurbane)</li> </ul> <p><b>Nuove tecnologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sviluppo tecnologico - Gestione innovativa della sosta</li> </ul>
	<p><b>Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile</b></p> <p>17.14 Accrescere la coerenza politica per lo sviluppo sostenibile</p> <p>17.17 Partnership efficaci nel settore pubblico, tra pubblico e privato e nella società civile.</p>	-	<p><i>SDG 17 è trasversale rispetto ai diversi driver del Piano industriale TPER. Il perseguimento degli obiettivi di Piano e le relative azioni vedono nelle partnership, ai diversi livelli, una loro componente essenziale.</i></p>

## Stakeholder e analisi di materialità

GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 102-44 GRI 102-47 GRI 102-49 GRI 103-1

### Stakeholder

L'obiettivo di rafforzare il proprio profilo di sostenibilità comporta, oltre al presidio e miglioramento degli impatti ambientali e sociali, anche l'esigenza di dialogo e confronto con gli stakeholder. La capacità di comprensione e valutazione dei bisogni e delle aspettative degli stakeholder, per un operatore che gestisce un servizio di TPL che promuove la mobilità sostenibile, assume poi particolare rilievo con riferimento a quegli stakeholder in situazioni di fragilità.

Il confronto con i diversi stakeholder è molto importante per migliorare l'impatto, la qualità, efficienza ed accessibilità dei servizi e per favorire un processo di sviluppo. Grazie all'interazione con i diversi portatori di interesse, all'ascolto delle loro aspettative ed alla collaborazione con gli attori locali è possibile creare le condizioni per rispondere alle loro esigenze, nel rispetto della correttezza delle relazioni. Tale confronto concorre ad orientare

le strategie, la definizione degli obiettivi, sviluppando nuovi progetti e costruendo un dialogo con i territori dove si opera.

TPER ha individuato gli stakeholder e le relative attività, definendo il livello di coinvolgimento in considerazione delle funzioni e degli strumenti di confronto e dialogo.

Sono state individuate in particolare nove categorie principali di stakeholder.

Stakeholder	Funzioni coinvolte	Aspettative	Engagement		
			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	Comunicazioni e 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, conference 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
Banche e 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 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 che consente di perfezionare i propri processi di rendicontazione interna e, nel tempo, di supportare la pianificazione delle proprie attività.

Tale analisi è svolta identificando gli aspetti maggiormente rilevanti per la rendicontazione, individuando le priorità e l'importanza relativa che i temi rivestono per TPER e per le diverse categorie di stakeholder.

L'analisi di materialità è stata effettuata in coerenza con i GRI Standards ed è stata aggiornata rispetto al precedente periodo 2018. Tale processo di aggiornamento non ha comportato modifiche strutturali, ma un miglioramento nella definizione delle tematiche materiali, per una maggiore coerenza con la pianificazione aziendale.

Per completezza sono stati anche analizzati 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.

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
- Riesame critico dei temi materiali identificati nel precedente Bilancio di sostenibilità (DFN 2018)
- Analisi di benchmarking operatori nazionali ed internazionali
- Analisi driver piano industriale e relativi obiettivi e impegni in materia di SDG – Obiettivi di sviluppo sostenibile
- Valutazione del management / responsabili di funzione
- Analisi documentale scenario di riferimento TPL: normativa e regolamentazione attività nazionale / regionale) - documenti indirizzo locale (PRIT - PUMS - PGTU - Piano strategico metropolitano etc.) - priorità enti ed azionisti
- Risultati indagine periodica di customer satisfaction e comitati consultivi utenti / collettività - analisi reclami - materiali media
- Tematiche emerse da confronto con rappresentanti dipendenti / organizzazioni sindacali
- Validazione delle tematiche e della matrice di materialità da parte del top management (Presidente / Direttore Generale).

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

Le ragioni che hanno portato alla identificazione dei temi materiali, per i diversi temi materiali sono sintetizzate nella successiva tabella. 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.

I diversi temi materiali identificati hanno un perimetro di impatto diverso, ma generalmente trasversale alla pluralità degli Stakeholder.

Tema materiale	Perché (Le ragioni)	Ambiti di riferimento D.lgs. 254/2016	GRI Standards Topic Specific Standards
<b>Governance e compliance</b>			
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 205-1 GRI 205-3 GRI 206-1 GRI 307-1 GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 417-3 GRI 419-1
<b>Sostenibilità economica e generazione di valore</b>			
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 201-1 GRI 201-4 GRI 203-2 GRI 204-1
Investimenti ed innovazione	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 201-4 GRI 203-1
<b>Relazioni con la clientela - Operativi</b>			
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 417-2 GRI 417-3
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 203-1

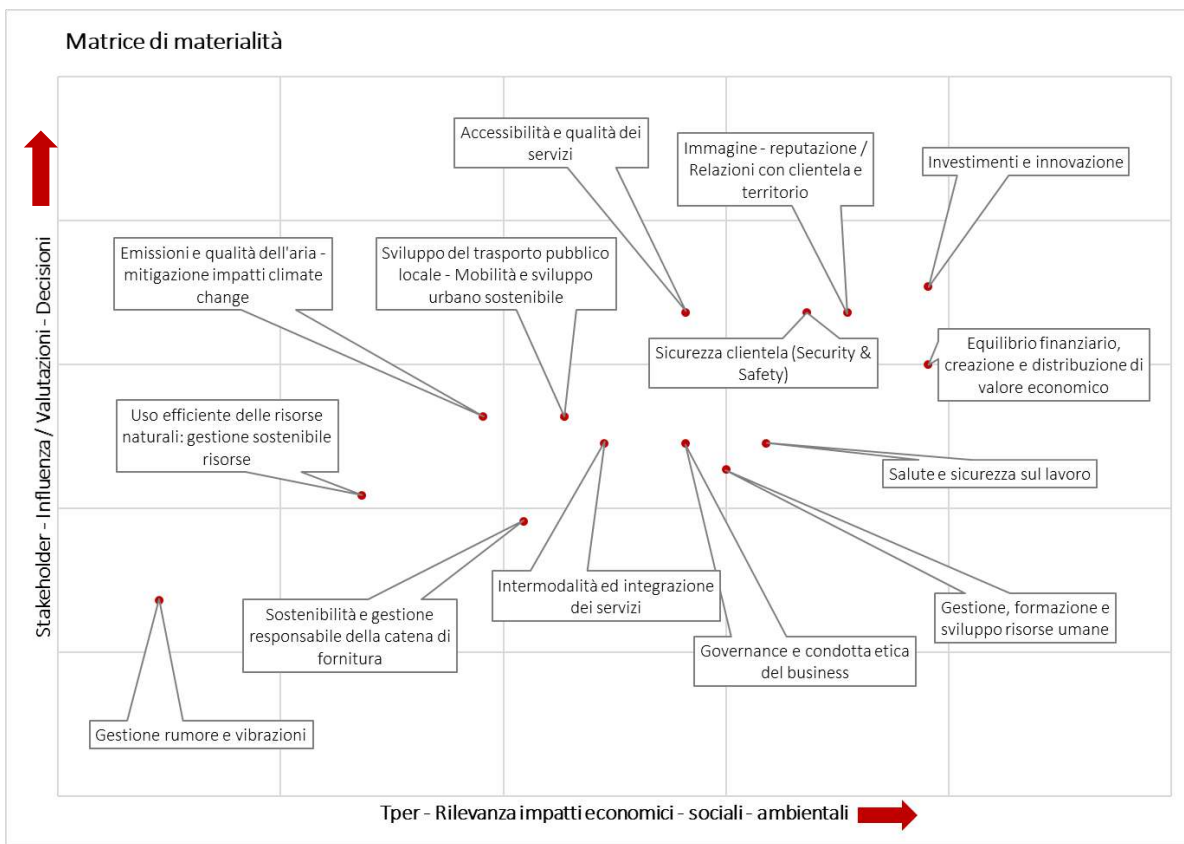
Sicurezza clientela (Security & Safety)	La sicurezza del trasporto rappresenta una componente essenziale del servizio di trasporto pubblico	Sociale Rispetto diritti umani	GRI 416-1 GRI 416-2
Immagine - reputazione / Relazioni con clientela e territorio	Il settore di riferimento e la rilevanza del servizio 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 413-1
Sostenibilità e 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 204-1
<b>Risorse umane</b>			
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 401-1 GRI 401-3 GRI 404-1 GRI 405-1 GRI 405-2
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
<b>Ambiente</b>			
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 303-1 GRI 303-2 GRI 303-3 GRI 302-1 GRI 302-2 GRI 302-3 GRI 302-4 GRI 302-5
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 305-3 GRI 305-4 GRI 305-5 GRI 305-6 GRI 305-7
Gestione rumore e vibrazioni	Il potenziale impatto dell'inquinamento acustico derivante dall'utilizzo dei mezzi, così come le vibrazioni prodotte, rappresentano una condizione per il miglioramento dei servizi e rispondere alle esigenze dei clienti, cittadini e personale TPER	Ambiente	GRI 307-1
<b>Comunità e territorio – Industriali</b>			
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	Ambiente Sociale	GRI 203-1 GRI 413-1



	linee guida della strategia di TPER, per favorire il miglioramento della qualità e benessere della vita urbana e della collettività.		
--	--	--	--

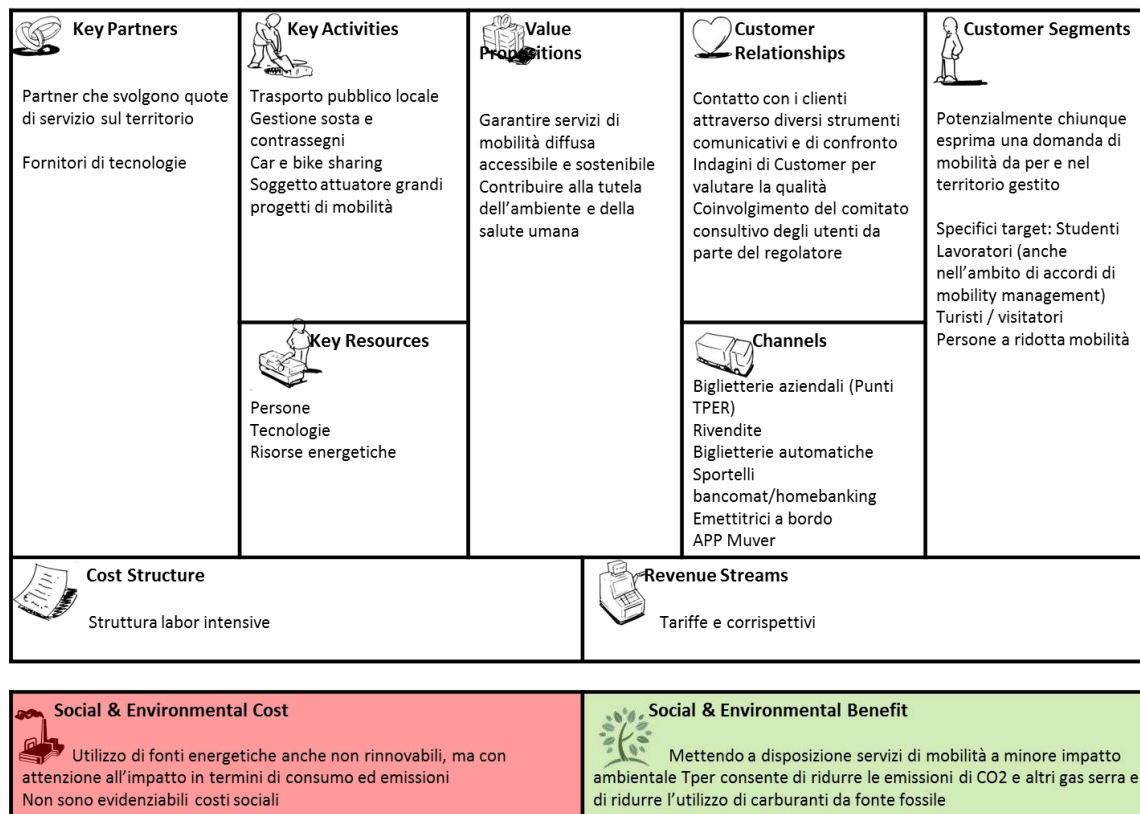
### La matrice di materialità

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 responsabile del business

Lo schema del modello di business di TPER può essere rappresentato come segue:



## I servizi offerti

GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-10

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 a flusso libero Corrente.

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 2019 sono stati 151,8 milioni.

L'aumento del numero dei passeggeri dal 2012 (anno di avvio di TPER) al 2019 è stato complessivamente del 22%, con un aumento dell'1,9% nel 2019 rispetto al 2018.

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 2019 nei due bacini di Bologna e Ferrara sono stati percorsi dal Gruppo TPER e dai partner circa 43,4 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 offerto 35,6 milioni di chilometri tra tratte urbane, extraurbane e suburbane.

Servizio di trasporto pubblico su gomma - Bacino di Bologna - Km offerti	2017	2018	2019
Servizio urbano Bologna	17.600.410	17.893.240	17.967.742
Servizio urbano altri comuni	705.712	712.831	695.634
Servizio suburbano ed extraurbano Bologna	16.689.077	16.778.031	16.899.701
Di cui servizio a chiamata <i>prontobus</i>	1.217.325	1.235.339	1.198.948
Linee specializzate, riservate e noleggi	56.060	59.578	56.030
<b>Totale Km offerti</b>	<b>35.051.259</b>	<b>35.443.680</b>	<b>35.619.107</b>

Nel 2019 TPER ha trasportato oltre 138 milioni di passeggeri nel bacino bolognese, gestendo complessivamente 68 linee urbane, 17 suburbane, 119 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 2019 ha offerto 8,8 milioni di km, di cui 1,15 tramite i servizi a chiamata Taxibus.

Servizio di trasporto pubblico su gomma - Bacino Ferrara - Km offerti	2017	2018	2019
Servizio urbano Ferrara	2.179.697	2.154.572	2.442.866
Servizio extraurbano Ferrara	6.639.792	6.649.957	6.450.406
Di cui Servizio a chiamata <i>Taxibus</i> extraurbano	1.132.775	1.132.910	1.145.839
Linee specializzate, riservate e noleggi	5.231	2.344	1.704
<b>Totale Km offerti</b>	<b>8.824.720</b>	<b>8.806.873</b>	<b>8.894.976</b>

Nel 2019, nell'area di Ferrara, sono stati trasportati circa 13,6 milioni di passeggeri. Nell'area urbana di Ferrara sono presenti 21 linee urbane, 15 Taxibus, 44 extraurbane.

### Servizio di trasporto ferroviario

Nel 2019 TPER ha gestito in partnership con Trenitalia il trasporto passeggeri in ambito ferroviario per la regione Emilia-Romagna, su linee regionali e nazionali. TPER ha operato il 30% del servizio regionale, a fronte del 70% erogato dal partner.

Dall'1 gennaio 2020 per la gestione del trasporto ferroviario regionale dell'Emilia-Romagna è invece operativa la nuova società Trenitalia TPER.

Nel 2019 sono stati percorsi 5,3 milioni di chilometri e sono stati trasportati 13,6 milioni di passeggeri. Si riportano di seguito i dati relativi ai km effettuati, suddivisi fra diesel ed elettrico.

	2017			2018			2019		
	Regionali	Altro	Tot. KM	Regionali	Altro	Tot. KM	Regionali	Altro	Tot. KM
Diesel	1.572.025	117.525	1.689.550	1.479.167	126.098	1.605.265	1.517.665	174.370	1.692.035
Elettrico	3.413.442	189.585	3.603.027	3.405.481	179.141	3.584.622	3.424.959	195.179	3.620.138
<b>Totale Km</b>	<b>4.985.467</b>	<b>307.110</b>	<b>5.292.577</b>	<b>4.884.648</b>	<b>305.239</b>	<b>5.189.887</b>	<b>4.942.624</b>	<b>369.549</b>	<b>5.312.172</b>

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

### Car sharing - Il servizio "Corrente"

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 soluzioni 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.

Dal 27 ottobre 2018 TPER ha attivato *Corrente*, un 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 300 chilometri di autonomia. Inizialmente il servizio è stato lanciato con 120 automobili ed è entrato a regime nel 2019, per arrivare a fine 2019 a 277 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.

Il servizio conta oltre 16mila iscritti, che hanno percorso con questo sistema di mobilità sostenibile oltre 1,7 milioni di chilometri.

	2018 (2 mesi)	2019
Automobili – Flotta al 31 dicembre	120	277
Iscritti	5.924	16.020
Corse realizzate	20.341	169.622
Ore di utilizzo	10.776	88.350
Chilometri percorsi	190.886	1.732.186

## Sosta

TPER gestisce la sosta del Comune di Bologna e si occupa dell'accertamento degli oltre 52 mila stalli cittadini. Le sanzioni elevate da TPER per irregolarità della sosta sono state pari a circa 155mila nel 2019, in aumento rispetto al 2018.

Nell'ambito delle proprie attività, TPER ha emesso/rinnovato 45mila contrassegni per residenti, permessi d'accesso nelle aree ZTL di persone invalide e sosta nei 1.411 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 (Dati in numeri)	2017	2018	2019
Controlli annui	3.347.661	3.053.703	3.966.193
Giorni accertamento	301	301	303
Controlli medi giornalieri	11.122	10.145	13.090
Preavvisi/verbali	119.796	124.047	155.314
Stalli Totali	52.308	52.637	52.495
Stalli esclusivi Motoveicoli	41.088	41.321	41.246
Stalli Disabili	1.367	1.402	1.411

Contrassegni (Dati in numeri)	2017	2018	2019
Contrassegni Emessi/ Rinnovati <sub>1</sub>	44.695	44.769	45.466
Di cui disabili	3.176	3.170	3.684

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 Pubblico 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 stradale, accostano 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 2020, 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 riqualficato 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'avvio del servizio sulla tratta filoviaria dedicata, i nuovi mezzi Crealis Neo sono già utilizzati con modalità ordinarie sulle linee filoviarie 13 e 14.

## 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 migliorarne l'accessibilità.
- La "riconoscibilità" delle stazioni del SFM e l'ammodernamento e il completamento della rete.

- L'acquisto di materiale rotabile filoviario e ferroviario da utilizzare sulle linee filoviarie e ferroviarie di progetto

Grazie al finanziamento della fornitura dei sette treni ETR 350 nell'ambito dei Fondi Sviluppo e Coesione 2014-2020, nel Quadro Economico del Progetto è stato possibile inserire la richiesta di finanziamento, per l'interramento della tratta urbana della linea ferroviaria Bologna-Portomaggiore.

Il Progetto comporta investimenti complessivi di 255,3 milioni di euro, al netto dell'IVA, e riguarda, sinteticamente:

1. Le fermate del Servizio ferroviario Metropolitano (SFM)
2. Le opere di accessibilità alle fermate SFM
3. Il progetto riconoscibilità Stazioni SFM
4. Il completamento dell'interramento della tratta urbana della linea SFM2 Bologna-Portomaggiore
5. 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 pari a 236,5 milioni di euro.

Il Progetto Definitivo dell'intervento PIMBO, come sopra indicato, è stato approvato con Delibera CIPE n.92 del 22/12/2017 pubblicata in Gazzetta Ufficiale il 15/06/2018. A seguito del finanziamento concesso dal MIT al Comune di Bologna per la costruzione della linea rossa del TRAM e dei finanziamenti concessi per la progettazione delle ulteriori linee (previste nel numero di 4), nel secondo semestre del 2019 è stato necessario provvedere ad un riesame del progetto, tuttora in corso, per verificare le interferenze fra le nuove linee tranviarie e quelle oggetto di filoviarizzazione, pur nella costanza del quadro economico approvato del progetto Pimbo. Pertanto, sono state sospese le procedure relative alla predisposizione degli atti necessari alla pubblicazione dei bandi di gara in attesa di definire, nell'ambito di un apposito tavolo tecnico con il Comune di Bologna, il nuovo assetto del progetto.

### Il progetto People Mover

Il People Mover è la modalità di trasporto scelta per il Marconi Express, ovvero 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 (senza conducente), dotato di porte di banchina a protezione dei passeggeri. Si tratta in sostanza di una navetta su monorotaia che collega in circa sette minuti e mezzo il centro città (Stazione Centrale) 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 2020. 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 rafforzare l'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 inizia a dare significativi risultati in termini di operatività e di soddisfazione dell'utenza.

In particolare, dal 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.

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](http://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.

### **Le 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.

TPER ha reso disponibile negli store tre 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. MUVER 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, permette di verificare eventuali ritardi in tempo reale, e infine di pagare la sosta in molti comuni della regione (per MUVER 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 dieci 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 sono aggiunte 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, da alcuni mesi, 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](http://www.chiamatreno.it)).

Il dato medio di richieste di informazioni attraverso il servizio Hellobus si attesta su 1.300 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 50.000 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 – anche in riferimento agli accordi di Mobility Management con enti e società pubblici o privati - , effettuare il pagamento di una sanzione, rinnovare i contrassegni a pagamento (sia operativi che per residenti, laddove a pagamento), effettuare la scelta sulle modalità di ripartizione degli importi messi a disposizione dal “Bonus Mobilità”, 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 e le rivendite di titoli di viaggio.

### **Servizi per chi viaggia**

#### **Mobility management**

TPER stipula annualmente diverse convenzioni di Mobility Management con aziende ed enti che hanno sede sul territorio servito, nell'ambito di accordi-quadro con i “Mobility Manager d'Area” competenti.

Attraverso questi accordi TPER emette abbonamenti annuali a tariffa agevolata per i dipendenti che ne fanno richiesta sul portale TPER “Solweb”. Lo sconto applicato da TPER è del 5% (o del 15% dal 2020, per il bacino di Bologna), a seconda del contributo riconosciuto ai dipendenti anche dall'azienda stessa (che in alcuni casi supera abbondantemente il 15%, rendendo l'abbonamento particolarmente conveniente ed incentivandone quindi l'acquisto).

Altri accordi prevedono invece l'acquisto di un numero di abbonamenti elevato, in rapporto al totale dei dipendenti, ad un prezzo forfettario, che poi aziende ed enti distribuiscono ai propri dipendenti nel corso dell'anno in base alle richieste effettive. Fanno parte di questi accordi le convenzioni stipulate con Intercent-ER, Comune di Bologna ed ASP Città di Bologna.

Specifici accordi hanno poi riguardato:

- Da novembre 2017, gli studenti iscritti all'Università di Bologna che, grazie ad un contributo forfettario annuo da parte dell'ateneo, hanno accesso all'acquisto di abbonamenti a tariffe particolarmente vantaggiose

- Da giugno 2019, Philip Morris Manufacturing & Technology Bologna S.p.A., che in base a un accordo triennale prevede un servizio, interamente finanziato dall'azienda, costituito da 2 linee di tpl che raggiungono anche lo stabilimento aziendale, nel comune di Crespellano, e un abbonamento gratuito per tutti i circa 1.600 dipendenti
- Da dicembre 2019, l'Aeroporto G. Marconi di Bologna, che con specifico accordo a valere per tutto il 2020 ha previsto la fornitura di abbonamenti speciali riservati al personale.

Infine, vengono stipulati accordi con aziende per l'acquisto di abbonamenti ordinari riservati ai dipendenti la prenotazione dei titoli avviene, analogamente ai titoli mobility, mediante il sistema on line di TPER.

### **Integrazione tariffaria del trasporto pubblico locale**

Nel 2019 è arrivata a compimento l'integrazione tariffaria del sistema metropolitano bolognese di mobilità pubblica, come previsto dal Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) e dal Piano Generale del Traffico Urbano (PGTU). In questo modo si completa il processo di integrazione tariffaria, già avviata nel 2018 per i sistemi di mobilità pubblica ferro-gomma (utilizzo combinato di ferrovia e bus urbano nelle città capoluogo), ampliandolo al sistema gomma-gomma (utilizzo, con un unico titolo di viaggio, dei sistemi urbani combinati con i servizi bus urbani/extraurbani) non solo per gli abbonamenti, ma anche per i biglietti di corsa singola.

Nell'ambito di questo nuovo sistema TPER garantisce un incremento degli sconti per gli accordi di mobility management (acquisto di abbonamenti per i dipendenti da parte delle aziende).

L'integrazione tariffaria garantisce al sistema di mobilità metropolitana piena omogeneità con quello del trasporto pubblico urbano bolognese, nella direzione indicata dal PUMS.

### **Adeguamenti tariffari**

Nell'ambito dell'integrazione tariffaria ferro-gomma e gomma-gomma è stato previsto l'adeguamento biennale all'inflazione delle tariffe del trasporto pubblico locale poiché, a tutti gli effetti, è parte della remunerazione dei costi sostenuti dall'operatore per l'erogazione del servizio.

