



# **BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2016**

**INDICE**

<b>Bilancio di sostenibilità Tper 2016</b>	<b>1</b>
Lettera della Presidente	4
Nota metodologica	6
<b>1. Conoscere Tper</b>	<b>7</b>
Profilo e identità - Tper azienda della mobilità Tper, i numeri chiave	7 8
Missione e visione	12
Certificazioni di qualità, servizio e sicurezza	12
Associazioni	13
Governance e struttura societaria	13
La compagine sociale di Tper	13
Le società controllate e partecipate	14
L'organizzazione interna	16
Indicatori di performance	18
Posizionamento di settore e benchmarking (servizi su gomma)	19
<b>2. Conoscere il contesto</b>	<b>23</b>
Contesto internazionale e nazionale	24
Contesto normativo	24
<b>3. La gestione responsabile del business</b>	<b>29</b>
I servizi offerti	30
Servizio di trasporto su gomma	30
Servizio di trasporto ferroviario	32
Emilio - Il progetto TPGV	34
Il progetto PIMBO	34
Car sharing	36
Bike sharing	37
Sosta	38
I mezzi	39
Gli stakeholder	43
I Clienti	45
La qualità dei servizi	45
Qualità del servizio ferroviario	52
Il comitato consultivo degli utenti	60

Le persone	61
La tutela di un'occupazione stabile	62
Le attività formative	64
La valorizzazione delle risorse umane	65
La sicurezza sul lavoro	66
La qualità della vita in azienda	66
Le relazioni industriali	67
Il rispetto delle norme aziendali e dei codici di comportamento	67
Comunità locali e collettività	68
L'impatto sul territorio	68
Fornitori	69
Azionisti - Istituzioni locali dei territori di operatività - Agenzie della mobilità	70
Altri stakeholder	71
<b>4. La creazione di valore</b>	<b>73</b>
Strategie e risultati	74
I risultati economici, finanziari e patrimoniali	74
La creazione di valore diretto, indiretto e indotto	76
Valore economico generato e distribuito	78
Analisi del valore esteso Tper	80
<b>5. Strategie, valori e impegno</b>	<b>87</b>
Cambia il movimento: un nuovo approccio alla mobilità e allo sviluppo delle città e delle abitudini	88
Analisi di materialità	89
Tper e la sostenibilità ambientale	90
Sostenibilità economica	100
Sostenibilità sociale: l'impegno di Tper nelle comunità in cui opera	100
L'Innovazione	106
La trasparenza	109
La crescita sociale	111
Il presidio dell'etica e della legalità	111
Il rispetto delle regole	111
Io vado e non evado	113
<b>Appendice</b>	<b>115</b>

## LETTERA DELLA PRESIDENTE

Tper prosegue per il terzo anno nel suo percorso orientato alla sostenibilità e conferma la volontà di presentare, in modo trasparente e in un'ottica di condivisione, l'approccio e le performance del Gruppo.

Il bilancio di sostenibilità 2016 rappresenta la sintesi di questo impegno, integrando le tematiche di sostenibilità economico-finanziaria a quelle sociali e ambientali e inquadrando l'azione della società nei confronti dei diversi portatori di interesse.

Si tratta non solo di uno strumento di verifica e rendicontazione, ma anche di uno strumento di dialogo con gli stakeholder e di sfida per il miglioramento delle proprie performance, in un'ottica di gestione responsabile del business.

Infatti se da un lato apre le porte dell'azienda ai diversi stakeholder, per fornire informazioni economiche, industriali e di visione, dall'altro inserisce Tper in un contesto di cambiamento che riguarda tanti fronti: quello ambientale, considerando l'impatto che il trasporto ha nella riduzione della produzione di CO2 derivante da spostamenti privati, quello della mobilità, in risposta alle mutevoli esigenze di spostamento dei cittadini, infine sul tema del fare impresa.

Grande attenzione quindi a tutte le tematiche sociali e ambientali, ma senza dimenticare che proprio per raggiungere quegli obiettivi è fondamentale mantenere efficacia, efficienza ed economicità, agire con strumenti innovativi e strutturati, stare nel mercato con tutte le potenzialità aggiuntive e sfidanti che un'azienda pubblica può apportare.

Stiamo vivendo negli ultimi anni in un contesto normativo, economico e sociale in grande fibrillazione, in uno scenario di mercato che non è più solo locale o europeo. Siamo di fronte a nuove domande dei cittadini e nuove esigenze di policy e strategie di innovazione e sviluppo; stiamo ancora affrontando una crisi strutturale che ha fatto sentire tutto il suo peso sull'economia nazionale, dal momento che la recente ripresa appare ancora poco vigorosa.

In questo sistema, domandarsi il ruolo e le prospettive dell'intervento pubblico a livello nazionale e locale non rappresenta un esercizio accademico sterile, ma il punto di partenza per comprendere le caratteristiche del sistema industriale nazionale e immaginare concretamente le prospettive e le leve di sviluppo possibili.

Lo sviluppo dell'industria nazionale e l'auspicata crescita economica non può prescindere dal passato e dalle caratteristiche strutturali del nostro sistema, ma di fronte a sfide così complesse è forse necessario porsi domande nuove o quantomeno analizzare la complessità da punti di vista innovativi, consapevoli e privi di pregiudizi.

Il bilancio di sostenibilità 2016 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 l'Azienda opera.

Dai dati che presentiamo emerge un percorso di crescita delle performance in ogni ambito a testimoniare la complessità del raggio di azione di Tper, ma al tempo stesso la volontà di garantire un agire etico e responsabile, con un'attenzione mirata agli effetti delle nostre attività sull'ambiente e sulle comunità e con l'obiettivo di offrire un contributo importante per un futuro di reale sostenibilità.

Fanno parte della nostra identità infatti il valore sociale, ovvero l'importanza attribuita alle relazioni umane e ai rapporti con i dipendenti, i clienti, i fornitori e le comunità in cui si opera, nonché al rispetto delle regole, il valore ambientale, ovvero l'impegno alla 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, infine il valore economico e industriale, ovvero l'investimento per mantenere e rinnovare il patrimonio a disposizione, la creazione responsabile di valore e il relativo impiego, attraverso la redistribuzione della ricchezza economica generata.

## NOTA METODOLOGICA

Il bilancio di sostenibilità 2016 è stato redatto, in continuità con gli anni precedenti, tenendo conto:

- > dei principi metodologici stabiliti dalla Global Reporting Initiative (l'organizzazione internazionale indipendente che supporta aziende, governi e altre organizzazioni a comprendere e comunicare l'impatto economico ambientale e sociale delle proprie azioni);
- > delle "Linee guida per la redazione del Bilancio di sostenibilità per le Aziende di trasporto pubblico locale" emanate dalla Associazione ASSTRA;
- > dei riferimenti normativi che regolano le attività delle Aziende di trasporto pubblico locale;
- > di studi e materiali di approfondimento relativi al settore;
- > di documenti interni riportanti la strategia di Tper, i piani e le attività aziendali, i contratti di servizio che regolano le prestazioni;
- > di studi specifici operati a partire da informazioni di Tper e delle sue controllate, fino ad alcuni specifici stakeholder (fornitori);
- > di dati, informazioni e documenti disponibili in azienda in relazione alle opinioni e posizioni degli stakeholder sull'operato di Tper e sul settore in generale.

In questa edizione del bilancio di sostenibilità si intende ulteriormente arricchire le informazioni fornite introducendo un'analisi del valore esteso di Tper, valutando il valore diretto, indiretto e indotto della capogruppo e delle sue controllate.

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.

La selezione degli indicatori da inserire per presentare le performance dell'azienda si è focalizzata innanzitutto sui dati attualmente gestiti in azienda, che sono numerosi sia per il monitoraggio delle prestazioni in relazione al Contratto di Servizio, sia per adempiere ai requisiti dei sistemi di gestione certificati. Questi sono stati integrati da ulteriori indicatori definiti ad hoc per Tper al fine di aumentare le informazioni fornite agli stakeholder.

Le informazioni si riferiscono al periodo dal 1 gennaio al 31 dicembre 2016, salvo dove diversamente indicato. Quando significativi ai fini della comprensione del tema sono stati citati anche eventi avvenuti nei primi mesi del 2017. Per alcuni indicatori è fornita la comparazione con le performance 2014 e 2015, in modo da fornire un dato di trend significativo.

La rendicontazione è su base annuale e il 2016 è il terzo bilancio di sostenibilità dell'azienda.

Nel 2016 per la prima volta si è seguita l'impostazione "in accordance" con i principi metodologici stabiliti dalla Global Reporting Initiative, come riportato in appendice.

Per ogni comunicazione o richiesta di informazione è possibile rivolgersi ai seguenti recapiti:  
 @ sostenibilita@Tper.it  
 Telefono 051.350123

**Giuseppina Gualtieri**  
**Presidente Tper S.p.A.**



1.

CONOSCERE  
TPER

## PROFILO E IDENTITÀ

### Tper azienda della mobilità

Tper è una società a capitale pubblico che svolge servizi di trasporto locale automobilistico e ferroviario e altre attività connesse, sia direttamente sia attraverso società controllate e partecipate.

Tper si configura come azienda della mobilità territoriale, svolgendo servizi di interesse generale come il trasporto pubblico urbano ed extraurbano, il trasporto ferroviario regionale, nonché altre attività inerenti il trasporto e la mobilità, come il car sharing, il bike sharing, il servizio sosta.

La società nasce dalla fusione, avvenuta nel 2012, tra i rami del trasporto di ATC (società del trasporto pubblico di Bologna e Ferrara) e FER (società ferroviaria regionale), con l'obiettivo di creare un sistema di gestione integrato dei trasporti e la nascita di un soggetto di dimensioni adeguate al contesto di apertura del mercato.

La società si configura come holding operativa e svolge un servizio che soddisfa bisogni di interesse generale, coniugando una gestione sostenibile sia dal punto di vista economico e finanziario che dal punto di vista sociale e ambientale. In ragione delle sue caratteristiche e dei servizi svolti, la società rispetta le norme relative ai servizi pubblici locali, alle società partecipate da soggetti pubblici, agli appalti, oltre che le norme e i principi contabili tipici delle società di capitali.

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. Il valore della produzione annua della società - in cui operano oltre 2.500 dipendenti - è di 253 milioni di euro.

L'azienda assicura il trasporto passeggeri ogni anno per circa 50 milioni di chilometri, di cui 44,1 milioni di trasporto pubblico locale su gomma e oltre 5 milioni nel settore ferroviario.

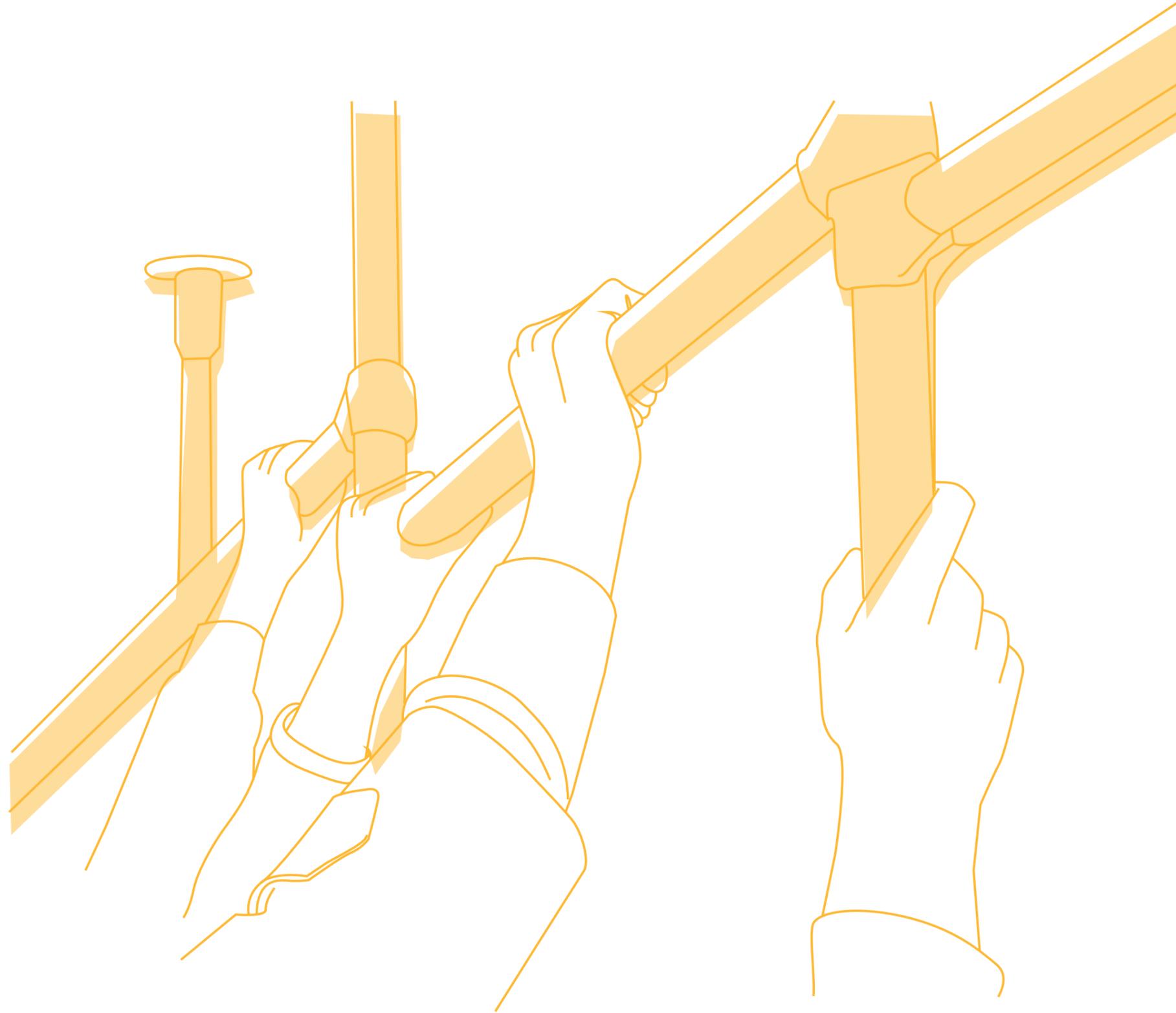
Su bus e filobus di Tper vengono effettuati mediamente ogni giorno circa 380.000 viaggi, mentre circa 15.000 sono i viaggi quotidiani compiuti sui treni Tper sulla rete del trasporto ferroviario regionale.

La società copre diversi segmenti del settore del trasporto, da quello automobilistico, a quello filoviario, a quello ferroviario di passeggeri, caratterizzandosi come una delle poche aziende in Italia di dimensioni rilevanti a occuparsi di trasporto collettivo su gomma e su ferro, un servizio che è svolto anche in partnership con altri soggetti attraverso consorzi pubblico-privati. Tper gestisce, infatti, il trasporto pubblico locale su gomma nei bacini provinciali di Bologna e Ferrara con altre aziende private e il trasporto passeggeri in ambito ferroviario regionale in partnership con Trenitalia.

Tutta l'attività è svolta mediante specifici contratti di servizio che regolano affidamenti acquisiti in seguito ad aggiudicazione di gara. In questi ambiti, attraverso i piani di sviluppo previsti, Tper ha l'obiettivo di valorizzare l'ottica intermodale nell'approccio al trasporto pubblico locale. Al trasporto pubblico da maggio 2014 si sono aggiunte attività complementari allo sviluppo e gestione della mobilità bolognese, quali la gestione della sosta, il car e il bike sharing.

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

Tper si configura dunque 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.



## I NUMERI CHIAVE DEL 2016

↑ **140 mln**  
passengeri  
su gomma

↑ **10,5 mln**  
passengeri  
su treno

↑ **6.171**  
iscritti servizio  
bike sharing  
al 31 dicembre 2016

↑ **1.332**  
iscritti servizio  
car sharing

↑ **+1,7 %**  
passengeri trasportati  
nel 2016 rispetto al 2015

↓ **-9,8 %**  
sanzioni (verbali  
e ammende)

↑ **+9,5 %**  
passengeri controllati

↑ **+4,7 %**  
abbonamenti  
mensili

↑ **+5,6 %**  
abbonamenti  
annuali

↑ **44 mln**  
di Km percorsi su gomma

↑ **7,15**  
indice medio  
customer satisfaction

↑ **29,74 %**  
percorsi con  
automezzi a metano

↑ **7,8 mln**  
di Euro di utile

↓ **45.570**  
contrassegni emessi  
o rinnovati

↑ **52.173**  
stalli totali gestiti nel comune  
di Bologna, di cui 1.336  
per persone invalide

↑ **5,8 mln**  
di Km percorsi  
su rete ferroviaria

**1.103 mezzi**  
al netto dei bus  
a noleggio

**6.337 Km<sup>2</sup>**  
il bacino servito con  
1,3 milioni di residenti

**380 mila**  
viaggi al giorno  
su filobus o bus

**15 mila**  
viaggi al giorno  
per il trasporto  
ferroviario regionale

## MISSIONE E VISIONE

Per perseguire gli obiettivi di sostenibilità e qualità, Tper ha improntato il proprio posizionamento strategico in un'ottica industriale, procedendo alla realizzazione di un'impresa ben strutturata dal punto di vista degli asset, delle risorse e dell'organizzazione e al contempo puntando all'efficacia gestionale e alla qualità dei servizi per i viaggiatori, con l'obiettivo di crescere nei servizi e sul territorio, rispondendo in modo efficace, efficiente ed economico ai bisogni dell'utenza.

La missione di Tper è di incentivare e ampliare l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico, proponendosi come azienda della mobilità sostenibile, competitiva, innovativa e trasparente.

Nel perseguire tali obiettivi, la visione dell'azienda è quella di migliorare la qualità della vita e dell'ambiente, a vantaggio dei viaggiatori e più in generale del territorio in cui si opera.

## CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ, SERVIZIO E SICUREZZA

Il sistema di gestione integrato è applicato a tutti i servizi erogati dall'azienda e comprende 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. Sono anche 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. Tper ha ottenuto inoltre la certificazione di servizio secondo lo standard UNI EN 13816:2002 di 2 importanti linee TPL urbane di Bologna, la Linea 27 nel 2013 e la Linea 35 nel 2015.

In qualità di impresa ferroviaria, Tper dispone infine 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.

L'Azienda 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 ad una selezione di imprese che hanno dimostrato un impegno volontario responsabile nella propria governance aziendale, avendo raggiunto le tre certificazioni a fronte delle norme internazionali per la qualità (ISO 9001), l'ambiente (ISO 14001) e la salute e sicurezza dei lavoratori (British Standard OHSAS 18001). Tper ha recentemente esteso anche all'esercizio ferroviario e alla gestione della sosta, oltre che a quello automobilistico, le relative certificazioni internazionali.

Nel corso del 2016 Tper ha avviato il processo per il passaggio alle nuove norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 che prevedono anche il risk assessment. Il percorso si è completato nel febbraio del 2017.

Nell'ambito delle attività svolte si richiede al sistema di fornitori di Tper la sottoscrizione del Codice Etico aziendale. La società ha aderito al protocollo di legalità sottoscritto da Confindustria e ha avviato le procedure per ottenere il rating di legalità previsto dall'Autorità Garante per la concorrenza e i Mercati (AGCM).

## ASSOCIAZIONI

Tper partecipa ad ASSTRA, l'associazione nazionale delle aziende di trasporto pubblico locale in Italia, sia di proprietà degli enti locali che private, 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 rappresenta i più rilevanti operatori del settore a livello nazionale con lo scopo di favorirne il collegamento professionale e la crescita di una cultura di settore.

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

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).

## GOVERNANCE E STRUTTURA SOCIETARIA

### La compagine sociale di Tper

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

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

Nello specifico gli azionisti di Tper sono:

AZIONISTA	QUOTA
Regione Emilia-Romagna	46,13%
Comune di Bologna	30,11%
Città Metropolitana di Bologna	18,79%
ACT Reggio Emilia	3,06%
Provincia di Ferrara	1,01%
Comune di Ferrara	0,65%
Provincia di Mantova	0,04%
Provincia di Modena	0,04%
Provincia di Parma	0,04%
Ravenna Holding	0,04%
Provincia di Reggio Emilia	0,04%
Provincia di Rimini	0,04%

Questa la composizione del consiglio di Amministrazione al 31.12.16:

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

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

La scelta del personale dirigente è in capo al Consiglio di amministrazione.

In questo ambito il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Il Collegio Sindacale della Società al 31/12/2016 è composto da:

-  **Presidente** ..... Sergio Graziosi
-  **Sindaco Effettivo** ..... Davide Cetti
-  **Sindaco Effettivo** ..... Monica Manzini

### Le società controllate e partecipate

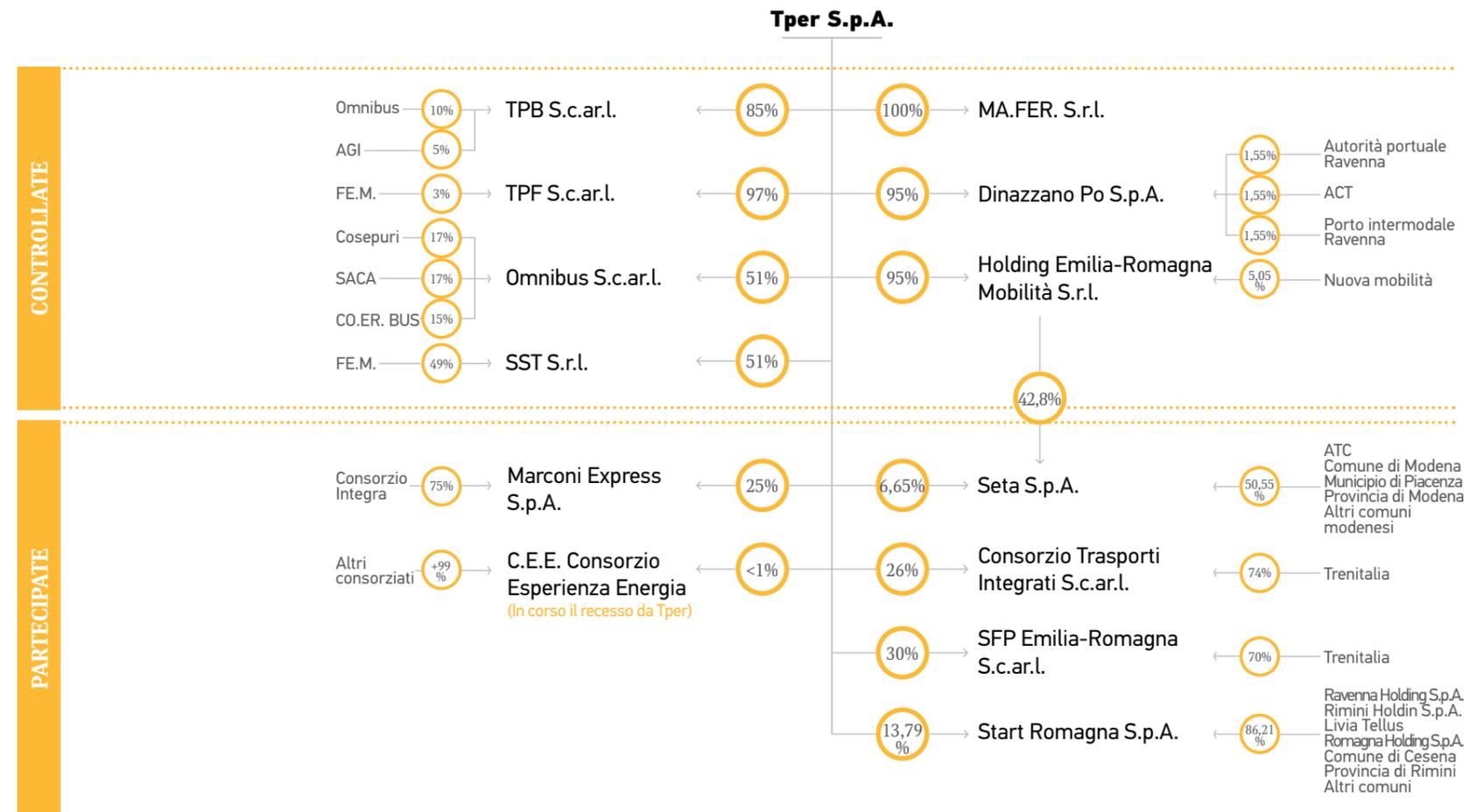
Tper detiene partecipazioni in 13 società, di cui 7 controllate e 6 collegate (inclusa la SFP Emilia-Romagna Scarl - Società Ferroviaria Provvisoria Emilia-Romagna, costituita in data 18/06/2016, il cui avvio non è previsto prima del 1° Gennaio 2019).

La società si configura quindi come una holding operativa e attraverso le società partecipate svolge in misura più specializzata attività connesse ai servizi gestiti (tipicamente le manutenzioni) oppure amplia il proprio bacino di attività sul territorio (attraverso la partecipazione di soggetti che già operano sul territorio con servizi di trasporto).

L'attuale assetto della società è coerente con il ruolo di soggetto aggregatore dell'attività di trasporto pubblico, alla base della nascita di Tper stessa.

### Struttura del gruppo Tper

Il gruppo Tper è composto da 7 controllate e 6 partecipate



È possibile quindi distinguere diverse aree di azione delle società partecipate:

- > Nel settore del trasporto automobilistico, l'acquisizione o il mantenimento di partecipazioni societarie nasce dall'esigenza di ottenere sinergie industriali e finanziarie propedeutiche a un rafforzamento operativo per la partecipazione alle gare di affidamento dei servizi di trasporto pubblico. Sia nel bacino di Ferrara che in quello di Bologna per tale ragione la società ha deciso di operare in partnership con soggetti privati, e sono così sorte le società consorziali Omnibus e TPB per il bacino di Bologna ed SST e TPF per quello di Ferrara.
- > Nel settore del trasporto ferroviario regionale Tper opera in consorzio (CTI) con Trenitalia, partner della gara indetta dalla Regione Emilia Romagna nel 2008.
- > Sempre in ambito ferroviario, Tper partecipa al 100% la società operativa MA.FER S.r.l., che si occupa di manutenzione del materiale rotabile, e al 95,35% Dinazzano Po S.p.A., 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. Tper è inoltre azionista di START, che svolge i propri servizi nell'area romagnola. Anche in questi casi, l'obiettivo del mantenimento di una quota societaria è legato a logiche industriali e di sinergie operative e finanziarie.

**L'organizzazione interna**

L'attuale organizzazione di Tper è il risultato del percorso di integrazione delle strutture preesistenti a seguito della fusione e delle modifiche adottate nel 2015 in termini di governance.

In seguito alla fusione del 2012, che ha portato all'accorpamento dei rami delle società di trasporto pubblico su gomma e ferro ATC e FER, il management è stato infatti investito del compito di portare omogeneità e integrazione fra le diverse parti delle precedenti aziende fuse, con l'obiettivo di creare nel tempo semplificazione, sinergie ed economicità.

Oltre che sul sistema delle partecipazioni e alleanze strategiche la società ha proceduto a verificare e ridefinire l'organizzazione aziendale con la revisione della macrostruttura e della microstruttura.

La nomina dei dirigenti è di competenza del consiglio di amministrazione. Nel 2015 il consiglio ha nominato il direttore della società, ing. Paolo Paolillo, e il direttore Finanza Amministrazione e Controllo dott. Fabio Teti.