Malgrado questa indicazione di adeguamento inflattivo biennale le attuali tariffe di TPER, entrate in vigore il 1 agosto 2013, risultavano ferme da sei anni. In attuazione di quanto previsto dal contratto di servizio, TPB ha quindi presentato a SRM una propria proposta di manovra tariffaria a far data dal 1 agosto 2019. La manovra consiste, relativamente all'area urbana di Bologna, nel solo aumento (da 1,30 euro a 1,50 euro) del biglietto - a terra, giornaliero ed ecoticket - e conseguente adeguamento del city pass urbano (da 12 a 14 euro) e dei titoli collegati.

La manovra contempla poi l'adeguamento da 1,50 a 2 euro per il biglietto acquistato a bordo dei mezzi. Sistema che è già oggi tuttavia mitigato con l'entrata in servizio della "app" ROGER e, a partire dal 2020, beneficerà dell'utilizzo della carta di credito "contactless".

Non è previsto alcun aumento per gli abbonamenti mensili e annuali urbani, che rappresentano il 75% dell'utenza. Per questo l'articolazione dei prezzi dei titoli di viaggio

promuove la fidelizzazione del cliente con un incremento degli abbonamenti rispetto al titolo singolo.

Per quanto riguarda i servizi extraurbani, è previsto un allineamento delle tariffe di corsa semplice e di abbonamento a quelle dei servizi ferroviari, in vista di un'ulteriore integrazione tra i due sistemi.

In questo modo Bologna risulta in linea con l'impianto tariffario di altre città della regione che, già da tempo, avevano portato il biglietto singolo a 1,50 euro: si tratta di Modena, Piacenza, Reggio Emilia e Rimini. Il biglietto singolo, inoltre, è a 1,50 euro a Firenze, Genova, Roma e Venezia mentre Torino è a 1,70 e Milano a 2 euro. Inoltre, benché prevista dagli adeguamenti all'inflazione determinati dal contratto di servizio già ricordato, la manovra ha contribuito al sostenimento degli investimenti per l'integrazione tariffaria.

Nel bacino di Ferrara il dibattito istituzionale sull'adeguamento tariffario è in corso.

### **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 Sanpaolo. 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.

### **Bigliettazione People Mover**

Nel corso del 2019 è stato realizzato e collaudato il sistema di bigliettazione del servizio People Mover (servizio ancora non attivato). Considerando la particolarità dell'utenza con forte componente business e turistica, il sistema nasce sfruttando le nuove tecnologie EMV e QR code: la prima per consentire la bigliettazione mediante carte di credito, la seconda facilita l'acquisto di titoli singoli o di gruppo sul web.

I validatori consentono anche la bigliettazione contactless compatibile con la tessera regionale Mimuovo. Le 3 stazioni sono attrezzate con tornelli e validatori di nuova generazione e con emettitrici automatiche per l'acquisto immediato di biglietti. Il sistema di bigliettazione ha superato i test di collaudo effettuati da personale dei circuiti Visa e Mastercard.

## Bonus mobilità

Il “Bonus Mobilità” è un incentivo per l’utilizzo del trasporto pubblico o altre forme di mobilità sostenibile alternative all’auto propria, introdotto dal Comune di Bologna a partire dall’1 gennaio 2020 e per i 5 anni a seguire, che ha l’obiettivo di limitare la circolazione di veicoli inquinanti. L’incentivo è disponibile per tutti i cittadini residenti del centro storico ai quali progressivamente sarà revocato il contrassegno di accesso alla Ztl, a condizione che non chiedano un nuovo contrassegno: il cittadino avente diritto a tale bonus può esprimere all’ufficio contrassegni o sul portale dei servizi on line di TPER la volontà di beneficiare di tale incentivo ed effettuare una ripartizione dell’importo spettante tra le varie forme di mobilità sostenibile di seguito specificate:

- Trasporto Pubblico (TPER, Trenitalia): acquisto di biglietti o abbonamenti, in biglietteria, online o mediante app Roger
- Car Sharing (Enjoy, Corrente): acquisto di voucher o credito per l’utilizzo di servizi di car sharing
- Bike Sharing (Mobike): acquisto di credito da utilizzare per l’utilizzo di servizi di bike-sharing
- Taxi (Cotabo, Cat): acquisto di credito da utilizzare per l’utilizzo di servizi taxi
- Servizi di noleggio con conducente (Saca, Cosepuri): acquisto di credito da utilizzare per l’utilizzo di servizi taxi.

TPER, in quanto azienda incaricata dal Comune di Bologna per la gestione tecnica e operativa di tutti gli aspetti di questa iniziativa, ha realizzato tutta l’infrastruttura tecnologica che si compone di servizi on line sul portale di TPER (sia per la richiesta diretta da parte del cittadino, che per l’accesso alla rendicontazione verso le altre aziende di servizi), servizi di vendita presso le sedi TPER aperte al pubblico, oltre agli interfacciamenti diretti da e verso il Comune di Bologna.

## Verifica dei titoli di viaggio e pagamento sanzioni

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 corso del 2019 si sono aperti i cantieri per l’installazione di impianti di videosorveglianza sugli autobus urbani ed è stata attivata la videosorveglianza su 340 autobus. Il progetto consiste in una dotazione di bordo composta da telecamere, videoregistratore, sensori di movimento, router 4G/Wi-Fi e da una centrale operativa di supervisione 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.

## Paline intelligenti

Nell'ambito del piano di rinnovo dei pannelli informativi alle fermate, sono state effettuate anche nuove installazioni di paline informative nel contesto extraurbano al fine di migliorare l'informazione all'utenza e l'accessibilità al trasporto pubblico mediante informazioni in tempo reale.

In particolare, sono state effettuate undici nuove installazioni:

- 4 Imola
- 2 Pieve Di Cento
- 3 Argelato
- 2 Granarolo.

Nei due bacini di Bologna e Ferrara sono installati e operativi in totale 184 pannelli informativi.

## 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 Romagna 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. MUVER 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 MUVER 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: MUSER 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, dal 2018 è disponibile 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 2020 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. L'attività è finanziata dai fondi regionali POR FESR 2014-2020 e sviluppata in collaborazione con le aziende TEP, START e SETA. Nel corso del 2019 sono state esperite le procedure di gara per il nuovo sistema di bigliettazione. Si prevede di avviare il sistema entro la fine del 2020 e nel corso del 2021.

## **Applicazioni di supporto 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.



## **Implementazioni tecnologiche per Smart working**

Nel corso del 2019 è stato avviato un progetto di Smart working, al fine di creare le condizioni tecniche e procedurali per poter lavorare da remoto. È stata individuata la soluzione infrastrutturale che consente al lavoratore di utilizzare da casa gli stessi strumenti che si troverebbe sul posto di lavoro.

Si prevedeva una sperimentazione ed una graduale diffusione di questa modalità di lavoro. Il progetto ha subito un'accelerata per consentire a marzo 2020 di porre 230 lavoratori in Smart working, quale conseguenza dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19.

## **App personale viaggiante per cambi turno/ferie/straordinario/stato di servizio**

Al fine di migliorare la gestione del servizio è stata realizzata una app ad uso dei 1.500 autisti, per facilitare la gestione dei turni e delle comunicazioni di servizio. L'app è disponibile negli store Google e Apple e consente l'accesso con lo stesso profilo utilizzato per gli altri servizi aziendali. Il personale viaggiante può interagire direttamente con l'azienda mediante i seguenti servizi:

- Info sullo stato di servizio
- Richiesta turni e scambio turno
- Richiesta ferie e congedi
- Disponibilità straordinario
- Volontario per recupero
- Altre assenze
- Visualizzazione richieste e rinunce
- Comunicazione sciopero.

## **La distribuzione dei titoli di viaggio**

GRI 102-2 GRI 102-6

TPER offre ai propri Clienti diverse modalità per l'acquisto dei 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**

Una rete di oltre 1.500 esercizi convenzionati vende i titoli di viaggio TPER.

### **Biglietterie automatiche self-service - emettrice automatica**

TPER mette a disposizione dei propri utenti una rete di emettrici automatiche, per una distribuzione capillare dei propri titoli di viaggio.

### **Sportelli Bancomat - Home banking**

Con l'introduzione delle tessere a microchip per gli abbonamenti, 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 - emettrice a bordo

Come regola generale, i titoli di viaggio devono essere acquistati prima di salire a bordo. 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.

## Posizionamento di settore e benchmarking (servizi su gomma)

GRI 102-2 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 la quasi totalità delle quote di mercato del servizio di trasporto pubblico in ambito urbano e la maggioranza (75%) delle quote di mercato 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 312 milioni, il Gruppo TPER realizza un risultato significativamente più alto della media del settore (dati riferiti alla ricerca).

Le imprese partecipate da Pubbliche Amministrazioni gestiscono 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 partecipate da Pubbliche Amministrazioni alle attuali 112, rispetto alle 160 operanti nel 2010.

	Numero operatori	Percorrenze totali	Passeggeri trasportati	Addetti settore	Valore della produzione
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. La tariffa media italiana è inferiore rispetto agli altri paesi europei considerati.

Città	Tariffa ticket TPL (Euro)
Londra	5,5
Amburgo	3,3
Colonia	2,9
Monaco	2,9
Berlino	2,8
Barcellona	2,2
Milano*	2,0
Parigi	1,9
Lione	1,9
Torino	1,7
Napoli	1,6
Madrid	1,5
Valencia	1,5
Roma	1,5
<b>Bologna**</b>	<b>1,5</b>

Fonte: elaborazioni su dati ASSTRA, IFEL, Intesa Sanpaolo (2019)

\* tariffa adeguata nel 2019

\*\* tariffa adeguata nel 2019

Per TPER l'importo tariffario di 1,50 euro è inferiore rispetto al dato medio nazionale evidenziato dallo studio. Il dato TPER è da intendersi peraltro 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 a febbraio 2019 – dati 2018	Tariffe Tper a fine 2019	Commenti
Biglietto	1,58	1,50	Per TPER il prezzo si riferisce a un biglietto a tempo, per una corsa di 75 minuti
Biglietto in vettura	1,74*	2*	Venduto da emettitrici o conducente

Biglietto giornaliero	4,68*	5	Vale 24 ore dalla convalida
Abbonamento settimanale	16,57*	14*	City pass – 10 viaggi da 75min
Abbonamento mensile	36,61	36	Impersonale trasferibile
Abbonamento annuale	301*	300	Abbonamento personale

Fonte: indagine ASSTRA Feb2019

\*Fonte: indagine ASSTRA Feb 2018

## I Clienti

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 garantire non solo la massima qualità, ma anche il giusto prezzo.

TPER ha l'obiettivo di garantire 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, associazioni ambientaliste, 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 feedback
- 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 per migliorare la consapevolezza degli utenti sulle regole e come occasione per raccogliere osservazioni suggerimenti e opinioni da parte degli stessi.

## La qualità dei servizi

GRI 103-2 GRI 103-3

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 occuparsi 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 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 completezza delle informazioni fornite.

La Società non presenta casi accertati di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417-2) e riguardanti comunicazioni di marketing (GRI 417-3).

## Carte 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 uno 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 2019 l'età media del parco mezzi è pari a 12,7 anni, in miglioramento rispetto all'anno precedente. Gli investimenti in corso e quelli programmati contribuiranno a migliorare ulteriormente tale indicatore, mentre la manutenzione dei mezzi consente di disporre di materiale in uno stato di buona qualità e funzionalità.

	2017	2018	2019
Età media bus	13,1	12,8	12,7
Età media treni	n.d.	4	5

Nel settore del trasporto pubblico ferroviario gestito da TPER si evidenzia una età media molto bassa (pari a cinque 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 adeguato livello di affidabilità. TPER garantisce 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

GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 416-1

L'accessibilità testimonia la capacità dell'azienda di avere cura per gli utenti che hanno necessità peculiari. Su tutti i servizi offerti da TPER vengono valutati gli impatti sulla salute e sulla sicurezza nell'ottica del miglioramento.

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, dispongono 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 alle normali tariffe.

Nel corso del 2019 sono stati svolti incontri con il Comitato Utenti e con le associazioni che rappresentano i cittadini con disabilità, 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>).

## Comunicazione, informazione, ascolto

GRI 103-2 GRI 103-3

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.

Grazie alla quantità dei contenuti offerti, il sito web di TPER ospita oltre 16mila sessioni medie al giorno, grazie alla quantità dei contenuti offerti, all'aggiornamento delle informazioni sulle linee in tempo reale e all'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. Integrando questi dati con altri strumenti, TPER ha sviluppato negli ultimi anni proprie applicazioni per arricchire le potenzialità dei servizi online.

Come ricordato nei paragrafi precedenti, con MUVER e ROGER è infatti possibile ottenere informazioni sui servizi, oltre che gestire l'acquisto e la validazione di titoli di viaggio di tutte le aziende di mobilità della regione. In modo particolare ROGER è l'applicazione MAAS in cui convergono molti dei vari servizi messi a disposizione dalle aziende di trasporto del territorio, tra cui il calcolo del percorso e il pagamento della sosta.

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 103-2 GRI 103-3 GRI 416-1 416-2

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), 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.

Non si sono verificati episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza dei servizi offerti, ai sensi del GRI 416-2.

## Il Comitato Consultivo degli Utenti

GRI 103-2 GRI 103-3

Il Comitato Consultivo degli Utenti (CCU) è costituito ai sensi dell'art. 17 della LR 30/98 per stabilire un canale di comunicazione continuativo tra gli utenti del trasporto pubblico locale ferroviario 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:

- a) 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



- b) Un componente “stabile” nominato dalla Sezione di Bologna della ONLUS Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti
- c) Un componente “stabile” nominato dalla Consulta provinciale per il superamento dell’handicap
- d) Un componente “stabile” nominato dall’Osservatorio provinciale delle immigrazioni
- e) Un componente “stabile” nominato di concerto fra il Presidente dell’Associazione dei Dirigenti scolastici e il Presidente dell’Associazione delle Scuole autonome
- f) Un componente “annuale” nominato ogni anno dalla Consulta degli studenti superiori
- g) 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.

Anche nel settore del trasporto su gomma è stato istituito nel bacino di Bologna un Comitato composto da una rappresentanza di utenti, una delle associazioni dei consumatori e una associazione disabili.

## Customer satisfaction

GRI 103-2 GRI 103-3
---------------------

### 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.

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 raccogliere 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 ciascuno dei tre servizi oggetti di indagine. Dall’esame dei dati emersi, si nota che tutti gli item hanno ottenuto valutazioni medie positive, ben superiori alla “sufficienza”, con l’unica eccezione per “affollamento delle corse”.

Dall’esame degli ultimi dati, si nota che tutti gli item hanno ottenuto valutazioni medie positive, superiori alla “sufficienza”, con l’unica eccezione per l’affollamento delle corse, da

diversi anni al di sotto del voto 6 (5,0 per il servizio urbano di Bologna, 5,3 per il servizio extraurbano).

### **Bologna - Servizio urbano**

Per il servizio urbano di Bologna, escludendo il dato relativo all'affollamento, le valutazioni medie variano da 6,3 per "prezzo adeguato di biglietti e abbonamenti", fino a 7,8 per "comodità di fermate e collegamenti". La media dei voti espressi per i 20 item analizzati è pari a 6,9, ma più elevata è la valutazione complessiva espressa dagli stessi intervistati, quando si chiede loro di dare un voto complessivo al servizio urbano Bologna offerto da TPER: 7,4, dato che conferma il giudizio dell'anno precedente.

Tra gli item in miglioramento in ambito urbano di Bologna si segnalano il "rispetto delle corse e delle fermate previste" (da 7,5 a 7,7), la "frequenza delle corse" e la "comodità di fermate e collegamenti" (invariate a 7,3 e 7,8, rispettivamente). Le diminuzioni nelle valutazioni che si registrano per gli altri aspetti del servizio urbano di Bologna sono generalmente poco rilevanti.

La valutazione relativa al prezzo dei titoli di viaggio, che aveva raggiunto un valore elevato lo scorso anno, è l'aspetto che ha registrato la diminuzione maggiore nell'ultima rilevazione, probabilmente a causa della recente manovra tariffaria (agosto 2019) dopo molti anni in cui i prezzi erano rimasti invariati; i voti restano comunque superiori al 6 (sia per servizio urbano Bologna ed extraurbano, 6,3 in entrambi i casi, che per il servizio urbano Imola 6,1). L'impatto della manovra non è stato pertanto vissuto in modo estremamente negativo, avendo agito in ambito urbano solamente sui titoli occasionali, ed avendo previsto nell'extraurbano la gratuità delle integrazioni per l'area urbana, a fronte di un aumento che si ritiene contenuto dell'intero listino.

### **Bologna - Servizio suburbano ed extraurbano**

Anche per il servizio suburbano ed extraurbano del bacino di Bologna si nota una flessione generalizzata, ma contenuta, dei giudizi medi (probabilmente, come già sottolineato in precedenza, da mettere in relazione al fatto che nel questionario non era presente quest'anno la sezione relativa alle "aspettative" in merito al servizio).

Escludendo i dati relativi ad affollamento e prezzi, le valutazioni medie variano da 6,4 per l'item "frequenza delle corse" (come nella precedente rilevazione si conferma l'aspetto con la valutazione media inferiore - 6,7) a 7,5 per "sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie" e "cortesia educazione ed aspetto del personale" (entrambi aspetti che confermano il risultato ottenuto l'anno prima).

La media dei 20 item rilevati è di 6,9, mentre, anche in questo caso, chiedendo direttamente una valutazione complessiva sul servizio offerto, si ottiene una media superiore, 7,2, che conferma il risultato di dodici mesi prima.

### **Imola - Servizio urbano**

Anche per il servizio urbano di Imola l'unica valutazione negativa è riferita all'affollamento dei mezzi (5,2). Per il resto, si tratta di valutazioni positive, anche se con diminuzioni nei voti medi in alcuni casi significative, quali quello attribuito alla "frequenza delle corse" (da 7,5 a 6,4), alla "rapidità del viaggio" (da 7,8 a 7,1). La valutazione generale sui prezzi è scesa da 7,0 a 6,1 (anche in questo caso ha sicuramente influito l'aumento dei prezzi dei biglietti in seguito alla manovra tariffaria entrata in vigore da agosto 2019).

Da evidenziare anche per questo comparto l'ottima valutazione relativa a "sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie", che sale a 8,0 da 7,8, così come si conferma un aspetto molto apprezzato la "cortesia, educazione ed aspetto del personale" (stessa media di 7,7 della rilevazione precedente).

La media di tutti i voti espressi per i 20 item giudicati (7,0) è in linea con la media dei voti complessivi attribuiti al servizio (7,0).

### **Ferrara - Servizio urbano, suburbano ed extraurbano**

Per il bacino di Ferrara, l'ultima indagine si è svolta nel mese di dicembre 2019, mediante rilevazione con interviste dirette face-to-face alle fermate. Il questionario, predisposto da TPER, è composto da diverse sezioni. Le interviste hanno coinvolto un campione di clienti in attesa del bus ad un campione di fermate urbane ed extraurbane.

Le interviste sono state svolte da rilevatori della società M.S. Investigazioni a cui è stata affidata l'indagine: sono stati indicati da TPER alcuni criteri (sesso, età, ecc.) sulla base dei quali selezionare le persone intervistate, con la finalità di ottenere le opinioni di tutte le tipologie di utilizzatori dei bus, con la sola esclusione dei turisti o di eventuali utilizzatori molto saltuari del bus. Il briefing di formazione ai rilevatori della società esterna è stato curato da TPER.

La valutazione richiesta consiste in un voto da 1 a 10, oltre ad una valutazione complessiva del servizio, sulla base dell'esperienza di utilizzo avuta dall'intervistato, per ciascuno dei servizi offerti nel bacino di traffico considerato: urbano ed extraurbano di Ferrara.

Complessivamente hanno espresso una valutazione 556 passeggeri: 310 utilizzatori del servizio urbano e 246 utilizzatori del servizio extraurbano.

Per il servizio Urbano di Ferrara, si nota che tutti gli item hanno ottenuto valutazioni medie positive, superiori alla "sufficienza": le medie dei voti variano da 5,9 per l'affollamento delle corse anche per il 2019 valutato l'aspetto meno positivo, a 7,3 per "condotta di guida", con una media di 6,8. La valutazione complessiva del servizio espressa dagli intervistati è in linea, con un risultato di 7,0. Come risulta dalla successiva tabella la maggior parte degli aspetti valutati ottengono medie di voti superiori al 6,5, sia quelli più strettamente legati al servizio ("rispetto delle corse e fermate previste" 7,1; "comodità di fermate e collegamenti" 6,9; "rapidità di viaggio" 6,8; "frequenza delle corse" 6,8; "puntualità" 6,9), sia quelli legati al comfort: 6,8, al personale, ai rapporti con l'azienda e all'impegno nel rispetto dell'ambiente (7,1).

Anche per il servizio extraurbano del bacino di Ferrara, la valutazione relativa all'affollamento è la peggiore, non raggiungendo la piena sufficienza (5,4). Le medie delle valutazioni degli altri item vanno da 6,5 ("prezzo di biglietti e abbonamenti") a 7,5 ("Condotta di guida degli autisti"); la media dei 23 item rilevati è di 6,8, mentre il voto complessivo espresso sul servizio è di 7,0.

Per il bacino di Ferrara si nota un generale calo dei voti nel confronto con quelli rilevati l'anno precedente. Gli aspetti che registrano un miglioramento sono stati la pulizia delle infrastrutture per il servizio urbano. Per il servizio extraurbano migliora il giudizio sulla pulizia delle infrastrutture e dei mezzi ed i contatti con l'azienda.

Aspetto del servizio	Bologna				Imola		Ferrara			
	Urbano		Sub-extraurbano				Urbano		Extraurbano	
	Voto medio (scala 1-10)		Voto medio (scala 1-10)		Voto medio (scala 1-10)		Voto medio (scala 1-10)		Voto medio (scala 1-10)	
	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2018
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,72	7,51	7,45	7,48	7,27	7,78	7,08	7,62	6,94	7,68
Puntualità (rispetto degli orari)	6,87	7,05	6,73	6,86	7,17	7,36	6,90	7,24	6,89	7,16
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,34	7,34	6,44	6,68	6,41	7,47	6,79	7,34	6,76	7,25
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento , tempi di viaggio)	7,32	7,50	7,13	7,24	7,13	7,85	6,85	7,45	6,74	7,43
Comodità di fermate e collegamenti	7,76	7,75	7,29	7,36	7,17	7,61	6,89	7,63	6,87	7,48
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,15	7,36	6,80	7,11	6,31	7,59	6,69	7,38	6,77	7,02
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,60	6,93	7,05	7,13	7,04	7,10	6,79	7,21	6,86	7,04
Corse non affollate	5,02	5,02	5,29	5,22	5,15	5,19	5,94	6,37	5,44	5,90
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,24	7,31	7,32	7,49	7,52	7,60	6,97	7,57	6,90	7,39
Pulizia dei mezzi	6,47	6,62	6,72	6,86	6,95	7,27	6,64	6,64	6,68	6,50
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,73	7,02	6,79	6,82	6,78	7,07				
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,62	6,92	6,72	6,94	6,86	7,08	6,78	6,67	6,60	6,44

Condotta di guida degli autisti	7,01	7,31	7,24	7,56	7,50	7,73	7,26	7,68	7,52	7,70
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,73	6,81	7,45	7,48	7,97	7,78	6,64	7,42	6,98	7,63
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,34	7,45	7,30	7,50	7,65	7,78	6,98	7,69	7,07	7,81
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,58	7,63	7,31	7,31	7,24	7,36	6,87	7,51	6,93	7,57
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	6,75	7,16	6,69	7,15	6,47	7,33	6,61	7,12	6,80	6,53
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,42	7,60	7,48	7,62	7,69	7,65	7,05	7,76	7,21	7,71
Impegno nel rispetto dell'ambiente	6,94	7,24	6,81	7,38	7,06	7,54	7,12	7,29	6,85	7,18
Prezzo adeguato di biglietti e abbonamenti	6,25	6,80	6,35	6,72	6,09	6,98	6,53	6,82	6,53	6,46
<b>MEDIA dei voti rilevati</b>	<b>6,94</b>	<b>7,12</b>	<b>6,92</b>	<b>7,10</b>	<b>6,97</b>	<b>7,36</b>	<b>6,81</b>	<b>7,28</b>	<b>6,81</b>	<b>7,15</b>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>7,39</b>	<b>7,38</b>	<b>7,24</b>	<b>7,16</b>	<b>7,02</b>	<b>7,33</b>	<b>7,00</b>	<b>7,21</b>	<b>7,01</b>	<b>7,15</b>

## Ferro

Per il settore ferroviario, in considerazione delle evoluzioni societarie in corso e del passaggio del servizio alla nuova società Trenitalia Tper, nel corso del 2019 non sono stati fatti aggiornamenti nell'analisi di customer satisfaction.

L'ultima indagine disponibile, di seguito presentata, si riferisce a dati di dicembre 2018 ed è stata svolta 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. 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.

L'universo di riferimento è costituito dai passeggeri con più di 15 anni su nove tratte regionali. Nel complesso sono stati raccolti 1.256 questionari completi o parzialmente compilati. 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.

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. La linea Modena-Sassuolo nel 2018 passa da 6,1 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 elevate quote di voti bassi (72-75%) in continuità con il periodo precedente.

## SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE – Soddisfazione delle caratteristiche del Servizio (%)



## Meccanismi di reclamo

GRI 103-2 GRI 103-3

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.

Segnalazioni	2017	2018	2019
<b>Totale segnalazioni (Nr)</b>	3.658	4.036	4.472
<i>Di cui</i>			
Totale reclamo automobilistico	3.022	3.328	3.802
Totale reclami ferroviario	636	708	670
<b>In particolare relativi a</b>			
<b>Servizio</b>			
Frequenza o orario non rispettati (Nr)	705	811	900
Corsa non effettuata (Nr)	371	457	443
<b>Personale (Nr)</b>			
Personale scortese	259	358	348

Guida scorretta	209	214	235
Fermata non effettuata	301	283	292
<b>Lotta all'evasione (Nr)</b>	11	15	28
<b>Validazione obbligatoria (Nr)</b>	-	8	3
<b>Segnalazione positiva (Nr)</b>	-	45	12
<b>Tempi medi di risposta ai reclami (giorni)</b>	21	21	15

Il tempo medio di risposta è di 15 giorni.

Le segnalazioni degli utenti sono state 4.472 nel 2019, di cui 3.802 nel settore automobilistico e 670 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 segnalazioni positive, ritenute un 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.



# La Governance

## Governance e struttura societaria

GRI 102-3 GRI 102-5 GRI 102-12 GRI 102-13 GRI 102-18 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. Nel 2017 ha emesso 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

Azionisti	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%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>

TPER non è soggetta a controllo da parte di un azionista di riferimento.

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

- Giuseppina Gualtieri - Presidente e Amministratore Delegato
- Francesco Badia – Consigliere
- Giovanni Neri – Consigliere

Diversità di genere Consiglio di Amm.ne	Donne		Uomini		Totale	
	Nr	%	Nr	%	Nr	%
Consiglio di Amministrazione	1	33%	2	67%	3	100%

Composizione Consiglio di Amm.ne per fascia di età	Minori di 30 anni	Tra 30 e 50 anni	Maggiori di 50 anni
--	-------------------	------------------	---------------------

	Nr	%	Nr	%	Nr	%
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 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. La composizione è la seguente:

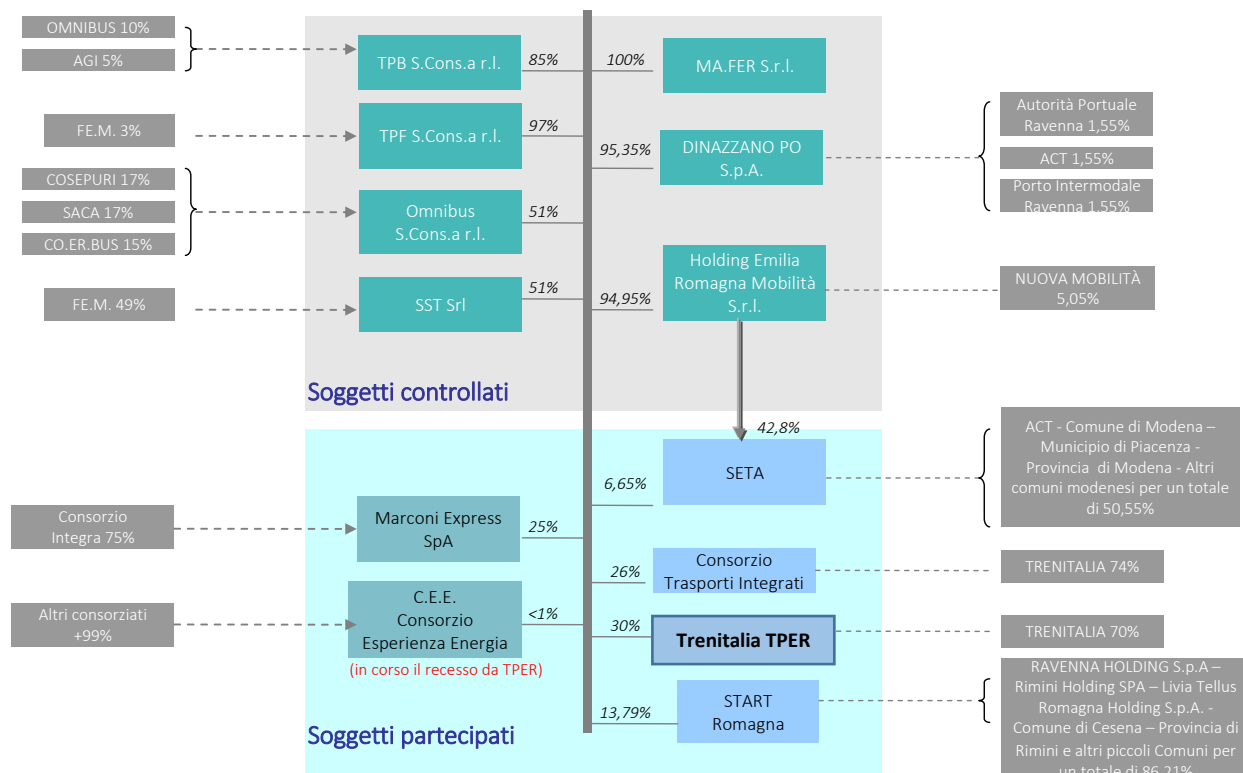
- Sergio Graziosi – Presidente
- Fabio Ceroni – Sindaco effettivo
- Patrizia Preti – Sindaco effettivo

### La 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 Scrl - Società Ferroviaria Provvisoria Emilia-Romagna, costituita in data 18/06/2016, che nel dicembre 2019 ha mutato la ragione sociale, assumendo il nome di Trenitalia TPER Scrl) e 2 partecipate.

TPER S.p.A. si configura 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.

Dall'1 gennaio 2020 è stata avviata la gestione del servizio ferroviario con la nuova società Trenitalia TPER, nella quale sono confluiti a far data dal primo gennaio 2020 i rami di azienda delle due società. Trenitalia TPER gestirà per i prossimi 15 anni (rinnovabili fino a 22) l'intero servizio ferroviario della Regione Emilia-Romagna.



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 dall'1 gennaio 2020 è attiva la nuova società TrenitaliaTPER per la gestione del servizio ferroviario regionale.
- 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 Romagna, che svolge i propri servizi nell'area romagnola. La detenzione di tali partecipazioni societarie è legata 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 favorirne 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 all'associazione internazionale **UITP**, l'associazione internazionale dei trasporti pubblici.

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, iniziative in ambito legalità e sostenibilità

### Global Compact delle Nazioni Unite

Dal 2017 TPER aderisce al Global Compact delle Nazioni Unite, iniziativa internazionale che incoraggia le aziende di tutto il mondo a 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 anticorruzione.

### Protocollo di legalità

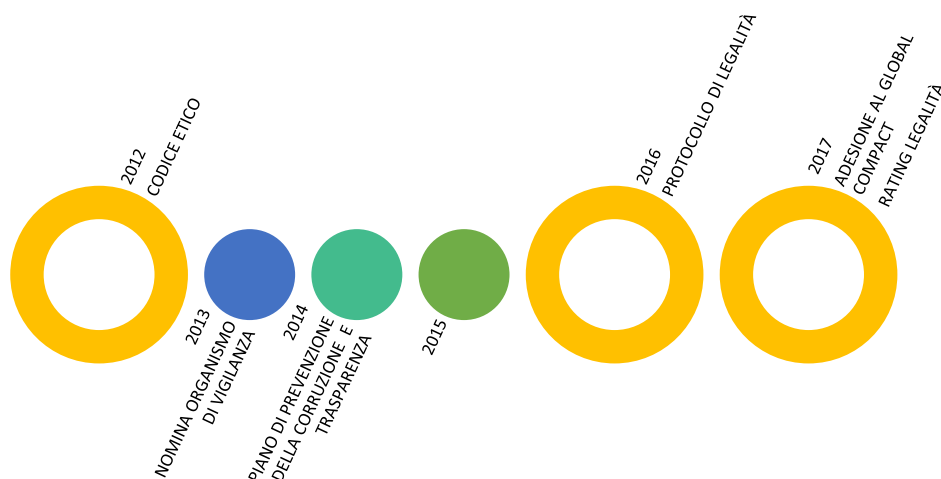
A partire dal 2017, con un iter avviato nel 2016, TPER ha aderito al Protocollo di legalità istituito da Confindustria e dal Ministero dell'Interno, con l'obiettivo di contrastare le infiltrazioni criminali nell'economia. È quindi registrata nell'elenco delle imprese aderenti al Protocollo di Legalità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

## Impronta Etica

Impronta Etica è un'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, le misure di contrasto alla corruzione

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



## 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 ed 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>.

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 ed approvazione del MOGC 231 ha introdotto e ha 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.

Tutte le operazioni societarie legate al rischio di corruzioni sono state valutate secondo quanto previsto e documentato dal MOGC, al quale si rinvia e secondo l’attività svolta dall’Organismo di Vigilanza. È quindi possibile dire, in coerenza con il GRI 205-1, che tutte le operazioni sono state valutate per i rischi legati alla corruzione.

Nel 2019 non si registrano episodi accertati di corruzione, così come non si sono verificati casi di segnalazione all’Organismo di Vigilanza rilevanti rispetto al MOGC 231.

## 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 ed 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 MOGC 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

Nel corso del 2019 TPER ha proceduto con la richiesta di aggiornamento del rating di legalità, già ottenuto nel corso del 2017. Il rating di legalità è il 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 confermato la valutazione di ★★++.

### Il sistema di gestione integrato e le politiche

GRI 103-2 GRI 103-3

TPER è dotata di sistemi di gestione secondo gli standard internazionali ed 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 18001:2007 – ISO 45001:2018).

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 prodotto/servizio secondo lo standard UNI EN 13816:2002 di tre delle principali linee TPL urbane di Bologna (Linea 13, 27, 35) e della linea extraurbana 94.

### 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 – ISO 45001: 2018 e BS OHSAS 18001:2007

TPER è attualmente certificata secondo la norma UNI ISO 45001:2018 (certificato rilasciato il 19 agosto 2019) e la norma BS OHSAS 18001:2007 (standard destinato ad essere sostituito dal primo entro il 2021). La conformità allo standard internazionale assicura l'ottemperanza ai requisiti previsti per i Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro. La certificazione ISO 45001/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 il sistema di gestione 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

prevenzione). 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 recentemente 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.

### Sistema di Gestione per la prevenzione della Corruzione – ISO 37001: 2016

Nel maggio 2019 TPER ha conseguito la Certificazione ISO 37001 da parte dell'istituto Certiquality, 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.

### 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 per l'accesso agli atti

### 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 dei 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

- ⑩ Economico
- ⑩ Fornitori
- ⑩ Concorrenza
- ⑩ Eventi naturali
- ⑩ Regolamentare – normativo
- ⑩ Atti illeciti esterni
- ⑩ Clienti
- ⑩ Eventi accidentali esterni

### Rischi Strategici

- ⑩ Definizione e attuazione strategie
- ⑩ Reattività e cambiamenti
- ⑩ Reputazionale

### Rischi Finanziari

- ⑩ Tasso
- ⑩ Mercato
- ⑩ Crediti
- ⑩ Liquidità

### Rischi Operativi

- ⑩ Persone
- ⑩ Atti illeciti interni
- ⑩ Processi e procedure e Sistemi IT
- ⑩ Health Safety and Environmental
- ⑩ Eventi accidentali interni
- ⑩ Legal - compliance
- ⑩ Prodotto
- ⑩ Sistemi tecnologici

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

Rispetto diritti umani - Lotta contro la corruzione attiva e passiva – Sociale – Ambiente – Personale -

Categoria / Descrizione del rischio	Tema materiale sottostante	Ambiti di riferimento D.lgs254/16	Modalità di gestione
<b>Rischi esterni – di settore</b>			
<p><b>Concorrenza / Liberalizzazione del settore</b> - 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”.</p> <p>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>Investimenti e innovazione</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>Lotta contro la corruzione attiva e passiva</p> <p>Sociale</p> <p>Ambiente</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"> <li>▪ Partecipazione a gare – Partecipazione a gare per l'affidamento dei servizi di TPL in bacini di interesse (anche fuori dal contesto regionale), sviluppando partnership;</li> <li>▪ Sviluppo sinergie di gruppo - TPER quale soggetto aggregatore della mobilità, attraverso il potenziamento delle sinergie con le società controllate e collegate;</li> <li>▪ 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.</li> </ul>
<p><b>Regolamentare / normativo: norme ambientali</b> - 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</p>	<p>Emissioni e qualità dell'aria - mitigazione impatti climate change</p> <p>Uso efficiente delle risorse naturali: gestione sostenibile risorse</p>	<p>Ambiente</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</p>

<p>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>Investimenti e innovazione</p> <p>Gestione rumore e vibrazioni</p>	<p>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"> <li>▪ 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;</li> <li>▪ Ambito extra-urbano - Valutazione di mezzi a metano liquido e ibridi a metano da immettere all'interno del parco mezzi extraurbano;</li> <li>▪ 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.</li> </ul> <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>Il presidio del rischio in oggetto è rappresentato in primo luogo dal sistema di gestione ambientale</p>
--	---	---

			certificato secondo lo standard UNI EN ISO 14001:2015
<b>Ambientali / Eventi naturali</b> - 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.	Uso efficiente delle risorse naturali: gestione sostenibile risorse	Ambiente	TPER si è dotata di un modello di controllo per le tematiche afferenti alla protezione degli asset aziendali ed ha adottato processi e procedure di controllo per le tematiche afferenti alla protezione degli asset aziendali e la prevenzione di incidenti.
<b>Rischi Strategici</b>			
<b>Rischio reputazionale</b> - 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.  TPER risulta essere esposta a questo tipo di rischi, per la natura dei servizi offerti.	Equilibrio finanziario, creazione e distribuzione di valore economico  Gestione, formazione e sviluppo risorse umane  Salute e sicurezza sul lavoro  Accessibilità e qualità servizi  Immagine - reputazione / Relazioni con clientela e territorio  Sostenibilità e gestione responsabile della catena di fornitura	Lotta contro la corruzione attiva e passiva  Diritti umani  Sociale  Ambiente  Personale	TPER gode di buona reputazione per la qualità del servizio offerto e per gli sforzi nell'implementazione di migliorie profusi.  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.
<b>Rischi Finanziari</b>			
<b>Rischi economici</b>  • Rischi di ritardato/ mancato pagamento/rimborso di quanto dovuto sulla base dei Contratti di Servizio	Equilibrio finanziario, creazione e distribuzione di valore economico	Lotta contro la corruzione attiva e passiva  Sociale  Ambiente	La pianificazione economica e finanziaria rappresenta un primo strumento strategico per il controllo delle risorse da reperire ed impiegare a sostegno dell'attività aziendale.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficoltà nel raggiungimento degli obiettivi aziendali per cause riconducibili al contesto esterno</li> <li>• Adozione da parte della Regione di politiche di tariffazione non favorevoli, con conseguente riduzione dei ricavi</li> <li>• Tagli sostanziali dei trasferimenti Stato-Regione</li> </ul> <p>Si tratta di eventi che possono portare a possibili ripercussioni negative su business/ operatività del Gruppo, a causa di un peggioramento delle dinamiche evolutive del contesto macroeconomico.</p> <p>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.</p> <p>Complessivamente tali rischi riguardano liquidità, credito e mercato.</p>	<p>Sviluppo del trasporto pubblico locale - Mobilità e sviluppo urbano sostenibile</p> <p>Sostenibilità e gestione responsabile della catena di fornitura</p>		<p>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> <p>TPER gestisce inoltre internamente e tiene monitorate gli equilibri determinati dall'attivo e del passivo corrente patrimoniale (gestione crediti, debiti e magazzino)</p>
<b>Rischi operativi</b>			
<b>Health Safety and Environmental</b>			
<p><b>Sicurezza Filoviaria-Ferroviaria</b> - 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"> <li>• 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.</li> <li>• Sicurezza di circolazione "dal lato del macchinista": comprende tutti gli apparati</li> </ul>	<p>Sicurezza clientela (Security &amp; Safety)</p>	<p>Diritti umani Sociale</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</p>

<p>che controllano l'operato del macchinista e ne prevengono eventuali errori.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimizzazione dei danni da eventi esterni e dei danni accidentali ai passeggeri e ad altri cittadini</li> </ul>			<p>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><b>Salute e sicurezza sul lavoro</b> – Il rischio si riferisce in particolare a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ Aggressione da parte di terzi ai danni degli accertatori</li> </ul>	Salute e sicurezza sul lavoro	Diritti umani Personale	<p>Il presidio del rischio in oggetto è rappresentato in primo luogo dal Sistema di gestione Salute e sicurezza certificato – UNI ISO 45001:2018 certificato rilasciato nell'agosto 2019 (Rif DNF: TPER / Il sistemi di gestione integrato e le politiche).</p>
<p><b>Compliance</b></p>			
<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>	Governance e condotta etica del business	Lotta alla corruzione attiva e passiva  Rispetto dei diritti umani	<p>Il rispetto delle norme è parte integrante dei processi decisionali.</p> <p>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>Nel maggio 2019 TPER inoltre ha ottenuto la certificazione secondo lo standard UNI ISO 37001:2016 sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione. Standard definito con l'obiettivo di supportare organizzazioni e imprese nel prevenire e contrastare fenomeni di corruzione, per lo sviluppo e il consolidamento di una</p>



			cultura della trasparenza e dell'integrità. Sono previste verifiche periodiche di conformità, anche rispetto alle pratiche autorizzative.
--	--	--	--

## 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 alla 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.

## Il rispetto delle norme - La compliance normativa

GRI 206-1 GRI 307-1 GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 417-3 GRI 419-1

### Comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche

Alla data del presente documento non sono in essere azioni legali in materia di comportamento anticoncorrenziale e violazioni delle normative antitrust, così come non sono state chiuse nel corso del 2019 pratiche della stessa natura.

### Il rispetto delle norme ambientali

Non sono in essere contenziosi in materia di violazioni di disposizioni di natura ambientale.

### Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica

Non sono in essere contenziosi in materia di violazioni di disposizioni di carattere sociale ed economico. Nel periodo di riferimento non si sono verificati episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza o in materia di informativa e/o attività di marketing sui servizi di trasporto.

### Cybersecurity e tutela della Privacy

In materia di tutela della privacy TPER ha attivato un modello organizzativo in grado di presidiare la corretta applicazione della normativa di riferimento. Fin dall'entrata in vigore

del Regolamento UE 2016/679 è stata infatti costituita la funzione del Data Protection Officer. Inoltre il recepimento delle disposizioni di legge e delle indicazioni dell’Autorità Garante della Privacy è assicurato tramite il costante aggiornamento delle normative e delle policy.

Nel corso del 2019 è proseguita l’attività di adeguamento di policy e procedure, tra cui quelle che definiscono gli adempimenti in materia di data breach e quelle che regolano la gestione delle richieste degli interessati relative all’esercizio dei loro diritti in materia di protezione dei dati personali, oltre all’attività continua di formazione ad hoc sulla privacy con particolare riguardo al personale neoassunto e a settori particolari quali call center ed accertatori della sosta.

Sono state quindi poste in essere le azioni necessarie per assicurare l’attuazione, nei processi interni, delle disposizioni in materia di diritto di accesso degli interessati (finalizzate ad esempio a conoscere i dati personali trattati da TPER o ad esercitare altri diritti) e dell’Autorità Garante della Privacy (Richieste ed Ispezione).

È stato inoltre rivisto e aggiornato il Registro delle Attività di trattamento dei dati personali per migliorare ulteriormente la sua compliance alle disposizioni del GDPR, per indirizzare i requisiti dei Sistemi Informativi, nonché per individuare eventuali aree di miglioramento e gestire i relativi piani di azione.

## La gestione responsabile della catena di fornitura

GRI 102-9 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI

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 - 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 - utilizzata 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.

Dal 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. Tali procedure si applicano alla totalità dei fornitori del Gruppo Tper.

# Sostenibilità economica

## Valore economico distribuito

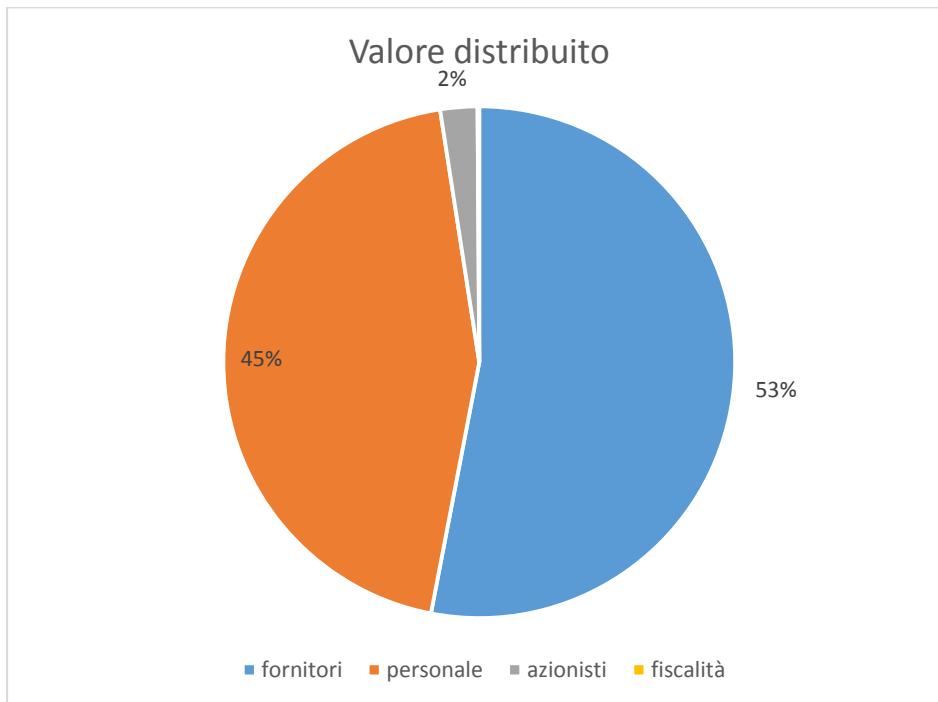
GRI 201-1 GRI 201-4

Di seguito si riportano i risultati di bilancio del Gruppo.