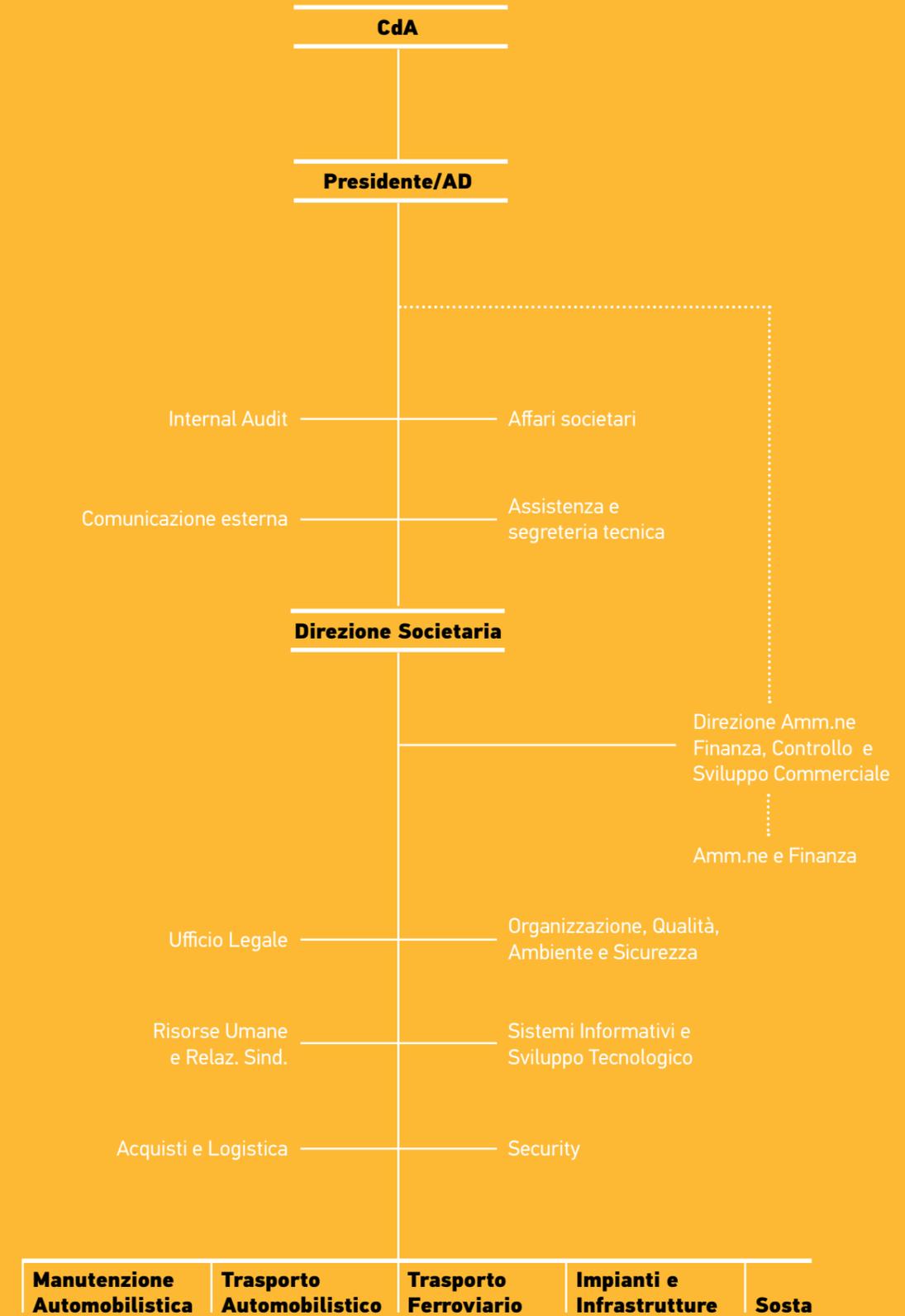
Il processo di riorganizzazione è stato adottato garantendo il pieno mantenimento dell'occupazione e perseguendo obiettivi di miglioramento nell'efficacia dei processi.

In seguito alle variazioni intervenute nella Governance aziendale di Tper, in termini di aggiornamento dello Statuto e rinnovo del Consiglio di Amministrazione e dopo i primi tre anni di vita dell'azienda è stata avviata un'attività di analisi e revisione dell'attuale struttura organizzativa coerente con la nuova Governance, con le necessità operative aziendali e con i piani di sviluppo delle singole aree di business.

I criteri di riorganizzazione individuati sono stati i seguenti.

- > Semplificazione: Generale semplificazione della struttura, conseguibile attraverso l'eliminazione di duplicazioni di unità organizzative, in termini di attività svolte, e conseguente accorpamento di funzioni
- > Concentrazione delle competenze: Creazione di unità organizzative uniche per ciascuna area funzionale, con l'obiettivo di non disperdere le competenze presenti in azienda, conseguire sinergie e controllare i processi per il loro intero ciclo di vita
- > Snellimento dei meccanismi di riporto: Riduzione dei livelli gerarchici con conseguenti benefici in termini di riduzione dei tempi di approvazione e attuazione delle azioni tattiche e operative
- > Coerenza con progettualità in corso e aree di business: Introduzione di assetti organizzativi coerenti con le necessità di gestione di particolari progettualità in corso e delle principali aree di business presidiate.

L'organizzazione risulta dallo schema seguente con un sistema di deleghe ai vertici coerente con quanto previsto dallo statuto societario.



## INDICATORI DI PERFORMANCE

RESPONSABILITÀ ECONOMICA	2014	2015	2016
Valore aggiunto	134.649.689	147.800.991	145.861.623
Roi	1,05%	3,96%	3,28%
ROE	2,48%	6,54%	6,44%
ROS	1,71%	7,91%	7,20%
Mol per lavoratore	8.790,81	15.115,82	12.536,63

RESPONSABILITÀ SOCIALE	2014	2015	2016
Lavoratori	2531	2508	2526
Ore di formazione medie procapite	8	9	15
% di lavoratori che hanno partecipato almeno a un evento formativo	16%	20%	35%
Indice di frequenza degli infortuni	47,5	44,5	44
Indice medio customer satisfaction	7,22	7,09	7
Indice gravità degli infortuni	10	10	10
Numero studenti partecipanti a programmi sulla mobilità sostenibile	504	1500	3200

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	2014	2015	2016
Minori Emissioni di CO2 (gas serra) risparmiate rispetto agli stessi viaggi percorsi in macchina. (ipotesi riempimento bus al 50%)	7,20 mln T CO2 in meno prodotta	7,29 mln T CO2 in meno prodotta	7,41 mln T CO2 in meno prodotta
Mezzi alimentati con carburanti a minore impatto ambientale %	33%	33%	37%
Minore Diossina prodotta rispetto agli stessi viaggi percorsi in macchina	1,11 T in meno	1,26 T in meno	1,33 T in meno
Minori T di particolato	0,10 T in meno	0,12 T in meno	0,13 T in meno
Minori T di ossido di azoto (gas serra)	4,64 T in meno	5,28 T in meno	5,58 T in meno

## POSIZIONAMENTO DI SETTORE E BENCHMARKING (SERVIZI SU GOMMA)

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 un valore della produzione pari a 252 milioni supera il fatturato medio della categoria, pari a 75 milioni di euro.

Il settore del trasporto di persone in Italia conta 1023 aziende, di cui 117 società partecipate, che però svolgono la maggior parte del servizio dal momento che contano il 91% dei passeggeri trasportati, il 78% delle percorrenze totali, l'87% degli addetti e l'84% del valore della produzione del settore. Queste società hanno subito negli ultimi anni un percorso di rafforzamento e aggregazione, passando dalle 160 società nel 2010 alle attuali 117 società.

SOGGETTI COINVOLTI	NUMERO SOGGETTI	PERCORRENZE TOTALI	PASSEGGERI TRASPORTATI	ADDETTI SETTORE	VALORE DELLA PRODUZIONE DEL SETTORE
Aziende partecipate che svolgono TPL	117	78%	91%	87%	84%
Aziende private del settore	906	22%	9%	13%	16%
Aziende del TPL	1023				

Complessivamente in Italia sono trasportati 5,2 miliardi di passeggeri ogni anno, effettuando 2,3 miliardi vetture - km.

Il valore della produzione complessivo del settore è pari a 12,4 miliardi (circa lo 0,7% del PIL nazionale) per un totale di 126.754 addetti, 1,9 miliardi di vetture / km e 275 milioni di treni / km.

Per il suo fatturato, Tper si posiziona fra le prime 10 del trasporto pubblico a livello nazionale e fra le 15 società con fatturato oltre i 100 milioni.

Per quanto riguarda le politiche tariffarie, che in Italia sono decise dalle locali agenzie della mobilità, nelle tabelle seguenti si riporta il dato relativo alle tariffe medie del trasporto pubblico locale (fonte: Elaborazioni Asstra, che prende in considerazione le principali aree metropolitane per ciascuno dei paesi citati).

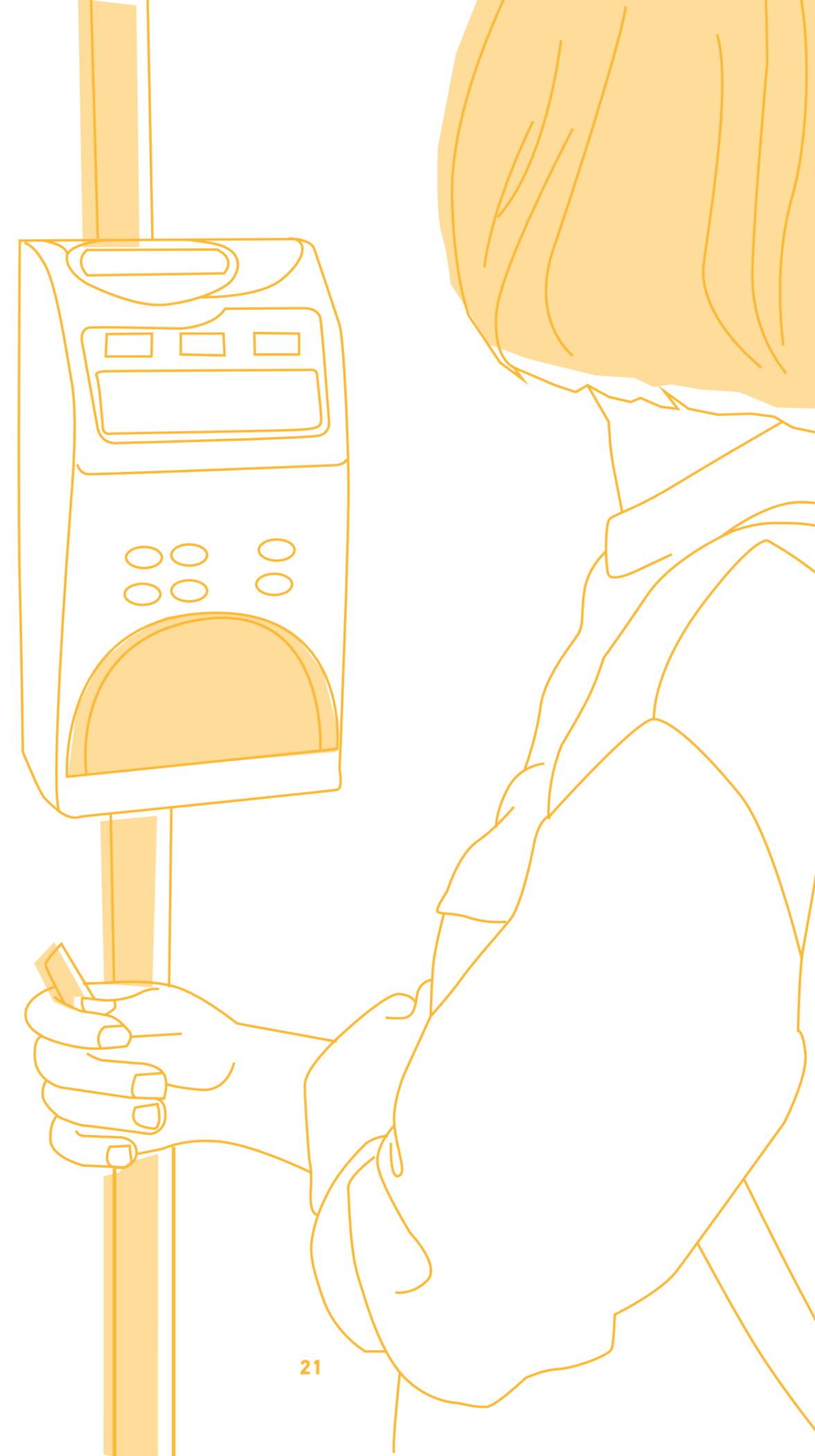
DATO NAZIONALE	TARIFFE MEDIE DEL TPL
GERMANIA	2,8€
SPAGNA	1,7€
FRANCIA	1,8€
REGNO UNITO	3,2€
ITALIA	1,5€

Come si può vedere mediamente in Italia il ricavo a km è più basso rispetto ad altri paesi UE.

Il costo del biglietto Tper è pari a 1,30, ma è da intendersi come biglietto a tempo, valido per 75 minuti. Per Tper l'importo è inferiore rispetto al dato nazionale evidenziato dallo studio.

Volendo effettuare un confronto nazionale che include non solo le grandi aree metropolitane (fonte Asstra):

	MEDIA PESATA NAZIONALE (euro)	TARIFFE TPER (euro)
Corsa semplice	1,14	Non si prevede la corsa semplice ma un biglietto a tempo
Biglietto a tempo	1,39	1,30 per 75 min
Biglietto in vettura	1,74	1,50 venduto da emettitrici o conducente
Biglietto giornaliero	4,68	5 vale 24 ore dalla convalida
Abbonamento settimanale	16,57	12 citypass – 10 viaggi da 75min
Abbonamento mensile	36,25	36 impersonale trasferibile
Abbonamento annuale	301	300 (abbonamento personale)





2.

CONOSCERE  
IL CONTESTO

## CONTESTO INTERNAZIONALE E NAZIONALE

Il 2016 ha rappresentato il terzo anno di leggera ripresa per l'economia italiana, con un PIL cresciuto in termini reali dello 0,1% nel 2014, dello 0,8% nel 2015 e 0,9% nel 2016 (1,0% secondo i dati corretti per i giorni lavorati).

Si tratta di una ripresa lenta e graduale, ma comunque rappresenta un segnale positivo se si tiene conto degli elementi di incertezza a livello globale ed europeo.

In particolare la crescita è stata più significativa nella seconda metà del 2016 grazie a un miglioramento della produzione industriale e a una crescita di investimenti ed esportazioni.

Sia a livello nazionale che europeo e internazionale si è registrato un miglioramento della fiducia di imprese e consumatori. Si è infatti osservata l'espansione dei consumi privati, anche in ragione di un incremento del reddito disponibile reale (1,6% rispetto allo 0,8% del 2015) e di un miglioramento delle condizioni di accesso al credito.

I consumi di beni durevoli sono cresciuti anche grazie all'aumento degli investimenti relativi ai mezzi di trasporto (27,3% degli investimenti complessivi), ma anche gli investimenti in macchinari hanno ripreso a crescere, sia pure a ritmi più contenuti, grazie agli incentivi sull'iper-ammortamento attuati con la Legge di Stabilità del 2016.

Restano ancora fermi gli investimenti di natura infrastrutturale, mentre, con riferimento al settore delle costruzioni, si è assistito ad una leggera ripresa, per la prima volta dal 2007, con un aumento pari al 1,1%.

Con riferimento all'andamento economico regionale, per l'Emilia Romagna il 2016 è stato un anno positivo. Si è registrato infatti un incremento del PIL dell'1,4% sul 2015, con una previsione di ulteriore crescita dell'1,1% per il 2017.

Crescono anche la produzione e il fatturato, entrambi dell'1,5% rispetto al 2015.

In Emilia-Romagna nel 2016 l'occupazione è in aumento e la disoccupazione in diminuzione, in un contesto economico che è in miglioramento rispetto al 2015, anche se è ancora lontana dai livelli pre-crisi.

Si è infine registrato un leggero aumento anche per l'export regionale, nonostante la contrazione del commercio mondiale. Infatti le esportazioni dell'Emilia-Romagna sono aumentate dell'1,3% rispetto al 2015, in linea col dato nazionale (+1,2%).

## CONTESTO NORMATIVO

Le diverse attività gestite da Tper fanno riferimento a un complesso sistema di norme relative ai servizi pubblici locali, alle società pubbliche, agli appalti, oltre che alle norme che regolano le società di capitali. Tper opera nel rispetto delle norme vigenti in tutti questi ambiti.

Il 2016 è stato per la società un anno particolarmente impegnativo per via dei vari adempimenti previsti e per l'entrata in vigore di nuove regole. In particolare ci si riferisce a norme sulla regolazione degli appalti, alla nuova legge sulle imprese pubbliche, agli adempimenti previsti in materia di trasparenza e al nuovo parziale quadro regolatorio di settore.

Il servizio di trasporto pubblico locale è un servizio di interesse generale ed è regolato da norme relative ai servizi pubblici locali di derivazione comunitaria e da specifiche norme di settore a livello nazionale e regionale.

La legislazione di riferimento tiene conto sia di aspetti connessi alle policy nazionali e internazionali su concorrenza e modalità di gestione, nonché a criteri di sostenibilità e accessibilità dei servizi nei confronti dell'utenza.

In considerazione della difficoltà di autofinanziamento del servizio, vista la natura anche sociale dello stesso, è necessario tener conto delle regole anche di finanza pubblica che indirettamente impattano sull'erogazione dei corrispettivi pubblici destinati a sostenere servizi minimi per il trasporto pubblico e risorse destinate ad investimenti in nuovo materiale rotabile.

Dal punto di vista delle modalità di affidamento e gestione, nel corso del 2016 il settore dei trasporti pubblici locali è stato oggetto, come altri servizi di interesse generale, di una riforma c.d. Decreto Madia sui servizi pubblici locali che intendeva creare un sistema unico di regole di riferimento, superando la frammentazione degli ultimi anni.

Il decreto, pur approvato in Consiglio dei Ministri, non è stato poi promulgato in attesa di verifiche mirate anche a seguito del pronunciamento della Corte Costituzionale sulla Legge Delega 124/2015. Con la scadenza dei termini della relativa legge delega, l'iter della riforma ha subito quindi un brusco arresto, consegnando il settore ai principi previgenti, in particolare alle norme europee di settore.

Il decreto conteneva inoltre alcune specifiche disposizioni riferite al servizio del trasporto pubblico locale, che sono state riprese solo nel 2017 e su cui – proprio in chiusura di bilancio – si stanno attendendo gli aggiornamenti normativi definitivi.

Il Decreto Legge 50/2017, in cui relativamente al trasporto pubblico locale si affronta il tema degli investimenti e quello relativo al finanziamento del settore attraverso il Fondo nazionale per il concorso finanziario dello Stato, è infatti in discussione anche tenendo conto di molteplici emendamenti proposti per la conversione in legge.

Restano nel frattempo in vigore le principali norme di riferimento del settore, e in particolare il Decreto Legislativo 18 novembre 1997 n. 422 (c.d. Decreto Burlando) e il Regolamento Europeo 1370/2007, nonché le norme attuative regionali.

Le modalità di affidamento e gestione dei servizi di trasporto pubblico locale restano in linea con i criteri generali di affidamento dei servizi di interesse generale di rilevanza economica, quindi l'affidamento con procedura a evidenza pubblica, l'affidamento a società mista con gara a doppio oggetto, la gestione in house.

Nello specifico Tper gestisce le proprie attività in seguito all'espletamento di procedure a evidenza pubblica, nel rispetto dei principi di parità di trattamento, non discriminazione e trasparenza dettati dalla normativa europea e nazionale.

Nello specifico, la Legge regionale 30 del 1998 (come successivamente modificata e integrata) disciplina in modo organico il sistema del trasporto pubblico regionale e locale nel rispetto delle competenze attribuite dalla Costituzione.

Tra i principi che ispirano le regole regionali si sottolinea il contenimento dei consumi energetici, la riduzione delle cause di inquinamento ambientale e la salvaguardia dell'inquinamento atmosferico anche a tutela della salute dei cittadini.

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

Per quanto riguarda le Ferrovie di interesse regionale, con la stessa Legge 30/1998 e ss.mm.ii. si è dato seguito alle 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.

Per quanto riguarda il settore auto-filoviario e la mobilità urbana 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.

Il più recente è l'atto di indirizzo 2016-2018 del 03 agosto 2015 in materia di programmazione e amministrazione del trasporto pubblico regionale e locale, a norma dell'art. 8 della Legge regionale n. 30 del 1998. Tale atto stabilisce le principali fonti di finanziamento del settore prevedendo:

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.

Con riferimento alle norme in materia di società partecipate, controllate e in house degli enti locali, nel 2016 ha visto la luce il Decreto Legislativo 175/2016.

In seguito alla sua pubblicazione, la sentenza della Corte Costituzionale 251/2016 ha dichiarato incostituzionali alcune disposizioni, prevedendo, anche alla luce del parere del Consiglio di Stato, successivo alla chiusura dell'esercizio (Parere 83/2017), che il decreto c.d. Madia Partecipate debba essere rivisto con "decreti correttivi che intervengano direttamente sui decreti legislativi e che si risolvano nell'applicazione della disciplina della delega".

Nelle more che siano apportate le misure correttive, Tper applica al momento le disposizioni previste dal citato decreto solo per la parte di competenza, ovvero quella relativa alle società partecipate, Tper si configura infatti come società partecipata.

Nel rispetto di quanto previsto dal Decreto stesso, la società ha provveduto a comunicare alla Corte dei Conti nei termini della norma la decisione di finanziare parte degli investimenti previsti dal Piano di Sviluppo attraverso l'emissione di titoli sul mercato regolamentato.





# 3.

LA GESTIONE  
RESPONSABILE  
DEL BUSINESS

## I SERVIZI OFFERTI

L'ambito dei servizi di mobilità gestiti da Tper è ampio.

L'azienda infatti 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 all'interno del consorzio "Io Guido" e il servizio di bike sharing.

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

### SERVIZIO DI TRASPORTO SU GOMMA

I passeggeri complessivamente trasportati da Tper nel 2016 sono stati oltre 140 milioni. Il numero dei passeggeri è stato registrato in aumento dal 2012 in poi (+ 13% dal 2012 al 2016), con un ulteriore + 1,7% nell'ultimo anno (2016 su 2015).

La rete di trasporto su gomma coperta da Tper nelle province di Bologna e Ferrara è pari a 4.413 chilometri, di cui 576 di rete urbana. Nel 2016 sono stati percorsi oltre 44 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 hanno percorso oltre 35 milioni di chilometri tra tratte urbane, extraurbane e suburbane.

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO SU GOMMA BACINO DI BOLOGNA	KM OFFERTI
Servizio urbano Bologna	17.654.622
Servizio urbano altri comuni	715.002
Servizio suburbano ed extraurbano Bologna	16.775.397
Linee specializzate, riservate e noleggi	60.163
<b>Totale Km offerti</b>	<b>35.205.174</b>

Nel 2016 Tper ha trasportato 127.650.680 passeggeri nel bacino bolognese, gestendo complessivamente 84 linee urbane, 22 suburbane, 124 extraurbane e 12 di Prontobus a chiamata (km complessivamente gestiti con il Prontobus: 1.216.347).

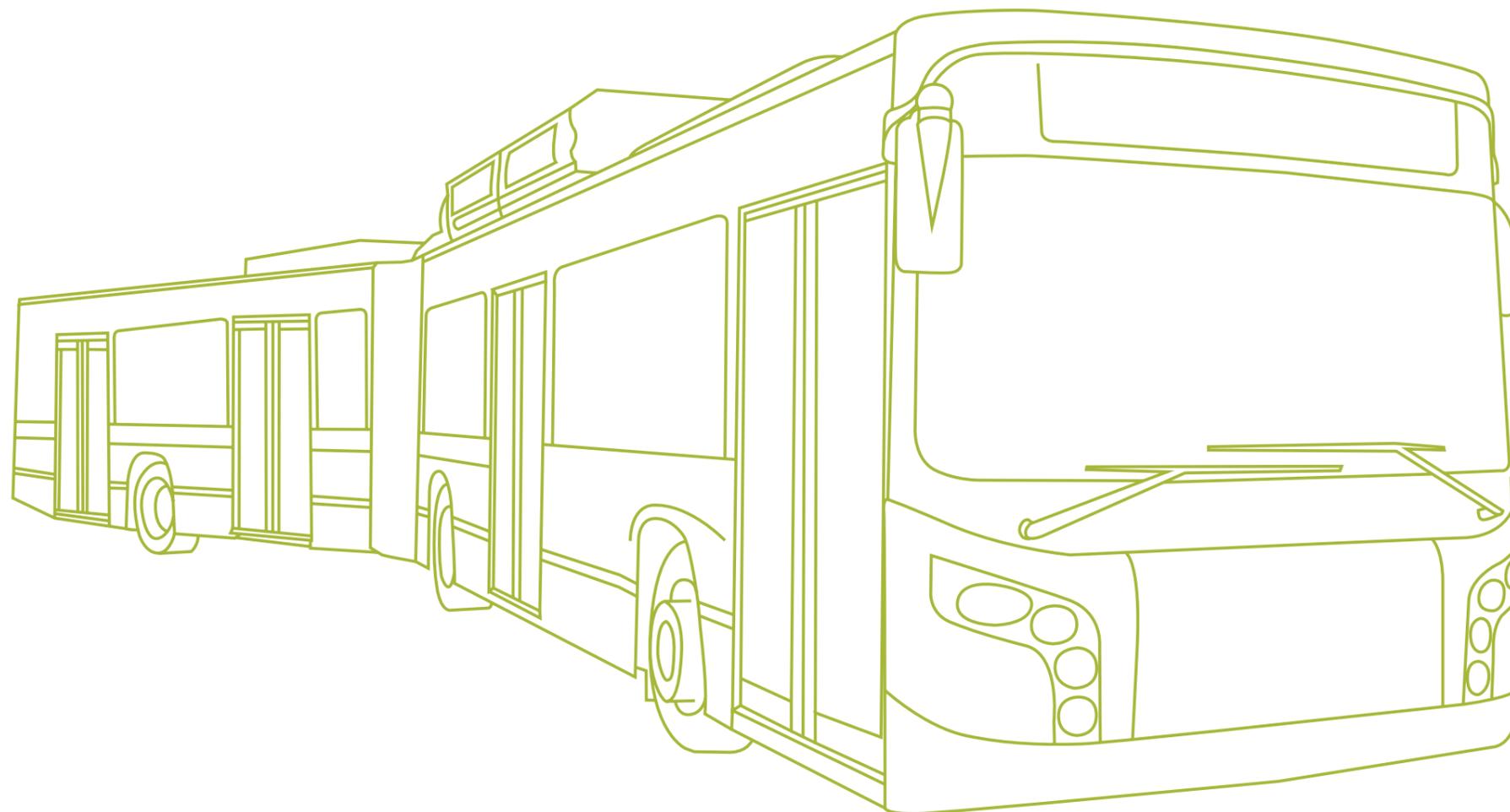
### Area urbana ed extraurbana di Ferrara

Per svolgere il servizio di trasporto pubblico locale su gomma nell'area di Ferrara la controllata TPF durante il 2015 ha percorso oltre 8,9 chilometri, di cui 1,1 tramite i servizi a chiamata Taxibus.

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO SU GOMMA BACINO DI FERRARA	KM OFFERTI
Servizio urbano Ferrara	2.195.344
Servizio extraurbano Ferrara	5.609.029
(di cui Servizio a chiamata Taxibus extraurbano)	1.138.696
Linee specializzate, riservate e noleggi	8.620
<b>Totale Km offerti</b>	<b>8.952.689</b>

L'azienda nel 2016 ha trasportato nell'area di Ferrara 12.682.818 passeggeri.

Le linee sono 22 nell'area urbana di Ferrara suddivise in 11 urbane, 9 urbane a destinazione scolastica, 1 Taxibus e una linea per la zona industriale. Le linee extraurbane risultano complessivamente 59 e su 13 è disponibile il servizio a chiamata Taxibus.



**SERVIZIO DI TRASPORTO FERROVIARIO**

I passeggeri complessivamente trasportati da Tper nel 2016 sono stati 10,5 milioni. Nel 2016 sono stati percorsi oltre 5,8 milioni di km.