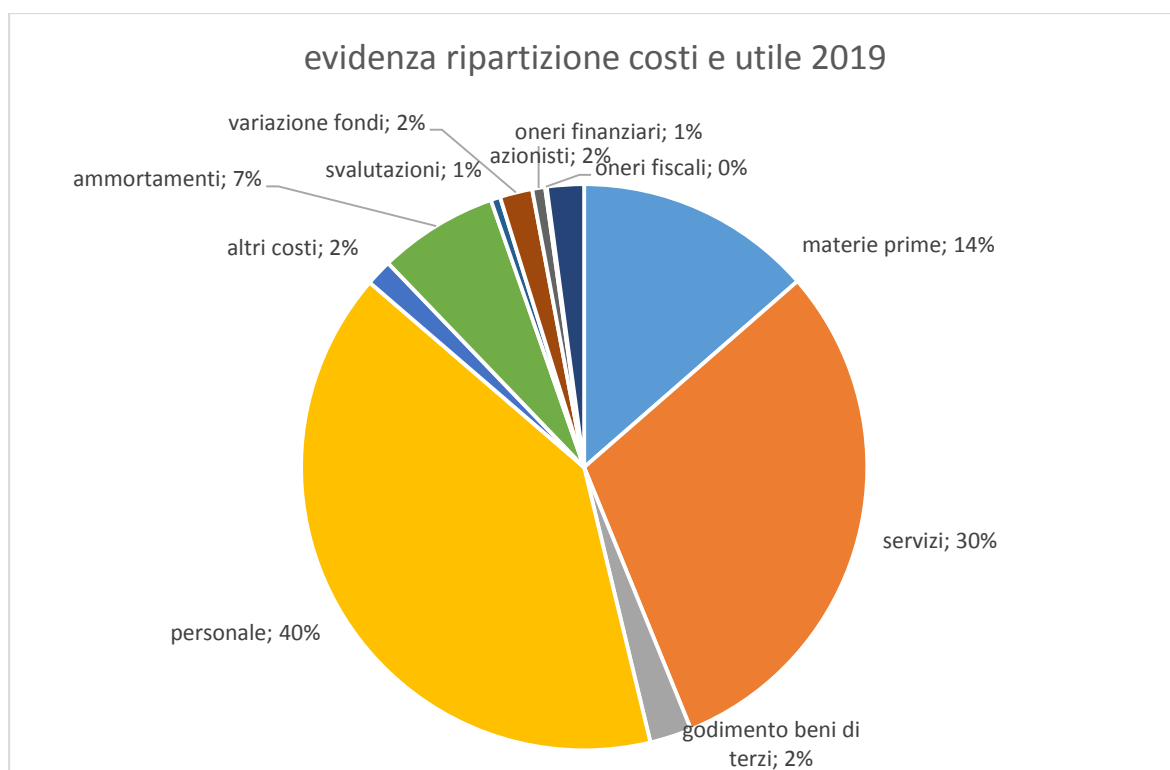
### Conto economico consolidato

MIGLIAIA DI EURO	NOTE	2019	2018	2017
<b>Ricavi</b>		<b>311.812</b>	<b>303.586</b>	<b>294.598</b>
Servizi linea TPL	17	202.605	198.366	195.034
Servizi linea ferrovia	18	92.273	89.143	83.418
Parcheggi e car sharing	19	16.934	16.078	16.146
<b>Altri proventi</b>	<b>20</b>	<b>16.859</b>	<b>13.789</b>	<b>13.890</b>
<b>Costi operativi</b>		<b>289.154</b>	<b>280.646</b>	<b>274.051</b>
Costo del personale	21	131.921	128.155	126.939
Costo per servizi	22	99.566	95.539	98.799
Materie prime e materiali	23	44.719	41.319	36.427
Godimento beni di terzi	24	7.997	9.822	8.779
Altri costi operativi	25	4.952	5.810	3.107
<b>Ammortamenti</b>		<b>22.487</b>	<b>16.075</b>	<b>12.794</b>
Ammortamenti attività materiali		16.190	15.062	11.947
Ammortamenti attività immateriali		1.104	1.013	847
Ammortamenti attività per diritti d'uso		5.193	0	4.550
<b>Svalutazioni / (ripristini) di valore</b>	<b>26</b>	<b>1.798</b>	<b>2.264</b>	<b>608</b>
<b>Variazione dei fondi per accantonamenti</b>	<b>27</b>	<b>6.104</b>	<b>2.184</b>	<b>0</b>
Variazione fondo per ripristino e sostituzione materiale rotabile		0	0	608
Variazione altri fondi		6.104	2.184	
<b>Risultato operativo</b>		<b>9.127</b>	<b>16.206</b>	<b>16.485</b>
<b>Proventi finanziari</b>	<b>28</b>	<b>501</b>	<b>421</b>	<b>208</b>
Altri proventi finanziari		501	421	208
<b>Oneri finanziari</b>	<b>29</b>	<b>2.428</b>	<b>2.424</b>	<b>1.412</b>
Oneri da prestiti obbligazionari		1.978	1.973	574
Oneri da finanziamenti		82	301	582
Altri oneri finanziari		368	150	256
<b>Totale proventi / (oneri) finanziari</b>		<b>(1.927)</b>	<b>(2.003)</b>	<b>(1.204)</b>
<b>Quota dell'utile / (perdite) delle partecipazioni contabilizzate con il metodo del patrimonio netto</b>	<b>30</b>	<b>66</b>	<b>843</b>	<b>134</b>
<b>Risultato prima delle imposte</b>		<b>7.266</b>	<b>15.047</b>	<b>15.415</b>
<b>Oneri fiscali</b>	<b>31</b>	<b>313</b>	<b>1.673</b>	<b>6.423</b>
Imposte correnti sul reddito		1.102	726	6.488
Imposte anticipate e differite		(789)	946	(65)
<b>Risultato netto d'esercizio (Gruppo e Terzi)</b>		<b>6.954</b>	<b>13.374</b>	<b>8.992</b>

Con riferimento al valore distribuito ai sensi del GRI 201-1, in cui si considerano azionisti, personale, fornitori e pubblica amministrazione, si evidenzia come il 45% sia destinato ai dipendenti, il 53% ai fornitori, il 2% agli azionisti e lo 0,1% alla fiscalità.



Ampliando l'analisi per considerare tutti gli impieghi di TPER, considerando nello specifico tutti i costi del conto economico consolidato e l'utile societario, è possibile evidenziare che il 40% è destinato da TPER alle risorse umane (personale). Tale circostanza è correlata alla natura dell'attività gestita, che si può definire "labour 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. Ai fornitori è allocata una quota del 48% del valore distribuito (include materie prime, servizi, godimento beni di terzi e altri costi), mentre il 7% del valore è destinato alla ricostruzione del capitale investito (ammortamenti). Quote minori sono rispettivamente destinate alla fiscalità e ai finanziatori per la remunerazione del credito.



*Nota: a differenza del valore distribuito per destinatari l'analisi del valore distribuito in base al costo derivante dal conto economico prende in considerazione anche ammortamenti, svalutazioni, oneri finanziari e Variazione dei fondi per accantonamento*

### Contributi pubblici

Nel corso dell'esercizio 2019 TPER ha ricevuto contributi in conto impianti a fronte degli investimenti effettuati per 6,1 milioni dalla Regione Emilia-Romagna e per 230mila euro dal MIT.

In parte corrente TPER ha ricevuto circa 2,1 milioni di euro dall'Agenzia delle Dogane (accise per gasolio da autotrazione), circa 642mila euro dal MIT (contributo norma merci decreto 61/2016), circa 11,8 milioni dalle agenzie della mobilità SRM, AMI e FER come contributo per i maggiori costi del CCNL. Infine TPER ha ricevuto 1,4 milioni di euro dal Ministero del Lavoro come contributo per gli oneri di malattia (legge 266/2005).

## Analisi dell'impatto economico sul territorio

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 2019-2021, ad eccezione dei progetti PIMBO e TPGV che hanno valenza pluriennale e per i quali si indica il valore complessivo.

Gli investimenti rispondono a obiettivi locali nazionali e internazionali in materia di sviluppo sostenibile.

Investimento	Importo (Milioni di Euro)	Obiettivi del Piano strategico Metropolitano e del PUMS (Bacini di Bologna e Ferrara)	Obiettivi Agenda Urbana per lo sviluppo sostenibile	Obiettivi sviluppo sostenibile Nazioni Unite (SDGs)
ACQUISTO MATERIALE ROTABILE FERROVIARIO E IMPIANTI	11,8	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	Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile
ACQUISTO NUOVI MEZZI DEL SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA E RELATIVE INFRASTRUTTURE	17,7		Mobilità urbana	Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili
INVESTIMENTI RAMO SOSTA	2,8			
PROGETTO TPGV - CREALIS	182,0			
PIMBO - PROGETTO DI FILOVIARIZZAZIONE E RETE FERROVIARIA METROPOLITANA	255,0	Bologna metropolitana: posizionamento e Governance Una destinazione turistica autentica Bologna Hub regionale: lo sviluppo economico e il ruolo dei grandi poli funzionali e produttivi	Qualità dell'aria	Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze
IT E MODERNIZZAZIONE (INCLUDE STIMER)	11,04	Territorio, città e mobilità. Verso il primo piano integrato della mobilità metropolitana		

Gli investimenti in acquisto di materiale rotabile e impianti comprendono investimenti in infrastruttura per l'esercizio dei bus elettrici per un valore pari a 3 milioni di euro nel bacino di Bologna e pari a 1,5 milioni di euro nel bacino di Ferrara.

Tra gli investimenti in Information Technology sono compresi investimenti per la videosorveglianza dei bus, per l'installazione di paline intelligenti, per il progetto di bigliettazione EMV e per l'ammodernamento dei sistemi AVM.

## Il valore esteso di TPER (diretto, indiretto, 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.

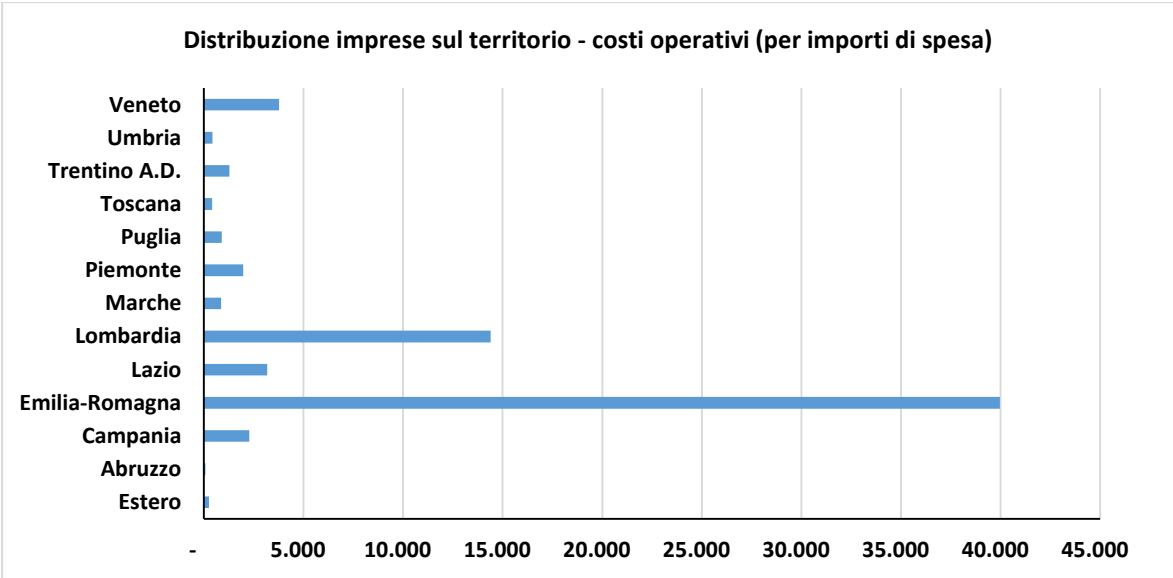
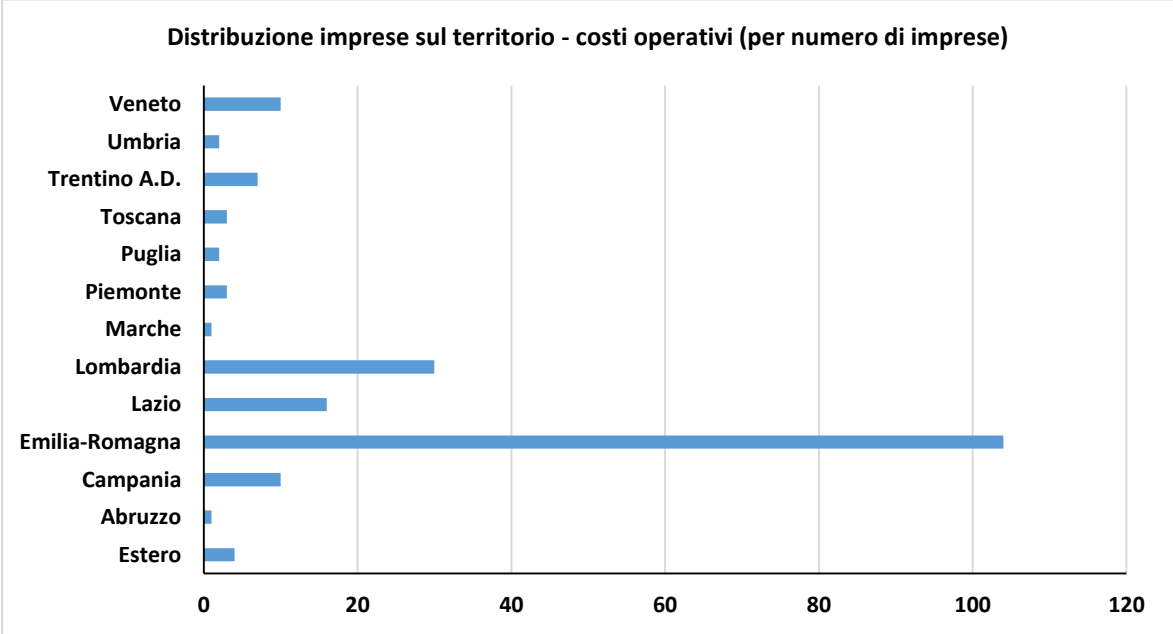
Con riferimento all’impatto, diretto l’analisi è volta a determinare gli impatti economici dovuti all’attività dell’azienda ed è stata compiuta tenendo conto dei dati di bilancio consolidato, prendendo in considerazione sia la gestione operativa, ovvero i dati di conto economico, sia gli investimenti.

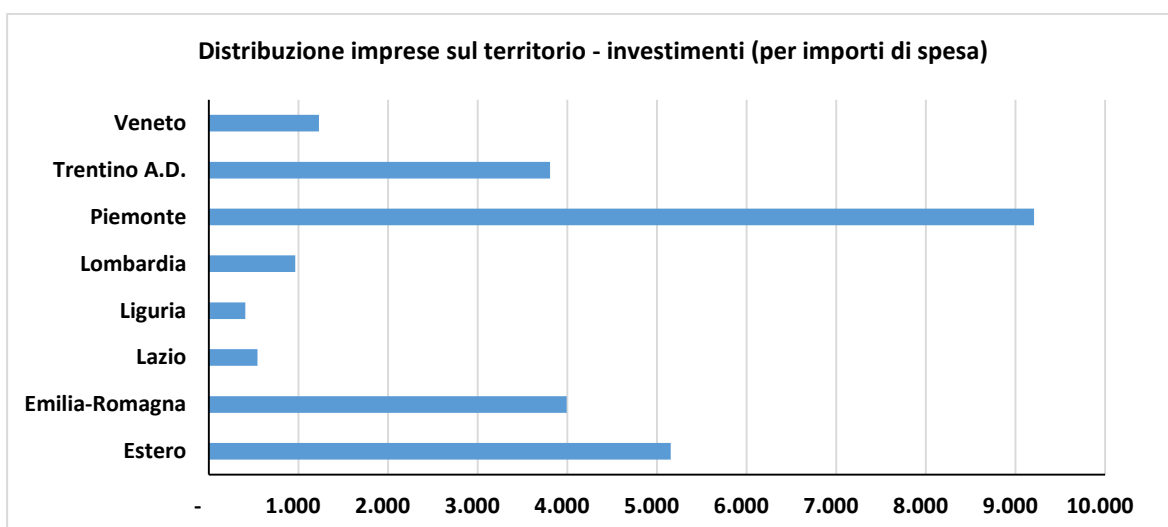
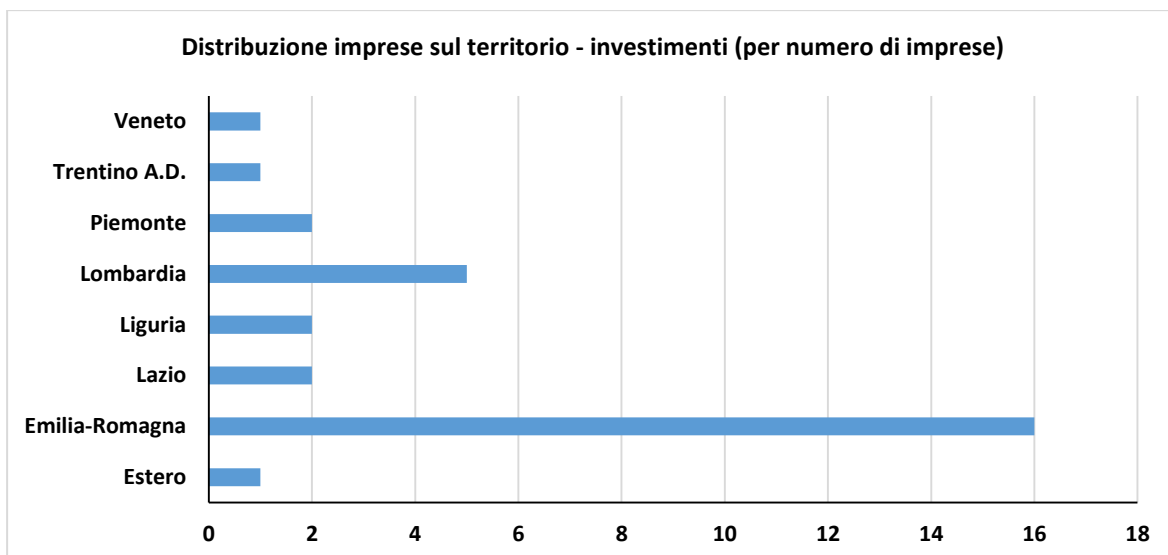
Per impatto indiretto si intende quello generato dai soggetti appartenenti alla catena di valore di TPER, nello specifico considerando la prima linea di fornitura di TPER. Per la valutazione degli impatti indiretti sono state analizzate le informazioni contenute nei bilanci societari dei fornitori raccolti 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 al 41% della spesa TPER per costi operativi (analizzate aziende per costi complessivi pari a quasi 62 milioni, di cui 2,7 milioni di euro per godimento beni di terzi, 33 milioni di euro per materie prime e 26milioni di euro per servizi) e il 73% dei costi per investimenti. Complessivamente sono stati analizzati i bilanci delle prime 158 aziende per spesa, ovvero con un importo superiore a 35mila euro.

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 da – Bureau Van Dick.

L'analisi rappresentata nei grafici seguenti è svolta su un campione rappresentativo di aziende, per un valore complessivo di circa 95 milioni di euro, estendendo lo stesso campione utilizzato per l'analisi del valore esteso.





Molti fornitori operativi sono sul territorio regionale (intesi come fornitori locali) sia per numero (circa il 54% del campione analizzato) che per importo di spesa (circa il 57% del campione).

Per gli investimenti la distribuzione delle imprese cambia: è localizzato nel territorio regionale e si configura come fornitore locale circa il 16% del campione.

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 definita

una stima pari al 5% del valore complessivo diretto e indiretto. Per analisi di questo tipo la forbice per il calcolo dell'impatto indotto è un'assunzione che può variare dal 3 al 15%.

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 ed 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 (euro)	Oneri fiscali (euro)	Numero dipendenti (num)
<b>2019</b>	171.437	313	2.802
2018	164.885	1.673	2.717
2017	161.376	6.423	2.689

### Impatto indiretto (prima line fornitori)

In migliaia di euro

2019:

	Incidenza VA (euro)	Oneri fiscali (euro)	Num dipendenti (num)
Da gestione ordinaria	37.643	1.336	639
Da gestione investimenti	3.941	113	44
<b>Totale</b>	<b>41.584</b>	<b>1.449</b>	<b>683</b>

2018:

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

2017:

	Incidenza VA (euro)	Oneri fiscali (euro)	Num dipendenti (num)

Da gestione ordinaria	45.845	1.583	1.040
Da gestione investimenti	29.778	447	930
<b>Totale</b>	<b>75.623</b>	<b>2.030</b>	<b>1.971</b>

### Impatto indotto

In migliaia di euro

2019

Incidenza VA (euro)	Oneri fiscali (euro)	Num dipendenti (num)
2.079	72	34

2018

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

2017

Incidenza VA (euro)	Oneri fiscali (euro)	Num dipendenti (num)
3.781	101	99

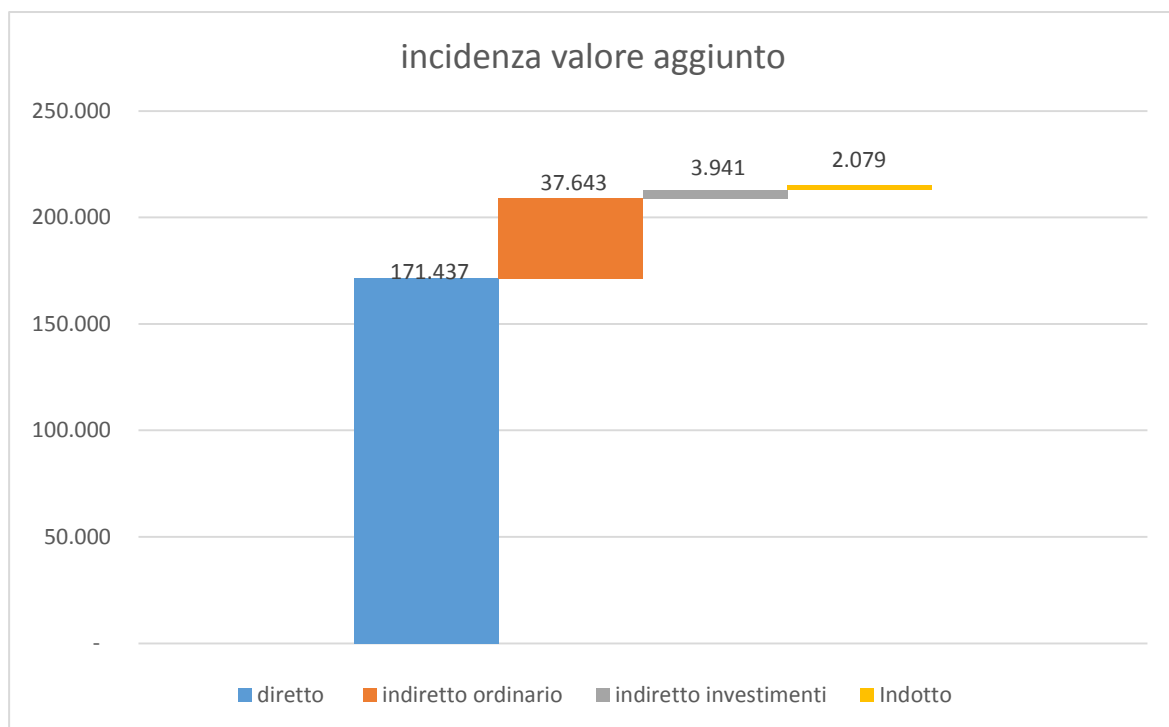
### Valore esteso TPER

	2017	2018	2019
<b>Incidenza VA (euro)</b>			
Diretto	161.378	164.885	171.437
Indiretto ordinario	45.845	42.721	37.643
Indiretto investimenti	29.778	5.481	3.941
Indotto	3.781	2.410	2.079
<b>Totale valore esteso</b>	<b>240.781</b>	<b>215.497</b>	<b>215.100</b>

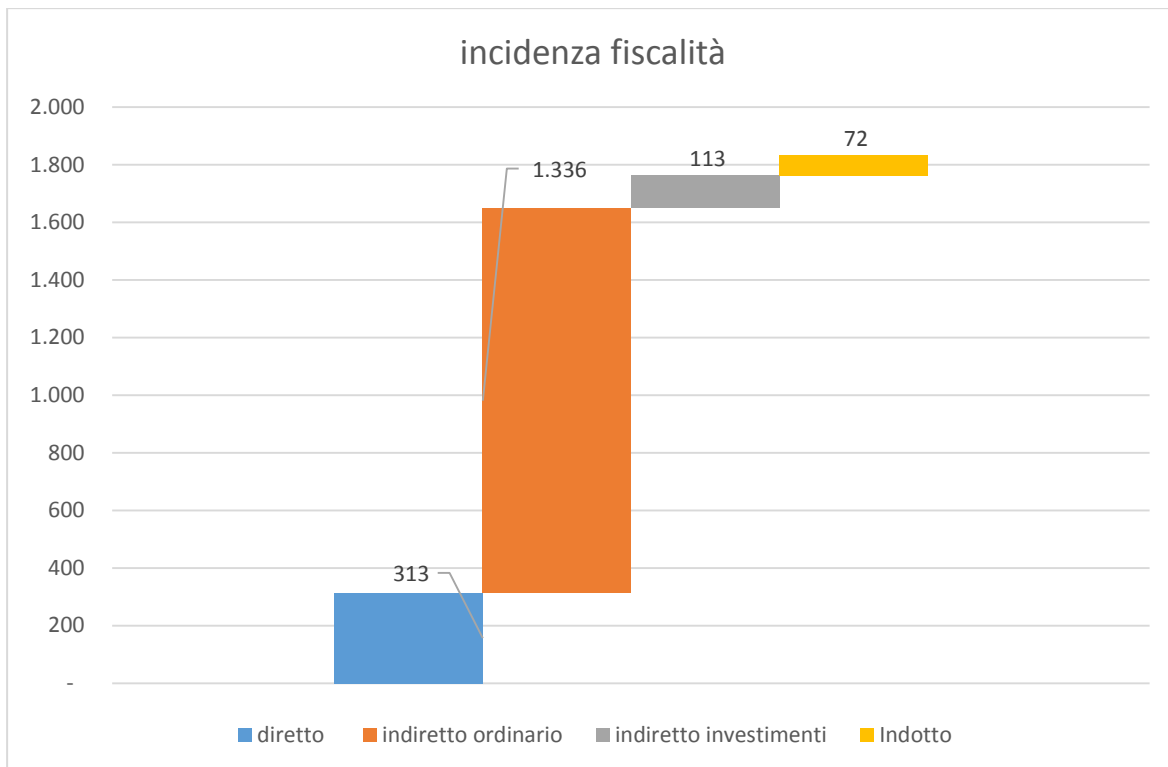
	2017	2018	2019
<b>Oneri fiscali (euro)</b>			
Diretto	6.423	1.673	313
Indiretto ordinario	1.583	1.201	1.336

Indiretto investimenti	446	378	113
Indotto	101	79	72
<b>Totale valore esteso</b>	<b>8.555</b>	<b>3.331</b>	<b>1.834</b>

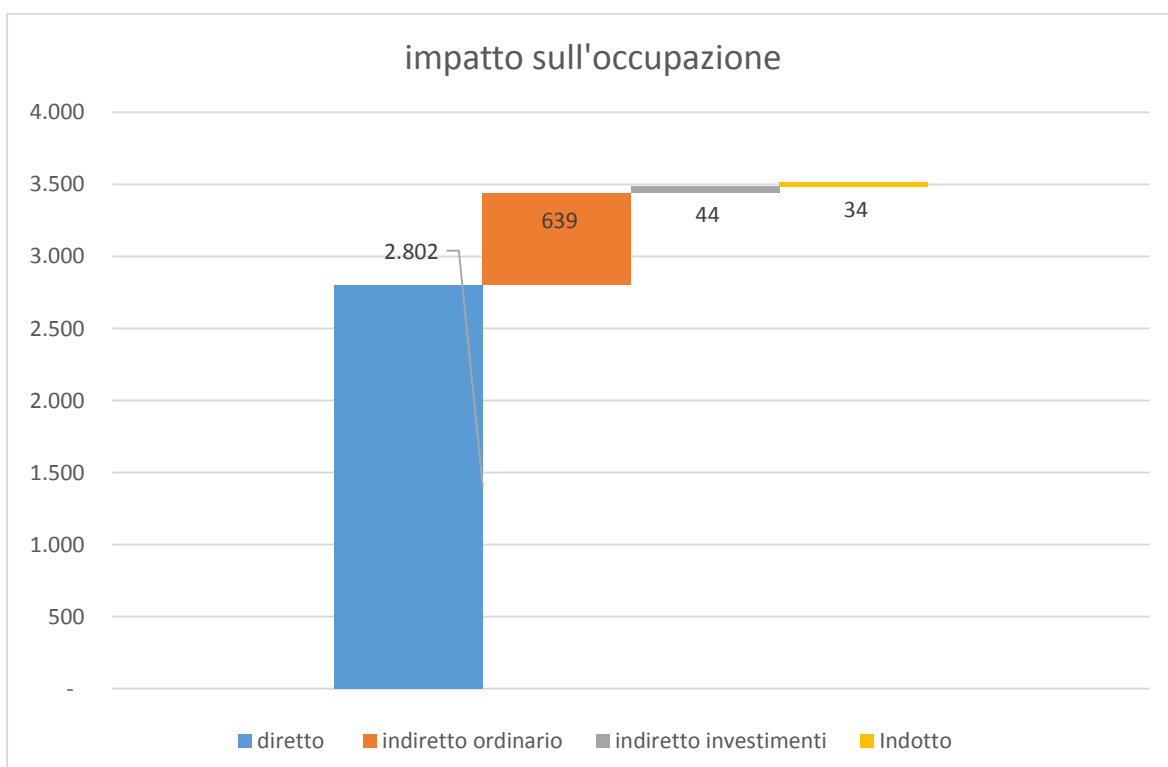
	2017	2018	2019
<b>Num dipendenti (num)</b>			
Diretto	2689	2.717	2.802
Indiretto ordinario	1.040	736	639
Indiretto investimenti	930	55	44
Indotto	99	40	34
<b>Totale valore esteso</b>	<b>4.758</b>	<b>3.547</b>	<b>3.519</b>



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.



La fiscalità indica la quota parte di ricchezza generata che è destinata a beni e servizi comuni.



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, il numero di persone della gestione degli investimenti, infine l'effetto indotto.



## La creazione di Valore condiviso

Tper ha avviato un progetto di definizione del Modello di creazione e misurazione del Valore Condiviso (Shared Value). Il progetto intende definire una appropriata forma di rappresentazione (“modello”) della quota parte dei risultati economici del Gruppo (linee di business / ambiti di attività / progetti) coerenti con obiettivi e principi non soltanto di carattere economico-finanziario, ma che, allo stesso tempo, rispondono anche ad esigenze di natura ambientale e/o sociale. Il modello presuppone la identificazione di criteri, politiche, metodologie di riferimento e sottostanti metriche.

## L'organizzazione interna – Le risorse umane

L'organizzazione di TPER all'inizio del 2019 era 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, ed in seguito alla fusione del 2012, che aveva portato all'accorpamento dei rami delle società di trasporto pubblico su gomma e ferro ATC e FER.

L'evento principale che ha caratterizzato le azioni in materia di organizzazione aziendale, è senz'altro rappresentato dall'avvio (1 giugno 2019) e la successiva operatività del nuovo Contratto di Servizio per la gestione del servizio regionale ferroviario da parte di SFP con l'impegno a completare entro l'anno il conferimento da parte di TPER del ramo d'azienda relativo al servizio ferroviario. Tale conferimento si è perfezionato nel dicembre 2019, contemporaneamente alla ridenominazione di SFP in Trenitalia TPER Scrl con efficacia a partire dal 1 gennaio 2020, data da cui la "nuova" società è divenuta effettivamente operativa.

Le modifiche alla struttura organizzativa operate nel corso del 2019 hanno pertanto avuto una funzione propedeutica al conferimento del ramo a Trenitalia Tper, tenuto conto che nella fase transitoria dal 1 giugno al 31 dicembre la gestione operativa dell'esercizio ferroviario oltre che alla vendita dei titoli di viaggio è rimasta in capo a TPER e che anche dopo il conferimento del ramo d'azienda è previsto che TPER continui ad effettuare dei servizi in service per conto di Trenitalia Tper. Da evidenziare infine che la società controllata Mafer, che effettua la manutenzione del materiale rotabile sotto il coordinamento di TPER, è rimasta all'interno del Gruppo TPER.

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 a questo, nel corso del 2019 è stata definita e dotata delle necessarie risorse la struttura destinata alla gestione del People Mover nata nel 2018, è stata operata la riorganizzazione dell'area acquisti e logistica ed è stata rinforzata la struttura dell'Ufficio Contrassegni per la gestione del Bonus Mobilità per conto del Comune di Bologna.

Nel 2019 sono stati effettuati gli interventi organizzativi riassunti di seguito:

- La ridefinizione delle attività dell'Uff. "Pianificazione e Nuove Iniziative" che è stato ora denominato come U.O. "Business Intelligence e Nuove Iniziative";
- La soppressione dell'unità organizzativa "Progetti e Sviluppo Trasporto Ferroviario" e creazione di una nuova unità organizzativa denominata "Servizi Sostitutivi" sempre alle dipendenze del settore "Trasporto Ferroviario" la cui responsabilità ad interim è sempre affidata al Direttore della Società.
- L'apertura straordinaria a partire da novembre 2019 di sportelli per i cittadini nell'ambito del progetto per la gestione del Bonus mobilità del Comune di Bologna che ha seguito l'apertura nel luglio 2019 di un nuovo servizio di call center informativo per i cittadini effettuato ricorrendo all'outsourcing.

A partire dal gennaio 2020 è stata quindi ridefinita la struttura organizzativa a seguito dell'operazione societaria straordinaria che portato al conferimento con efficacia dall'1 gennaio 2020 a Trenitalia Tper Scrl del ramo d'azienda del settore ferroviario e delle

conseguenti decisioni adottate dal Consiglio di Amministrazione, con modifica alla struttura organizzativa e del relativo funzionigramma aziendale.

## Labour practice

GRI 102-41 GRI 103-2 GRI 103-3

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 2019 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 2019, per la capogruppo TPER il personale apprendista in forza è di 226 unità (di cui 43 di sesso femminile) e 106 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 2019 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 20 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
- La progettazione di interventi formativi tesi a colmare eventuali gap tra il livello delle competenze possedute e quelle desiderate da TPER
- La progettazione di eventuali percorsi di sviluppo, sia orizzontali che verticali, per gestire il turn over su alcune posizioni di coordinamento professionale e gestionale ritenute strategiche dall'Azienda
- La pianificazione di 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, differenziare le risposte alle diverse aspettative dei lavoratori, 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.

### **Valorizzazione delle risorse umane**

GRI 103-2 GRI 103-3
---------------------

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.

Nel 2019 sono proseguiti i sistemi di 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 omogeni 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

### 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 2019, attraverso la Piattaforma "WellforTper", è proseguita l'esperienza di un welfare aziendale 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 e un'ampia varietà di alimenti, 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 Elior.

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 2019 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 2020 causa lo slittamento di alcuni progetti dovuto all'emergenza Covid 19.

## 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 2019 sono stati condivisi alcuni importanti accordi con le OO.SS. regionali e aziendali, che hanno consentito di raggiungere i seguenti risultati:

- La gestione del turn over e per favorire il ricambio generazionale attraverso l'inserimento di risorse con contratto di apprendistato e con esperienza specifica per le mansioni di guida attraverso il relativo reperimento da mercato
- La definizione del contratto integrativo di II° livello per il reparto "Gestione Sosta e Supporto alla Mobilità" di Bologna
- La definizione del sistema di regole normative/economiche per il reparto di nuova costituzione "People Mover"
- La realizzazione dell'accordo per l'avvio del progetto sperimentale in materia di Smart Working al fine di introdurre, anche nella nostra Azienda, questa innovativa modalità di svolgimento della prestazione.

## 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 (quelli che prevedono le 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 encomi 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.

### Dipendenti: categorie e forme contrattuali

Nella tabella successiva vengono presentati i dipendenti alla fine dei relativi periodi ("Head Count"). Complessivamente i dipendenti del gruppo sono 2868, ma nelle tabelle seguenti si esclude la controllata SST.

Dipendenti per ruolo/genere	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	1	12	13	1	12	13	1	12	13
Quadri	12	42	54	13	43	56	13	44	57
Impiegati	128	190	318	131	190	321	138	186	324
Operai	344	1.911	2.255	336	1.848	2.184	344	1.825	2.169
Apprendisti	3	41	44	28	115	143	43	196	239
Collaboratori	-	5	5	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>488</b>	<b>2.201</b>	<b>2.689</b>	<b>509</b>	<b>2.208</b>	<b>2.717</b>	<b>539</b>	<b>2.263</b>	<b>2.802</b>

*Nota: i dati non comprendono la controllata SST. Si precisa che i dipendenti della Capogruppo Tper rappresentano oltre il 90% del totale dei dipendenti del Gruppo.*

L'organico è costituito al 77% da operai (si intendono principalmente gli autisti) e per il 12% da impiegati. I dirigenti sono lo 0,5% e i quadri il 2%. Il dato relativo all'occupazione è sostanzialmente stabile.

La quasi totalità del personale (99%) è a tempo indeterminato, mentre il 91% dei contratti è full time. La maggior parte dei contratti part-time (58,1%) riguarda il personale femminile. Ha scelto infatti il part time il 27,3% delle donne, contro il 4,7% degli uomini.

Dipendenti per tipo di contratto / genere	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
A tempo indeterminato				507	2.206	2.713	535	2.248	2.783
A tempo determinato				2	2	4	4	15	19
<b>Totale</b>	<b>488</b>	<b>2.201</b>	<b>2.689</b>	<b>509</b>	<b>2.208</b>	<b>2.717</b>	<b>539</b>	<b>2.263</b>	<b>2.802</b>

*Nota: i dati non comprendono la controllata SST. I dati 2017 non sono reperibili in questa ripartizione*



Dipendenti per tipo di impiego / genere	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time				362	2.094	<b>2.456</b>	392	2.157	<b>2.549</b>
Part-time				147	114	<b>261</b>	147	106	<b>253</b>
<b>Totale</b>	<b>488</b>	<b>2.201</b>	<b>2.689</b>	<b>509</b>	<b>2.208</b>	<b>2.717</b>	<b>539</b>	<b>2.263</b>	<b>2.802</b>

*Nota: i dati non comprendono la controllata SST. I dati 2017 non sono reperibili in questa ripartizione*

## Turnover

Nel 2019 Complessivamente sono state effettuate 231 nuove assunzioni (39 donne e 192 uomini) e si sono verificate 133 cessazioni del rapporto di lavoro (8 donne e 125 uomini).

Nuove assunzioni e turnover	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
<b>Assunzioni</b>									
Fino a 29 anni	4	38	<b>42</b>	25	108	<b>133</b>	27	106	<b>133</b>
Da 30 a 50 anni	10	18	<b>28</b>	9	32	<b>41</b>	10	74	<b>84</b>
Oltre 50 anni	1	2	<b>3</b>	1	2	<b>3</b>	2	12	<b>14</b>
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>58</b>	<b>73</b>	<b>35</b>	<b>142</b>	<b>177</b>	<b>39</b>	<b>192</b>	<b>231</b>
<b>Cessazioni</b>									
Fino a 29 anni	1	7	<b>8</b>	3	17	<b>20</b>	2	28	<b>30</b>
Da 30 a 50 anni	6	22	<b>28</b>	7	22	<b>29</b>	3	20	<b>23</b>
Oltre 50 anni	1	95	<b>96</b>	3	83	<b>86</b>	3	77	<b>80</b>
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>124</b>	<b>132</b>	<b>13</b>	<b>122</b>	<b>135</b>	<b>8</b>	<b>125</b>	<b>133</b>
<b>Motivo cessazione</b>									
Uscite volontarie				10	103	<b>113</b>	6	106	<b>112</b>
Pensionamento				-	-	-	-	-	-
Licenziamento				2	13	<b>15</b>	-	13	<b>13</b>
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato)				1	6	<b>7</b>	2	6	<b>8</b>
<b>Totale</b>				<b>13</b>	<b>122</b>	<b>135</b>	<b>8</b>	<b>125</b>	<b>133</b>

*Nota: i dati non comprendono la controllata SST. Si precisa che i dipendenti della Capogruppo Tper rappresentano oltre il 90% del totale dei dipendenti del Gruppo. Alcuni dati 2017 non sono reperibili in questa ripartizione*

Nelle tabelle successive vengono riportati i tassi di turnover degli ultimi due esercizi:

Tassi turnover / per genere	2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tasso turnover – Cessazioni	2,7%	5,6%	5,0%	1,6%	5,7%	4,9%
Tasso assunzioni - Assunzioni	7,2%	6,5%	6,6%	7,7%	8,7%	8,5%
Turnover complessivo	9,8%	12%	11%	9,2%	14,4%	13,4%

*Nota: Tassi calcolati sull'organico alla fine dell'esercizio precedente – Turnover complessivo su variazione netta dell'organico. Per questa ragione non sono disponibili i dati per il 2017, anno di prima rilevazione. I dati non comprendono la controllata SST.*

Tassi turnover / per fascia di età – in uscita	2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	21,4%	13,8%	14,5%	7,4%	15,2%	14,2%
Da 30 a 50 anni	1,8%	1,7%	1,7%	0,8%	1,7%	1,5%
Oltre 50 anni	3,5%	10,4%	9,7%	2,8%	9,4%	8,6%

*Nota: Tassi calcolati sull'organico alla fine dell'esercizio precedente. Per questa ragione non sono disponibili i dati per il 2017, anno di prima rilevazione. I dati non comprendono la controllata SST.*

## Diversità e pari opportunità

GRI 401-3 GRI 405-1 GRI 405-2

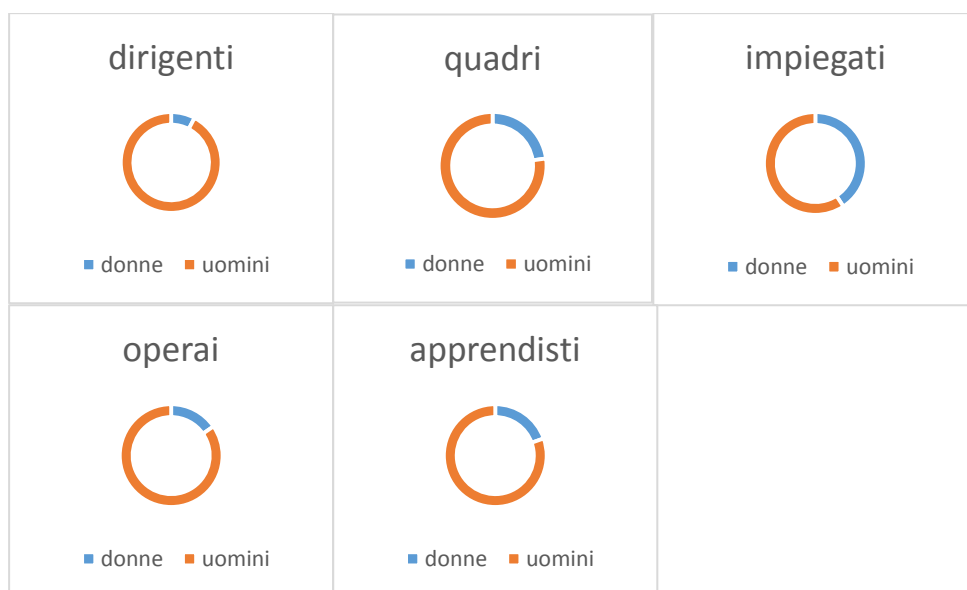
Come riportato nel paragrafo precedente, il personale femminile al 31 dicembre 2019 è di 539 unità e rappresenta il 19% del totale della forza lavoro, distribuito in tutte le aree aziendali. Di seguito la suddivisione di genere / fascia di età.

Dipendenti per fascia di età / genere									
	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	14	125	139	27	184	211	49	218	267
Da 30 a 50 anni	388	1.268	1.656	373	1.201	1.574	358	1.220	1.578
Oltre 50 anni	85	809	894	109	823	932	132	825	957
<b>Totale</b>	<b>487</b>	<b>2.202</b>	<b>2.689</b>	<b>509</b>	<b>2.208</b>	<b>2.717</b>	<b>539</b>	<b>2.263</b>	<b>2.802</b>

*Nota: i dati non comprendono la controllata SST*

Dipendenti per fascia di età / genere %									
	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	0,5%	4,6%	5,2%	1,0%	6,8%	7,8%	1,7%	7,8%	9,5%
Da 30 a 50 anni	14,4%	47,2%	61,6%	13,7%	44,2%	57,9%	12,8%	43,5%	56,3%
Oltre 50 anni	3,2%	30,1%	33,2%	4,0%	30,3%	34,3%	4,7%	29,4%	34,2%
<b>Totale</b>	<b>18,1%</b>	<b>81,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>18,7%</b>	<b>81,3%</b>	<b>100,0%</b>	<b>19,2%</b>	<b>80,8%</b>	<b>100,0%</b>

*Nota: i dati non comprendono la controllata SST*



Il personale femminile nel ruolo di operatore di esercizio è circa il 16% del totale. 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.

Nel 2019 TPER ha sottoscritto con il Comune di Bologna e altre realtà del territorio il Patto "Capo D", a sostegno delle pari opportunità uomo donna nel mondo del lavoro.

Dipendenti per categoria / genere %									
	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	0,04%	0,45%	<b>0,48%</b>	0,04%	0,44%	<b>0,48%</b>	0,04%	0,43%	<b>0,46%</b>
Quadri	0,45%	1,56%	<b>2,01%</b>	0,48%	1,58%	<b>2,06%</b>	0,46%	1,57%	<b>2,03%</b>
Impiegati	4,76%	7,07%	<b>11,83%</b>	4,82%	6,99%	<b>11,81%</b>	4,93%	6,64%	<b>11,56%</b>
Operai	12,79%	71,07%	<b>83,86%</b>	12,37%	68,02%	<b>80,38%</b>	12,28%	65,13%	<b>77,41%</b>
Apprendisti	0,11%	1,52%	<b>1,64%</b>	1,03%	4,23%	<b>5,26%</b>	1,53%	7,00%	<b>8,53%</b>
Collaboratori	0,00%	0,19%	<b>0,19%</b>	0,00%	0,00%	<b>0,00%</b>	0,00%	0,00%	<b>0,00%</b>
<b>Totale</b>	<b>18,15%</b>	<b>81,85%</b>	<b>100,00%</b>	<b>18,73%</b>	<b>81,27%</b>	<b>100,00%</b>	<b>19,24%</b>	<b>80,76%</b>	<b>100,00%</b>

Nota: i dati non comprendono la controllata SST

Con riferimento alla retribuzione, a parità di ruolo e anzianità non ci sono differenze di rilievo tra 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. Il dato si riferisce alla media delle retribuzioni complessive delle diverse categorie.

La differenza sconta il maggior numero di personale in part time tra le donne.

Retribuzione media (donne/uomini)	2017	2018	2019
Dirigenti	87%	86%	88%

Quadri	107%	100%	108%
Impiegati	75%	97%	82%
Operai	82%	80%	82%
Apprendisti	105%	99%	99%

*Nota: i dati non comprendono la controllata SST*

Con riferimento al salario base, si evidenzia che l'applicazione dei CCNL non prevede differenze far uomo e donna, pertanto non si riscontrano differenze fra donne e uomini.

Salario base (donne/uomini)	2017	2018	2019
Dirigenti	100%	100%	100%
Quadri	100%	100%	100%
Impiegati	100%	100%	100%
Operai	100%	100%	100%
Apprendisti	100%	100%	100%

*Nota: i dati non comprendono la controllata SST*

Il congedo parentale (maternity/paternity leave) è riconosciuto ai sensi della normativa vigente per tutti i dipendenti del gruppo TPER (100% dei lavoratori).

Nel corso dell'esercizio 2019 hanno usufruito di tale diritto 358 persone.

Congedo parentale	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere	97	304	<b>401</b>	105	349	<b>454</b>	84	274	<b>358</b>
Giorni	5.483	4.875	<b>10.358</b>	5.647	4.379	<b>10.026</b>	4.946	4.197	<b>9.143</b>
Numero dipendenti rientrati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale, per genere	97	303	<b>400</b>	105	349	<b>454</b>	84	274	<b>358</b>
Numero dipendenti rientrati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro, per genere	95	300	<b>395</b>	104	345	<b>449</b>	84	272	<b>356</b>
Tasso di rientro al lavoro in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

parentale, per genere (%)									
Tasso di retention in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere (%)	100%	100%	<b>100%</b>	100%	100%	<b>100%</b>	100%	100%	<b>100%</b>

Nota: i dati non comprendono la controllata SST

## Salute e sicurezza

GRI 403-2

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). Solo 8 infortuni intervenuti nel 2019 riguardano invece incidenti stradali. Il trend complessivo degli infortuni è diminuito dai 152 del 2017 ai 104 del 2019.

Infortuni sul lavoro	2017	2018	2019
<b>Numero infortuni sul lavoro</b>			
Mortali	-	-	-
Infortuni gravi	-	2	11
Altri infortuni	152	106	93
<b>Totale infortuni registrati</b>	<b>152</b>	<b>108</b>	<b>104</b>
Di cui Incidenti stradali (2019)			8

Nota: I dati non comprendono la controllata SST

Assenza per infortuni	2017	2018	2019
Giorni assenza per infortuni <sub>1</sub>	3.139	3.032	2.228
Giorni di assenza totali <sub>1</sub>		72.039	141.301
Totale ore lavorate		3.815.850	3.585.993
Totale ore lavorabili		4.933.193	4.590.638

Nota: i dati non comprendono la controllata SST. Alcuni dati 2017 non sono reperibili

L'indice di frequenza, calcolato come numero di infortuni su 1 milione di ore lavorate è pari a 29, sostanzialmente in linea rispetto al 2018. L'indice di gravità di tali infortuni si assesta a 0,49 giornate perse ogni 1000 giorni lavorati, la durata media degli infortuni è stata di 21,4 giorni.