**TOTALE CONSUNTIVO 2016**

<b>Km di servizio totali</b>	<b>5.815.418</b>
Km di servizio (Diesel)	2.005.959
Km di servizio (Elettrici)	3.310.390
Km di servizio con bus sostitutivi	499.069

Tper gestisce in partnership con Trenitalia il trasporto passeggeri in ambito ferroviario per la regione Emilia-Romagna, su linee regionali e nazionali. Tper opera il 30% del servizio regionale a fronte del 70% erogato dal partner.

Nel 2016 sono stati percorsi 5,8 milioni di chilometri con quasi 400 treni al giorno che hanno risposto alle esigenze di mobilità di 10,5 milioni di passeggeri.

Il parco mezzi ferroviario è stato oggetto di un significativo rinnovamento.

Nel mese di marzo 2017 sono stati immessi in servizio 3 nuovi ETR 350 (di nuova serie), mentre ulteriori 4 saranno immessi in servizio entro il mese di maggio 2017. Questi si aggiungono 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.

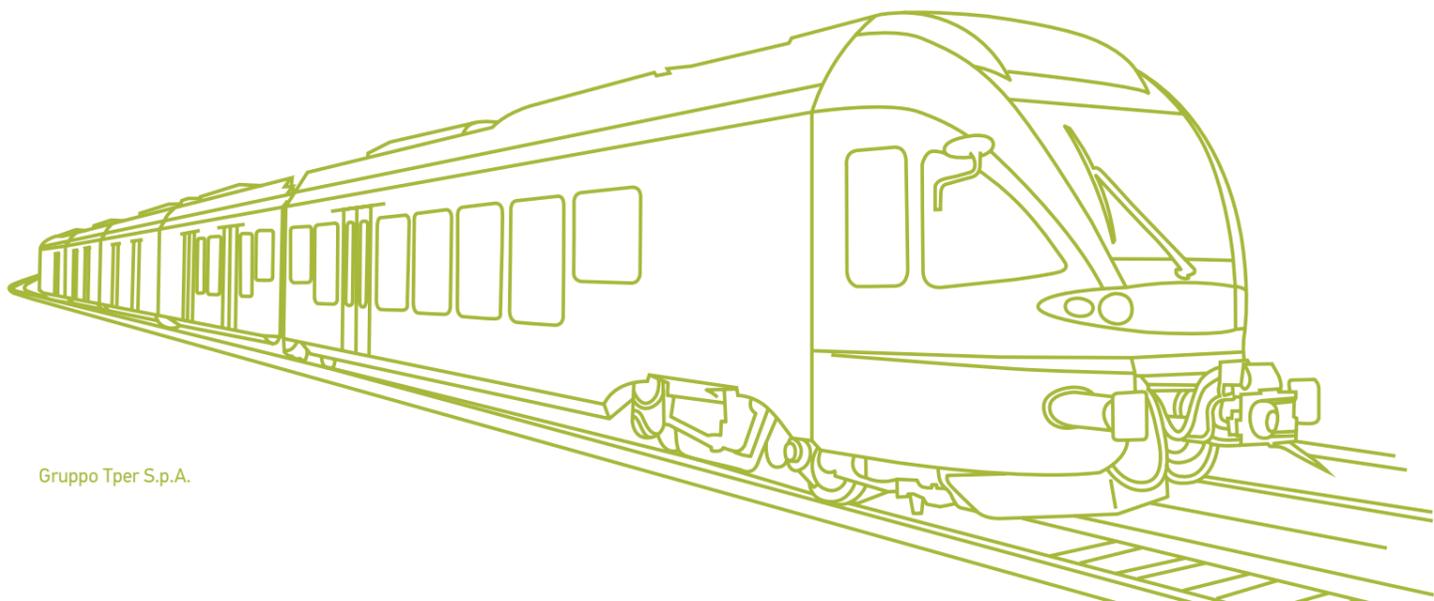
Complessivamente quindi il parco mezzi è passato dai 49 treni (di cui 8 elettrici) del 2007 ai 90 treni (di cui 40 elettrici) del 2017.

Tper effettua il servizio ferroviario con il seguente materiale rotabile:

- > 6 Ale (elettrico)
- > 47 Aln
- > 12 Atr (Pesa) 2 propr + 10 della regione
- > 19 ETR 350 (elettrico)
- > 10 locomotive E464 + carrozze (elettrico)

Ulteriori 7 treni ETR 350, acquisiti nell'ambito del percorso di ampliamento della propria flotta sono previsti in consegna nel 2017.

Si riportano di seguito i dati relativi ai km effettuati, suddiviso fra diesel ed elettrico.

**Raffronto 2014-2015-2016**

Verificare coerenza con dati fogli FER e RFI

RETE FER	2014	2015	2016
<b>Diesel</b>			
Regionali	1.897.517,41	1.874.445,94	1.651.773,60
Altro	154.942,29	144.946,67	125.408,65
<b>Totale</b>	<b>2.052.459,70</b>	<b>2.019.392,61</b>	<b>1.777.182,25</b>
<b>Elettrico</b>			
Regionali	637.454,06	663.663,31	884.559,31
Altro	66.426,48	74.309,65	88.921,29
<b>Totale</b>	<b>703.880,55</b>	<b>737.972,96</b>	<b>973.480,60</b>

RETE RFI	2014	2015	2016
<b>Diesel</b>			
Regionali	243.977,06	191.009,90	165.573,27
Altro	27.774,62	15.859,45	13.152,67
<b>Totale</b>	<b>271.751,68</b>	<b>206.869,35</b>	<b>178.725,94</b>
<b>Elettrico</b>			
Regionali	2.107.705,41	2.257.414,20	2.236.286,13
Altro	44.807,64	65.173,61	65.367,09
<b>Totale</b>	<b>2.152.513,05</b>	<b>2.322.587,81</b>	<b>2.301.653,22</b>

INTESA RETE	2014	2015	2016
<b>Diesel</b>			
Regionali	2.141.494,47	2.065.455,85	1.817.346,87
Altro	182.716,91	160.806,12	138.561,32
<b>Totale</b>	<b>2.324.211,38</b>	<b>2.226.261,96</b>	<b>1.955.908,19</b>
<b>Elettrico</b>			
Regionali	2.745.159,47	2.921.077,51	3.120.845,44
Altro	111.234,13	139.483,25	154.288,37
<b>Totale</b>	<b>2.856.393,59</b>	<b>3.060.560,77</b>	<b>3.275.133,81</b>

Da questi dati si vede il progressivo aumento di km elettrici e la contemporanea diminuzione dei km diesel.



**CAR SHARING**

Negli ultimi anni, se da un lato si assiste a evoluzioni demografiche e a nuovi sviluppi urbani, dall'altro anche grazie alla diffusione sempre maggiore di internet si assiste a modifiche nei comportamenti sociali e alla nascita di nuove consuetudini, destinate a prendere sempre maggiore piede nelle abitudini di cittadini e consumatori.

Tali variazioni sono state in parte accelerate dalla crisi degli ultimi anni, in parte rispondono a logiche globali di cambiamento nell'approccio all'utilizzo di beni di consumo, oltre che a una maggiore consapevolezza sui problemi di congestione del traffico, sull'impatto ambientale e su soluzioni efficienti, economiche e comode di spostamento.

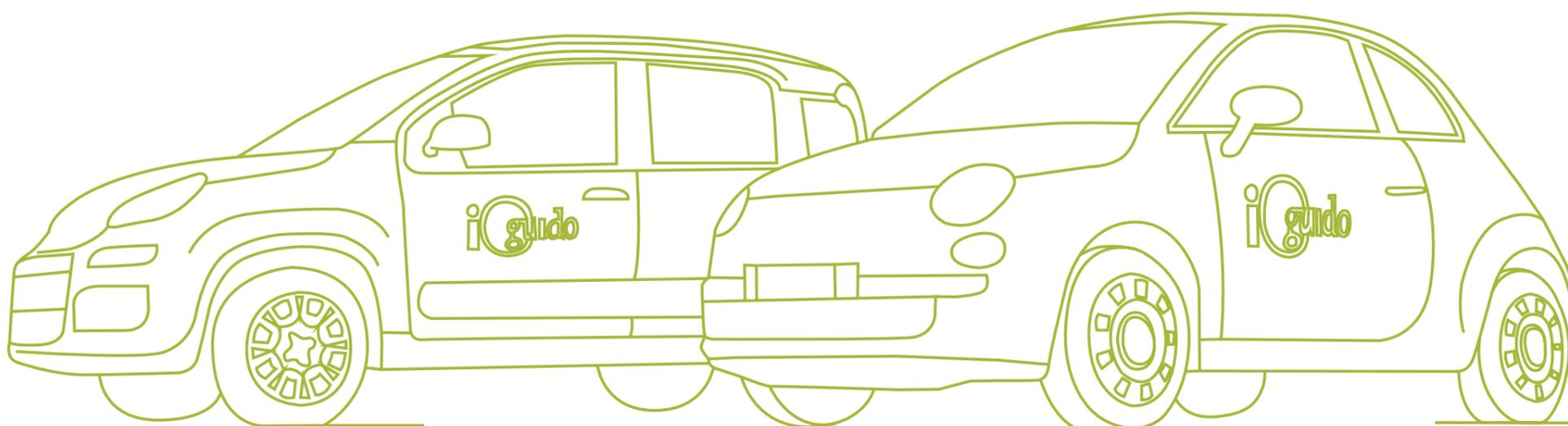
In un'ottica generale di sharing economy, in particolare, si prevede che il car sharing possa acquisire sempre maggiore peso nell'ambito del mix di forme di trasporto disponibili.

Tper, all'interno del consorzio "Io Guido", gestisce tale servizio già da maggio del 2014 nell'area di Bologna. Per utilizzare il servizio occorre iscriversi tramite il sito-web e la prenotazione del veicolo avviene tramite App, tramite sito web oppure tramite Call center dedicato. Il prelievo e la restituzione delle auto hanno luogo nei 46 parcheggi con stalli riservati, la tariffa è proporzionale a tempo di impiego e ai chilometri percorsi.

La flotta è attualmente composta da 60 veicoli, di cui il 99% a doppia alimentazione metano-gpl/benzina.

Al 31 dicembre 2016 gli iscritti al servizio erano 1.332 per un totale di 7.953 corse per una percorrenza totale di circa 272.000 chilometri.

	2016	2015
Automobili	60	42
Iscritti	1332	1251
Parcheggi car sharing	46	33
Corse realizzate	7953	7500
Ore di utilizzo	34208	39432
Chilometri percorsi	272258	302321

**BIKE SHARING**

Tper gestisce dal 2014 il servizio di mobilità ciclabile "C'entro in bici", che mette a disposizione dei cittadini gratuitamente 173 biciclette poste in 22 rastrelliere riservate dislocate in vari punti della città. Un servizio di controllo giornaliero vigila sul corretto uso delle biciclette.

L'iscrizione al servizio prevede il versamento di una cauzione per il rilascio della chiave identificativa personale necessaria per il prelievo della bicicletta dalla rastrelliera. Il Regolamento del servizio prevede sanzioni da applicare in caso di utilizzo non corretto della bicicletta prelevata.

A dicembre 2016 il sistema contava 6.171 iscritti, in progressivo aumento rispetto agli anni precedenti.

	2016	2015
Biciclette	173	184
Stalli	216	208
Rastrelliere	22	21
Iscritti	6171	5534



**SOSTA**

Tper gestisce la sosta del Comune di Bologna e si occupa dell'accertamento degli oltre 46 mila stalli cittadini. L'obiettivo contrattuale di 11.450 controlli medi giornalieri su base mensile viene attualmente rispettato. La contestuale trasmissione dei dati al Comune permette il costante monitoraggio della domanda di sosta. Le sanzioni elevate da Tper per irregolarità della sosta sono state pari a oltre 169mila nel 2016, in calo rispetto al 2015.

Nell'ambito delle sue attività Tper ha emesso/rinnovato oltre 45mila contrassegni per residenti, permessi d'accesso nelle aree ZTL di persone invalide e sosta nei 1336 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 risorse presenti in azienda, 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	2015	2016
Controlli Giornalieri Medi Attesi	11450	12240
Controlli Anni (da 05/2015 a 12/2015)	2558873	3911781
Giorni Accertamento	204	304
Controlli medi giornalieri	12543,5	12867,7
Preavvisi/Verbali	203030	169199
Stalli Totali	46398	52173
Stalli esclusi Motoveicoli	35983	41109
Stalli H	1182	1336

CONTRASSEGNI	2015	2016
Contrassegni Emessi/Rinnovati*	54630	45570
di cui H	3988	3630

Anche nel settore della sosta si è assistito nel tempo all'incremento delle entrate e alla diminuzione delle sanzioni elevate per via di una riduzione tendenziale dell'evasione tariffaria.

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.

**I MEZZI**

La leva fondamentale della sostenibilità ambientale di Tper è rappresentata dalle attività per ridurre - compatibilmente con le risorse a disposizione - gli impatti ambientali della propria flotta, che si articola su tre direttrici:

- > Trasporto urbano: impiego di veicoli elettrici
- > Trasporto suburbano: impiego di veicoli alimentati a metano (CNG)
- > Trasporto extraurbano: impiego 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 oggi a Tper di avere oggi circa 267 autobus a metano attivi, per una capienza pari a 27.328 passeggeri.

Complessivamente il gruppo Tper dispone oggi di 1103 mezzi.

ALIMENTAZIONE						
TIPO SERVIZIO	BATTERIE	DIESEL	ELETTRICO	IBRIDO	METANO	TOTALE COMPLESSIVO
Interurbano		328				328
Noleggio		2				2
Suburbano		195			34	229
Urbano	6	169	83	53	233	544
<b>Totale complessivo</b>	<b>6</b>	<b>694</b>	<b>83</b>	<b>53</b>	<b>267</b>	<b>1103</b>

Oltre ai 267 mezzi a metano, si contano 83 filobus, 6 bus elettrici a batteria, 53 ibridi.

CLASSE EMISSIONE										
TIPO SERVIZIO	EEV	Euro 0	Euro 1	Euro 2	Euro 3	Euro 4	Euro 5	Euro 6	ZERO EMISSION (VUOTO)	TOTALE COMPLESSIVO
Interurbano		15	5	107	125	4	62	10		328
Noleggio					2					2
Suburbano	27	10	2	106	70	7	7			229
Urbano	196	18	18	126	63	14	2	18	89	544
(vuoto)										
<b>Totale complessivo</b>	<b>223</b>	<b>43</b>	<b>25</b>	<b>339</b>	<b>260</b>	<b>25</b>	<b>71</b>	<b>28</b>	<b>89</b>	<b>1103</b>

Con riferimento all'impatto ambientale, 223 bus sono Enhanced Environmentally Friendly, 89 mezzi Tper (Filobus ed elettrici a batteria) sono zero emission vehicle, 28 bus Euro 6, 71 bus Euro 5.

Quasi tutti i bus (ad eccezione dei nuovi Euro 5, Euro 6, Zero Emission Vehicle e EEV) prevedono dei dispositivi per l'abbattimento delle emissioni. Complessivamente sono solo 197 i mezzi non dotati di tali dispositivi, per i quali tuttavia si prevede nel tempo la sostituzione.

TIPO SERVIZIO	NESSUNA PEDANA	PEDANA AD AZIONAMENTO ELETTRICO	PEDANA AD AZIONAMENTO MECCANICO	TOTALE COMPLESSIVO
Interurbano	255	31	42	328
Noleggio	2			2
Suburbano	71	32	126	229
Urbano	106	53	385	544
<b>Totale complessivo</b>	<b>434</b>	<b>116</b>	<b>553</b>	<b>1103</b>

Rispetto alle barriere architettoniche, 669 bus sono dotati di pedana per agevolare l'utilizzo del mezzo da parte di persone a ridotta mobilità.

Per quanto riguarda invece il comfort 978 bus sono dotati di aria condizionata integrale. In sostanza, contando il numero di passeggeri che usufruiscono del servizio solo l'1,2% dei posti-bus non è climatizzato.

LUNGHEZZA									
TIPO SERVIZIO	CORTO (7,5 MT)	LUNGO (12 MT)	MEDIO (9 MT)	NORMALE (10 MT)	SNODATO (18 MT)	SUPERLUNGO (15 MT)	ULTRALUNGO (14 MT)	(VUOTO)	TOTALE COMPLESSIVO
Interurbano	33	198	10	15	31	12	29		328
Noleggio		2							2
Suburbano		169			60				229
Urbano	49	217	47	47	184				544
(vuoto)									
<b>Totale complessivo</b>	<b>82</b>	<b>586</b>	<b>57</b>	<b>62</b>	<b>275</b>	<b>12</b>	<b>29</b>		<b>1103</b>

Con riferimento infine alla tipologia di mezzi utilizzati, si contano 82 bus corti, 119 bus di lunghezza media (9-10 metri), 586 bus lunghi, 41 bus da 14-15 metri, 275 bus snodati.

Per quanto riguarda il combustibile usato, si possono evidenziare alcuni trend:

- > per quanto riguarda il Gasolio, si è ottenuto un andamento decrescente nel tempo passando dai circa 16 milioni di Litri del 2013 ai circa 8 milioni nel 2016 (-47 %);
- > contemporaneamente il consumo di Gas Naturale è aumentato passando da circa 4 milioni di Kg del 2011 a 5,7 milioni di Kg nel 2016 (+ 34 %);
- > per quanto riguarda i Filobus, il dato è stato influenzato dalla messa in opera dei canteri BOBO nel centro urbano della città che hanno interessato le tratte dei filobus a partire dall'estate 2014, periodo in cui l'impiego dei mezzi filoviari è stato temporaneamente ridotto. Inoltre dal 2011 al 2012 sono stati dismessi i filobus lunghi 12 metri e questo ha ulteriormente impattato sulla riduzione dei consumi elettrici, il che ha ulteriormente influito sulla decrescita dei consumi elettrici. Si è

registrato quindi un trend di crescita fino al 2013, un calo fino al 2015 (anno in cui sono stati completati i cantieri BOBO del filobus e sono entrati in funzione i nuovi Crealis Neo "Emilio") e un incremento dei consumi elettrici nel 2016 (+67% rispetto all'anno prima).

Si osserva che complessivamente, al di là di una diversificazione dell'energy mix che prevede la riduzione dell'utilizzo del gasolio, si è realizzata una riduzione complessiva dei consumi grazie al miglioramento dell'efficienza energetica dei mezzi.

#### Km percorsi per tipologia di alimentazione



Per soddisfare le esigenze della flotta a metano l'Azienda 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 flotta di bus ben tre stazioni di rifornimento di metano, 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%. Per quanto le tratte urbane gli investimenti di Tper siano orientati a sviluppare i 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. Il cantiere BOBO iniziato nel 2014 si è concluso con anticipo il 12 novembre 2015, quando è stata posata l'ultima pietra e dall'1 dicembre Strada Maggiore è stata riaperta alla circolazione delle auto, dal 9 dicembre anche al passaggio dei bus.

Il risultato ottenuto non è importante solo sotto il profilo estetico, ma anche in termini di riduzione dell'impatto ambientale grazie all'utilizzo di nuovi materiali e tecnologie. Tper ha l'obiettivo di impiegarla appieno e aumentarne l'estensione per il trasporto su gomma urbano. La flotta oggi conta 55 filobus, cui si sommeranno i 49 Crealis Neo. Le quattro linee Crealis in fase di costruzione (quindi al 2015 non erano attive) avranno una lunghezza di 36 km in semplice bifilare alimentate da ulteriori 10 sottostazioni di conversione.

Tper si sta dotando di mezzi di trasporto ibridi di nuova concezione, buona parte dei quali dispongono del motore ibrido che sfrutta un motore diesel per caricare una batteria che consente al mezzo di percorrere alcuni tratti in modalità elettrica.

In particolare i 9 nuovi Urbanway snodati di 18 metri, Euro VI, sono dotati di un innovativo sistema di abbattimento di ossidi d'azoto Hi-SCR: con un consumo ridotto e l'alleggerimento del veicolo, le emissioni di CO2 per km sono notevolmente inferiori: si stima una riduzione del 33% di CO2 per km e del 40% di NOx per km rispetto al diesel. Tper dispone inoltre di 2 bus ibridi dotati di supercapacitore (finanziati al 50% dal progetto europeo Mimosa), con un motore diesel (Euro 5) e un sistema per recuperare e immagazzinare energia in rallentamento, restituendola alla partenza successiva,

utilizzabile nel tragitto rendendoli particolarmente efficienti in percorsi come quelli cittadini che prevedono molte fermate. L'adozione di questa tecnologia dichiara risparmi di carburante nell'ordine del 25%.

Anche il servizio su ferro di Tper è gestito tramite l'utilizzo di nuove tecnologie a favore della sostenibilità: negli ultimi anni è più che triplicato il numero dei treni elettrici rispetto agli 8 attivi nel 2007 e oggi il 35% dei chilometri coperti da Tper su tratte regionali utilizza la trazione elettrica, che crescerà ancora grazie al progetto di sviluppo intermodale.

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

Per quanto riguarda i consumi complessivi di carburante la principale fonte di alimentazione risulta essere il gasolio. Tper utilizza un carburante a bassissimo tenore di zolfo (10 parti per milione) che limita le emissioni di anidride solforosa e solfati.

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

Il 19,97% dei mezzi risulta alimentato a metano e vengono utilizzati soprattutto nelle aree urbane e suburbane, dove circola anche la totalità dei filobus.

Oltre il 18,13% dei mezzi della flotta Tper è a ridottissime emissioni EEV (Enhanced Environmentally Friendly Vehicles), mentre un ulteriore 3,99% (filobus e mezzi elettrici a batterie) può essere considerato a emissione zero.

Per il futuro l'obiettivo dell'Azienda è 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.

Nel 2016 è stata infatti indetta una gara per l'acquisto di ulteriori 68 veicoli interurbani e suburbani a gasolio (nel dettaglio 43 veicoli da 12 metri, 4 da 14 metri e 4 da 18 metri); 12 ibridi urbani da 12 metri; 5 minibus urbani a gasolio.

I nuovi mezzi entreranno nel parco dal 2017.

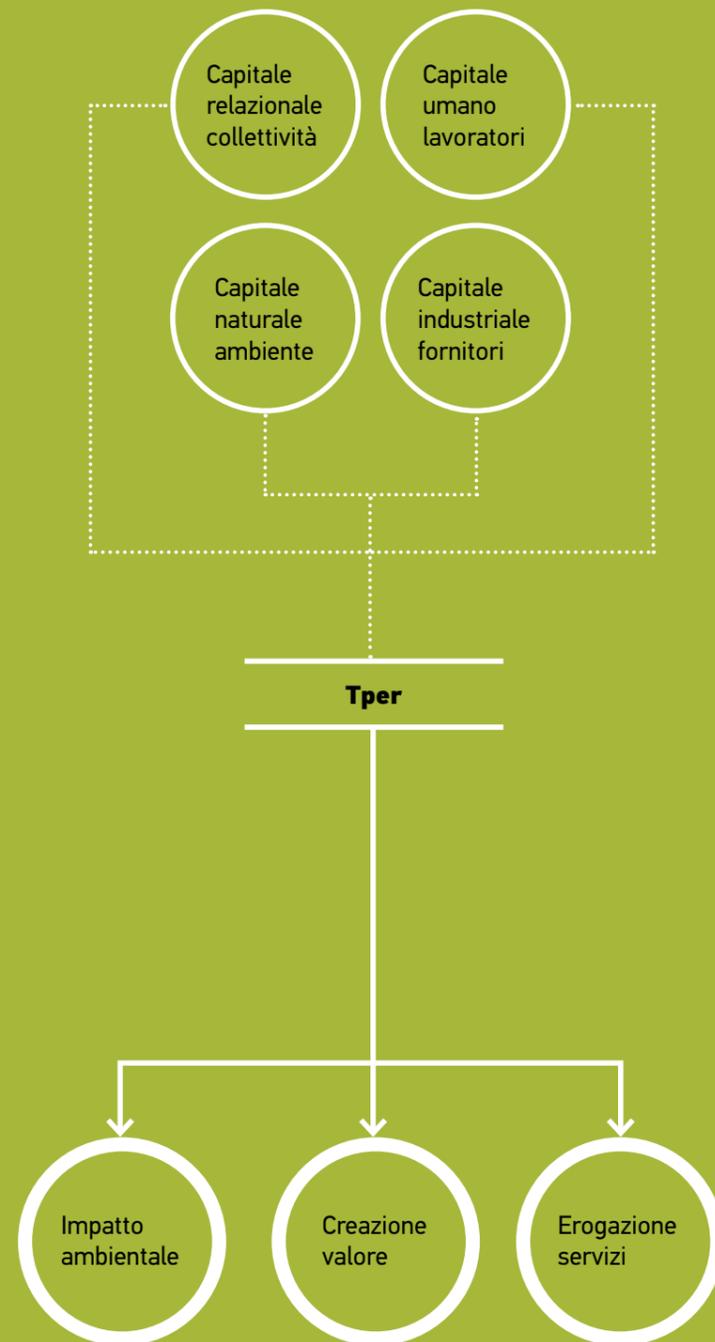
## GLI STAKEHOLDER

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

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

Tper ha individuato gli stakeholder con cui sono intrattenute attività di coinvolgimento e ha definito il livello di coinvolgimento tenendo conto anche delle funzioni coinvolte, degli strumenti di confronto e dialogo. La mappatura prevede 8 categorie di stakeholder e nello schema sotto riportato si evidenziano i livelli di confronto e scambio.

STAKEHOLDER	FUNZIONI COINVOLTE	NUMERO ATTIVITÀ	ASPETTATIVE	STRUMENTI	RISPOSTA
Azionisti	Direzione, affari generali, area commerciale, comunicazione e PR	Diversi incontri in un anno	Condivisione standard qualità, pianificazione servizi, confronto sui risultati	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	Incontri periodici	Rispetto norme e regole, rispetto contratti e carte di servizio	Incontri e scambio di comunicazioni	Report, indagini qualità
Università, istituti di ricerca	Direzioni	Collaborazioni periodiche	Sviluppo ricerca	Incontri periodici	Eventi promozionali, progetti di ricerca
Utenti... o clienti e associazioni di categoria	Area commerciale	Almeno 12 incontri con ogni CCU in un anno	Maggiore conoscenza delle aspettative	Indagini customer satisfaction, mystery client, incontri CCU	Presentazione esito indagini
Lavoratori (dipendenti e non dipendenti) e rappresentanza sindacale	Human Resources	Molteplici incontri e attività	Condivisione valori e obiettivi	Assemblee, momenti di formazione, incontri dedicati, intranet, aree ristoro	Codice Etico
Comunità locali e collettività	Comunicazione e public relations	Diverse attività di analisi e confronto	Creazione di valore condiviso	Campagne di comunicazione	Eventi concorsi mostre
Operatori del settore	Direzione	Incontri presso associazioni di settore	Condivisione obiettivi comuni e benchmarking	Assemblee, Gruppi di lavoro, conferenze call, one-to-one	Produzione documenti congiunti
Fornitori di beni servizi e lavori	Acquisti	Diversi incontri e contatti in un anno	Garanzia domanda ampia	Procedure di selezione, scambio di documentazione, incontri	Contrattualistica, DB fornitori



## I CLIENTI

Nel settore dei servizi pubblici si parla da anni 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, pertanto è 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.

Pertanto l'azienda si 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.

L'azienda ritiene di particolare efficacia il confronto con le associazioni che rappresentano gli utenti. Per questo Tper 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

Un servizio di qualità per il trasporto pubblico locale è composto da diversi aspetti, cui l'azienda 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 che l'azienda si occupi non solo di garantire il rispetto della qualità prevista negli standard di servizio, come concordati con l'agenzia della mobilità, ma che si occupi 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.

### Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente. La Carta supporta così la qualità dei servizi, favorendo una maggiore partecipazione dei destinatari.

La carta dei servizi di Tper è stata redatta ai sensi dell'art 16 della Costituzione, te-

nendo 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.

### Customer satisfaction

Per monitorare la concreta applicazione della Carta dei Servizi Tper ha attivato due strumenti tra loro complementari: l'indagine di Customer Satisfaction. 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, una verifica della soddisfazione rispetto ai processi di miglioramento intrapresi e di mantenere aggiornata la Carta dei Servizi.

Per il bacino di Bologna, l'ultima indagine si è svolta nei mesi di gennaio e febbraio 2016, intervistando un campione di utenti attraverso interviste telefoniche effettuate con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) dalla società Pragma, a cui è stata affidata da SRM la gestione delle chiamate.

Il campione è costituito in parte da abbonati annuali, estratti da Tper dal database dei propri abbonati, con un campionamento di tipo stratificato, ed in parte da residenti nella Provincia di Bologna, selezionati in modo casuale dalla società incaricata dell'indagine, al fine di avere le opinioni sia dei clienti abituali sia degli utilizzatori occasionali. I questionari di rilevazione predisposti sono diversi per i due gruppi, in quanto agli abbonati viene sottoposta esclusivamente la sezione "Customer", mentre al campione estratto dalla popolazione sono proposte anche altre sezioni di carattere più generale, relative alle abitudini di spostamento e alla sosta. La sezione Customer è comunque la medesima per entrambi i collettivi, e quindi i risultati sono del tutto assimilabili e sono stati combinati tra loro utilizzando apposite procedure di ponderazione.

La valutazione richiesta consiste nell'esprimere un voto da 1 a 10, oltre ad una valutazione complessiva del servizio, sulla base dell'esperienza di utilizzo avuta dall'intervistato nel corso dei 12 mesi precedenti, per ciascuno dei servizi offerti nel bacino di traffico considerato: urbano, suburbano/extraurbano, nei Bacini di Bologna, Imola e Ferrara.

I dati rilevati sono stati quindi elaborati, calcolando dei valori medi per ciascuno degli aspetti valutati, per ciascuno dei tre servizi oggetti di indagine; tali medie sono riportate nelle tavole allegate.

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 l'"affollamento delle corse" (5,22 per il servizio urbano di Bologna, 5,65 per il servizio extraurbano Bolognese, 5,32 per Imola e 5,88 per il servizio extraurbano di Ferrara) e del "prezzo dei biglietti" per il servizio urbano di Ferrara (con un voto di 5,80).

Per il servizio urbano di Bologna, eccettuando il dato relativo all'affollamento, le valutazioni medie variano da 6,37 ("prezzo adeguato di biglietti") a 7,84 ("comodità di fermate e collegamenti"), con una media pari a 7,05 e un voto complessivo al servizio offerto pari a 7,16.

Per il servizio extraurbano del bacino di Bologna, anche in questo caso escludendo il

dato già citato relativo all'affollamento, le valutazioni medie vanno dal 6,65 (anche in questo caso per l'item "prezzo adeguato di biglietti") al 7,78 ("cortesia, educazione ed aspetto del personale").

La media degli item rilevati è di 7,25, con una valutazione media espressa sul servizio pari a 7,19.

Anche per il servizio urbano di Imola l'aspetto meno positivo è l'affollamento. Gli altri valori sono invece tutti estremamente positivi, variando da 7,07 ("comfort delle fermate") a 8,03 ("funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo"), con una media complessiva di 7,54. Anche in questo caso il giudizio espresso direttamente dagli intervistati chiedendo loro una valutazione generale sul servizio porta ad un voto ancora più elevato: 7,68.

Per il servizio urbano di Ferrara, eccettuando il dato relativo al prezzo, le valutazioni medie variano da 6,44 ("affollamento corse") a 7,41 ("condotta di guida degli autisti"), con una media pari a 6,89; ancora più elevata è la valutazione complessiva espressa dagli intervistati, quando si chiede di dare un voto complessivo al servizio offerto da Tper: 7,04.

Per il servizio extraurbano del bacino di Ferrara, escluso il dato sul prezzo e sull'affollamento, le valutazioni medie vanno dal 6,09 ("pulizia mezzi") al 7,22 ("condotta di guida degli autisti"); la media è di 6,61, mentre la valutazione media espressa sul servizio è pari a 7,00.

Nel confronto con i dati rilevati negli anni precedenti, si può notare un complessivo miglioramento dei dati rilevati.



VOTO MEDIO (1 - 10)	URBANO BOLOGNA		SUBURBANO BOLOGNA		URBANO IMOLA		URBANO FERRARA		EXTRAURBANO FERRARA	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,45	7,28	7,59	7,11	7,85	7,64	7,29	7,37	6,99	7,52
Puntualità (rispetto degli orari)	6,95	6,63	7,21	6,51	7,35	7,12	6,96	6,96	6,73	7,12
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,36	6,99	6,89	6,71	7,47	7,24	6,90	7,13	6,49	7,18
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,45	7,10	7,39	7,06	8,03	7,56	7,00	7,34	6,83	7,50
Comodità di fermate e collegamenti	7,84	7,37	7,60	7,15	7,59	7,33	7,16	7,26	6,62	7,34
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,29	6,90	7,39	6,85	7,70	7,43	6,95	6,74	6,74	7,13
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,83	6,83	7,26	6,95	7,44	7,48	7,00	6,51	6,71	7,00
Corse non affollate	5,22	5,76	5,65	5,60	5,32	6,06	6,44	5,85	5,88	6,00
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, oblitratrici, ecc.)	7,31	7,26	7,57	7,28	7,89	7,69	7,04	7,43	6,89	7,66
Pulizia dei mezzi	6,45	6,54	6,86	6,50	7,67	7,24	6,79	6,21	6,09	6,41
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,94	6,91	7,01	6,81	7,07	7,12	7,04	7,31	6,85	7,40
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,69	6,69	7,07	6,81	7,23	7,14	6,64	6,21	6,15	6,35
Condotto di guida degli autisti	7,30	7,04	7,76	7,23	7,81	7,43	7,41	7,55	7,22	7,76
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,66	6,52	7,52	7,00	7,91	7,38	6,68	6,99	6,82	7,47
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,41	7,13	7,76	7,12	8,07	7,48	6,97	6,99	6,76	7,14
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,64	7,21	7,48	7,12	7,85	7,30	6,92	7,38	6,77	7,73
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	7,02	6,70	7,02	6,81	7,61	7,30	6,67	6,32	6,21	6,84
Cortesìa, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,54	7,19	7,78	7,33	8,04	7,57	7,26	7,46	6,99	7,53
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,30	6,82	7,49	6,82	7,72	7,06	6,90	6,21	6,72	6,58
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,37	6,46	6,65	6,47	7,11	7,11	5,95	5,67	5,80	6,15
<b>Media dei voti rilevati</b>	<b>7,05</b>	<b>6,87</b>	<b>7,25</b>	<b>6,86</b>	<b>7,54</b>	<b>7,28</b>	<b>6,90</b>	<b>6,84</b>	<b>6,61</b>	<b>7,09</b>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>7,16</b>	<b>7,02</b>	<b>7,19</b>	<b>6,91</b>	<b>7,68</b>	<b>7,43</b>	<b>7,04</b>	<b>8,04</b>	<b>7,00</b>	<b>8,00</b>

**Qualità dei mezzi, comfort, pulizia**

Nel 2016 l'età media del parco mezzi è pari a 13,7 anni, considerando entrambi i territori di Bologna e Ferrara, a fronte di un dato medio nazionale di 12,2 anni.

Gli investimenti in corso e quelli programmati contribuiranno a migliorare ulteriormente tale indicatore, mentre la manutenzione continuamente svolta sui mezzi consente di mantenere il materiale in uno stato di buona qualità e funzionalità.

Anche il trasporto pubblico ferroviario gestito da Tper evidenzia una rilevante età dei mezzi, tuttavia nel 2016 sono stati acquistati nuovi treni, che hanno garantito un significativo miglioramento qualitativo del materiale rotabile a disposizione.

La manutenzione costante garantisce comunque la sicurezza del servizio e un buon livello di affidabilità: il numero di interventi di traino in linea a causa di guasti è stato pari a 0,011 ogni 1.000 chilometri di percorrenza, risultato considerato positivo e in linea con quello degli anni precedenti.

Tper garantisce la pulizia dei propri mezzi con un intervento interno ordinario giornaliero e una sanificazione bimestrale a Bologna e mensile a Ferrara. La pulizia esterna della carrozzeria avviene con cadenza settimanale. Il servizio ferroviario, oltre alla regolare pulizia pianificata, può avvalersi di un servizio di igienizzazione 'just in time' capace di provvedere ad esigenze che si creano al momento, garantito nel 50% delle carrozze.

**Regolarità e puntualità**

La regolarità del servizio di trasporto su gomma supera il 99% sia a Bologna sia a Ferrara. La puntualità delle corse è stata in questi anni in costante miglioramento: a Bologna nel 2013 le corse in orario sul totale di quelle effettuate sono state l'85,37% contro l'81,16% del 2012 e il 76,56% del 2011.

**Accessibilità**

L'accessibilità testimonia la capacità dell'azienda di avere cura per gli utenti che hanno necessità peculiari. Il 70% dei mezzi Tper (incluso il trasporto ferroviario) dispone di soluzioni per favorire l'accesso a passeggeri con difficoltà nella deambulazione o a chi accompagna bambini. In particolare dispongono del pianale ribassato il 93,3% degli autobus urbani delle aree di Bologna e Ferrara ed il 44% dei mezzi che operano sulle tratte extraurbane. Tper ha attrezzato 241 mezzi con un vano concepito per ospitare un passeggino o una carrozzina, mettendo a disposizione 349 posti sulle linee urbane e 111 su quelle extraurbane.

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

Nel corso del 2015 sono stati svolti incontri con il Comitato Utenti e con le associazioni che rappresentano i cittadini diversamente abili per individuare insieme le migliori soluzioni per favorire l'utilizzo del trasporto pubblico. Sulla base di un protocollo sottoscritto con l'Unione Italiana Ciechi, ad esempio, Tper in questi anni ha dotato le fermate di etichette braille che favoriscono l'accesso gratuito al sistema Hellobus e 750 mezzi dell'annuncio interno di prossima fermata e dell'annuncio esterno di linea e destinazione.

La medesima attenzione ai passeggeri a mobilità ridotta caratterizza il trasporto su gomma nell'area di Ferrara e nel trasporto ferroviario di Tper. Nell'area di Ferrara sono 100 i veicoli che dispongono di un accesso ribassato e 91 quelli con una pedana per utenti con disabilità, mentre il 35% dei treni giornalieri presenta carrozze con servizi a favore dei passeggeri diversamente abili.

**Supporto per i viaggiatori a ridotta mobilità**

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

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

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

**Comunicazione, informazione, ascolto**

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

Il sito web di Tper riceve circa 13.000 accessi al giorno, grazie alla quantità dei contenuti offerti, l'aggiornamento delle informazioni sulle linee in tempo reale e l'accessibilità via mobile. L'azienda ha sviluppato anche una propria App che consente di effettuare ricariche per gli abbonamenti per il servizio di trasporto su gomma e una per il servizio ferroviario, che indica, tra le altre cose, fermate e coincidenze.

Da due anni 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 disponibile a tutte le fermate 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.

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 E RECLAMI	2014	2016	2015
Totale segnalazione	3121	3043	3167
> Totale reclami automobilistico	2721	2660	2701
> Totale reclami ferroviario	400	383	466
In particolare relativi a:			
<b>Servizio</b>			
> Frequenza o orario non rispettato	630	841	612
> Corsa non effettuata	nd	nd	336
<b>Personale</b>			
> Pers. scortese	385	284	236
> Guida scorretta	145	132	193
> Fermata non effettuata	214	250	241
Lotta all'evasione	31	22	6
Validazione obbligatoria	318	112	0
Segnalazione positiva	17	36	45

Le segnalazioni degli utenti in relazione al trasporto su gomma sono stati 3.167 nel 2016, di cui 2701 nel settore automobilistico e 466 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 tempo Tper ha registrato anche una crescita delle segnalazioni positive, che sono 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.

Il tempo medio di risposta è di 28 giorni. Gli ambiti principalmente interessati sono stati la puntualità ed il comportamento del personale.

**Sicurezza**

La sicurezza degli utenti del trasporto pubblico è garantita da un notevole investimento in dotazioni tecnologiche. In particolare, il sistema di telecontrollo è esteso all'intera flotta aziendale, consentendo il monitoraggio dei mezzi in servizio e la comunicazione fra Centrale Operativa ed autisti tramite il sistema radio di bordo.

La disponibilità di questo sistema consente di avere una migliore gestione del servizio in caso di eventi perturbanti garantendo una visione di insieme e la possibilità della centrale operativa di comunicare a singoli bus o a gruppi di mezzi istruzioni per la regolarizzazione del servizio. Il sistema consente inoltre la raccolta di dati preziosi per la pianificazione.

Tutti gli autobus urbani sono dotati inoltre di una videocamera posta nella zona del posto guida che, attivata dal conducente in caso di emergenza, consente alla Centrale Operativa di vedere in tempo reale cosa sta accadendo sul bus.

Su tutta la flotta è installato un sistema di dispositivi di ripresa esterna ed interna all'autobus in caso di incidenti con terzi, denominato "Road-Scan", in grado di attivarsi in automatico per fornire la registrazione della dinamica stradale dell'ultimo minuto prima della brusca frenata da parte dell'autista o la collisione.

Per fornire adeguati strumenti al personale eventualmente coinvolto in problemi

riguardanti la sicurezza nel 2016 sono stati realizzati corsi di formazione sul tema sicurezza per 5.676 ore .

Tper ha sottoscritto con Prefettura e Comune di Bologna un Protocollo d'intesa in materia di sicurezza del personale in servizio e degli utenti dei mezzi di trasporto pubblico, con cui l'Azienda si è impegnata a dotare gli autobus di futura immatricolazione della componentistica necessaria all'installazione di sistemi di videosorveglianza che consentano la ripresa continuativa sul mezzo di trasporto (cablaggi, nuove predisposizioni tecnologiche). Nei piani di investimento di Tper è inoltre presente la fornitura della componentistica di bordo per dotare progressivamente l'intero parco mezzi del sistema di videosorveglianza.

La Prefettura ed il Comune di Bologna si sono impegnati a coordinare Forze di Polizia e Polizia Municipale per un utilizzo ottimale delle risorse necessarie alla predisposizione dei servizi straordinari di controllo finalizzati a garantire la sicurezza del personale e degli utenti dei mezzi pubblici, a contrastare la commissione di reati e prevenire episodi di aggressione verbale e fisica ai danni di verificatori e autisti.

### QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO

Nei primi mesi del 2017, nell'ambito dei monitoraggi annuali di customer satisfaction del settore ferroviario, Tper ha completato un'indagine per la valutazione della qualità dei servizi ferroviari. L'indagine è stata compiuta in due fasi: un'indagine telefonica rivolta agli abbonati iscritti al web club di Tper, ed una successiva indagine qualitativa a bordo treno, rivolta agli utenti di nove tratte del Servizio Ferroviario Regionale. L'obiettivo dell'indagine è di rilevare:

- > abitudini di spostamento;
- > l'origine e destinazione del viaggio;
- > i titoli di viaggio e informazioni sulle linee;
- > il grado di soddisfazione del servizio ferroviario regionale e sue caratteristiche;
- > il viaggio in treno, vantaggi e svantaggi;
- > il rapporto con Tper;
- > le caratteristiche socio-anagrafiche dei rispondenti: genere, età e condizione professionale.

SODDISFAZIONE SULLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE				
	BOLOGNA - VIGNOLA	BOLOGNA - PORTOMAGGIORE	ALTRA LINEA	TOTALE
<b>01. Puntualità (rispetto degli orari)</b>				
9 - 10	27,3	27,6	-	24,1
7 - 8	63,6	62,1	57,1	62,1
6	4,5	3,4	14,3	5,2
1 - 5	4,5	6,9	28,6	8,6
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	29	7	58
% Rispondenti	100	100	100	100
Media	8	7,9	6,3	7,7

SODDISFAZIONE SULLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE				
	BOLOGNA - VIGNOLA	BOLOGNA - PORTOMAGGIORE	ALTRA LINEA	TOTALE
<b>02. Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)</b>				
9 - 10	9,1	10,3	14,3	10,3
7 - 8	63,6	55,2	28,6	55,2
6	13,6	20,7	28,6	19
1 - 5	13,6	13,8	28,6	15,5
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	29	7	58
% Rispondenti	100	100	100	100
Media	7,1	6,9	6,4	6,9
<b>03. Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)</b>				
9 - 10	13,6	24,1	14,3	19
7 - 8	68,2	51,7	42,9	56,9
6	9,1	10,3	28,6	12,1
1 - 5	9,1	13,8	14,3	12,1
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	29	7	58
% Rispondenti	100	100	100	100
Media	7,5	7,4	6,7	7,3
<b>04. Accesso alle stazioni (scale, rampe, rastrelliere per biciclette, parcheggi per auto/moto, ecc)</b>				
9 - 10	30	34,5	16,7	30,9
7 - 8	65	44,8	50	52,7
6	5	6,9	33,3	9,1
1 - 5	-	13,8	-	7,3
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	20	29	6	55
% Rispondenti	90,9	100	85,7	94,8
Media	8,1	7,8	7,5	7,9

SODDISFAZIONE SULLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE				
	BOLOGNA - VIGNOLA	BOLOGNA - PORTOMAGGIORE	ALTRA LINEA	TOTALE
<b>05. Comodità e rispetto delle coincidenze</b>				
9 - 10	23,1	28,6	-	23,1
7 - 8	53,8	52,4	60	53,8
6	23,1	14,3	40	20,5
1 - 5	-	4,8	-	2,6
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	13	21	5	39
% Rispondenti	59,1	72,4	71,4	67,2
Media	7,7	7,7	6,8	7,6
<b>06. Corse non affollate</b>				
9 - 10	4,5	-	-	1,7
7 - 8	31,8	17,2	14,3	22,4
6	18,2	31	42,9	27,6
1 - 5	45,5	51,7	42,9	48,3
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	29	7	58
% Rispondenti	100	100	100	100
Media	5,4	4,9	5,4	5,1
<b>07. Funzionamento dei mezzi</b>				
9 - 10	18,2	31	-	22,4
7 - 8	72,7	62,1	71,4	67,2
6	9,1	-	-	3,4
1 - 5	-	6,9	28,6	6,9
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	29	7	58
% Rispondenti	100	100	100	100
Media	7,7	7,9	6,6	7,7

SODDISFAZIONE SULLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE				
	BOLOGNA - VIGNOLA	BOLOGNA - PORTOMAGGIORE	ALTRA LINEA	TOTALE
<b>08. Funzionamento delle strutture a terra (emettitrici, obliteratedrici, biglietterie automatiche, display, ecc.)</b>				
9 - 10	13,6	28,6	-	19,3
7 - 8	68,2	53,6	71,4	61,4
6	13,6	7,1	-	8,8
1 - 5	4,5	10,7	28,6	10,5
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	28	7	57
% Rispondenti	100	96,6	100	98,3
Media	7,4	7,5	6,6	7,4
<b>09. Pulizia delle carrozze</b>				
9 - 10	13,6	37,9	-	24,1
7 - 8	77,3	41,4	28,6	53,4
6	4,5	6,9	28,6	8,6
1 - 5	4,5	13,8	42,9	13,8
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	29	7	58
% Rispondenti	100	100	100	100
Media	7,4	7,6	5,3	7,2
<b>10. Pulizia dei bagni</b>				
9 - 10	-	31,6	-	15,8
7 - 8	81,3	52,6	-	60,5
6	6,3	10,5	-	7,9
1 - 5	12,5	5,3	100	15,8
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	16	19	3	38
% Rispondenti	72,7	65,5	42,9	65,5
Media	6,9	7,7	2,7	7

SODDISFAZIONE SULLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE				
	BOLOGNA - VIGNOLA	BOLOGNA - PORTOMAGGIORE	ALTRA LINEA	TOTALE
<b>11. Comfort a bordo treno (aria condizionata, riscaldamento, sedili, posti a sedere, etc.)</b>				
9 - 10	27,3	51,7	-	36,2
7 - 8	63,6	37,9	28,6	46,6
6	9,1	3,4	42,9	10,3
1 - 5	-	6,9	28,6	6,9
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	29	7	58
% Rispondenti	100	100	100	100
Media	7,8	8,2	5,9	7,8
<b>12. Pulizia delle stazioni</b>				
9 - 10	9,1	3,4	-	5,3
7 - 8	68,2	51,7	66,7	59,6
6	4,5	24,1	16,7	15,8
1 - 5	18,2	20,7	16,7	19,3
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	29	6	57
% Rispondenti	100	100	85,7	98,3
Media	7,1	6,4	6,8	6,7
<b>13. Livello complessivo di sicurezza del viaggio (mezzi e strutture adeguate a prevenire danni ai passeggeri durante il trasporto o la sosta nelle stazioni)</b>				
9 - 10	45,5	44,8	14,3	41,4
7 - 8	45,5	41,4	57,1	44,8
6	-	6,9	14,3	5,2
1 - 5	9,1	6,9	14,3	8,6
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	29	7	58
% Rispondenti	100	100	100	100
Media	8	8	6,9	7,9

SODDISFAZIONE SULLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE				
	BOLOGNA - VIGNOLA	BOLOGNA - PORTOMAGGIORE	ALTRA LINEA	TOTALE
<b>14. Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie</b>				
9 - 10	36,4	41,4	14,3	36,2
7 - 8	54,5	41,4	57,1	48,3
6	-	10,3	-	5,2
1 - 5	9,1	6,9	28,6	10,3
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	29	7	58
% Rispondenti	100	100	100	100
Media	7,8	7,9	7	7,8
<b>15. Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)</b>				
9 - 10	22,7	24,1	28,6	24,1
7 - 8	54,5	51,7	71,4	55,2
6	18,2	10,3	-	12,1
1 - 5	4,5	13,8	-	8,6
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	29	7	58
% Rispondenti	100	100	100	100
Media	7,5	7,3	7,9	7,4
<b>16. Facilità di reperimento di biglietti e abbonamenti</b>				
9 - 10	36,4	17,9	-	22,8
7 - 8	50	64,3	100	63,2
6	4,5	10,7	-	7
1 - 5	9,1	7,1	-	7
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	28	7	57
% Rispondenti	100	96,6	100	98,3
Media	7,9	7,4	7,7	7,6

SODDISFAZIONE SULLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE				
	BOLOGNA - VIGNOLA	BOLOGNA - PORTOMAGGIORE	ALTRA LINEA	TOTALE
<b>17. Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami</b>				
9 - 10	8,3	20	-	12,9
7 - 8	75	26,7	50	48,4
6	8,3	20	25	16,1
1 - 5	8,3	33,3	25	22,6
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	12	15	4	31
% Rispondenti	54,5	51,7	57,1	53,4
Media	7,2	6,3	6,3	6,6
<b>18. Cortesia, educazione ed aspetto del personale in servizio sui treni</b>				
9 - 10	22,7	51,9	-	33,9
7 - 8	68,2	44,4	71,4	57,1
6	9,1	-	14,3	5,4
1 - 5	-	3,7	14,3	3,6
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	27	7	56
% Rispondenti	100	93,1	100	96,6
Media	7,8	8,3	7,1	8
<b>19. Impegno nel rispetto all'ambiente (attenzione all'ambiente)</b>				
9 - 10	21,4	30,4	-	25
7 - 8	71,4	60,9	66,7	65
6	7,1	8,7	33,3	10
1 - 5	-	-	-	-
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	14	23	3	40
% Rispondenti	63,6	79,3	42,9	69
Media	7,8	7,8	7	7,8

SODDISFAZIONE SULLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE				
	BOLOGNA - VIGNOLA	BOLOGNA - PORTOMAGGIORE	ALTRA LINEA	TOTALE
<b>20. Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti</b>				
9 - 10	10	11,1	-	9,3
7 - 8	50	48,1	42,9	48,1
6	20	22,2	28,6	22,2
1 - 5	20	18,5	28,6	20,4
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	20	27	7	54
% Rispondenti	90,9	93,1	100	93,1
Media	6,7	6,7	6,4	6,7
<b>21. Condizioni generali dei treni (aspetto, modelli, ecc.)</b>				
9 - 10	13,6	20,7	-	15,8
7 - 8	86,4	69	50	73,7
6	-	6,9	16,7	5,3
1 - 5	-	3,4	33,3	5,3
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	29	6	57
% Rispondenti	100	100	85,7	98,3
Media	7,6	7,7	5,8	7,4

**Soddisfazione generale**

f01. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL TRASPORTO FERROVIARIO REGIONALE				
	BOLOGNA - VIGNOLA	BOLOGNA - PORTOMAGGIORE	ALTRA LINEA	TOTALE
Promozione (7-10)	100	86,2	85,7	91,4
Sufficienza (6)	-	6,9	-	3,4
Bocciatura (1-5)	-	6,9	14,3	5,2
Totale %	100	100	100	100
Numero casi	22	29	7	58
% Rispondenti	7,9	7,7	7	7,7
Media dei voti	7,9	7,7	7	7,7

**IL COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI**

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

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

- da quattro componenti "stabili" selezionati fra gli iscritti alle Associazioni dei consumatori e utenti componenti il Registro regionale di cui all'art. 3, comma 3, della LR 45/92
- da un componente "stabile" nominato dalla Sezione di Bologna della ONLUS Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti
- da un componente "stabile" nominato dalla Consulta provinciale per il superamento dell'handicap
- da un componente "stabile" nominato dall'Osservatorio provinciale delle immigrazioni
- da un componente "stabile" nominato di concerto fra il Presidente dell'Associazione dei Dirigenti scolastici e il Presidente dell'Associazione delle Scuole autonome
- da un componente "annuale" nominato ogni anno dalla Consulta degli studenti superiori
- da 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.

**LE PERSONE**

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. Tper è impegnata a garantire alle proprie persone che operano al suo interno un'occupazione stabile, accompagnata da consistenti attività formative e molteplici iniziative a supporto del welfare.

L'obiettivo fondamentale 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. Grande attenzione viene 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 in collaborazione con il Circolo Dozza), cercando di realizzare una diversificazione dei trattamenti, sia sul piano normativo, che organizzativo.

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. A valle della sottoscrizione, nel novembre del 2015, del nuovo Contratto Nazionale di categoria, nel corso del 2016, è stata avviata un'intensa attività sindacale a livello aziendale focalizzata principalmente, sia sull'applicazione del nuovo CCNL, sia sul confronto per il rinnovo della contrattazione aziendale, elemento di significativa rilevanza a supporto dei processi di cambiamento nella gestione delle risorse umane. 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 su gomma è stata utilizzata, a tal riguardo, una specifica graduatoria redatta a valle di una selezione pubblica.

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

A partire da questo quadro di riferimento è stato declinato il modello dei comportamenti auspicati sui quali, ad ogni livello nell'organizzazione, Tper vuole 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".

Nel corso del 2016 è stato, inoltre, avviato il progetto di implementazione del "sistema integrato di gestione delle risorse umane" che ha previsto, da un lato, la mappatura dei principali ruoli organizzativi, definendo anche con la relativa job description; dall'altro, un assessment delle competenze individuali possedute dalle risorse su tali ruoli rispetto al modello teorico al fine di ottimizzare i processi di selezione e di formazione e avviare, allo stesso tempo, la progettazione di strumenti e politiche di riconoscimenti per il personale correlandoli alle esigenze e gli obiettivi aziendali.