Nel 2019 il tasso di assenteismo è pari a 25%.

Indicatori infortuni	2017	2018	2019
<b>Indici infortuni</b>			
Indice Frequenza Infortuni (Nr infortuni / ore lavorate x 1.000.000) <sub>1</sub>	32,03	28,30	29,00

Indice Gravità Infortuni (giorni assenza infortuni / ore lavorabili x 1.000) <sup>2</sup>	0,63	0,61	0,49
Tasso assenteismo (giornate di assenza/giornate lavorabili)		12,5%	25%
<b>Infortuni-durata media</b>			
Durata media infortuni in gg da calendario (gg tot persi, festivi inclusi)	22,80	26,71	21,4
Infortuni in itinere (%) (2019)			7,7%
<b>Giorni di assenza per tipologia % (2019)</b>			
Infortuni			2%
Malattie			24%
Congedi (maternità – parentali)			5%
Altro <sup>3</sup>			69%
<b>Totale</b>			<b>100,00%</b>

Nota: i dati non comprendono la controllata SST. Alcuni dati 2017 non sono reperibili

<sup>1</sup> Indice 2018 ricalcolato su ore lavorate

<sup>2</sup> indici 2017 e 2018 ricalcolati su ore lavorabili

<sup>3</sup> Altro: aspettativa, Legge 104, donazione sangue, permesso sindacale, sciopero, altro.

I dati degli infortuni relativi al 2019 per genere sono riportati nella successiva tabella.

L'indice di frequenza degli infortuni è in linea con gli anni precedenti.

Infortuni 2019 per genere	donne	uomini	totale
Mortali	-	-	-
Incidenti gravi	1	10	11
Altri incidenti	18	75	93
Totale incidenti registrati	19	85	<b>104</b>
Indice di frequenza: n. di infortuni/ore lavorate*1000000	28,39	29,14	29,00
Indice di Gravità: giorni assenza infortuni/tot. ore lavorabili (n. giornate mediamente perse a causa di infortunio ogni 1000 giorni lavorati)	0,31	0,53	0,49

Nota: i dati non comprendono la controllata SST. I dati relativi agli infortuni per genere non sono disponibili per gli anni precedenti.

### Malattie professionali

Nel 2019 non si sono verificati casi di malattie professionali denunciato e/o riconosciuto.

### Formazione e educazione

GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 404-1

Il piano formativo del 2019 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 2019 è stata erogata una significativa quantità di formazione (oltre 82mila ore complessive di cui oltre 15mila riguardanti i programmi formativi sulla sicurezza sul lavoro). L'attività formativa ha coinvolto 2021 dipendenti, con una media di 29 ore di formazione a dipendente (calcolo effettuato, ai sensi dei GRI applicati, sul numero totale dei dipendenti).

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.

Ore medie formazione per categoria dipendenti / genere									
	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	64	55	55	4	14	13	12	31	29
Quadri	59	31	37	28	26	26	21	23	22
Impiegati	11	11	11	9	12	11	15	24	20
Operai	11	7	8	4	12	11	11	16	15
Apprendisti	222	166	169	152	144	145	142	180	173
<b>Totale</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>29</b>

*Nota: i dati non comprendono la controllata SST*

Tempo medio di formazione per dipendente	2019		
	Donne	Uomini	Totale
<b>Ore totali formazione</b>			
Dirigenti	12	370	<b>382</b>
Quadri	278	1.004	<b>1.282</b>
Impiegati	2.051	4.429	<b>6.480</b>
Operai	3.896	28.807	<b>32.703</b>
Apprendisti	6.089	35.217	<b>41.306</b>
Collaboratori	-	22	<b>22</b>
<b>Totale</b>	<b>12.326</b>	<b>69.849</b>	<b>82.175</b>
<b>Numero dipendenti che hanno ricevuto la formazione</b>			
Dirigenti	1	13	14
Quadri	9	32	41
Impiegati	95	139	234
Operai	265	1212	1477
Apprendisti	45	209	254
Collaboratori	-	1	1
<b>Totale</b>	<b>415</b>	<b>1.606</b>	<b>2021</b>
<b>Numero impiegati formati sicurezza</b>			
Dirigenti	-	2	2
Quadri	8	22	30

Impiegati	86	129	215
Operai	205	854	1063
Apprendisti	17	110	127
Collaboratori	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>1.121</b>	<b>1437</b>
<b>Numero impiegati formati legalità</b>			
Dirigenti	-	-	-
Quadri	-	3	3
Impiegati	7	4	11
Operai	3	5	8
Apprendisti	11	18	29
Collaboratori	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>51</b>
<b>Numero eventi formativi</b>			<b>210</b>
Di cui sicurezza			<b>67</b>
Di cui legalità			<b>11</b>

Nota: i dati non comprendono la controllata SST

<b>Ore totali formazione</b>	<b>2019</b>
<b>Totale</b>	<b>82.172</b>
Di cui:	
<b>Sicurezza</b>	<b>15.670</b>
<b>legalità (anticorruzione – trasparenza)</b>	<b>1.227</b>
<b>Numero eventi formativi</b>	<b>210</b>

Nota: i dati non comprendono la controllata SST

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.

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



## Sostenibilità ambientale

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

### Il trasporto pubblico e l'ambiente

GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 307-1

#### Le emissioni

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.

Secondo studi europei 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 CO<sub>2</sub>, ma anche CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, CO, SO<sub>2</sub>, 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.

#### Inquinamento acustico (rumore e vibrazioni)

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.

L'organizzazione non ha identificato alcuna non conformità alle leggi e/o alle normative ambientali.

#### Impatto ambientale

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 le 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 ha 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 ed 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.

## Sostenibilità ambientale ed economia circolare

Nel corso del 2019 il Gruppo TPER e Gruppo Hera hanno avviato 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.

## I mezzi TPER

GRI 102-2 GRI 302-4 GRI 302-5

## 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)

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 circa 321 autobus a metano attivi.

Complessivamente il gruppo TPER dispone, al 31 dicembre 2019, di 1.173 mezzi (1.150 al 31 dicembre 2018 e 1.154 al 31 dicembre 2017).

Dettaglio mezzi TPER per tipologia di alimentazione e servizio (Al 31 dicembre 2019)	Diesel	Elettrico	Ibrido	Metano	Totale
Interurbano	357	-	-	3	360
Suburbano	188	-	28	62	278
Urbano	134	101	44	256	535
<b>Totale</b>	<b>679</b>	<b>101</b>	<b>72</b>	<b>321</b>	<b>1.173</b>

Nel territorio complessivamente gestito dalle controllate TPB e TPF sono impiegati anche i mezzi dei partner (complessivamente 220 mezzi).

Partner - numero mezzi	2019
AGI	29
Coerbus	44
Cosepuri	69
SACA	78
<b>Totale</b>	<b>220</b>

Di seguito saranno analizzati nel dettaglio solo i mezzi del gruppo TPER

Dettaglio mezzi TPER per tipologia di alimentazione e classe di emissione (Al 31 dicembre 2019)					
	Diesel	Elettrico	Ibrido	Metano	Totale

EURO 1	12	-	-	-	12
EURO 2	216	-	-	-	216
EURO 3	237	-	21	15	273
EURO 4	26	-	-	15	41
EURO 5	76	-	2	6	84
EURO 6	112	-	49	56	217
EEV	-	-	-	229	229
ZEV	-	101	-	-	101
<b>Totale</b>	<b>679</b>	<b>101</b>	<b>72</b>	<b>321</b>	<b>1.173</b>

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 elettrici che non producono emissioni in atmosfera 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% rispetto a quelle dei carburanti tradizionali.

Oltre ai 321 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, 72 bus ibridi, 217 bus Euro 6, 84 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 Vehicle) 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 emissioni di anidride carbonica e di ossidi di azoto.

Dettaglio mezzi TPER per tipologia di servizio e classe di emissione									
(Al 31 dicembre 2019)	EURO 1	EURO 2	EURO 3	EURO 4	EURO 5	EURO 6	EEV	ZEV	Totale
Interurbano	2	90	133	6	67	62	-	-	360
Suburbano	1	60	81	6	11	90	29	-	278
Urbano	9	66	59	29	6	65	200	101	535
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>216</b>	<b>273</b>	<b>41</b>	<b>84</b>	<b>217</b>	<b>229</b>	<b>101</b>	<b>1.173</b>

(1) EEV - Enhanced Environmentally Friendly Vehicles

(2) ZEV - Zero Emission Vehicle

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 79 bus corti, 35 bus di lunghezza media, 62 bus normali, 632 lunghi e 365 superlunghi / snodati.

<b>Dettaglio mezzi per dimensione e servizio</b>						
<b>Al 31 dic 2019</b>	<b>Corto</b>	<b>Medio</b>	<b>Normale</b>	<b>Lungo</b>	<b>Snodato/ superlungo/ ultralungo</b>	<b>Totale</b>
Interurbano	21	11	15	221	92	<b>360</b>
Suburbano	-	-	-	219	59	<b>278</b>
Urbano	58	24	47	192	214	<b>535</b>
<b>Totale</b>	<b>79</b>	<b>35</b>	<b>62</b>	<b>632</b>	<b>365</b>	<b>1.173</b>

Rispetto alle barriere architettoniche, 855 bus sono dotati di pedana per agevolare l'utilizzo del mezzo da parte di persone a ridotta mobilità. 955 bus hanno il pianale ribassato.

<b>Bus con pedana</b>		<b>Senza pedana</b>	<b>Pedana levatrice</b>	<b>Totale complessivo</b>
<b>Interurbano</b>	Pianale standard	210	2	<b>212</b>
	Pianale ribassato	16	132	<b>148</b>
<b>Interurbano Totale</b>		<b>226</b>	<b>134</b>	<b>360</b>
<b>Suburbano</b>	Pianale standard	1	-	<b>1</b>
	Pianale ribassato	40	237	<b>277</b>
<b>Suburbano Totale</b>		<b>41</b>	<b>237</b>	<b>278</b>
<b>Urbano</b>	Pianale standard	-	5	<b>5</b>
	Pianale ribassato	51	479	<b>530</b>
<b>Urbano Totale</b>		<b>51</b>	<b>484</b>	<b>535</b>
<b>Totale</b>		<b>318</b>	<b>855</b>	<b>1.173</b>

TPER anche nel 2019 ha proseguito nella realizzazione di nuovi investimenti orientati al raggiungimento di una maggiore efficienza della flotta e una migliore qualità del servizio.

Nel 2019 in particolare TPER ha acquistato 12 Mercedes Hybrid cd. Citaro, completando l'acquisto di complessivi 28 mezzi, di cui 16 già acquistati nel 2018. 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 bus sono entrati in

servizio sulle linee suburbane 90 e 96, 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 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 di 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.

Sono stati inoltre acquistati 17 Urbanway Iveco 18 metri diesel euro 6, che si caratterizzano per una elevata luminosità e comfort a bordo oltre che per il caratteristico pianale ribassato, che consente la riduzione delle barriere per le persone con difficoltà motoria.

TPER ha acquistato inoltre 7 Lion R60 prodotti dalla Man, con motore a gasolio Euro VI, da 12 metri in grado di ospitare fino a 75 passeggeri ciascuno (49 seduti). A bordo è predisposto uno spazio per l’alloggiamento di una sedia a rotelle, che potrà accedere al mezzo grazie alla pedana elettrica. I veicoli sono tutti dotati di sistema di videosorveglianza interna. Per questi mezzi l’entrata in servizio è prevista nel 2020 (i primi 6 già in servizio nei primi mesi del 2020).

Infine sono stati acquistati 15 Scania Interlink Id alimentati a LNG, che offre vantaggi ambientali in termini di riduzione dei livelli di rumorosità ed emissioni. Di questi 3 sono entrati in servizio nel 2019, per gli altri l’operatività vede l’avvio nel 2020.

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 alimentati a gasolio, il cui impatto ambientale è stato ridotto in modo significativo, dotando i mezzi meno recenti del filtro antiparticolato, 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. La vita media dei treni di proprietà di TPER è di 5 anni.

TPER svolge il servizio affidato anche utilizzando ulteriori 69 treni messi a disposizione dalla Regione Emilia-Romagna. Di seguito il dettaglio dei treni dati in concessione dalla Regione:

Dettaglio mezzi TPER per tipologia di alimentazione e servizio	Diesel	Elettrico	Totale
<i><sup>1</sup> 25 complessi Aln 2 pezzi (di cui 14 Aln 663, 17 ALn668, 19 rimorciate Ln)</i>			
<i><sup>2</sup> 9 complessi Vivalto (10 locomotive E 464, con 20 carrozze e 9 semipilota Vivalto)</i>			
<b>2019</b>			
Aln 2 pezzi (1)	25	-	25
Aln 72422	16	-	16
Pesa ATR220	10	-	10
Stadler ETR 350	-	4	4
Ale 054	-	2	2
Ale 228	-	2	2
Ale 088	-	1	1
Vivalto (2)	-	9	9
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>18</b>	<b>69</b>

## Materiali

Gli acquisti di materiali di TPER si riferiscono prevalentemente a ricambi e altri inerenti alla 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.

## Cambiamenti climatici, consumi di energia ed emissioni

GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 305-1 305-2 305-3 305-4 305-5 305-6 305-7
---

### L'Unione Europea e le raccomandazioni della TCFD

Nel mese di giugno 2019 è stata pubblicata la Comunicazione della Commissione Europea "Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario: Integrazione concernente la comunicazione di informazioni relative al clima (2019/C 209/01)".

Tale Comunicazione, che costituisce un supplemento delle linee guida emesse dalla stessa Commissione nel 2017 per la rendicontazione non finanziaria prevista dalla Direttiva EU



95/2014, contiene gli orientamenti (non vincolanti) per le informazioni da fornire da parte delle imprese in materia di cambiamenti climatici, integrando le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures –TCFD) del Financial Stability Board.

### Il sistema di rendicontazione di TPER

Nella tabella seguente viene riepilogato l'attuale il sistema di rendicontazione di CSP inerente all'informativa in materia di cambiamenti climatici rispetto ai riferimenti indicati.

Aree	Informativa TPER
Scenari, Rischi ed opportunità (modello di business)	<p>Gli effetti dei cambiamenti climatici possono avere una ricaduta significativa sul settore del trasporto pubblico urbano, in termini di tipologia e struttura della domanda, così come sull'organizzazione del servizio.</p> <p>TPER non ha al momento sviluppato scenari specifici di medio-lungo periodo che quantifichino la resilienza e gli effetti economico-finanziari di un aumento delle temperature inferiore o uguale a 2 °C e uno scenario superiore a 2 °C (20). [Raccomandazione TCFD, strategia c)]</p>
Governance – politiche	<p>La politica ambientale di TPER (presente capitolo / Sostenibilità ambientale)</p> <p>I mezzi TPER</p> <p>Politica energetica – si veda informativa specifica in calce alla presente tabella (paragrafi Energia – Emissioni)</p>
Target	<p>TPER ha effettuato e prevede di effettuare investimenti significativi per l'efficientamento energetico / rinnovo della propria flotta (I mezzi TPER) e per la conseguente riduzione delle emissioni.</p> <p>Non sono stati al momento definiti target specifici per ulteriori interventi per la riduzione dei consumi di energia e delle emissioni.</p>
Performance – indicatori e metriche	<p>L'attuale sistema di rendicontazione di TPER fornisce le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consumi di energia: diretta ed esterni (mezzi partner)</li> <li>▪ Emissioni dirette ed indirette (GHG Scope 1 e Scope 2) + altre tipologie di emissioni rilevanti per il settore di riferimento</li> <li>▪ Emissioni GHG Scope 3 (mezzi partner)</li> <li>▪ Indici di intensità energia ed emissioni</li> </ul>

### Consumi di energia

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 il proprio standard competitivo. Di seguito si riportano i consumi complessivi divisi per ambito di utilizzo.

I dati presentati si riferiscono ai consumi interni di energia ed alla quota di consumi esterni (indiretti) relativi ai partner dei servizi di trasporto pubblico. I dati di tali consumi si riferiscono in particolare allo svolgimento del servizio di trasporto pubblico e non includono i consumi generali per sedi e altro.

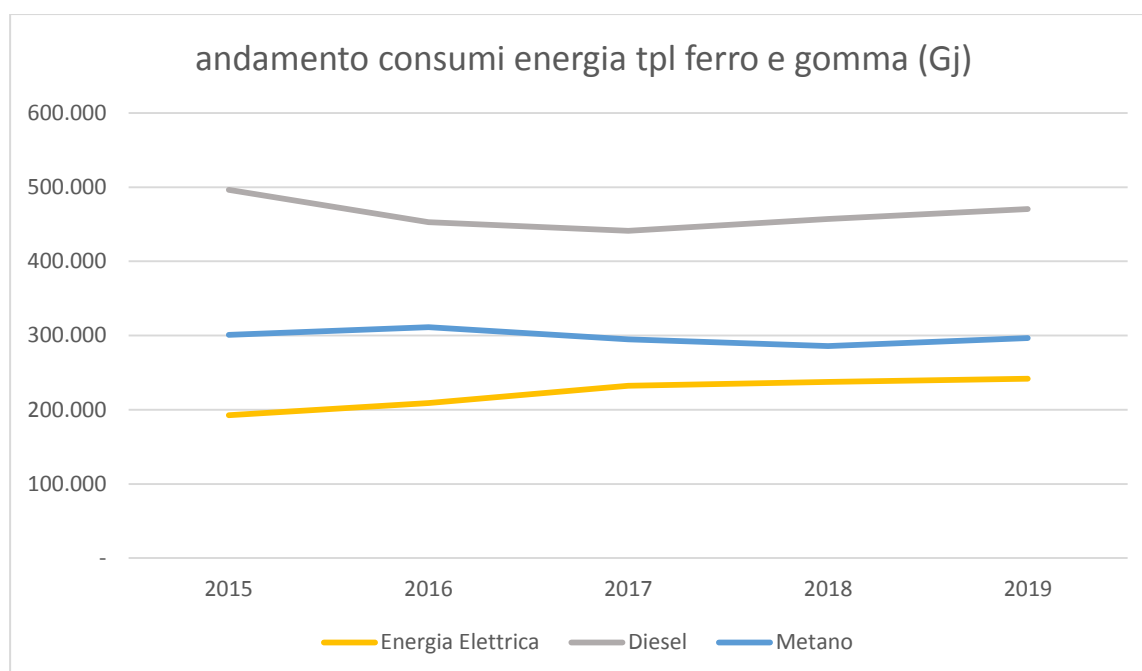
### Consumi di energia interni

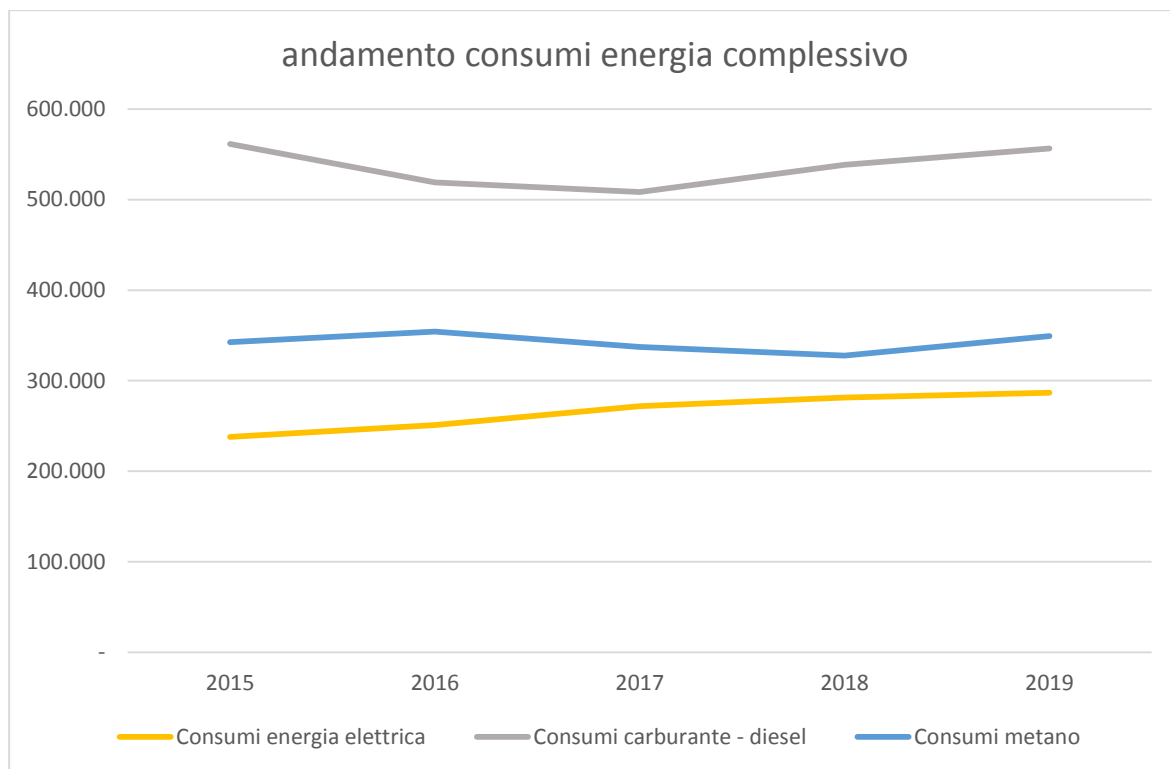
I consumi interni includono la capogruppo TPER e le società controllate incluse nel perimetro di consolidamento. I dati vengono riepilogati in GJoule e di seguito analizzati in dettaglio per singola fonte energetica (in unità di misura propria).

#### Consumi complessivi energia

Consumi energia complessivi (GJoule)	2017	2018	2019
Trasporto	968.611	984.535	1.009.436
Altri servizi Mobilità	6.879	7.984	13.654
Sedi - Terminal e altro	140.511	147.677	169.677
<b>Totale</b>	<b>1.116.001</b>	<b>1.140.196</b>	<b>1.192.767</b>
Andamento consumi complessivi	-0,61%	2,17%	5%

Andamento consumi complessivi	2017	2018	2019
Consumi energia elettrica	271.704	281.528	286.972
Consumi carburante - diesel	506.649	526.636	556.554
Consumi metano	337.649	332.032	349.241
<b>Totale</b>	<b>1.116.001</b>	<b>1.140.196</b>	<b>1.192.767</b>





Energia consumata - GJoule	2017	2018	2019
<b>Consumi energia elettrica</b>			
Trasporto (bus)	11.921	18.142	20.405
Trasporto (treni)	220.505	219.250	221.525
Kwh termici - sedi e terminal	3.631	3.702	3.749
Sedi e altro	30.360	33.793	34.443
SST	-	-	-
Mafer	3.907	5.262	5.545
Dinazzano Po	1.380	1.380	1.304
<b>Totale</b>	<b>271.704</b>	<b>281.528</b>	<b>286.972</b>
<i>Di cui da fonti rinnovabili</i>	2.384	70.819	104.272
Andamento consumi energia elettrica	8,29%	3,62%	1,93%
<b>Consumi carburante - diesel</b>			
Trasporto (bus)	385.289	392.553	385.350
Trasporto (treni)	56.067	64.777	85.361
Altri servizi mobilità	2.402	2.223	2.600
SST	3.841	3.841	14.484
Mafer	-	-	-
Dinazzano Po	60.331	64.522	68.759
<b>Totale</b>	<b>507.929</b>	<b>527.917</b>	<b>556.554</b>
<i>Di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-
Andamento consumi carburante	-2,07%	3,94%	5,42%
<b>Consumi metano</b>			
trasporto (bus)	294.830	285.971	296.794
Altri servizi mobilità	571	499	963
Sedi e altro	39.925	39.397	44.311
SST	1.281	1.281	1.402
Mafer	-	-	4.546
Dinazzano Po	1.043	1.043	1.225

<b>Totale</b>	<b>337.649</b>	<b>328.190</b>	<b>349.241</b>
<i>Di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-
Andamento consumi metano	-5%	-3%	6%
<b>Totale consumi</b>	<b>1.116.001</b>	<b>1.140.196</b>	<b>1.192.767</b>
<i>Di cui da fonti rinnovabili</i>	<b>2.384</b>	<b>70.819</b>	<b>104.272</b>

### Energia elettrica

Consumi energia elettrica KWh	2017	2018	2019
Trasporto (bus)	3.311.292	5.039.544	5.668.169
Trasporto (treni)	61.251.453	60.902.720	61.534.796
Kwh termici - sedi e terminal	1.008.703	1.028.292	1.041.375
Sedi e altro	8.433.429	9.386.815	9.567.478
SST	-	-	-
Mafer	1.085.158	1.461.665	1.540.392
Dinazzano Po	383.204	383.204	362.225
<b>Totale</b>	<b>75.473.239</b>	<b>78.202.240</b>	<b>79.714435</b>
<i>Di cui da fonti rinnovabili</i>	662.258	19.672.083	28.964.505

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 contratto di fornitura dell'energia elettrica utilizzata da TPER è stato stipulato sulla base della convenzione con INTERCENTER, Agenzia per lo sviluppo dei mercati telematici della Regione Emilia-Romagna e stazione appaltante. Dal 2017 in tutti i lotti di tutte le convenzioni stipulate dalla Regione Emilia Romagna tramite INTERCENTER per la fornitura di energia elettrica è stato inserito nei capitolati e nei documenti di gara un requisito di sostenibilità per cui tutti i lotti prevedono esclusivamente la fornitura di energia verde proveniente da fonti rinnovabili (energia eolica, solare termica, solare fotovoltaica, idraulica, geotermica e da biomassa) senza produzione di nuova CO2 derivante da combustibili fossili. Nei Capitolati tecnici, in particolare, i requisiti di sostenibilità prescrivono che l'energia elettrica fornita sia prodotta esclusivamente da fonti rinnovabili, così come definite dalla lettera b) della Deliberazione ARG/ELT n. 104/11 e ss.mm.ii.