#### LA TUTELA DI UN'OCCUPAZIONE STABILE

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 ALLA DATA	2016	2015	VARIAZIONE
Dirigenti	12	12	-
Quadri	53	47	+6
Impiegati	288	300	-12
Operai	2165	2146	+19
Apprendisti	7	2	+5
Collaboratori	1	1	-
<b>Totale</b>	<b>2526</b>	<b>2508</b>	<b>+18</b>

DIPENDENTI ALLA DATA	2016	DI CUI MASCHI	DI CUI FEMMINE
Dirigenti	12	10	2
Quadri	53	42	11
Impiegati	288	171	117
Operai	2165	1827	338
Apprendisti	7	7	0
Collaboratori	1	1	0
<b>Totale</b>	<b>2526</b>	<b>2058</b>	<b>468</b>

Nel 2016 Tper ha proseguito, come negli anni precedenti, nel trend positivo di assunzioni che ha visto l'inserimento di un totale di 97 risorse, di cui 91 dipendenti a tempo indeterminato, 1 a tempo determinato e 5 apprendisti. Dei nuovi assunti 27 sono donne.

Nell'organico il 97% è costituito da impiegati e operai di cui circa il 65% rientra nella fascia d'età 31-50 anni. I dirigenti sono solo lo 0,5% e i quadri circa il 2%. Il dato relativo all'occupazione è sostanzialmente stabile; infatti, il 99,7% del personale è a tempo indeterminato, mentre solo il restante 0,3% è inquadrato con contratto di apprendistato. L'89% dei contratti sono full time.

	DIPENDENTI	% SUL TOTALE
Fino a 30 anni	60	2,38
Da 31 a 50 anni	1648	65,24
Oltre 50 anni	818	32,38
<b>Totale</b>	<b>2526</b>	<b>100</b>

Il personale femminile ammonta a circa 468 unità che rappresentano circa il 18,53% del totale della forza lavoro, distribuito in tutte le aree aziendali. Di seguito la suddivisione di genere degli autisti:

	2012	2013	2014	2015	2016
% donne sul totale	13,9%	14,4%	14,8%	15,2%	16,08%

Il personale femminile nel ruolo di operatore di esercizio è circa il 16% del totale, con un trend in leggero incremento negli ultimi anni. Si tratta di una percentuale consistente, in considerazione del fatto che solo da qualche decennio le donne hanno iniziato ad accedere a questa professione. A fine anni '90 il trend 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 dell'azienda l'utilizzo del part-time nell'ottica di una conciliazione fra i tempi di vita e di lavoro e di standard professionali registrati nei ruoli di front-line.

Per tutti i dipendenti sono previsti contratti coperti da accordi collettivi di contrattazione di I e II livello.

**LE ATTIVITÀ FORMATIVE**

Nel corso del 2016 è stata erogata una significativa quantità di formazione (oltre 37.000 ore complessive di cui circa 5.700 riguardanti i programmi formativi sulla sicurezza sul lavoro), con un aumento del 63% rispetto all'anno precedente; l'attività formativa ha coinvolto 876 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.

FORMAZIONE 2016	TOTALE
N. partecipanti	876
N. ore di formazione complessiva	37704
> Formazione obbligatoria salute e sicurezza	5676
N. corsi	82

ORE ANNUE DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA (Esclusa sicurezza)	UDM	2016	2015
Formazione manageriale	N°	1.688	1.147
Formazione funzionale al ruolo tecnico (autisti, manutentori, ecc.)	N°	23.230	11.461
> Per polivalenti	N°	328	480
Altra formazione	N°	7.110	1.152
<b>Totale esclusa sicurezza</b>	<b>N°</b>	<b>32.028</b>	<b>13.760</b>
sicurezza	N°	5.676	9.236
<b>Totale inclusa sicurezza</b>	<b>N°</b>	<b>37.704</b>	<b>22.996</b>

NUMERO DI PERSONE FORMATE PER QUALIFICA E GENERE (Organico al 31/12/2015)	UDM	2016	MASCHI	FEMMINE
Dirigenti	N°	11	10	1
Quadri	N°	46	35	11
Impiegati	N°	198	129	69
Operai	N°	621	489	132
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>876</b>	<b>663</b>	<b>213</b>

Degli oltre 2.500 dipendenti, quasi 2.000 sono operatori di esercizio, macchinisti e capi treno, figure che vengono coinvolte in una rilevante quantità di corsi di formazione tecnica funzionale allo svolgimento del ruolo, cui si aggiungono corsi per l'acquisizione di competenze comportamentali legate alla dimensione di front-line.

ORE DI FORMAZIONE COMPLESSIVE	UDM	2016	2015	2014	2013
<b>Totale ore di formazione</b>	<b>Ore/anno</b>	<b>37.704</b>	<b>22.996</b>	<b>20.754</b>	<b>17.917</b>

SPESE PER FORMAZIONE (escluso sicurezza sul lavoro)	UDM	2016	2015	2014
Totale	Euro	310.407	223.674	185.886

Il piano formativo del 2016 è stato articolato su questi ambiti di principale 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 Decreto Legislativo 81/2008.

Tper, infatti, promuove azioni per la salute, la prevenzione ed il benessere dei lavoratori, sia all'interno che all'esterno dell'ambiente di lavoro. Nel corso del 2016 è stato definito, in collaborazione con il Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna, il progetto di ricerca "TPERpiù", finalizzato a rilevare lo stato di "Benessere psicosociale del personale Front-line". Le attività di rilevazione quali-quantitative, effettuate su un campione di circa 200 dipendenti, verranno realizzate nel primo semestre del 2017.

FORMAZIONE SU SALUTE E SICUREZZA	UDM	2016	2015	2014	2013
Ore di formazione totali su salute e sicurezza	Ore/anno	5.676	9.236	5.137	3.697
Dipendenti che hanno ricevuto la formazione	N°	361	488	547	251

**LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE**

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 rappresentano una criticità in termini di motivazione allo sviluppo delle competenze e delle professionalità.

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

Nel primo semestre del 2016, per le principali posizioni organizzative (di area dirigenziale e di Area Quadri), è stato realizzato un primo step del sistema integrato di gestione delle risorse umane finalizzato a:

- > mappare i ruoli organizzativi
- > effettuare la job description
- > effettuare il job grading
- > effettuare l'assessment delle competenze e del potenziale

Tale attività è funzionale per assicurare all'organizzazione una gestione mirata dei processi selettivi, formativi e di premiazione, che consentano di valorizzare al meglio il patrimonio costituito dalle competenze e dalla professionalità dei dipendenti, in relazione alle esigenze aziendali.

Per ampliare la quota di personale coinvolto in processi valutativi delle performance e/o dei comportamenti organizzativi, nell'ambito del rinnovo della contrattazione aziendale è stata proposta una revisione degli attuali sistemi premianti riservando una quota dei riconoscimenti retributivi variabili alla valutazione individuale dei lavoratori anche ai livelli operativi.

### LA SICUREZZA SUL LAVORO

Gli infortuni in azienda riguardano prevalentemente cadute o urti accidentali durante la salita e la discesa dal posto guida del personale viaggiante e danni subiti dai verificatori durante l'attività di verifica dei titoli di viaggio (per aggressioni o spinte nel tentativo di sottrarsi alla verifica da parte di utenti sprovvisti del titolo di viaggio). Poco più del 20% degli infortuni riguardano invece incidenti stradali. L'indice di frequenza (44,0 infortuni ogni milione di ore lavoro) è ulteriormente diminuito nel 2016 proseguendo il trend positivo rispetto agli anni precedenti. L'indice di gravità di tali infortuni si assesta a 10,05 giornate perse ogni 10.000 giorni lavorati, la durata media degli infortuni è stata di 22,8 giorni.

ORE DI FORMAZIONE COMPLESSIVE	UDM	2014	2015	2016
Infortuni-indice di frequenza	N° infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate	47,50	44,50	44,00
Infortuni-indice di gravità	N° giornate mediamente perse a causa di infortunio ogni 1000 giorni lavorati	10,19	9,97	10,05
Infortuni-durata media	Durata media degli infortuni in giorni da calendario (giorni complessivi persi, festivi compresi).	21,50	22,40	22,80
Infortuni in itinere	Percentuale	14,50%	16,70%	10,30%

### LA QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA

La politica di ricollocazione ed impiego efficace del personale idoneo, è, fra gli altri, uno degli ambiti più evidenti dell'interesse di Tper per la persona al di là del ruolo lavorativo. Il sostegno alla genitorialità, una particolare flessibilità di scelta sui turni per favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, una ampia diffusione del part-time facoltativo sono alcune delle altre misure significative di welfare che incidono positivamente sui trattamenti complessivi dei lavoratori.

Nel corso del 2016 è stato firmato un protocollo con il Dipartimento di Psicologia clinica dell'Università di Bologna per l'effettuazione del progetto TPERpiù di durata annuale che prevede una indagine quali/quantitativa sul benessere dei dipendenti sulla base della quale verranno progettati interventi in relazione alle esigenze emerse. L'Azienda sostiene, inoltre, il Circolo Dozza, il circolo ricreativo dei dipendenti da circa 80 anni che promuove numerose forme di aggregazione in ambito sportivo e culturale.

### Ristorazione

La sede direzionale di Tper ospita un ristorante aziendale con cucina interna che garantisce una varietà di alimenti preparati sul posto e un bar, con la possibilità per i dipendenti di usufruire ogni giorno di un sistema di ristorazione con piatti caldi e

freddi e una ampia varietà di alimenti, in modo da garantire una dieta il più possibile equilibrata dal punto di vista nutrizionale.

### Intranet

Per favorire il trasferimento e la condivisione di informazioni interne è stato strutturato un sistema intranet aziendale attraverso cui comunicare in maniera tempestiva e continuativa fra le persone di Tper.

### LE RELAZIONI INDUSTRIALI

Il 2016 ha visto un'intensa attività di relazione sindacale, focalizzata in particolare:

- > sull'applicazione a livello aziendale, delle previsioni del nuovo CCNL di categoria sottoscritto il 28 novembre 2015
- > sul confronto per il rinnovo della contrattazione di secondo livello
- > sulla regolamentazione delle assunzioni e del trattamento del personale in apprendistato

### 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 elogi al personale che si sia particolarmente distinto per la propria professionalità sul servizio.

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

### Il rispetto dei diritti

Tper rispetta il diritto delle persone di ottenere un compenso coerente e omogeneo relativamente al livello di attività svolte (equal pay for equal work); rispetta il diritto di uguaglianza anche nell'ambito della contrattazione collettiva (equality); garantisce la non discriminazione e la giusta e corretta remunerazione; tutela il diritto a un ambiente di lavoro sano e rispetta il tempo fuori dall'orario di lavoro (family life).

## COMUNITÀ LOCALI E COLLETTIVITÀ

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 della società 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.

Nonostante il peso relativamente contenuto sul riparto modale (ovvero in termini di percentuale di spostamenti), se si considera il numero di viaggiatori trasportati il TPL rappresenta l'88% dell'intero settore dei trasporti.

Fra tutti servizi pubblici locali, inoltre, il trasporto pubblico è quello con il maggior numero di addetti: complessivamente infatti impiega il 59% dei dipendenti di tutti i servizi pubblici locali a natura industriale.

Ogni anno, in media, 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.

Si tratta inoltre di un settore strategico 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.

## FORNITORI

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.

Nel 2016 Tper ha realizzato acquisti di beni e servizi per oltre 106 milioni di euro.

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 presidia le strategie di acquisto e la relazione con la catena di fornitura attraverso la Funzione Gare e Qualificazione Fornitori.

Tper ha inoltre predisposto un Regolamento per disciplinare le modalità di acquisto di lavori, forniture e servizi di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria.

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

La selezione dei fornitori avviene quindi tramite procedure chiare e certe, basate su criteri oggettivi quali la qualità dei prodotti e dei servizi offerti e la competitività della proposta, prestando attenzione a remunerare equamente le prestazioni richieste.

Nel valutare l'aggiudicazione degli appalti Tper adotta due criteri:

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

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

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

Una peculiarità dell'attività di Tper in materia è determinata dalle procedure di acquisto dei carburanti, che rappresentano la voce più rilevante dei costi per forniture. A inizio di ogni anno si esegue una fase di prequalifica dei fornitori, che permette anche a nuovi operatori di avviare una collaborazione con Tper.

I fornitori qualificati sono quelli a cui si rivolge l'azienda per fare le proprie richieste di offerta, che in questo ambito sono quasi giornaliere, per adattarsi ai continui cambiamenti del prezzo del carburante. Le proposte dei fornitori arrivano il giorno dopo la richiesta e la fornitura viene attivata il giorno ancora successivo con il fornitore prescelto in base alla convenienza economica.

Nel processo di scelta dei mezzi da acquistare da diversi anni si 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 vero e proprio 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.

Infine la società 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.

## AZIONISTI – 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.

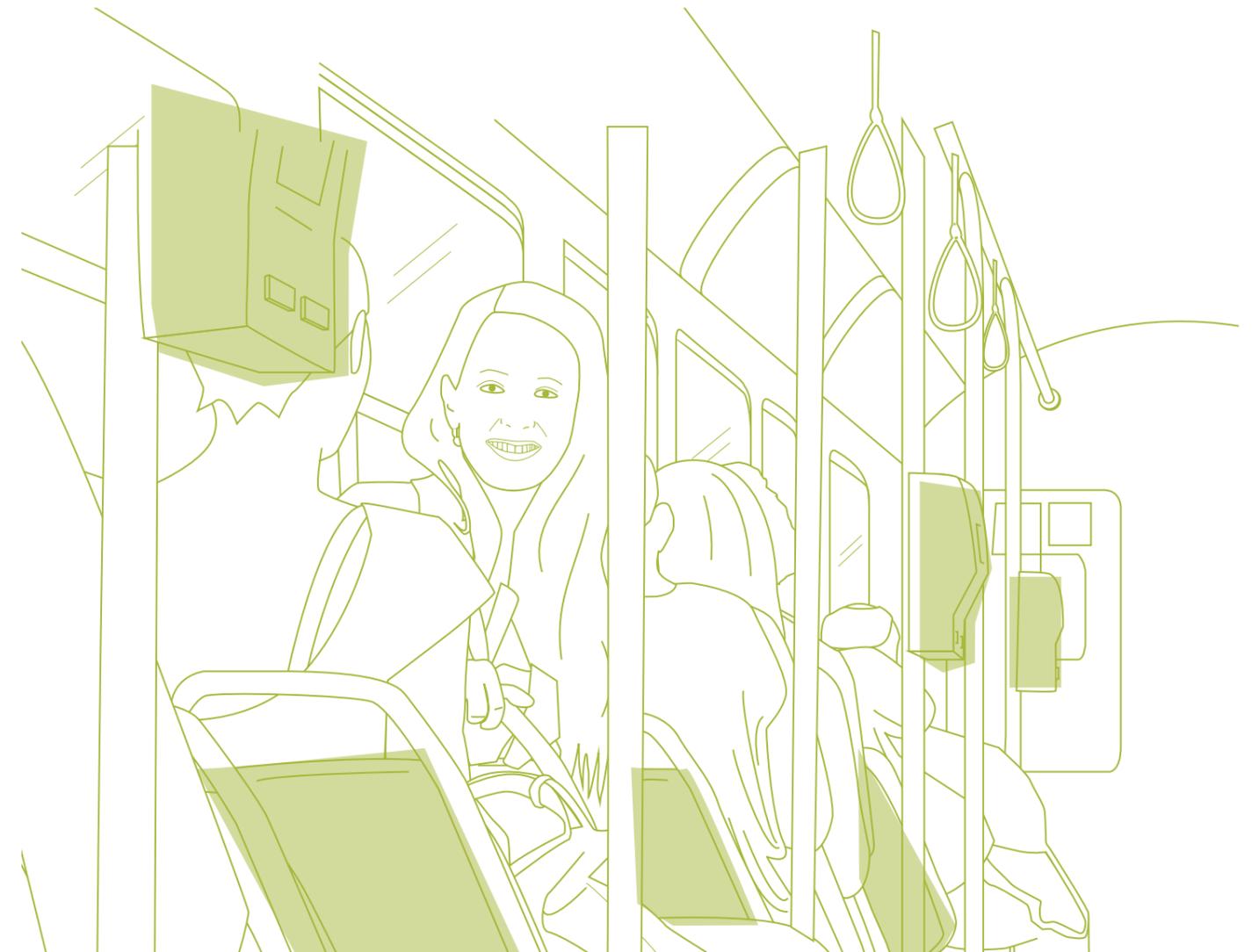
## ALTRI STAKEHOLDER

Fra gli altri stakeholder di Tper ci sono tutti gli attori che influenzano il settore del trasporto pubblico locale o vi operano in diversa maniera, quali ad esempio le istituzioni che regolano il settore, altri operatori del trasporto pubblico locale (nazionali e internazionali), soggetti che si occupano a vario titolo di trasporto (in particolare di persone), le associazioni di categoria. Tper interagisce con questi attori in diverse sedi, principalmente di natura formale, portando avanti il proprio punto di vista e confrontandosi rispetto ad esperienze ed esigenze nella realizzazione delle attività.

Gli enti di riferimento per l'attività di comunicazione svolta sono principalmente il Ministero per le Infrastrutture e i Trasporti, il Ministero dell'Economia e Finanze, l'Autorità dei Trasporti, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, l'Autorità Nazionale Anticorruzione, l'Agenzia nazionale per la Sicurezza Ferroviaria.

Sono stati inoltre tenuti costanti rapporti con le istituzioni locali e con le Agenzie di mobilità di bacino e di settore e in modo continuativo è stato svolto un impegnativo lavoro di riscontro alle richieste pervenute dai rappresentanti eletti delle amministrazioni locali, sia in seguito a specifici quesiti sia in seguito a richieste di accesso agli atti. Anche nel 2016 la società ha adottato specifici atti per dare pienamente risposta alle diverse esigenze di trasparenza e informazione poste da enti nazionali e locali, per specifiche richieste delle Autorità di Controllo, o per obblighi di comunicazione connessi allo svolgimento di servizi pubblici gestiti.

Con riferimento alle associazioni di settore c'è stata una partecipazione attiva all'interno degli organismi associativi anche attraverso rapporti diretti con gli stessi.





4.

LA CREAZIONE  
DI VALORE

## STRATEGIE E RISULTATI

Tper è un'azienda a capitale pubblico e gestisce servizi di interesse generale, ma principalmente si caratterizza per il suo approccio industriale allo svolgimento dei servizi e al raggiungimento degli obiettivi.

Come per tutte le aziende del Tpl, Tper non agisce direttamente nelle leve aziendali "tipiche" quali la scelta dei servizi da fornire e dei prezzi da praticare, dal momento che opera in base a un complesso sistema di regole e norme che costituiscono un mercato rigidamente regolamentato a tutela degli utenti e a supporto delle politiche pubbliche.

Tuttavia Tper ha un approccio che tiene conto agli obiettivi di competitività, efficienza e qualità del servizio per cui è nata l'azienda, con una forte focalizzazione sul contenimento dei costi, su una dimensione aziendale che consenta economie di scala finanziarie e operative, su un approccio basato su efficacia dei servizi svolti e competitività.

Proprio nel rispetto della competitività Tper è strutturata per operare in regime di gara. Al momento quindi Tper è una delle poche aziende in Italia che ha già acquisito in seguito a procedure a evidenza pubblica i servizi che gestisce. Questo vale per il trasporto su gomma dei bacini di Bologna e Ferrara, per la sosta nel comune di Bologna e per il trasporto regionale ferroviario.

Nella partecipazione alle gare, la società ha scelto di volta in volta di allearsi con partner industriali strategici.

La strategia di Tper ha portato concreti risultati sia per l'utilizzo dei servizi sia sul fronte economico, grazie all'adozione di diversi interventi che hanno consentito il mantenimento di un adeguato livello di servizio e un rafforzamento dei ricavi con una maggiore razionalità nell'impiego delle risorse.

Tper ha inoltre puntato ad una gestione del servizio capace di coinvolgere tutti i soggetti interessati, a partire dai cittadini – utenti, per accrescere il numero dei viaggiatori paganti ed i ricavi (in particolare, attraverso le politiche antievasione).

### I RISULTATI ECONOMICI, FINANZIARI E PATRIMONIALI

Nel 2016 Tper ha consolidato la sua situazione in equilibrio, chiudendo con un utile pari a 7,76 milioni di Euro, confermando la tendenza al rafforzamento patrimoniale e societario.

I ricavi relativi alla vendita di titoli di viaggio per il trasporto pubblico locale hanno registrato un incremento del 5% rispetto all'anno precedente, principalmente per via di un aumento dei viaggiatori paganti. Le sanzioni incassate dai passeggeri sprovvisti di valido titolo di viaggio si sono ridotte del 9,8% nel 2016 rispetto al 2015, nonostante sia ancora aumentato il livello dei controlli e sia migliorata la gestione dell'incasso di sanzioni e ammende. Questo dimostra che la presenza puntuale e costante del personale di controllo ha prodotto un incentivo ad acquistare più titoli di viaggio.

Il margine operativo lordo della gestione caratteristica (EBITDA) si attesta a 31,7 mln di euro, mentre il risultato operativo è pari a 15,7 mln di euro.

L'impianto del bilancio Tper rimane solidamente ancorato alla gestione caratteristica, improntata ad una conduzione sana e sostenibile, potenzialmente anche per il medio-lungo periodo.

I principali elementi di analisi delle performance economiche riguardano, oltre all'equilibrio economico, la valutazione della solidità patrimoniale e l'equilibrio finanziario. Analizzando la situazione finanziaria a breve, si osserva come l'attivo circolante sia pari a 135,9mln, mentre le passività correnti ammontano a 112,9 mln, evidenziando una situazione sostenibile e una buona copertura rispetto a i debiti a breve.

Rispetto alla solidità patrimoniale, l'attivo fisso pari a 342 mln è circa del 40% superiore al passivo consolidato pari a 244 mln, denotando sostanziale solidità patrimoniale. Per quanto riguarda i mezzi propri, il patrimonio netto ammonta a 120 mln, evidenziando una buona leva finanziaria e un mix di fonti di finanziamento equilibrato.

### TPER - CONTO ECONOMICO (importi in euro)

	2015	2016
Ricavi delle vendite e corrispettivi per servizi minimi	213.202.193	217.623.954
Altri ricavi e proventi	43.316.672	34.733.357
Valore della produzione	256.518.865	252.357.312
Costi esterni operativi	108.717.874	106.495.689
Costi del personale	109.890.518	114.194.101
<b>Margine operativo lordo</b>	<b>37.910.473</b>	<b>31.667.522</b>
Ammortamenti al netto di contributi	7.439.983	7.603.166
Accantonamenti e svalutazioni	13.612.498	8.387.282
<b>Risultato operativo</b>	<b>16.857.993</b>	<b>15.677.074</b>
Proventi / (Oneri) finanziari	25.216	(251.620)
<b>Risultato ante imposte</b>	<b>16.883.209</b>	<b>15.425.454</b>
Imposte d'esercizio	(9.514.744)	(7.662.527)
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>7.368.465</b>	<b>7.762.927</b>

### TPER - STATO PATRIMONIALE (importi in euro)

ATTIVO	2015	2016
<b>Attivo fisso</b>	<b>280.142.555</b>	<b>341.963.593</b>
Immobilizzazioni immateriali	1.341.776	1.535.332
Immobilizzazioni materiali	206.997.599	267.462.766
Immobilizzazioni finanziarie	71.803.180	71.803.180
<b>Attivo circolante</b>	<b>145.036.515</b>	<b>135.906.203</b>
Magazzino	10.371.730	10.141.561
Liquidità differite	0	0
Liquidità immediate	134.664.785	125.764.642
<b>Capitale investito</b>	<b>425.179.070</b>	<b>477.869.796</b>

I dati riportati si riferiscono al bilancio d'esercizio 2016 della società.

PASSIVO	2015	2016
<b>Mezzi propri</b>	<b>112.730.150</b>	<b>120.493.077</b>
Capitale sociale	68.492.702	68.492.702
Riserve e utili	44.237.448	52.000.375
Passività consolidate	200.852.302	244.481.135
<b>Passività correnti</b>	<b>111.596.618</b>	<b>112.895.584</b>
<b>Cap. di finanziamento</b>	<b>425.179.070</b>	<b>477.869.796</b>

I dati riportati si riferiscono al bilancio d'esercizio 2016 della società.

Dall'analisi degli indicatori si evidenzia nel 2016 un ROE (ritorno degli investimenti per gli azionisti) pari al 6,44%, indicando una buona remunerazione del capitale pubblico investito, anche considerando che si tratta di servizi pubblici, quindi tipicamente con bassa redditività e con la volontà di mantenere le tariffe il più possibile socialmente sostenibili.

Complessivamente il ritorno sugli investimenti, misurato con l'indice ROI, è pari al 3,28%, al di sopra del costo medio del denaro registrato per l'anno.

Osservando infine la redditività sul fatturato, l'indice ROS pari al 7,20% garantisce un buon ritorno dell'utile sulle vendite e quindi una buona capacità produttiva.

## LA CREAZIONE DI VALORE DIRETTO, INDIRETTO E INDOTTO

Lo sviluppo di una 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.

Un primo importante effetto in termini di creazione di valore si può misurare sulle imprese, intese non solo come fornitori ma anche come "clienti" (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 efficace rete fra i luoghi di lavoro e di abitazione. Infine, è possibile ipotizzare di progettare proposte convenienti e puntuali per i lavoratori.

L'incremento delle dimensioni aziendali e il rafforzamento in termini di gruppo industriale garantisce da parte di Tper 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.

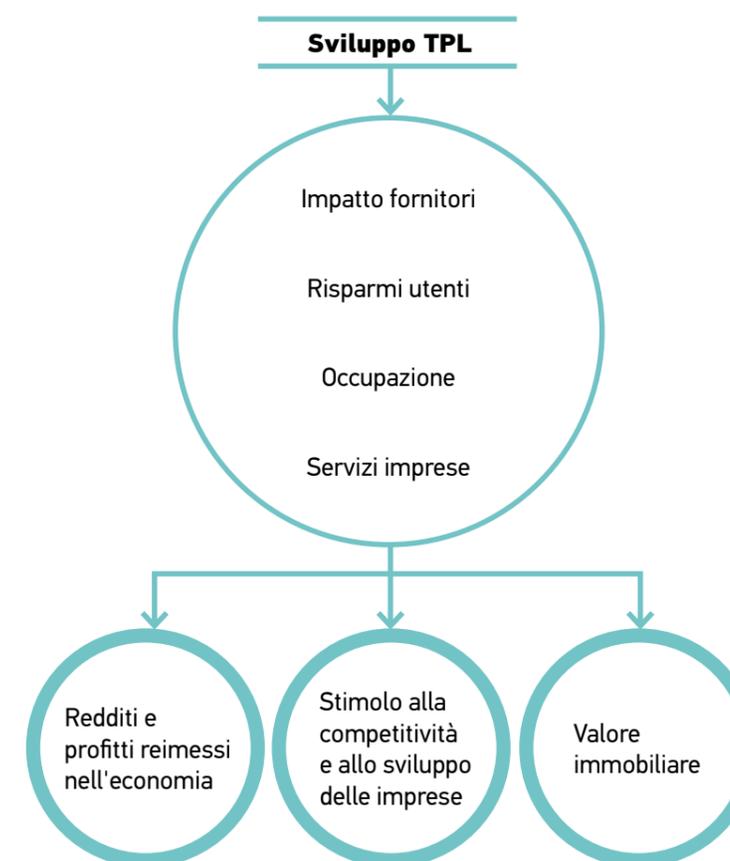
Nel caso in cui il risparmio derivante dall'utilizzo di trasporti pubblici sia utilizzato per nuove spese, tali maggiori spese possono avere un impatto economico diretto e indiretto sul territorio.

Infine, così come una capillare rete di trasporto può agevolare e incentivare le aziende nella loro localizzazione strategica rispetto ai flussi di traffico, allo stesso modo la presenza di una rete efficiente del trasporto pubblico può determinare un impatto positivo sull'incremento del 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.