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

L'acquisto di energia elettrica nel settore ferroviario non è gestito invece da TPER.

### Carburante - Diesel

Consumi carburante - diesel tonnellate	2017	2018	2019
Trasporto (bus)	9.022	9.192	9.023
Trasporto (treni)	1.313	1.517	1.999
Altri servizi mobilità (include VAZ)	56	52	61
SST	99	99	339

Mafer	-	-	-
Dinazzano Po	1.413	1.511	<b>1.610</b>
<b>Totale</b>	<b>11.903</b>	<b>12.371</b>	<b>13.032</b>
<i>Di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-

#### Metano

Consumi metano mc	2017	2018	2019
Trasporto (bus)	8.535.220	8.389.978	8.592.085
Altri servizi mobilità (include VAZ)	16.516	14.432	27.868
Sedi e altro	1.155.819	1.140.529	1.282.798
SST	37.077	37.077	40.597
Mafer	-	-	131.596
Dinazzano Po	18.631	18.631	35.461
<b>Totale</b>	<b>9.763.263</b>	<b>9.600.647</b>	<b>10.110.405</b>
<i>Di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-

#### Consumi di energia esterni

I consumi esterni comprendono i partner che svolgono il servizio nei bacini di Bologna e Ferrara, attraverso le società consortili controllate TPB e TPF. I consumi si riferiscono a carburante (diesel) e metano per autotrazione.

Consumi energia – Partner GJoule	2017	2018	2019
<b>Consumi carburante - diesel</b>			
Trasporto (bus)	87.080	91.573	109.407
<i>Di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-
<b>Consumi metano</b>			
Trasporto (bus)	634	739	2.251
<i>Di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-
<b>Totale consumi</b>	<b>87.714</b>	<b>92.312</b>	<b>111.658</b>
<i>Di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-

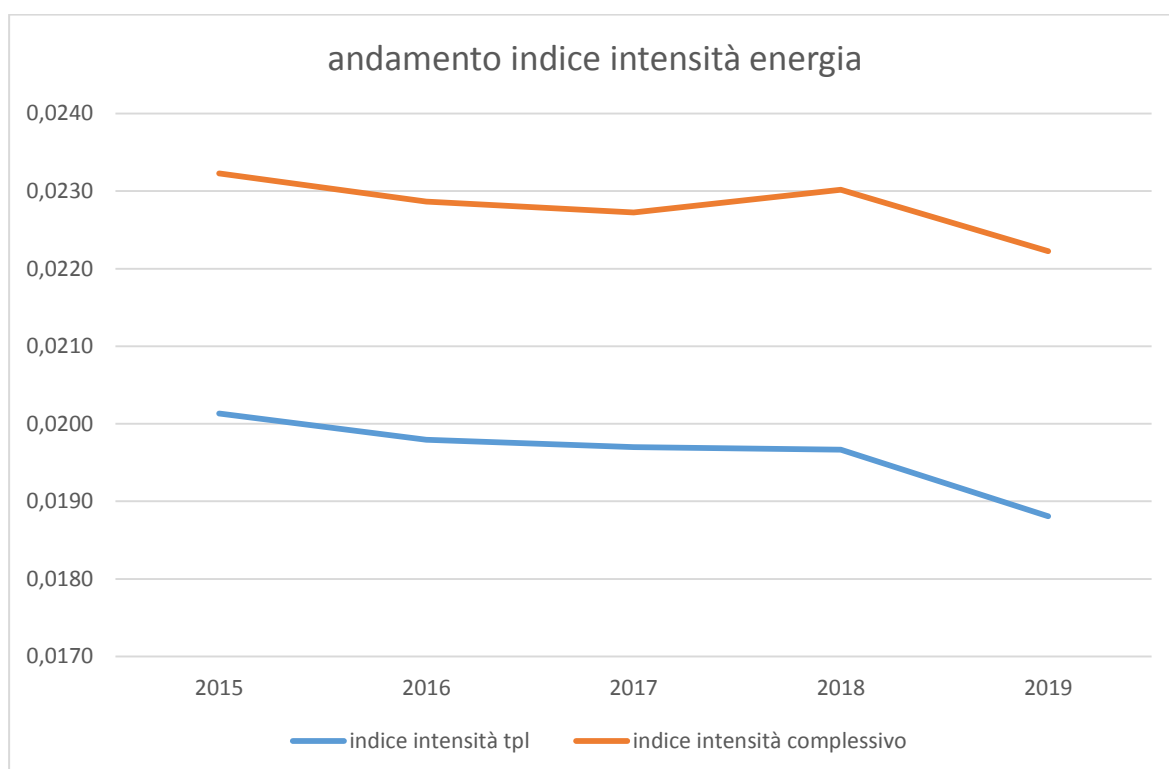
Gli stessi consumi vengono riportati, nella successiva tabella, in unità di misura specifica delle fonti energetiche.

Consumi energia - Partner	2017	2018	2019
<b>Consumi carburante - diesel / tonnellate</b>			
Trasporto (bus)	2.039	2.144	2.562
<i>Di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-
<b>Consumi metano - mc</b>			
Trasporto (bus)	18.351	21.391	65.169
<i>Di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-

## Indice intensità consumo di energia

Di seguito si riportano gli indici di intensità relativi alla riduzione dell'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.

<b>indice di intensità tpl</b>	<b>Unità</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Consumi energia	GJ	968.611	984.535	1.009.436
km percorsi complessivamente	km	49.168.556	49.865.865	53.661.884
<b>Indice intensità</b>	<b>Gj/kmx1000</b>	<b>19,70</b>	<b>19,74</b>	<b>18,46</b>
<b>indice di intensità complessivo</b>	<b>Unità</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Consumi energia	GJ	1.116.001	1.140.196	1.192.767
km percorsi complessivamente	km	49.168.556	49.865.865	53.661.884
<b>Indice intensità</b>	<b>Gj/kmx1000</b>	<b>22,7</b>	<b>22,87</b>	<b>22,2</b>



## Emissioni

### La performance ambientale. Il contributo di TPER alla riduzione delle emissioni

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

- 150.110 tonnellate di CO2 nel bacino di Bologna, di cui 230mila tonnellate per il servizio di car sharing corrente
- 9.560 tonnellate di CO2 nel bacino di Ferrara
- 18.111 tonnellate di CO2 per il trasporto ferroviario regionale gestito.

Tali importi sono stati calcolati considerando una stima di viaggi compiuti con autovettura alimentata con fonti fossili di energia, in alternativa al trasporto pubblico locale.

I parametri per il calcolo si basano su studi pubblici, fonte [www.CO2nnect.org](http://www.CO2nnect.org), [www.isprambiente.gov.it](http://www.isprambiente.gov.it), [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it).

## Le emissioni di CO2

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).

Si segnala che la riduzione di emissioni dal 2018 in poi 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 da fonti rinnovabili. Anche nel 2019 si tiene conto di tale consistente impatto.

Come già ricordato, l'acquisto di energia elettrica nel settore ferroviario non è gestito da TPER. In sostanza, anche per il settore ferroviario le emissioni sul territorio per il trasporto elettrico sono pari a zero. Tuttavia, nel conteggio delle emissioni Scope 2 si è considerata una parziale produzione di questa energia da fonti rinnovabili, rispetto ad un prudente mix energetico.

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).

Vengono inoltre presentati i dati delle emissioni per i consumi dei carburanti dei partner in particolare per l'esercizio di parte dei servizi di trasporto erogati da TPER (Scope 3 GHG).

I parametri per il calcolo delle emissioni a partire dal consumo di carburante si basano su studi pubblici, fonti [www.isprambiente.gov.it](http://www.isprambiente.gov.it), [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it).

Emissioni complessive / per GHG Scope kg CO2e	2017	2018	2019
Emissioni Scope 1	54.551.801	55.392.651	57.683.538
Emissioni Scope 2	23.887.280	19.859.612	16.062.353
Emissioni Scope 3	6.491.558	6.830.242	8.224.619
<b>Totale</b>	<b>84.930.639</b>	<b>82.082.504</b>	<b>81.970.510</b>
andamento emissioni complessive	-0,05%	-3,39%	-0,16%

Fonti di calcolo emissioni

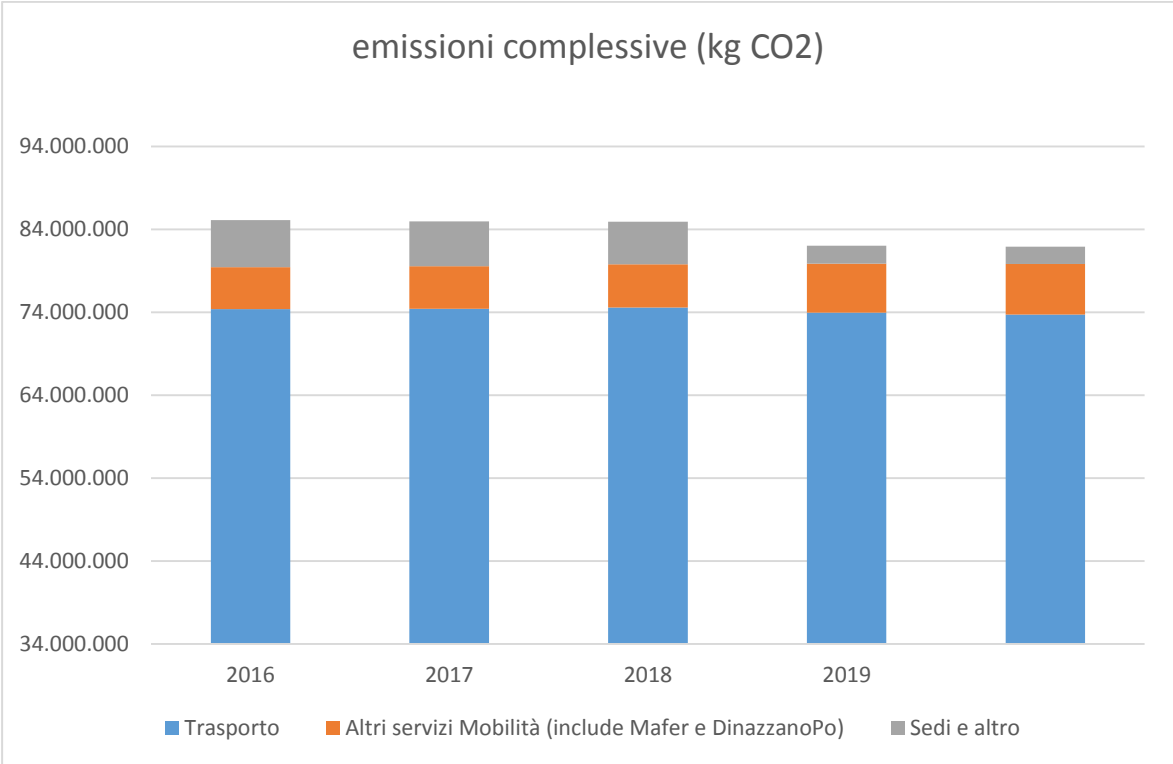
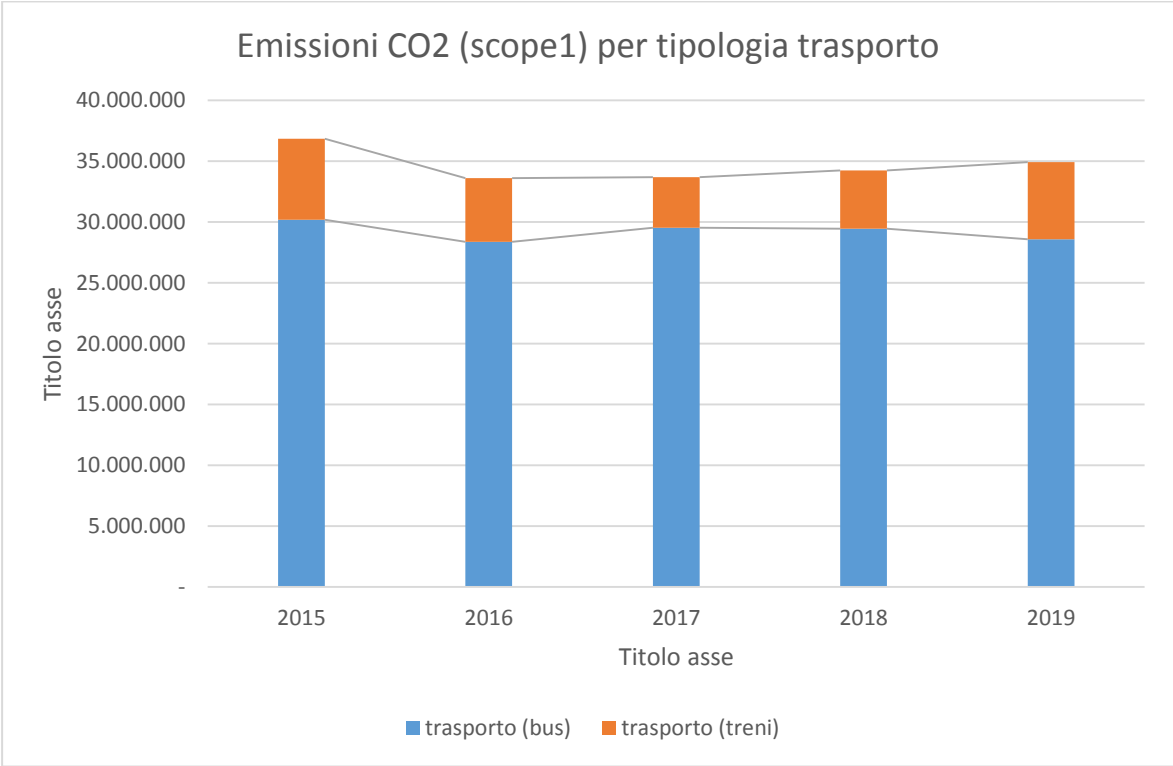
Emissioni complessive / Per tipo di attività kg CO2e	2017	2018	2019
Trasporto	74.576.411	73.953.206	73.797.253
Altri servizi Mobilità (include Mafer e DinazzanoPo)	5.177.062	5.905.240	6.093.277
Sedi e altro	5.177.066	2.224.058	2.079.980
<b>Totale</b>	<b>84.930.639</b>	<b>82.082.504</b>	<b>81.970.510</b>
andamento emissioni complessive	-0,05%	-3,39%	-0,16%

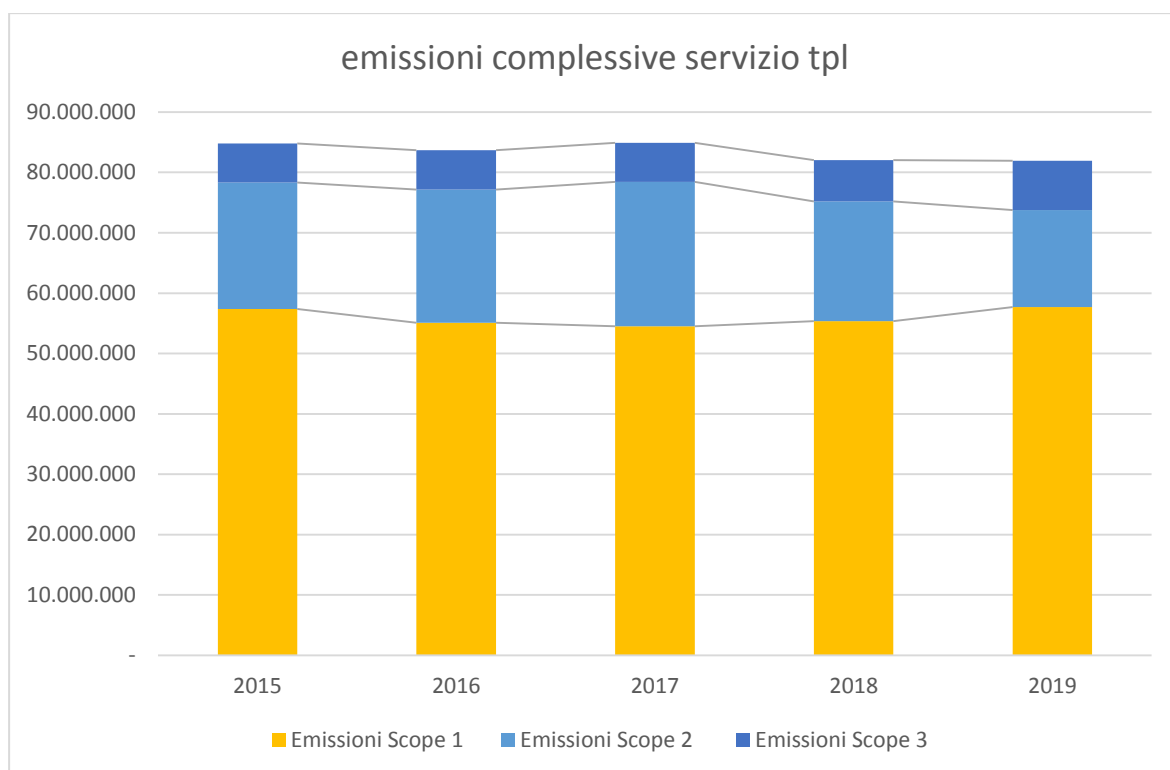
Nel triennio, l'impatto complessivo è pari a -3,54%. Questo dato va considerato in funzione dei maggiori km offerti, pertanto, l'indicatore da valutare è quello relativo all'intensità delle emissioni, cui si rimanda.

Se si analizza il solo settore del trasporto è possibile notare per il trasporto su gomma l'effetto delle scelte e degli investimenti per la sostituzione di mezzi a minore impatto



ambientale. Infatti pur aumentando i km complessivamente offerti si assiste a una riduzione delle emissioni di CO2. Questo deriva dal fatto di utilizzare mezzi diesel con minori consumi o dal fatto che una parte sempre più consistente del servizio è svolta con mezzi elettrici, ibridi o a metano.





Nei paragrafi successivi si analizzano gli impatti sul territorio del trasporto su gomma con riferimento ad altre rilevanti emissioni, dannose per l'ambiente e per la salute umana.

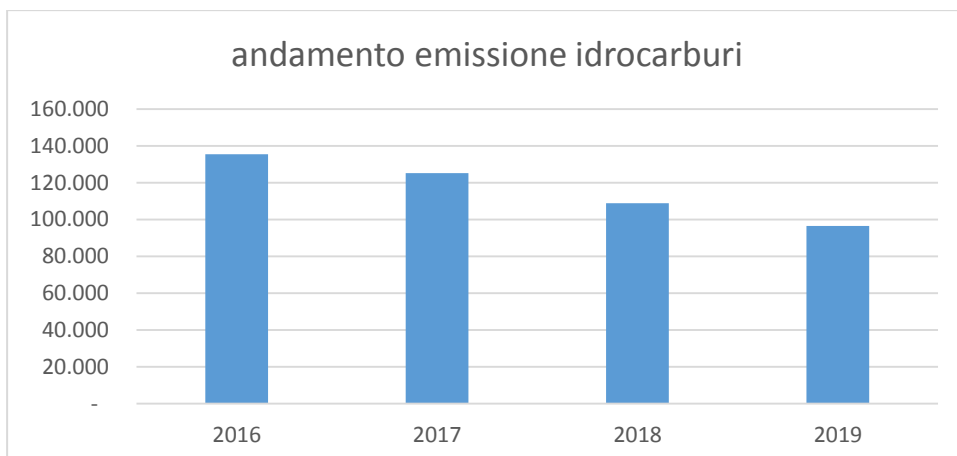
È possibile evidenziare l'effetto positivo delle scelte di TPER nella definizione del mix di fonti di alimentazione (elettrico, metano, diesel) e nella scelta di sostituire via via i veicoli più inquinanti con nuovi mezzi a impatto ridotto. Tutte le emissioni analizzate presentano un trend in progressivo calo di anno in anno.

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.

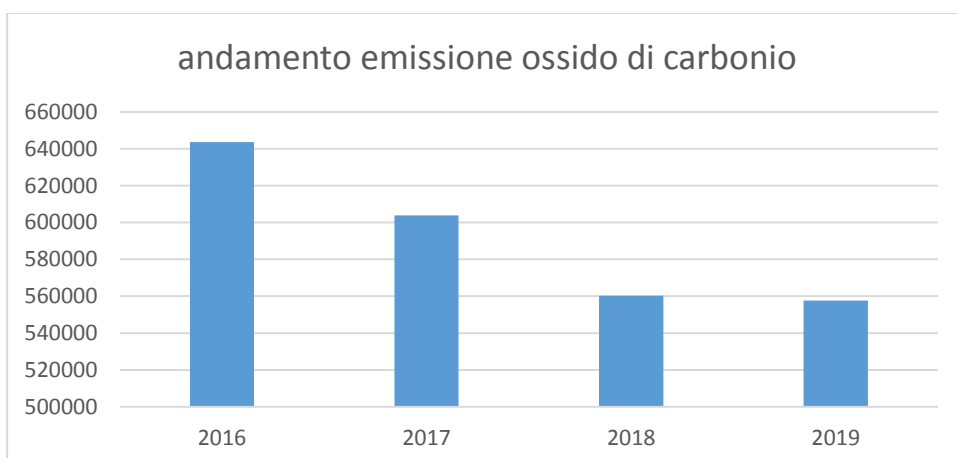
### **Emissioni dannose per l'ambiente**

Sono pericolose per l'ambiente le emissioni di idrocarburi e monossido di carbonio.