### Effetto Moltiplicatore dello sviluppo del TPL



### VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

È interessante considerare come è articolata la distribuzione del valore creato da Tper (valore della produzione 2016).

In particolare, il 44% dei costi per il servizio è destinato alla remunerazione del personale. Si tratta di un elemento che distribuisce valore sia direttamente, nel senso che si destina ai lavoratori una notevole parte delle risorse create, sia indirettamente e che si crea ricchezza poi redistribuita sotto forma di ulteriori consumi e acquisti sul territorio, anche considerando che la maggior parte dei dipendenti ha il proprio domicilio entro il territorio in cui l'azienda opera ed è assunto a tempo indeterminato. Tra i costi per i dipendenti, circa 24,6 milioni di Euro, pari al 9% della ricchezza complessivamente creata, si riferisce agli oneri sociali versati.

Dal punto di vista dell'occupazione, Tper genera attraverso le attività dirette 2526 posti di lavoro.

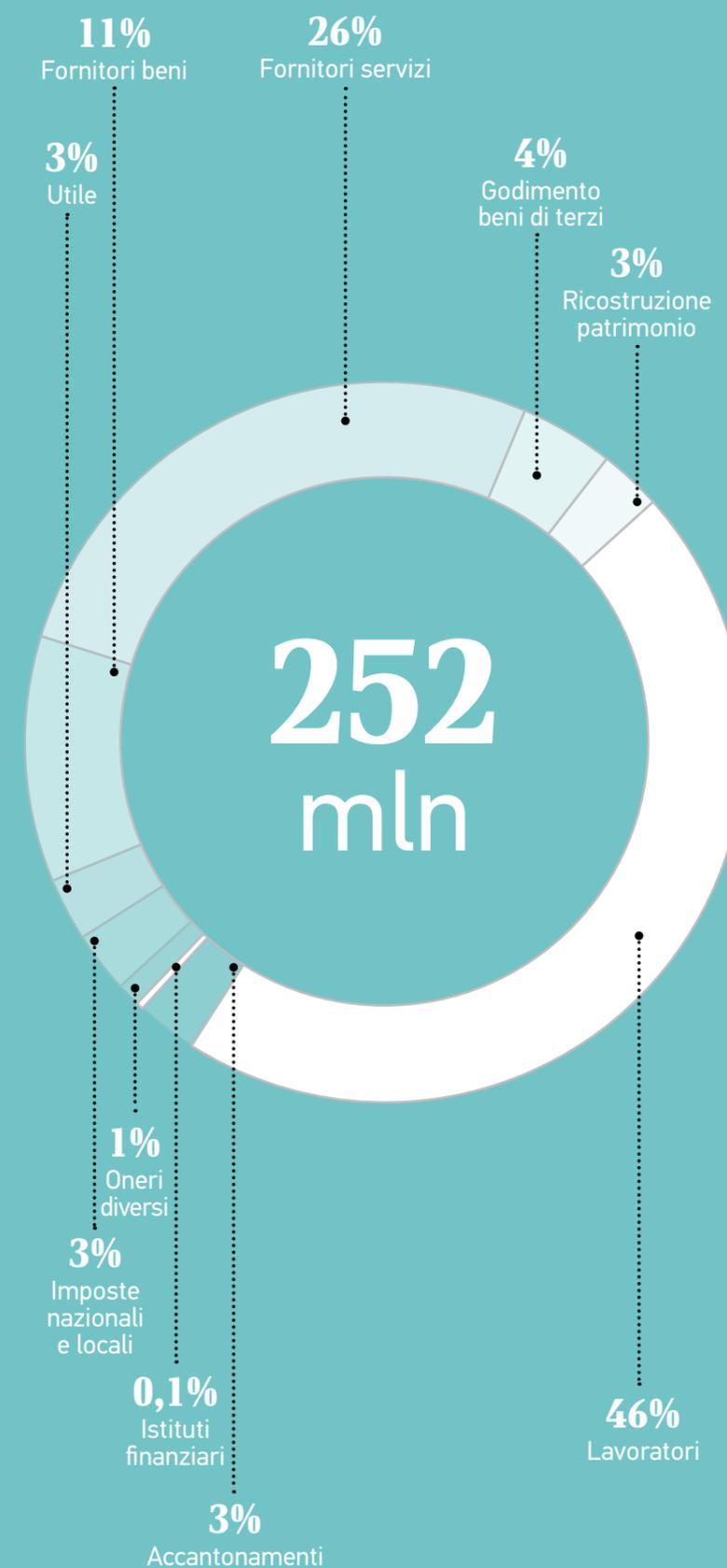
Come seconda voce di spesa, il 25% delle risorse create dalle attività svolte si riversa sui fornitori di servizi, mentre l'11% va ai fornitori di materie prime e beni utilizzati per svolgere le attività aziendali. Come semplice stima i dipendenti dei fornitori diretti di Tper che operano per produrre i beni e i servizi da questa acquistati sono circa 600.

Il 5% della ricchezza prodotta è utilizzata come ammortamento per ricostruire il valore del proprio patrimonio, in modo da garantire la continuità nel tempo della fruibilità degli assets, il 4% al godimento di beni di terzi e il 3% alla copertura di possibili rischi o oneri aziendali non previsti o non verificatisi, evitando che eventuali futuri eventi negativi possano danneggiare l'azienda o avere impatti sui servizi.

Una componente altrettanto consistente, pari al 4% della ricchezza prodotta ma quantificabile in valore assoluto in quasi 10 milioni di Euro è destinata alle imposte. Si tratta di risorse che tornano al sistema Paese, cui si aggiunge un importo stimato pari a 1,4 milioni che include la componente di imposte a loro volta versate dai fornitori e derivanti dalle attività svolte per Tper.

Tra le altre destinazioni della distribuzione della ricchezza creata si annovera la voce relativa agli oneri diversi di gestione per l'1%, infine in minima parte il costo del debito (0,2%).

### Composizione valore 2016



### ANALISI DEL VALORE ESTESO TPER

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.

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

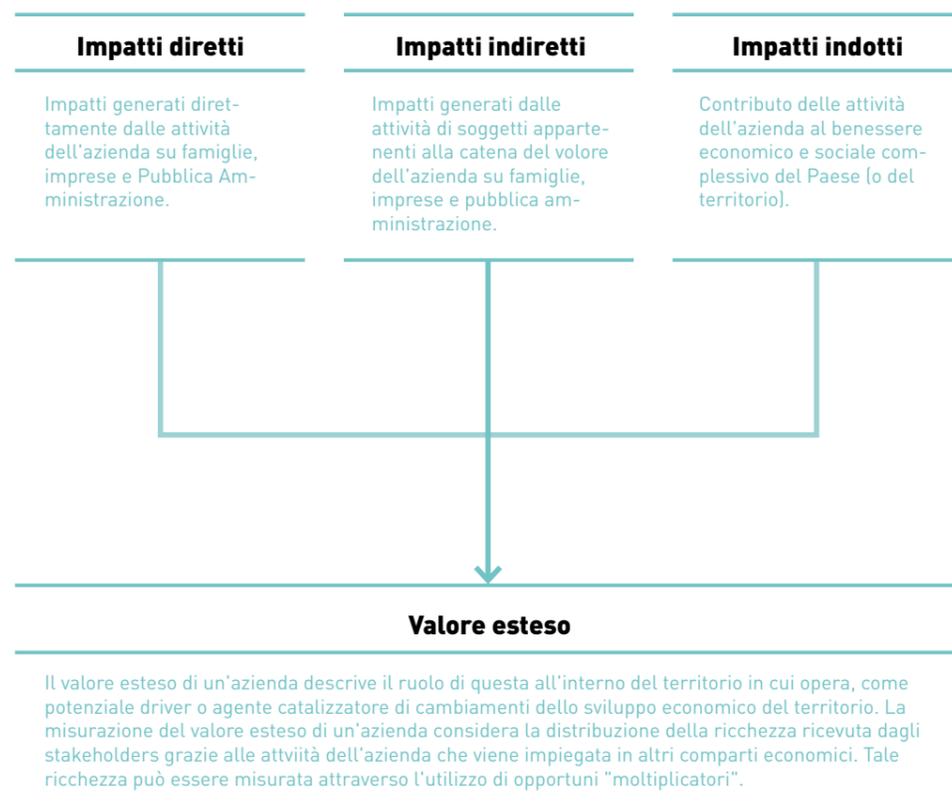
Si definisce in particolare impatto diretto quello generato in modo diretto dall’attività imprenditoriale di Tper e delle sue controllate su famiglie, imprese e Pubblica Amministrazione, mentre per impatto indiretto si intende quello generato dai soggetti appartenenti alla catena di valore di Tper, nello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

Alla luce dell’impatto diretto e indiretto è stato stimato il valore indotto.

L’obiettivo finale dell’analisi è stato quello di valutare, a livello diretto, indiretto e indotto, gli elementi Valore Aggiunto, Occupazione, Fiscalità.

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.



### METODOLOGIA DI ANALISI

#### Impatto diretto

Per la valutazione dell’impatto diretto sono stati considerati i dati di Tper e delle sue controllate.

#### Impatto indiretto

Per la valutazione degli impatti indiretti è stato inviato un questionario a un campione selezionato di 500 imprese fornitrici di beni o servizi (su circa 1150 totali), ovvero le imprese con un fatturato nei confronti di Tper superiore a 11.000 euro al netto dell’IVA.

In parallelo, per verificare e completare le risposte ai questionari sono state analizzate le informazioni contenute nei bilanci sociali dei fornitori (dati pubblici) 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.

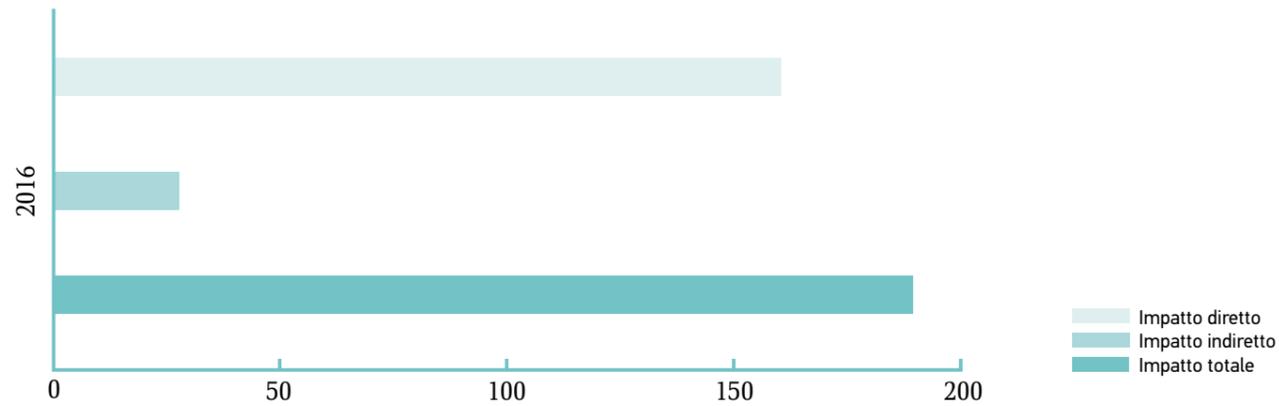
Nell’anno 2016 l’acquisto di materie prime di Tper e Controllate è stato di circa 28 milioni di euro, di cui il 69% ha riguardato gli acquisti destinati al carburante e a seguire i ricambi. Nel visualizzare l’andamento triennale si rileva un decremento progressivo nella spesa di fornitura dei prodotti.

Gli acquisti per la fornitura di servizi di Tper e Controllate è stato di 66 milioni di euro, all’incirca pari al dato del 2015, di cui le percentuali maggiori sono riferibili all’acquisto di tracce ferroviarie (18%), lavorazione, riparazioni e manutenzioni (16%) e a servizi prestati alle controllate (15%). Anche in questo caso, nell’andamento triennale, si rivela un decremento nella spesa di fornitura di servizi, in particolare nel confronto con il 2014.

Impatti su:	Impatti diretti	Impatti indiretti	Impatti indotti
<b>Occupazione</b> Numero di persone occupate	Numero di dipendenti di Tper S.p.A. e controllate	Numero di dipendenti dei fornitori diretti di Tper S.p.A. (prima linea di fornitura)	Dipendenti dei settori economici influenzati da Tper
<b>Valore aggiunto</b> Valore della produzione al netto dei costi esterni	Valore aggiunto generato da Tper S.p.A. e controllate	Valore aggiunto dei fornitori (derivante dalle attività svolte per Tper S.p.A.)	Valore aggiunto dei settori economici influenzati dalle attività Tper
<b>Entrate fiscali</b> Importi versati alla fiscalità (escluso IVA)	Tasse e altre imposte versate da Tper S.p.A. e controllate	Tasse ed altre imposte versate dai fornitori (derivanti dalle attività svolte per Tper S.p.A.)	Tasse ed altre imposte pagate dai dipendenti e dalle aziende dei settori economici influenzati dalle attività di Tper

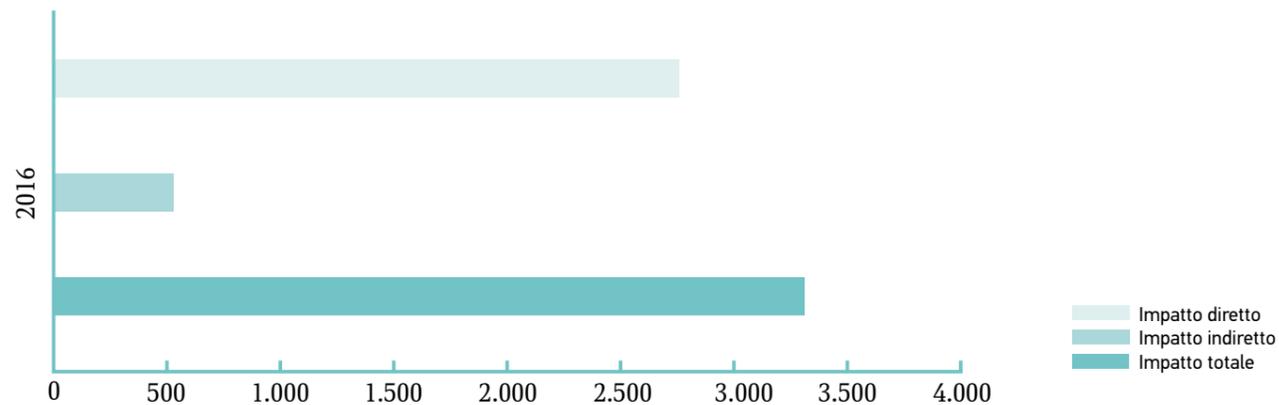
**Valore aggiunto**

VALORE AGGIUNTO	2014	2015	2016
Impatto diretto (euro)	149.085.847	163.691.687	162.860.504
Impatto indiretto (euro)	27.962.568	27.424.149	26.872.033
<b>TOTALE diretto e indiretto (euro)</b>	<b>177.048.415</b>	<b>191.115.836</b>	<b>189.732.537</b>



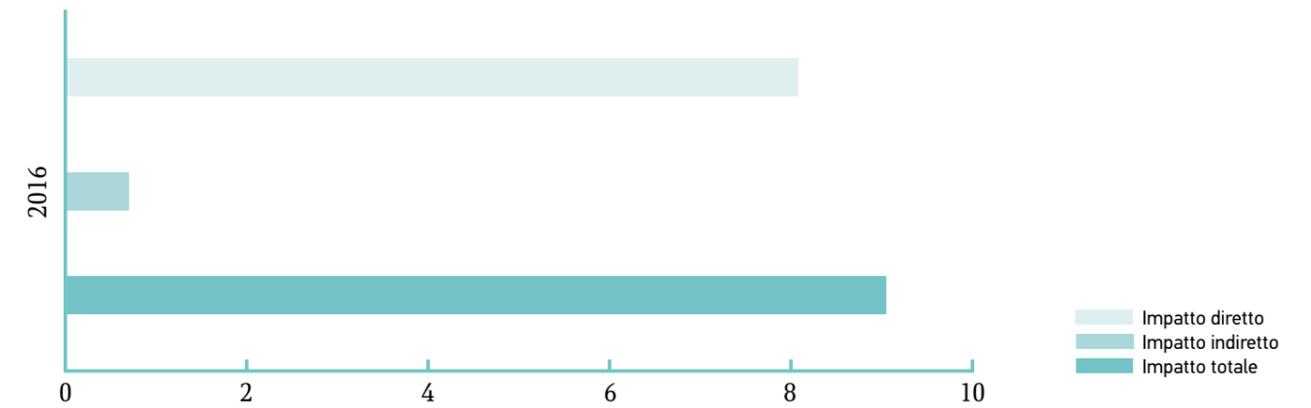
**Occupazione**

OCCUPAZIONE	2014	2015	2016
Impatto diretto (euro)	2.666	2.771	2.779
Impatto indiretto (euro)	607	595	583
<b>TOTALE diretto e indiretto (euro)</b>	<b>3.273</b>	<b>3.366</b>	<b>3.362</b>



**Fiscalità**

FISCALITÀ	2014	2015	2016
Impatto diretto (euro)	9.709.075	10.127.918	8.059.011
Impatto indiretto (euro)	1.439.332	1.411.618	1.383.198
<b>TOTALE diretto e indiretto (euro)</b>	<b>11.148.407</b>	<b>11.539.536</b>	<b>9.442.209</b>

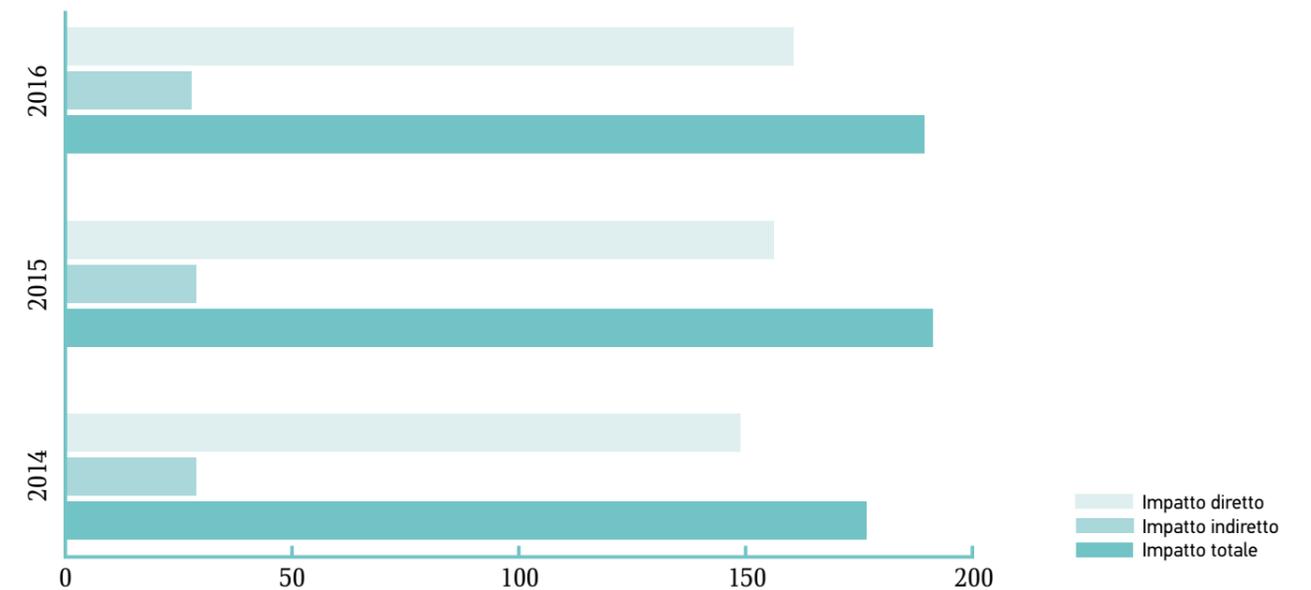


**TREND**

**Valore aggiunto**

Il valore aggiunto generato da Tper e Controllate rivela la capacità industriale di produrre ricchezza e distribuirla ai vari stakeholder. In questo dato le Controllate incidono per il 7%, mentre Tper ha un peso del 93% nella generazione di valore aggiunto pari a 163 milioni di euro.

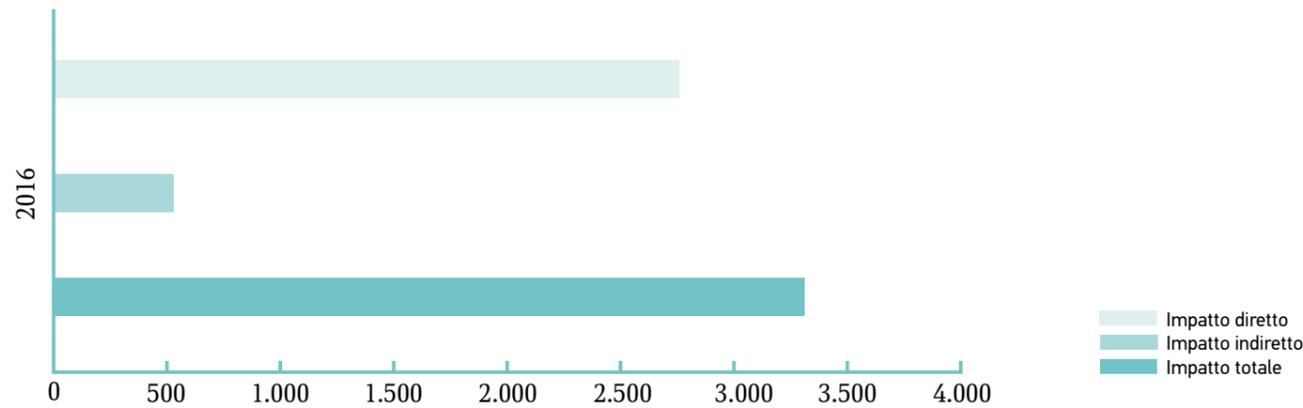
Con riferimento all'impatto indiretto nel 2016 Tper e la prima catena di fornitura hanno contribuito a generare valore aggiunto pari a circa 189,7 milioni di euro, di cui circa €162,9 milioni di euro sono stati generati da Tper e il restante dalle attività svolte per Tper.



**Occupazione**

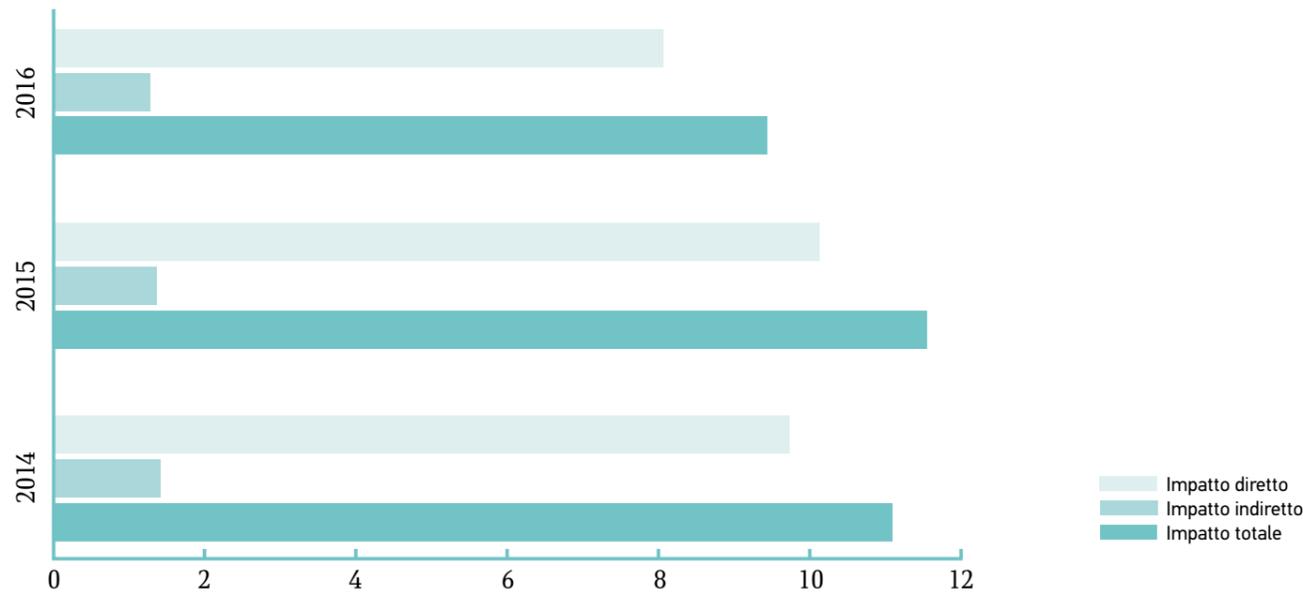
Nell'anno 2016 Tper e Controllate hanno generato complessivamente 2779 posti di lavoro. Il 91% deriva da dipendenti Tper, mentre il restante 9% sono dipendenti delle controllate di Tper. Negli ultimi 3 anni il trend si dimostra crescente, generando un valore positivo in termine occupazionali.

Per quanto riguarda l'impatto indiretto nel 2016 Tper ha influito in termini occupazionali sulla sua catena di fornitura con l'impiego di 583 unità che, aggiunte all'impatto diretto generato per 2779 dipendenti, ha apportato un valore complessivo di 3362 posti di lavoro.



**Fiscalità**

Le entrate fiscali generate da Tper e Controllate ammontano nel 2016 a 8 mln di milioni. L'impatto indiretto è invece pari a 1,4 milioni di euro versati per imposte e tasse.



**IMPATTO INDOTTO E VALORE ESTESO**

Per impatto indotto si intende l'incremento di produzione connesso all'incremento di reddito di cui sono beneficiari coloro che hanno contribuito all'impatto diretto ed indiretto.

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'impatto, è stata fatta una stima prudenziale pari al 5% del valore complessivo diretto e indiretto.

**Impatto indotto su:**

	2014	2015	2016
Valore aggiunto (euro)	8.852.421	9.555.792	9.486.627

	2014	2015	2016
Occupazione (euro)	164	168	168

	2014	2015	2016
Fiscalità (euro)	557.420	576.977	472.110

**In sintesi:**

(si riporta il valore esteso, dato dalla somma dell'impatto diretto, indiretto e indotto)

VALORE ESTESO TPER	2014	2015	2016
Valore aggiunto (euro)	185.900.836	200.671.627	199.219.164
Fiscalità (euro)	11.705.827	12.116.512	9.914.320
Personale (num)	3.436	3.534	3.530



5.

STRATEGIE,  
VALORI E IMPEGNO

## CAMBIA IL MOVIMENTO: UN NUOVO APPROCCIO ALLA MOBILITÀ E ALLO SVILUPPO DELLE CITTÀ E DELLE ABITUDINI

Dal 2011 la Commissione europea, ha previsto l'adozione di iniziative specifiche per costruire un sistema di trasporto competitivo che mira 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 e attenta alle esigenze della popolazione, alla politica ambientale, e alla competitività.

L'obiettivo generale della strategia, entro il 2050, è quello di ridurre la dipendenza dalle importazioni di petrolio e ridurre le emissioni di carbonio da trasporto del 60% rispetto ai livelli del 1990.

Per fare questo, tra gli obiettivi si registra quello di dimezzare l'uso di mezzi-alimentati convenzionalmente nel trasporto urbano entro il 2030, o quello di incentivare l'utilizzo della ferrovia per i viaggi a media distanza.

Altri obiettivi si riferiscono all'impatto in termini sociali della mobilità, ad esempio 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. Per raggiungere tali obiettivi è necessario promuovere 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.