<b>Emissioni HC (Kg)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Totale emissioni idrocarburi</b>	<b>125.143</b>	<b>108.892</b>	<b>96.536</b>
<b>Di cui non metanici</b>	<b>36.375</b>	<b>34.320</b>	<b>34.576</b>
Andamento	-7,66%	-12,99%	-11,35%
Nel triennio		-20%	-23%



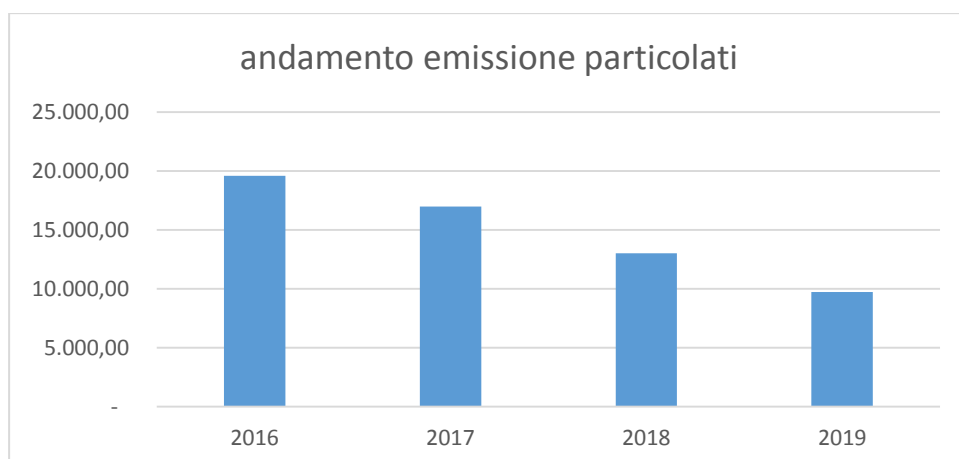
<b>Emissioni CO (kg)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Totale emissioni monossido di carbonio</b>	<b>603.868</b>	<b>560.277</b>	<b>557.656</b>
Andamento	-6,18%	-7,22%	-0,47%
Nel triennio		-12,95%	-7,65%



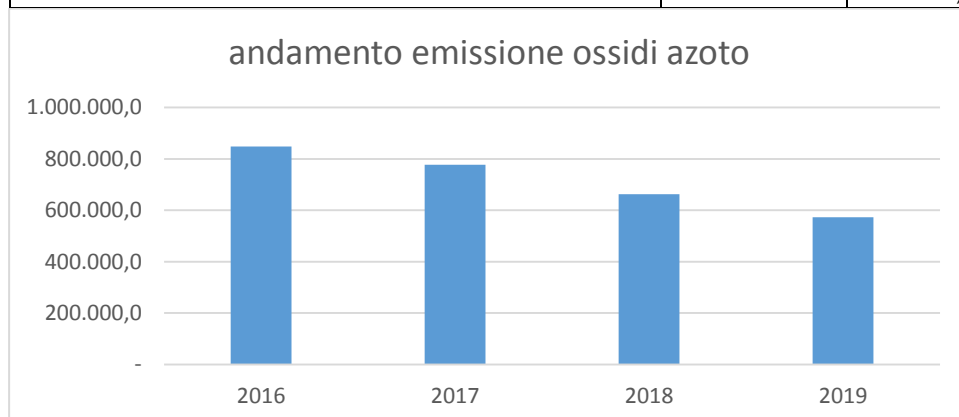
### **Emissioni dannose per la salute umana**

Sono pericolose per l'ambiente le emissioni di idrocarburi e monossido di carbonio.

<b>Emissioni PM</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Totale emissioni particolari</b>	<b>16.984</b>	<b>13.014</b>	<b>9.732</b>
Andamento	-13%	-23,37%	-25,22%
Nel triennio		-34%	-42,70%



<b>Emissioni NOX</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Totale emissioni ossidi di azoto</b>	<b>776.800</b>	<b>662.979</b>	<b>572.819</b>
Andamento	-8%	-14,65%	-13,60%
Nel triennio		-21,87%	-26,26%



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

### Indice intensità emissioni

Si riporta di seguito l'indice di intensità delle emissioni.

<b>Intensità delle emissioni</b>	<b>Unità</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Indice di intensità trasporto (bus+treno)</b>				
Emissioni CO2 tpl	kg CO2e	74.576.411	73.953.206	73.797.253
km percorsi complessivamente	km	49.168.556	49.865.865	53.661.884
<b>Indice intensità</b>	<b>CO2/km</b>	<b>1,52</b>	<b>1,48</b>	<b>1,38</b>
Andamento indice		<b>0,20%</b>	<b>-2,22%</b>	<b>-7,08%</b>
nel triennio				<b>-9,4%</b>
<b>Indice di intensità complessivo</b>				
Emissioni CO2 complessive	kg CO2e	84.930.639	82.082.504	81.970.510
km percorsi complessivamente	km	49.168.556	49.865.865	53.661.884
<b>Indice intensità</b>	<b>CO2/km</b>	<b>1,73</b>	<b>1,65</b>	<b>1,53</b>
Andamento indice		<b>-0,05%</b>	<b>-4,74%</b>	<b>-7,2%</b>
nel triennio				<b>-11,6%</b>

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

## 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 alla 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.

## Gestione dei rifiuti

GRI 306-2

Nel 2019 TPER ha prodotto complessivamente circa 1.903 mila tonnellate di rifiuti, di cui circa 731mila classificati come non pericolosi.

Complessivamente nel 2019 circa il 71% 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.), 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)	2017	2018	2019
<b>Rifiuti pericolosi</b>			
Riciclaggio - recupero	610.209	<b>617.805</b>	827.998
Smaltimento	316.598	<b>355.207</b>	351.343
<b>Totale rifiuti pericolosi</b>	<b>926.807</b>	<b>973.012</b>	<b>1.179.341</b>
<b>Rifiuti non pericolosi</b>			
Riciclaggio	454.115	<b>449.656</b>	<b>521.970</b>
Smaltimento	81.339	<b>115.439</b>	<b>202.175</b>
Stoccaggio	-	<b>28.980</b>	
Altri	184	-	
<b>Totale rifiuti non pericolosi</b>	<b>535.638</b>	<b>594.075</b>	<b>724.145</b>

Totale	1.462.445	1.567.087	1.903.486

Rifiuti prodotti (in migliaia tonnellate)	2017	2018	2019
Da Gestione complessiva	1.462	1.567	1.903
Di cui avviati a recupero	961	1.067	1.350
Di cui smaltiti	489	471	553
Di cui pericolosi	927	973	1.179

TPER non si occupa del trasporto di rifiuti pericolosi, così come non effettua scarichi in bacini idrici classificabili come rilevanti 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 GRI 303-2 GRI 303-3

Lo standard di rendicontazione relativo alle risorse idriche (GRI 303) è stato aggiornato nel 2018 dal Global Reporting Initiative allo scopo di introdurre la *best practice* nella gestione dell'acqua nella pratica di reporting. Lo standard è coerente con gli SDG / obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 della Nazioni Unite, in particolare con l'obiettivo 6, che affronta le problematiche dell'acqua potabile, dei servizi igienico-sanitari e dell'igiene, nonché la qualità e la sostenibilità delle risorse idriche in tutto il mondo. La versione aggiornata dello standard introduce un quadro per la raccolta di informazioni sull'uso dell'acqua di un'organizzazione, sugli impatti associati e su come affrontarli. Obiettivo è anche quello di comprendere meglio gli impatti sulle risorse di acqua dolce, in particolare nelle aree classificate di 'stress idrico'. CSP applica lo standard GRI 303 a partire dalla presente DNF.

### Le politiche di prelievo dell'acqua – risorsa condivisa

**Fonti di prelievo** - Nell'ambito di una politica ambientale di consumo responsabile delle risorse, i prelievi delle fonti idriche sono stati pianificati da TPER secondo una logica di ridurre l'impatto.

I prelievi di acqua da parte di TPER si riferiscono principalmente agli impianti autolavaggio e dipendono sia dal numero dei bus in servizio sia dalla quantità dei lavaggi di ciascun bus. Tali consumi sono anche influenzati dalle condizioni meteo e dalla conseguente frequenza di lavaggio dei veicoli.

**Stress idrico** - Lo stress idrico fa riferimento alla capacità o incapacità di soddisfare la domanda di acqua, sia umana che da parte degli ecosistemi nel loro complesso. Lo stress idrico può fare riferimento alla disponibilità, alla qualità o all'accessibilità dell'acqua. Come strumento per la valutazione delle aree a stress idrico si è fatto riferimento all'Aqueduct Water Risk Atlas [wri.org/aqueduct](http://wri.org/aqueduct) del World Resources Institute.

Il territorio di riferimento dove sono ubicate le sedi operative di TPER è classificato come area a stress idrico elevato (High 3-4). Per tale ragione gli utilizzi di acque per i processi

industriali devono tener conto di tale situazione. Cionondimeno non si ritiene che gli impianti di TPER abbiano impatti rilevanti sulla disponibilità di acqua per il territorio di riferimento.

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.

## I prelievi idrici

Il dato relativo ai consumi idrici si attesta a circa 58 megalitri di acqua utilizzata nel 2019. L'acqua utilizzata deriva dalla rete di distribuzione idrica locale (acquedotto). Si tratta di valori puntuali, come ricavati dai consumi fatturati a TPER dal gestore del servizio idrico.

La differenza in aumento rispetto agli anni precedenti deriva da una variazione del perimetro, che vede nel 2019 la contabilizzazione dei consumi idrici di tutte le controllate.

Prelievo idrico	2017	2018	2019
<b>Risorse idriche di terze parti / acquedotti</b>			
Acqua dolce ( $\leq 1,000$ mg/L Totale Solidi Disciolti)	49.156	45.542	57.561
Altre tipologie di acqua ( $> 1,000$ mg/L Totale Solidi Disciolti)	-		
<b>Totale (mc)</b>	<b>49.156</b>	<b>45.542</b>	<b>57.561</b>
<b>Totale in Litri</b>	<b>49.156.000</b>	<b>45.542.000</b>	<b>57.561.000</b>
<b>Totale in Megalitri</b>	<b>49</b>	<b>46</b>	<b>58</b>

### Nota

La definizione di acqua dolce / altre tipologie di acqua, adottata dai GRI Standards, si basa sulla norma ISO 14046:2014 e sul documento dell'USGS (United States Geological Survey), Water Science Glossary of Terms, [water.usgs.gov/edu/dictionary.html](http://water.usgs.gov/edu/dictionary.html), (accesso 1° giugno 2018) e sul documento dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) Guidelines for Drinking-water Quality (Linee guida sulla qualità dell'acqua potabile) del 2017.

## Gli scarichi idrici

Gli scarichi delle acque reflue confluiscono, ai sensi delle norme e della regolazione vigente, nella rete fognaria pubblica del territorio.

## 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 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 contributi 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 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 agevolate 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.

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. 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.



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 gratuitamente il trasporto urbano della città di origine/destinazione.

## Comunità locali

GRI 103-2 GRI 103-3 GRI

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 (TPL) 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 2019 il concorso riservato agli abbonati "Valida e Vinci" ha permesso di distribuire 500 premi.

I premi sono stati suddivisi in tre gruppi d'interesse: Teatro e Mostre, Sport e 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 - Genius 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, che coinvolge i genitori di 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 Anteas, 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.

### **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 e sportive nella città di Ferrara.

TPER partecipa inoltre attivamente a tutte le iniziative inerenti al 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.

Da alcuni 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.

TPER sostiene inoltre una squadra nel campionato di calcio a cinque 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 e educazione

GRI 103-2 GRI 103-3 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.

“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 metropolitani 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 103-2 GRI 103-3 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, 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, ma anche per 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”. 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 possono affiancare i colleghi verificatori, in modo da comprendere direttamente il contesto operativo e le potenziali criticità e rafforzare il senso di appartenenza all'azienda.

## 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.

## Marketing communication

GRI 103-3 GRI 103-3

### 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, Genius Bononie, AVIS, Piazza dei Colori, l'Accademia Filarmonica di Bologna, il MEIS, il Museo nazionale dell'Ebraismo italiano e della Shoah a Ferrara. Nel 2019 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

Tutte le attività sotto elencate prevedono a vario titolo il coinvolgimento della comunità locale.

### 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, in particolare in termini di visibilità della Campagna di comunicazione per il bilancio partecipativo, con presentazione di idee da parte dei cittadini bolognesi e votazione delle proposte
- 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); partecipazione al Festival della Cultura tecnica manifestazione che vede coinvolte migliaia di studenti e studentesse degli Istituti tecnici bolognesi, protagonisti nella presentazione di progetti tecnici innovativi
- Ferrara Agenzia - Convegni e mostre sulla mobilità sostenibile a Ferrara (MOBI)
- Genius Bononiae - visibilità con manifesti alle pensiline e personalizzazione con vetrofanie della biglietteria Fiera del calendario mostre
- Visibilità alla campagna di comunicazione della Regione Emilia-Romagna sul corretto uso degli antibiotici
- 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
- Patto "Capo D", firmato dal Comune di Bologna con otto eccellenze del territorio bolognese, tra cui TPER, a sostegno delle pari opportunità uomo donna nel mondo del lavoro. Realizzazione di un video con partecipazione di un istruttore donna di Tper e presentazione al mondo della scuola superiore di secondo grado presso il Teatro Arena del Sole
- Patto di collaborazione con il Comune di Bologna e il Quartiere Navile per la realizzazione di un docu-film sulla Bolognina, quartiere di Bologna dove ha sede Tper.

### 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 2019 la manifestazione ciclistica Dieci Colli, ormai alla sua 35° 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 2019 – Calendario eventi da giugno a ottobre che ha previsto la distribuzione di materiale informativo anche nell’ambito della Campagna Abbonati.
- BOOKCROSSING – realizzazione di tre spazi dotati di libreria dove dipendenti e ospiti possono lasciare o prendere i libri esposti, registrati con timbro e adesivo TPER
- Partecipazione alla realizzazione della terza e ultima fase della campagna di comunicazione FAIR PLAY dell’Osservatorio Regionale sulla Sicurezza stradale, che consiste nella produzione di un video promozionale e informativo sulla sicurezza stradale. Tper ha messo a disposizione in particolare un autobus e il personale aziendale per le riprese effettuate presso FICO. Il video è stato poi presentato presso il Teatro Arena del Sole e trasmesso sulle reti locali e nazionali.
- In collaborazione con CIP FERRARA (Comitato italiano paralimpico), supporto per garantire agli atleti portatori di handicap strutture e strumenti atti a praticare sport e partecipare a manifestazioni sportive anche attraverso la consegna di attrezzi utili per praticare diverse specialità sportive
- RUN TUNE UP - servizio bus pagato con gratuità titoli di viaggio
- STRABOLOGNA - servizio bus pagato con gratuità titoli di viaggio
- MINIOLIMPIADI a Villa Pallavicini. Grande evento educativo e sportivo 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 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
- Rassegna BOLOGNA ESTATE sostegno in termini di visibilità, supporto logistico al Comune di Bologna per il Programma eventi e spettacoli estivi
- Partecipazione all’evento di sensibilizzazione Race for the Cure in collaborazione con il reparto Ospedale Bellaria e con l’associazione Komen che si occupa della lotta contro i tumori al seno
- Partecipazione all’evento Dieci Colli con il Circolo Autoferrotranvieri
- Open day in azienda rivolto alle scuole e nei fine settimana ai cittadini bolognesi
- Partecipazione alla terza edizione di EV Show- Electric Vehicle Show presso Fico Eataly World, manifestazione nazionale dedicata al tema strategico della mobilità sostenibile e ad una economia circolare green



- Partecipazione, con un proprio stand in Piazza Maggiore a Bologna, e sostegno alla Settimana Europea della Mobilità sostenibile, manifestazione promossa dalla Commissione Europea con l'obiettivo di promuovere l'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblici o alternativi all'auto privata per gli spostamenti quotidiani.

### 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
- MOZART14 – Visibilità alle iniziative dell'Associazione Mozart14, nata per portare avanti i progetti sociali e 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 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 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 TELETHON. Contributo in occasione festività natalizie

- Medici Senza Frontiere - Organizzazione internazionale non governativa, fondata il 22 dicembre 1971 a Parigi da medici e giornalisti, tra cui Bernard Kouchner, che ha lo scopo di portare soccorso sanitario ed assistenza medica nelle zone del mondo in cui il diritto alla cura non è garantito. Contributo in occasione festività natalizie
- Save The Children - organizzazione internazionale indipendente che dal 1919 lotta per migliorare la vita dei bambini, operando in 120 paesi. Contributo in occasione festività natalizie
- KOMEN - Organizzazione basata sul volontariato, in prima linea nella lotta ai tumori del seno. Oltre al contributo in occasione 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 festività natalizie.

## GRI Content Index - Indice degli Indicatori GRI

GRI 102-55

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimento Capitolo / Paragrafo / Omissis
101	PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE	
102	INFORMATIVA GENERALE	
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>		
102-1	Nome dell'organizzazione	Tper
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Tper
		Tper: Quadro normativo
		La gestione responsabile del business: I servizi offerti - La distribuzione dei titoli di viaggio - Posizionamento di settore e benchmarking
		Sostenibilità ambientale: I mezzi Tper
102-3	Luogo della sede principale	La Governance: Governance e struttura societaria
102-4	Luogo delle attività	Tper
102-5	Proprietà e forma giuridica	La Governance: Governance e struttura societaria
102-6	Mercati serviti	Tper
		La gestione responsabile del business: I servizi offerti - La distribuzione dei titoli di viaggio - Posizionamento di settore e benchmarking
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Tper in sintesi
		Tper
		La gestione responsabile del business: Posizionamento di settore e benchmarking
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	L'organizzazione interna – Le risorse umane: Occupazione
102-9	Catena di fornitura	La Governance: La gestione responsabile della catena di fornitura
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	La gestione responsabile del business: I servizi offerti - Posizionamento di settore e benchmarking
		Sostenibilità economica: Il valore esteso di TPER (diretto, indiretto, indotto)
102-11	Principio di precauzione	La Governance - La gestione dei rischi
102-12	Iniziative esterne	La Governance: Governance e struttura societaria
102-13	Adesione ad associazioni	La Governance: Governance e struttura societaria
<b>STRATEGIA</b>		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Fatti di rilievo successivi alla chiusura dell'esercizio: l'emergenza Covid-19
		Tper: Scenari, strategie e sostenibilità
		La Governance - La gestione dei rischi
<b>ETICA ED INTEGRITA'</b>		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Tper: Profilo e identità
		La Governance: Il modello di controllo, le misure di contrasto alla corruzione

102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	La Governance: Il modello di controllo, le misure di contrasto alla corruzione
<b>GOVERNANCE</b>		
102-18	Struttura della governance	La Governance: Governance e struttura societaria
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Tper: Stakeholder e analisi di materialità
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	L'organizzazione interna – Le risorse umane: Labour practice - Le relazioni industriali
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Tper: Stakeholder e analisi di materialità
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Tper: Stakeholder e analisi di materialità
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Tper: Stakeholder e analisi di materialità
<b>PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Presentazione e Nota metodologica
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Presentazione e Nota metodologica
102-47	Elenco dei temi materiali	Tper: Stakeholder e analisi di materialità
102-48	Revisione delle informazioni	Presentazione e Nota metodologica
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Tper: Stakeholder e analisi di materialità
102-50	Periodo di rendicontazione	Presentazione e Nota metodologica
102-51	Data del report più recente	Presentazione e Nota metodologica
102-52	Periodicità di rendicontazione	Presentazione e Nota metodologica
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Presentazione e Nota metodologica
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Presentazione e Nota metodologica
102-55	Indice dei contenuti del GRI	GRI Content Index - Indice degli Indicatori GRI
102-56	Assurance esterna	Relazione della Società di revisione
<b>MODALITA' DI GESTIONE</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tper: Stakeholder e analisi di materialità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	<i>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:</i>
		Tper: Scenari, strategie e sostenibilità
		La Governance: Il modello di controllo, le misure di contrasto alla corruzione - Il sistema di gestione integrato e le politiche - La gestione dei rischi - La gestione responsabile della catena di fornitura
		I clienti: La qualità dei servizi - Accessibilità - Comunicazione, informazione, ascolto - Sicurezza - Il Comitato Consultivo degli Utenti - Customer satisfaction - Meccanismi di reclamo
		L'organizzazione interna – Le risorse umane: Labour practice - Valorizzazione delle risorse umane - Le relazioni industriali - Formazione e educazione
		Sostenibilità ambientale: Il trasporto pubblico e l'ambiente - La politica ambientale di TPER - I mezzi TPER
		L'impegno di TPER nel territorio: Comunità locali - Formazione e educazione - La crescita sociale - Marketing communication
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	

<b>GRI 200</b>	<b>TEMI ECONOMICI</b>	
<b>201</b>	<b>PERFORMANCE ECONOMICHE</b>	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Sostenibilità economica: Valore economico distribuito
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	
<b>203</b>	<b>IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>	
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	La gestione responsabile del business: i progetti
		La gestione responsabile del business: L'innovazione
		Sostenibilità economica: Gli investimenti
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Sostenibilità economica: Il valore esteso di TPER (diretto, indiretto, indotto) I dati e le informazioni fornite sono indicatori proprietari definiti attraverso modelli economico-statistici. Non vengono pertanto fatti rientrare nel perimetro delle attività di limited assurance.
<b>204</b>	<b>PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>	
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Sostenibilità economica: Analisi dell'impatto economico sul territorio
		Sostenibilità economica: Il valore esteso di TPER (diretto, indiretto, indotto). I dati e le informazioni fornite sono indicatori proprietari definiti attraverso modelli economico-statistici. Non vengono pertanto fatti rientrare nel perimetro delle attività di limited assurance.
<b>205</b>	<b>ANTICORRUZIONE</b>	
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	La Governance: Il modello di controllo, le misure di contrasto alla corruzione
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	
<b>206</b>	<b>COMPORTEMENTO ANTICONCORRENZIALE</b>	
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	La Governance: Il rispetto delle norme - La compliance normativa
<b>GRI 300</b>	<b>TEMI AMBIENTALI</b>	
<b>302</b>	<b>ENERGIA</b>	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Sostenibilità ambientale: Cambiamenti climatici, consumi di energia ed emissioni
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	
302-3	Intensità energetica	
302-4	Riduzione del consumo di energia	Sostenibilità ambientale: I mezzi Tper
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	
<b>303</b>	<b>ACQUA E SCARICHI IDRICI - 2018</b>	
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Sostenibilità ambientale: Risorse idriche
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	
303-3	Prelievo idrico	
<b>305</b>	<b>EMISSIONI</b>	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Sostenibilità ambientale: Cambiamenti climatici, consumi di energia ed emissioni
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	

305-4	Intensità delle emissioni di GHG	
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	
305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, "ozone-depleting substances")	
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	
<b>306</b>	<b>RIFIUTI</b>	
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Sostenibilità ambientale: Gestione dei rifiuti
<b>307</b>	<b>COMPLIANCE AMBIENTALE</b>	
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	La Governance: Il rispetto delle norme - La compliance normativa
<b>GRI 400</b>	<b>TEMI SOCIALI</b>	
<b>401</b>	<b>OCCUPAZIONE</b>	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	L'organizzazione interna – Le risorse umane: Occupazione
401-3	Congedo parentale	Per il GRI 401-1 punto a) omissis – informazioni non adeguate
<b>403</b>	<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2016</b>	
403-2	Infortunati sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	L'organizzazione interna – Le risorse umane: Salute e sicurezza
<b>404</b>	<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	L'organizzazione interna – Le risorse umane: Formazione e educazione
<b>405</b>	<b>DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'</b>	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	La Governance: Governance e struttura societaria
		L'organizzazione interna – Le risorse umane: Occupazione Per il punto b.ii omissis – informazioni non adeguate.
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	L'organizzazione interna – Le risorse umane: Occupazione
<b>413</b>	<b>COMUNITA' LOCALI</b>	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	L'impegno di TPER nel territorio: Comunità locali - Formazione e educazione - La crescita sociale - Altre iniziative
<b>416</b>	<b>SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI</b>	
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi.	I clienti: Accessibilità - Sicurezza - Meccanismi di reclamo
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	La Governance: Il rispetto delle norme - La compliance normativa
<b>417</b>	<b>MARKETING ED ETICHETTATURA</b>	
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	La Governance: Il rispetto delle norme - La compliance normativa
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	La Governance: Il rispetto delle norme - La compliance normativa
<b>419</b>	<b>COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA</b>	
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	La Governance: Il rispetto delle norme - La compliance normativa

## Relazione della Società di revisione

GRI 102-56



**TPER SPA**

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE  
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON  
FINANZIARIO AI SENSI DELL'ARTICOLO 3, COMMA 10, D.LGS.  
254/2016 E DELL'ARTICOLO 5 DEL REGOLAMENTO CONSOB  
ADOTTATO CON DELIBERA 20267 DEL GENNAIO 2018**

**ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2019**



## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario**

*ai sensi dell'articolo 3, comma 10, DLgs 254/2016 e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB adottato con delibera 20267 del gennaio 2018*

Al consiglio di amministrazione di  
Tper SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Tper SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo Tper" o il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex articolo 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 maggio 2020 ("DNF").

### **Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per la DNF**

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai "Global Reporting Initiative - Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative, e versioni successive (i "GRI Standards") descritti nel paragrafo "Presentazione e Nota metodologica" della DNF, da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo Tper e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo Tper, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo Tper e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

---

#### **PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

#### ***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 1 (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***

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards.

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" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e 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 e alle caratteristiche del Gruppo Tper rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'articolo 3 del Decreto e tenendo presente gli standard di rendicontazione utilizzati;

2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne 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 inclusi 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 connesse ai temi indicati nell'articolo 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'articolo 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lettera a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Tper 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 carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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 DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e 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 per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per la società Tper SpA, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività e del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato incontri 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 DNF del Gruppo Tper relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 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.

Parma, 18 giugno 2020

PricewaterhouseCoopers SpA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Christ Sartori'.

Christian Sartori  
(Revisore legale)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Paolo Bersani'.

Paolo Bersani  
(Procuratore)