Rispetto a questi obiettivi, Tper sta strutturando la propria azione con l'obiettivo di fornire un significativo contributo per il miglioramento della mobilità urbana ed extraurbana, contribuendo alla riduzione dei consumi da fonti fossili e la conseguente riduzione di emissioni di Co2 e altre sostanze dannose per la salute e l'ambiente, la riduzione della congestione stradale e la possibilità di incidenti, il miglioramento del confort per chi viaggia, infine la garanzia di un servizio sostenibile per tutti, anche per chi non potrebbe permettersi mezzi di spostamento alternativi.

### Maggiore trasporto collettivo e condiviso, minore trasporto privato

<b>Benefit ambientale</b>	↓ Inquinamento atmosferico	↓ Inquinamento acustico	↓ Uso combustibili fossili
<b>Benefit sociale</b>	↓ Congestione del traffico →	↓ Stress	↑ Salute
<b>Benefit economico</b>	↓ Valore proprietà	↑ Produttività lavoro	↓ Costi sanitari

Nell'immagine collettiva consolidata spesso si associa il trasporto pubblico a una scelta di necessità, addirittura a una soluzione di ripiego per chi non può permettersi un'automobile o non ha la possibilità di guidare.

Si tratta di un approccio fortemente basato su un'educazione all'automobile, ma che è utile sfatare, a partire dalla definizione di servizi di qualità ed effettivamente "sostituibili", in grado di portare innanzitutto un beneficio per gli utilizzatori, ma poi anche numerosi benefici al territorio e all'ambiente.

Se da un lato quindi non si deve perdere il valore "sociale" del trasporto pubblico in termini di diritti alla mobilità (per ragioni di carattere economico o fisico), dall'altro è importante avvicinare il servizio alle persone e migliorarne la qualità allo scopo di rendere questa scelta una effettiva opportunità in termini di sicurezza, tempi, comodità, efficacia, comfort.

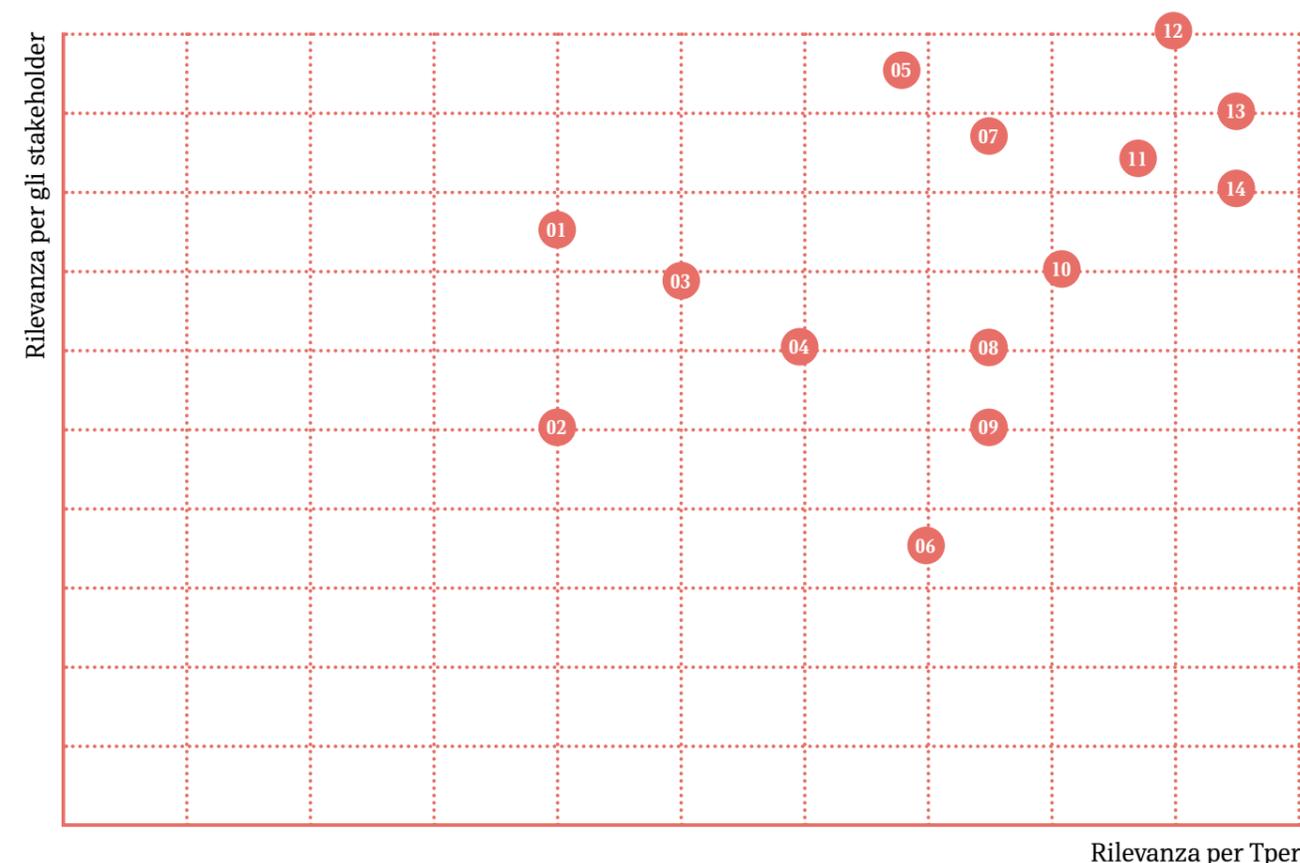
Il miglioramento della sicurezza stradale, anche attraverso l'utilizzo di mezzi pubblici, può consentire inoltre una costante riduzione del numero di incidenti stradali e dei morti e feriti per gli incidenti stessi.

Tper intende fornire il proprio contributo per raggiungere questi obiettivi, anche in termini di comunicazione, per promuovere un immaginario di stile di vita moderno e smart in cui il trasporto collettivo possa diventare la soluzione di mobilità preferibile, intesa non tanto come un obbligo o un ripiego, ma come valida alternativa consapevole, coerente con un approccio moderno, flessibile e innovativo.

### ANALISI DI MATERIALITÀ

Di seguito si propone una mappatura della rilevanza media di singoli aspetti della gestione o dell'impatto sul territorio, prendendo in considerazione l'importanza che lo stesso aspetto ha per Tper e per gli stakeholder.

#### Analisi materialità



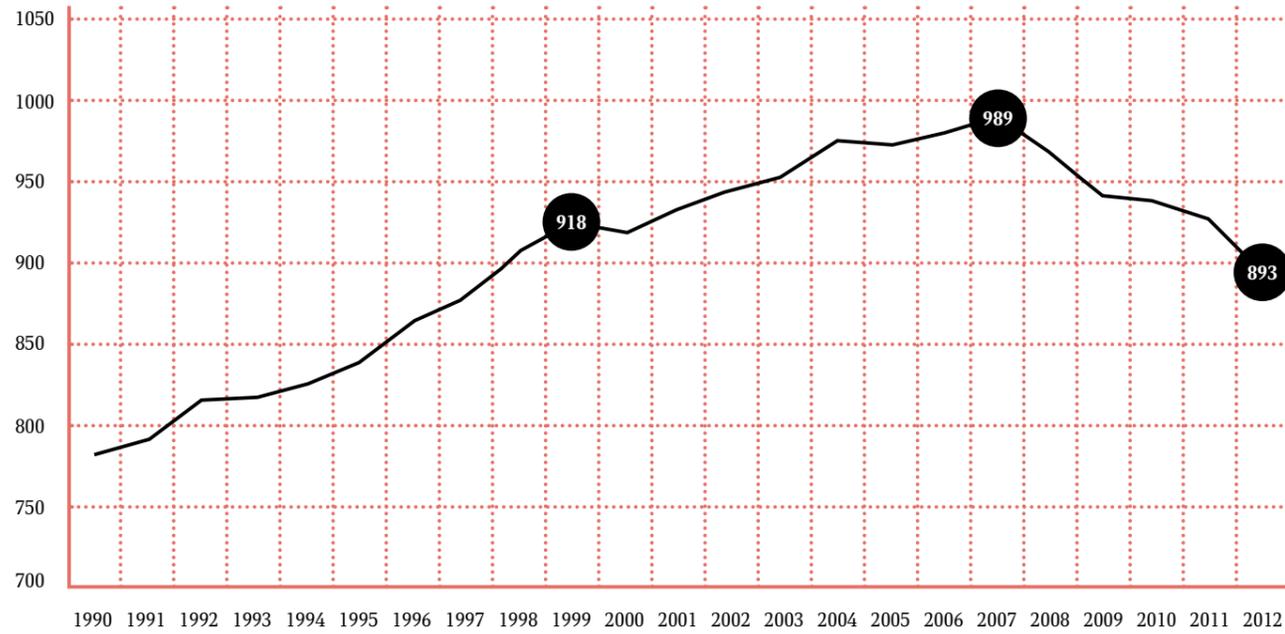
1. Fornitori locali
2. Pratiche approvvigionamento
3. Gestione rifiuti
4. Performance economica
5. Intermodalità
6. Consumi energetici
7. Investimenti comunità locale
8. Concorrenza
9. Immagine - reputazione brand
10. Salute e sicurezza lavoratori
11. Presenza sul mercato
12. Emissioni Co2
13. Sicurezza
14. Qualità servizi

**TPER E LA 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.

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

**Emissioni di gas serra del settore trasporto nel tempo (milioni di T di CO<sub>2</sub> equivalente)**



Fonte Eurostat

**Ripartizione delle emissioni di gas serra nel settore del trasporto (dato 2012)**



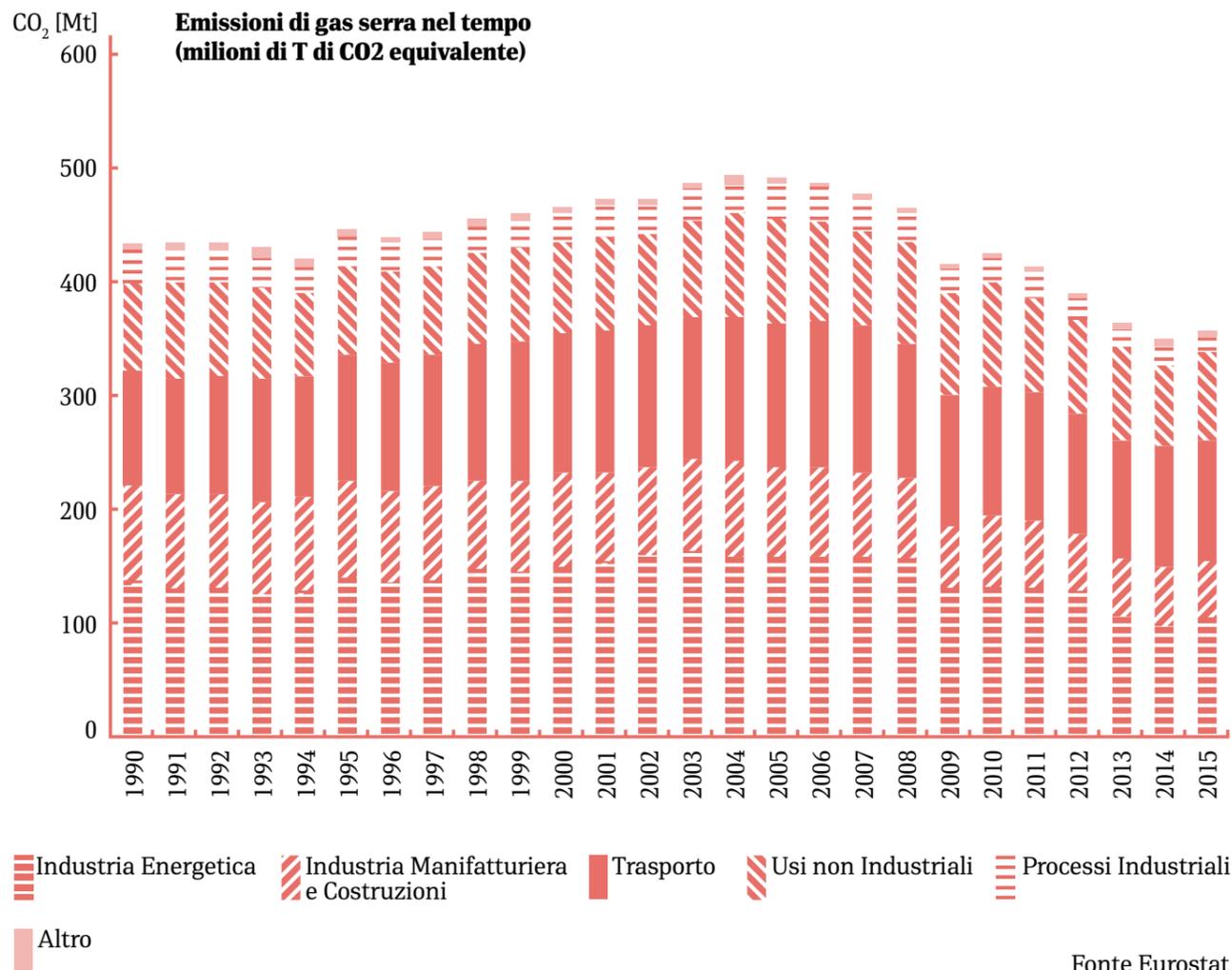
Il trasporto è infatti responsabile di circa il 20% delle emissioni di gas a effetto serra (cosiddetti GHG) dell'UE. Tra il 1990 e il 2007 le emissioni di gas serra del settore sono aumentate del 26,4%, mentre le emissioni in altri settori economici (ad esempio nel settore dell'agricoltura e dell'energia) sono calate. Dal 2007 la crescita delle emissioni di gas serra da parte dei trasporti ha cominciato a rallentare principalmente per ragioni connesse alla minore mobilità in ragione della crisi economica degli anni dal 2008 in poi.

La principale fonte di emissioni di gas serra nei trasporti è il trasporto su strada con una quota di circa il 94%\*. Rispetto ad altri settori dell'economia, la riduzione delle emissioni di gas serra nel settore dei trasporti è stata più bassa. Le emissioni complessive dell'UE sono diminuite del 10,9% dal 2007 rispetto al 9,7% nel settore dei trasporti.

Le cifre delle emissioni di gas serra qui riportate non tengono conto delle emissioni delle acque internazionali e delle vie navigabili internazionali. Tuttavia, le emissioni dei trasporti, compresa l'aviazione internazionale ma esclusi i trasporti marittimi internazionali, si sono ridotte solo del 20,5% rispetto ai livelli del 1990. Bisognerà pertanto adottare strategie strutturali e di rilevante impatto per soddisfare entro il 2050 gli obiettivi internazionali di riduzione dei gas serra (gli obiettivi UE infatti prevedono la riduzione del 60% delle emissioni rispetto ai valori 1990).

È evidente che una delle principali azioni da compiere è la riduzione della quota di viaggiatori che si spostano singolarmente con la propria auto, incentivando scelte alternative di mobilità condivisa o collettiva.

\*Tra il 1990 e il 2012 la quota di ciascuna modalità di trasporto è rimasta pressoché stabile. Tuttavia, a partire dal 2007, sono state osservate riduzioni di emissioni per tutti i modi di trasporto. A breve termine, queste riduzioni sono state più acute per l'aviazione, con una riduzione del 17,2% rispetto al 2007. A lungo termine, le maggiori riduzioni sono state osservate nel trasporto ferroviario, con una caduta del 24,9% dal 2000.



A livello nazionale, secondo l'ultimo NIR (National Inventory Report, dati definitivi riferiti al 2015) il trasporto complessivamente inteso impatta per il 30% sulla produzione di CO<sub>2</sub>, confermando il trend europeo per cui la riduzione di gas serra prodotti nel settore del trasporto è inferiore rispetto agli altri settori misurati nel tempo.

La fonte principale di emissioni è il trasporto su strada di merci e passeggeri, che rappresenta 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). Anche per l'Italia si assiste a un incremento di produzione di gas serra fino al 2007, per poi registrare una riduzione per ragioni legate prevalentemente alla crisi.

Per quanto riguarda la Regione Emilia-Romagna i consumi energetici interni finali hanno seguito in parte l'andamento nazionale. Per il settore trasporti, i dati dell'ultimo bilancio energetico regionale disponibili indicano un consumo finale di circa 3,74 milioni di Tep, su un totale tutti gli usi di oltre 10 milioni di Tep. (Fonte Prit 2025 - documento preliminare)

Come in molte aree della pianura padana, anche in Emilia-Romagna sono frequenti situazioni di superamento dei valori limite per gli inquinanti Ozono, PM<sub>10</sub>, PM<sub>2.5</sub> e NO<sub>2</sub>. Tali condizioni derivano da densità abitativa, industrializzazione intensiva, ma anche dal sistema e dall'intensità di trasporti e sono favorite dalla particolare conformazione geografica.

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

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

In questa situazione è di estrema importanza definire obiettivi connessi all'ottimizzazione del trasporto, principalmente riducendo la mobilità veicolare privata, al miglioramento dell'efficienza e della sicurezza, all'utilizzo di modalità più sostenibili, potenziamento il trasporto collettivo su ferro e gomma, rinnovando il parco circolante, sviluppando la mobilità condivisa, l'innovazione tecnologica, lo sviluppo della logistica e promuovendo 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 e il miglioramento delle infrastrutture stradali (riduzione della congestione) è possibile ottenere un notevole calo delle emissioni di inquinanti atmosferici prodotte dal trasporto stradale.

L'offerta di volumi di servizio importanti praticamente durante tutto l'arco della giornata, ha come rovescio della medaglia il fatto che i depositi generano emissioni già dalle prime ore del mattino e durante il periodo serale/notturno. Per ridurre l'impatto acustico nei siti dove sono presenti abitazioni nelle aree circostanti, sono state effettuate indagini acustiche per individuare le opportune opere di mitigazione.

In funzione dei diversi contesti, sono state installate barriere fonoassorbenti e dove tale intervento sarebbe risultato poco efficace a causa dell'altezza dei palazzi limitrofi, ci si è adoperati attraverso misure organizzative interne o la revisione del servizio per limitare il problema riducendo il numero di mezzi che fa scalo per la notte in questi depositi o che viene avviato e transita in prospicienza delle abitazioni.

Su strada il ricorso 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. 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 dei nuovi investimenti nel parco mezzi completati nel 2016.

Tper ha introdotto tecnologie innovative per ridurre il proprio impatto ambientale, in particolare agendo sul parco veicolare. L'azienda ha infatti 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 un flotta significativa di autobus a metano. Oggi Tper dispone di 3 impianti di rifornimento gas metano (2 a Bologna, 1 a Ferrara) che consentono di rifornire ogni giorno i 267 autobus a metano.

Nel 2016 Tper inoltre ha avviato un progetto per la realizzazione (la cui messa in esercizio è prevista per il 2017) di un innovativo impianto per il rifornimento di autobus alimentati a metano liquido (GNL). Questo particolare carburante consentirà di superare i limiti di autonomia ora esistenti con il metano gassoso (CNG) permettendo l'utilizzo di autobus a metano anche per il servizio suburbano e extraurbano.

Dal gennaio del 2016 Tper ha iniziato l'omologazione e la messa in servizio dei nuovi Crealis, 49 veicoli filo snodati a trazione elettrica, per ora circolanti lungo la rete filoviaria esistente e senza l'attivazione dell'innovativo sistema di guida ottica). Nel 2016, terminati nel 2015 i lavori di completa risistemazione dell'asse Rizzoli Ugo Bassi a Bologna, sono stati avviati i lavori in via Amendola e del nuovo capolinea in Piazza XX Settembre a Bologna ed il completamento del tratto in Comune di S. Lazzaro. Per quanto riguarda il servizio ferroviario anche nel 2015 e nel 2016 è proseguita la messa in esercizio di nuovi elettrotreni che garantiscono l'erogazione di un servizio con standard qualitativi e ambientali nettamente migliori rispetto a quanto avveniva con l'impiego del materiale a gasolio in via di sostituzione.

### I consumi di Tper

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 certificati e godono di autorizzazione che avrà una durata pluriennale.

L'attenzione dell'azienda al consumo di risorse idriche ha fatto in modo che i depositi di maggiori dimensioni siano dotati oltre che di impianti di depurazione delle acque anche di sistemi che ne consentano il riutilizzo. Il dato relativo ai consumi idrici si attesta a 52.710 mc di acqua utilizzata nel 2016, dato in calo rispetto a quello del 2015 (66.584 mc).

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

L'azienda nel 2016 ha prodotto circa 1640 tonnellate di rifiuti, di cui oltre 557 classificate come non pericolosi. Si evidenzia che nel corso del 2016 ben 852 tonnellate di rifiuti prodotti sono rappresentati da autobus avviati alla demolizione nell'ambito del processo di rinnovamento della flotta aziendale. Complessivamente nel 2016 quasi il 90% 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).

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 TPL i consumi energetici complessivi risultano in aumento negli ultimi anni, in quanto il servizio offerto viene progressivamente potenziato. La sfida è aumentare l'efficienza energetica riuscendo a diminuire i consumi di combustibile migliorando comunque il proprio standard competitivo.

### L'impatto diretto e indiretto sull'ambiente

Oltre ai consumi di risorse da parte di Tper, si evidenzia come un'azienda del trasporto pubblico svolga un'attività complessivamente in grado di incidere sull'ambiente per il fatto che propone una modalità di spostamento a minore impatto, sia in termini di quantità di energia utilizzata, sia in termini di Energy mix (considerando il graduale passaggio a fonti più pulite, come il metano e l'energia elettrica), sia considerando l'impatto sul riscaldamento globale, grazie a una minore emissione di CO2, sia infine tenendo conto del minore impatto sulla qualità dell'aria in termini di emissioni di particolato, ossidi di azoto e idrocarburi incombusti.

La scelta verso una modalità di trasporto più sostenibile, basata sul trasporto collettivo (treno, bus, filobus) o condiviso (bike e car sharing) consentirebbe di contribuire in modo significativo al miglioramento nell'utilizzo dell'energia, nella riduzione di CO2 prodotta e nel miglioramento della qualità dell'aria.

La proposta di mobilità di Tper vuole garantire una scelta ambientalmente più consapevole e si intende promuovere una comunicazione e promozione dei servizi orientate alla consapevolezza dei consumatori.

Si ritiene tuttavia che per contribuire in modo significativo ad un cambiamento dello stile di mobilità utilizzato si debba puntare principalmente sulla qualità e sul comfort del servizio, allo scopo di renderlo effettivamente sostituibile a scelte alternative oggi preferite. Di seguito si riporta un esempio in termini di minore impatto ambientale nel caso in cui si preferisca il treno all'auto in spostamenti extraurbani.

Il percorso preso ad esempio è la tratta Bologna – Vignola.

Nel valutare l'impatto unitario, per i treni si è considerato di un dato relativo al riempimento medio, per l'automobile invece si è considerato un utilizzo medio pari a 1,5 persone per auto, che corrisponde al dato medio di riempimento auto europeo (Fonte EcoPassenger).

### Viaggio Bologna Vignola

VIAGGIO BOLOGNA - VIGNOLA (34,5 Km)	TRENO	AUTO	EFFETTO
Chilogrammi di diossido di carbonio	0,68	2,74	gas serra, riscaldamento globale
Litri di carburante (gasolio equivalente)	0,40	1,23	consumo risorse, energie non rinnovabili
Grammi di particolato	0,14	0,26	tossicità per l'uomo
Grammi di ossido di azoto	1,68	11,40	acidificazione, eutrofizzazione
Grammi di idrocarburi non metanici	0,09	0,94	smog estivo, ozono

**Viaggio Ferrara Codigoro**

Tper è in grado di fornire un'ampia disponibilità di scelte di trasporto alternative. Si presenta l'impatto in termini di CO2 prodotta ipotizzando di compiere uno stesso viaggio per lavoro, su una distanza di 42 km (84 considerando andata e ritorno).

VIAGGIO FERRARA - CODIGORO	VIAGGIO A/R		
	CO2 (KG)	COSTO (€)	PARTICOLATO (g)
Moto	7,90	16,8	0,94
Autobus diesel Tper	5,80	4,5	0,94
Car Sharing (Ibrida) Tper	7,06	42,0	-
Treno Diesel Tper	5,04	4,5	0,84
Auto Propria	11,17	42,0	1,34

È possibile verificare il diverso impatto che lo stesso viaggio presenta sull'ambiente a seconda del tipo di mezzo utilizzato.

Il bus presenta emissioni più elevate, ma quasi la metà delle emissioni di un'automobile a parità di percorso.

Nell'esempio presentato si valuta la produzione di CO2 in un percorso extraurbano fra Ferrara e Codigoro.

L'emissione di particolato è più elevata nel caso di utilizzo di un'auto propria, mentre è più bassa per bus e treno.

Anche in termini di impatto sul costo il viaggio tra le due destinazioni appare molto più economico e quindi sostenibile per l'utente nel caso di utilizzo di mezzi pubblici. Nel costo dell'auto propria si tiene conto infatti del costo complessivo medio che include carburante, assicurazione, pulizia, manutenzione e costi d'uso del capitale per il fatto di possedere un'auto propria.

**Viaggio Bologna San Lazzaro di S.**

Si presenta di seguito l'ipotesi di un viaggio una tantum e continuativo su una distanza di 12 km (24 a/r)

VIAGGIO BOLOGNA - SAN LAZZARO DI S.	CO <sub>2</sub>		COSTO		PARTICOLATO	
	VIAGGIO (kg)	ANNO (kg)	VIAGGIO (€)	ANNO (€)	VIAGGIO (g)	ANNO (g)
Bike Sharing Tper	-	-	-	-	-	-
Moto	2,256	496,32	4,80	1.056	0,27	1.415,72
Autobus Diesel Tper	1,656	364,32	1,30	280	0,27	1.415,72
Filobus Tper	1,008	221,76	1,30	280	-	-
Car Sharing (Ibrida) Tper	0	0	12,00	1.584	-	-
Treno Elettrico Tper	1,56	343,2	1,30	280	-	-
Treno Diesel Tper	1,44	316,8	1,30	280	0,24	1.267,20
Auto Propria	3,192	702,24	12,00	2.640	0,38	2.022,45

Si può verificare che, oltre alla bici che non produce impatti ambientali, ma che probabilmente non è utilizzata per spostamenti di questa estensione, il mezzo con minore emissioni di CO2 è il filobus elettrico.

Il filobus non opera al momento su questa tratta, anche se ne è prevista la prossima attivazione nell'ambito del progetto Crealis. Al momento infatti sono state predisposte le infrastrutture necessarie (bifilare, sottostazioni elettriche).

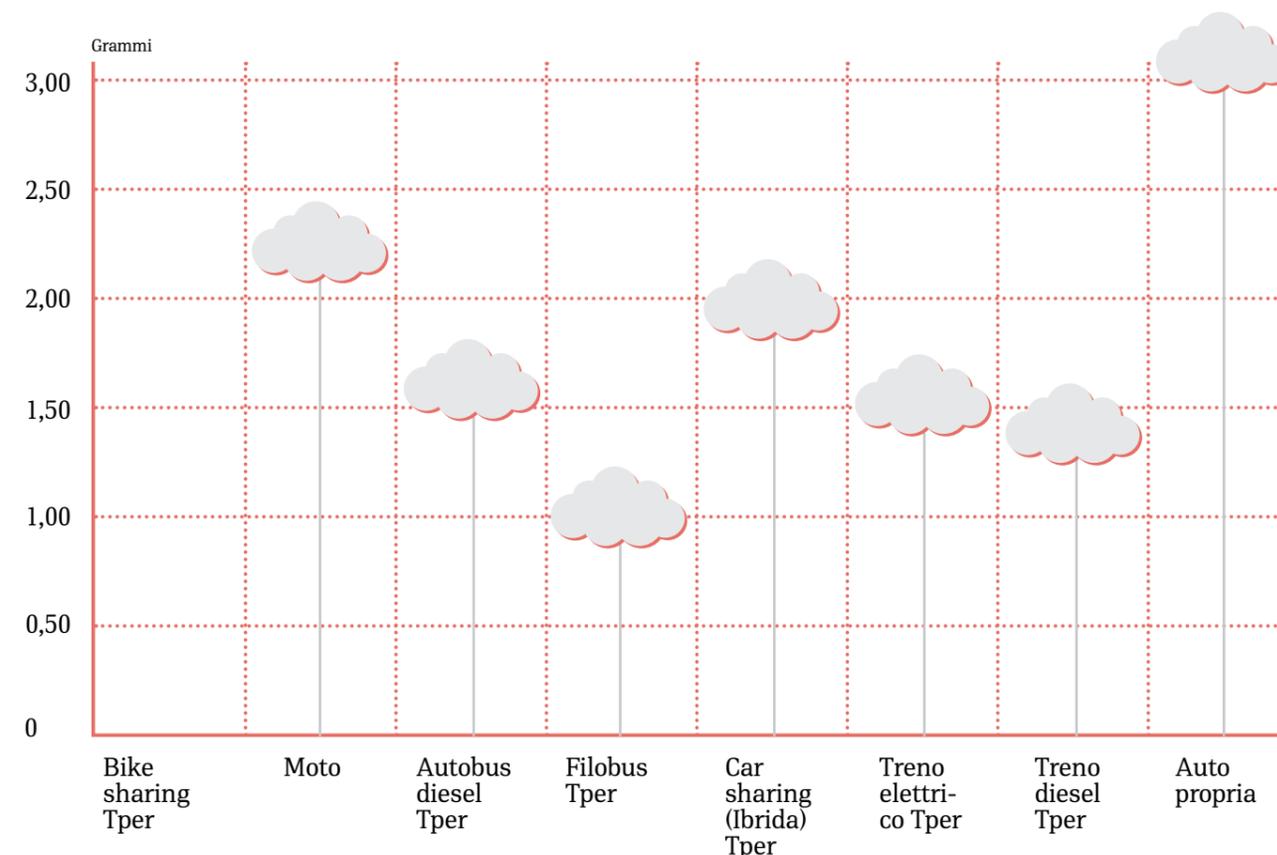
Dopo il filobus i mezzi con minori emissioni sono auto elettrica e treno.

Proprio il maggiore utilizzo di filobus elettrici come mezzo di trasporto è stata una delle scelte di Tper per l'ambiente. Ai 55 filobus già esistenti si sono aggiunti 49 Crealis Neo, per la cui attivazione negli anni precedenti sono stati ultimati i lavori di necessario adeguamento stradale (in particolare ristrutturazione di via Rizzoli e via Ugo Bassi).

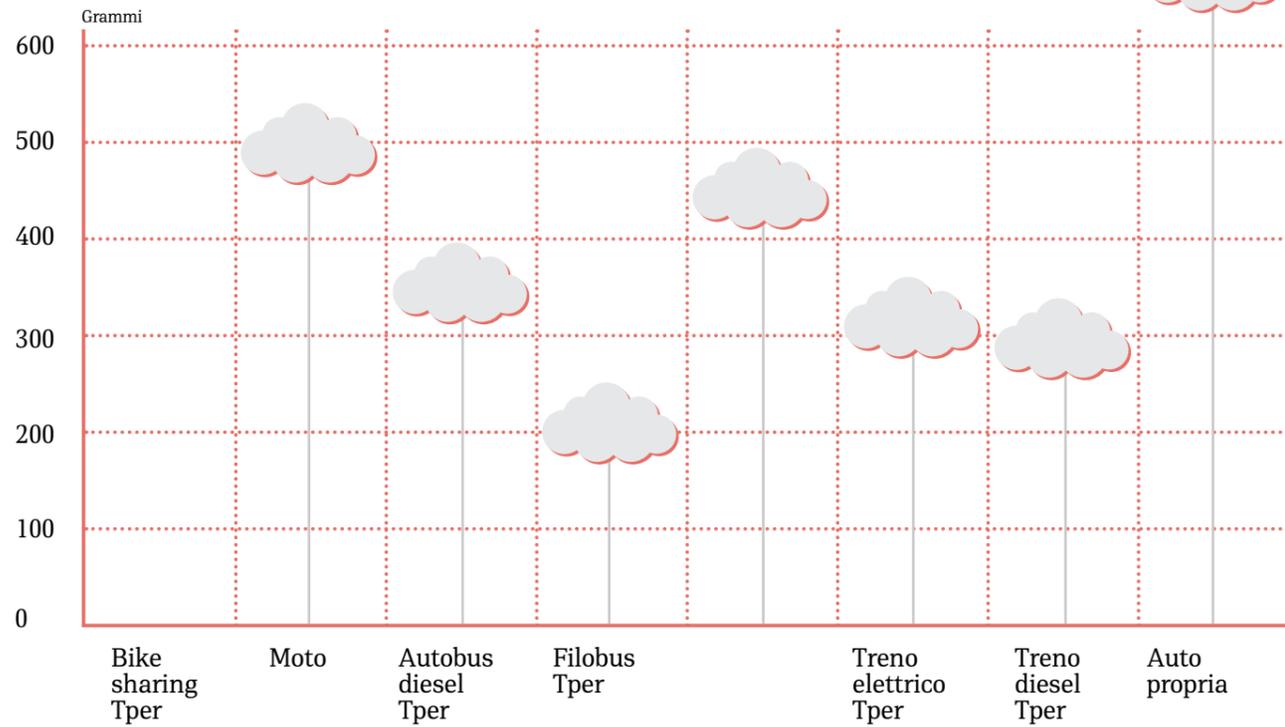
In termini di impatto sul costo, si evidenzia come il costo complessivo di una singola tratta abbia lo stesso impatto (1,30 euro) se si utilizzano in modo indifferenziato i mezzi di trasporto urbano, mentre ha un costo superiore (9 euro) se si considera l'utilizzo dell'auto propria o il ricorso al car sharing. Con riferimento all'utilizzo dell'auto propria si tiene conto del costo complessivo medio che include non solo il costo del carburante ma anche quello di assicurazione pulizia e manutenzione, oltre che, pro quota, del costo patrimoniale di possedere una vettura di proprietà.

È evidente l'impatto del trasporto collettivo sul costo complessivo del servizio. Per il car sharing, laddove si preferisca il trasporto individuale, il costo unitario a km è più basso nel caso in cui si utilizzi il mezzo per un periodo più lungo.

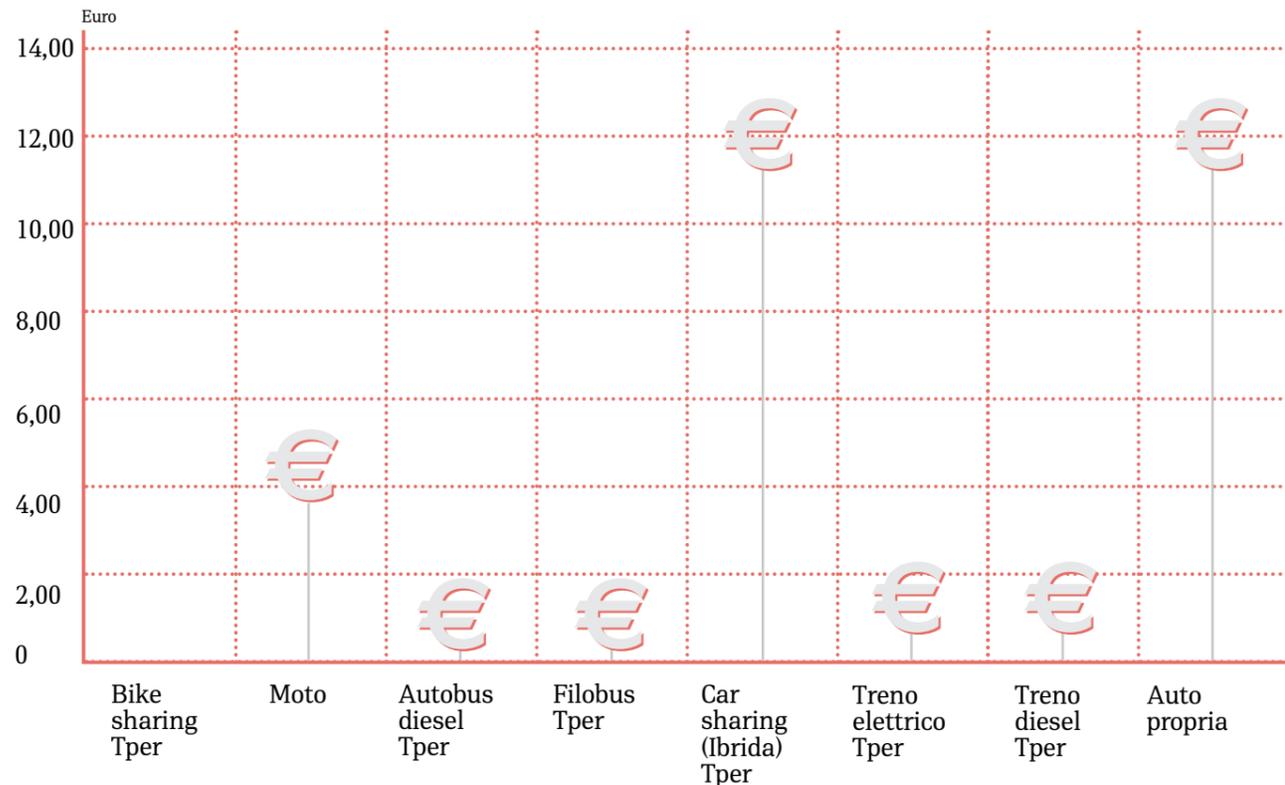
Per il bike sharing il servizio "c'entro in bici" è gratuito.

**Produzione CO2 - viaggio andata/ritorno Bologna - San Lazzaro di S.**

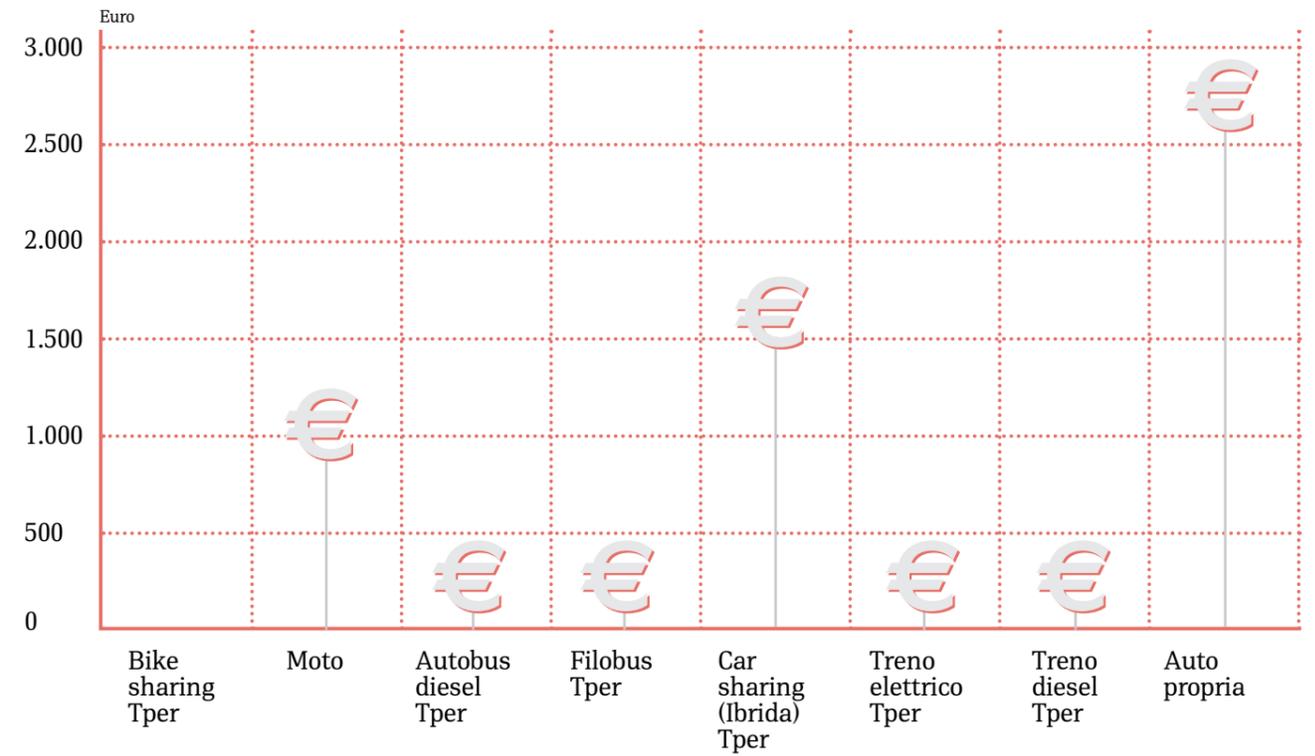
**Produzione CO2 anno lavorativo Bologna - San Lazzaro di S.**



**Costo - viaggio andata/ritorno Bologna - San Lazzaro di S.**



**Costo anno lavorativo Bologna - San Lazzaro di S.**



**Strategie per lo sviluppo**

Rispetto agli obiettivi di riduzione della congestione stradale, 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 negli ultimi anni avviato una serie di strategie volte a sviluppare il servizio in termini di innovazione e miglioramento del comfort.

Con riferimento all'utilizzo dei mezzi pubblici, in alternativa all'uso di veicoli di proprietà, sono stati avviati investimenti volti a rinnovare il parco mezzi, in modo da rendere il viaggio più confortevole e comodo.

Si è cercato inoltre di garantire pulizia, puntualità e una frequenza congrua rispetto alle specifiche tratte, inoltre si è ampliata l'offerta di soluzioni alternative ai mezzi di proprietà attraverso le soluzioni del car sharing o del bike sharing.

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 come la possibilità di caricare le biciclette in treno per gli spostamenti fra le diverse città, o l'ulteriore abbattimento delle barriere architettoniche per le persone a ridotta mobilità.

Su tutti i mezzi si è cercato di garantire, attraverso la maggiore presenza di controlli del personale polivalente, una sensazione di maggiore sicurezza, mentre le pulizie a bordo mezzi hanno contribuito a migliorare la sensazione di maggiore qualità percepita durante la permanenza a bordo. L'utilizzo dell'innovazione nelle modalità di acquisto dei titoli di viaggio e le campagne di promozione e informazione sul servizio hanno l'ulteriore scopo di far conoscere e incentivare l'utilizzo delle soluzioni di trasporto pubblico (treni o bus) o condiviso (auto o bici).

L'acquisto di nuovi mezzi, peraltro previsto anche per il servizio di bike sharing, ha l'obiettivo non solo di migliorare la gradevolezza del viaggio, ma soprattutto di incidere positivamente sulla riduzione delle sostanze inquinanti e su una minore produzione di CO2.

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

Attraverso le indagini di qualità e la sempre più spinta misurazione degli accessi sarà infine possibile progettare ed erogare un servizio sempre più 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.

### **SOSTENIBILITÀ ECONOMICA**

La sostenibilità economica del trasporto pubblico è un aspetto cui Tper ha dedicato la necessaria attenzione in un contesto di trasferimenti statali esigui e decrescenti. Fare impresa pubblica significa al contempo garantire la tutela del patrimonio, la salvaguardia degli asset, il miglioramento continuo dell'efficienza dei servizi, ma anche proiettare la propria attività nel futuro, con l'idea di migliorare la vita delle persone e creare ricchezza, innovazione e sviluppo senza perdere di vista il ruolo di impresa. Per garantire entrambi gli obiettivi, ovvero l'economicità e lo sviluppo, Tper si preoccupa innanzitutto di mantenere una situazione economico-finanziaria in equilibrio, di ricostruire e rinnovare il proprio patrimonio e di ricercare nuovi margini di efficienza, da utilizzare poi per investire in nuove tecnologie e in innovazione.

Nella definizione dei dati contabili si applicano i principi di prudenza, competenza, separazione, costanza, prevalenza della sostanza sulla forma previsti dal codice civile.

### **SOSTENIBILITÀ SOCIALE: L'IMPEGNO DI TPER NELLE COMUNITÀ IN CUI OPERA**

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 Tper e 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 o addirittura gratuità nei confronti di soggetti che non sono in grado di acquistare il normale titolo di viaggio. I minori introiti derivanti da tali agevolazioni sono comunque compensati da risorse pubbliche e sono contabilizzati all'interno del bilancio nella voce copertura costi sociali.

Per tener conto delle esigenze sociali più tipiche sono previste tariffe agevolative per chi ha meno di 27 anni o più di 70.

Nei comuni di Bologna, Casalecchio e San Lazzaro di Savena l'uso del bus è gratuito per i giovanissimi studenti delle scuole elementari (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 agevolazioni che riducono ulteriormente il costo della singola corsa (biglietto giornaliero, city pass, eco pass, abbonamenti mensili e annuali).

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

I contratti di servizio oggi applicati prevedono periodici adeguamenti tariffari. Sia a Bologna sia a Ferrara nel 2013 è stata definita una tariffa di corsa singola urbana per il triennio successivo pari a 1,30 euro, lasciando invariati gli abbonamenti mensili e annuali, per aumentarne le vendite e fidelizzare i passeggeri. Nessun ulteriore aumento è stato effettuato nel 2016.

A Bologna e a Ferrara esiste, inoltre, la piena integrazione tariffaria per i servizi gestiti da Tper su gomma e su rete Fer, così come nei bacini Seta di Modena e Reggio Emilia con biglietto SETA.

Infatti il sistema di tariffazione regionale integrata "Mi Muovo" consente l'utilizzo di un unico titolo di viaggio sui servizi TPB su gomma e sulle linee ferroviarie su rete di proprietà regionale.

Il progetto prevede l'utilizzo di titoli di viaggio magnetici e a microchip in tutto il territorio regionale e la suddivisione del territorio in zone ai fini del controllo della tariffa, che si determina in base al numero di zone attraversate durante il viaggio. È in divenire il percorso concordato con le istituzioni per l'integrazione tariffaria.

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

### **Sicurezza per gli over 65**

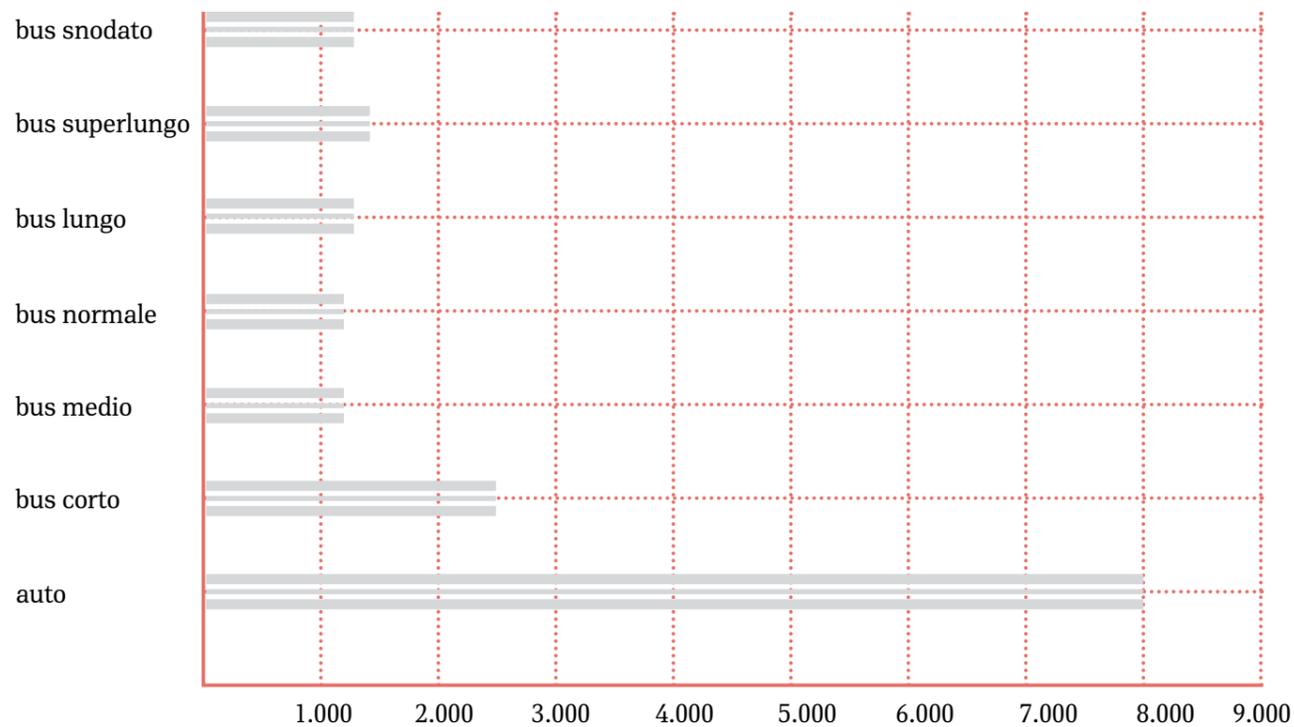
Insieme alla multiutility di servizi Hera e al Comune di Bologna Tper promuove una polizza per gli ultrasessantacinquenni residenti nel territorio comunale di Bologna, con cui sono assicurati beni in denaro, valori, oggetti personali, vestiario, gioielli oggetto di scippo, rapina, estorsione, furto con destrezza, furto conseguente ad infortunio o malore dell'assicurato, furto con scasso nella dimora abituale, anche in presenza dell'assicurato o dei suoi familiari.

La polizza – che prevede la copertura massima di 100 euro per sinistro, elevato a 500 nel giorno di ritiro della pensione - copre così anche il caso in cui l'evento avvenga su autobus e filobus.

Il coinvolgimento dei cittadini over 65 si attua attraverso assemblee organizzate nelle sedi dei Quartieri e nei centri sociali, con il supporto delle organizzazioni sindacali e di personale Hera e Tper, nel corso delle quali viene illustrata la polizza assicurativa e le relative garanzie.

### **Congestione stradale**

Quando il flusso veicolare (traffico) è superiore alla capacità della strada si generano situazioni di congestione, che principalmente si evidenziano con un utilizzo di spazio sproporzionato rispetto alla capacità della strada, e quindi con la formazione di code. Anche ipotizzando di utilizzare l'auto al completo (5 persone) e i bus secondo una capienza media rispetto a ciascun tipo di categoria, ecco l'impatto rispetto all'uso di un mezzo pubblico.

**Strada occupata (metri) per trasportare per 1 Km 10.000 persone**

Sono state considerate alcune delle categorie di Bus utilizzate da Tper

**Incidenti stradali**

A fine 2016 l'Istat ha reso disponibili i dati definitivi sugli incidenti stradali che aggiornano i dati provvisori diffusi a luglio dello stesso anno. Il report è stato definito sui dati consuntivi 2015, anno in cui si sono verificati in Italia 174.539 incidenti stradali con lesioni a persone, che hanno provocato 3.428 vittime (morti entro il 30° giorno) e 246.920 feriti. Per la prima volta dal 2001 si è registrato un aumento delle vittime della strada (+1,4% sull'anno precedente) mentre rallenta, ma non si ferma, il calo di incidenti (-1,4% su anno) e feriti (-1,7%).

Il 2015 è segnato da un aumento delle vittime di incidenti stradali anche nella Ue28 (1,6% in più del 2014): complessivamente, sono state 26.311 contro 25.896 del 2014.

Nel confronto fra il 2015 e il 2010 (anno di benchmark della strategia europea per la sicurezza stradale) i decessi si sono ridotti del 16,7% a livello europeo, come in Italia. Ogni milione di abitanti si contano 52 morti per incidente stradale nella Ue 28 e 56 nel nostro Paese, che si colloca al 14° posto della graduatoria europea, dietro Regno Unito, Spagna, Germania e Francia.

Anche i feriti gravi risultano in aumento nel 2015: sulla base dei dati di dimissione ospedaliera, sono stati quasi 16 mila contro i 15 mila del 2014 (+6,4%).

A pesare sul dato italiano hanno contribuito gli aumenti di mortalità registrati su autostrade e raccordi (+6,3%) e strade extraurbane (+2,0%) in lieve diminuzione, invece, la mortalità su strade urbane (-0,2%). Fanno eccezione i grandi Comuni, per i quali, nel complesso, il numero di morti nell'abitato aumenta dell'8,6%.

L'aumento delle vittime di incidenti stradali registrato nel 2015 ha riguardato in particolare modo i motociclisti (773, +9,8%) e i pedoni (602, +4,1%). Risultano in calo gli automobilisti deceduti (1.468, -1,5%) così come i ciclomotoristi (105, -6,3%) e i ciclisti (251, -8,1%).

Tra i comportamenti errati più frequenti, sono da segnalare la guida distratta, la velocità troppo elevata e il mancato rispetto della distanza di sicurezza (nel complesso il 38,9% dei casi). Le violazioni al Codice della Strada più sanzionate risultano, infatti, l'eccesso di velocità, il mancato utilizzo di dispositivi di sicurezza e l'uso di telefono cellulare alla guida.

**Tper e la sharing economy**

La mobilità rappresenta uno degli elementi cruciali con cui le città e i territori affrontano la sfida ambientale e uno dei possibili strumenti per minimizzare l'impatto ambientale è lo sviluppo della mobilità elettrica.

Al contempo l'economia della condivisione, cosiddetta sharing economy, sta influenzando i comportamenti dei consumatori, sia in un'ottica di risparmio sia come approccio di consumo, sempre più "social" e meno individuale.

Attraverso la disponibilità di auto in sharing Tper è in grado di offrire un servizio che va proprio nella direzione di condividere un servizio di qualità, peraltro consentendo l'accesso anche nelle aree normalmente a traffico limitato, garantire un ridotto impatto ambientale, infine consentire l'accesso a questo tipo di veicoli anche a chi non può permetterselo o ha fatto la scelta di non acquistare un mezzo proprio.

**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.

Proprio in seguito a un concorso organizzato presso le scuole elementari è stato identificato il nome "Emilio" per il filobus Crealis di Tper.

**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 metropolitanici 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.

**Abbonati**

Tper premia la fedeltà dei propri abbonati con il concorso Valida e Vinci. Per partecipare è sufficiente validare il proprio abbonamento all'accesso sui mezzi TPER ed essere iscritti al Web Club TPER.

**Anziani**

Tper ha sottoscritto un Protocollo di intesa per la realizzazione di una polizza Over 65 a risarcimento danni per furti e borseggi a bordo bus, insieme a UNIPOL, Hera, Comune di Bologna, rappresentanze sindacali confederali e dei pensionati.

**“Porte aperte” ai cittadini:**

L'azienda ha mantenuto la possibilità per l'utenza di conoscere direttamente le attività che sorreggono la normale erogazione del servizio di trasporto.

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

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

**Il supporto alla vita associativa e culturale delle città**

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

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

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

**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.

Nel 2016 Tper ha stabilito di dotare di una doppia denominazione alcune fermate, per richiamare il Museo, il Teatro o il centro di interesse culturale o istituzionale presente nelle vicinanze.

Tra le fermate che hanno una doppia denominazione si cita Opificio Golinelli, Mast, Teatri di Vita, Mambo, Genus Bononie, AVIS, Piazza dei Colori.

**Altre iniziative**Iniziative Culturali

- > "Al posto giusto": iniziativa promossa da MIBACT, Comune di Bologna e Tper in memoria di Rosa Parks, con la compagnia teatrale Cantieri Meticci che recita alcuni brani a bordo di 4 linee Tper;
- > "Street Art": in occasione di una mostra organizzata da Genus Bononie sui graffiti, Tper ha dato la disponibilità di “graffitare” alcuni mezzi che nel giro di pochi mesi sarebbero stati avviati alla rottamazione;
- > Card Musei: collaborazione con il Comune di Bologna per la promozione della nuova Card
- > "Contro il bullismo, per l'uguaglianza e l'Integrazione": Collaborazione con Associazione Nuovamente e consegna Gadget Tper come premio per i laboratori didattici realizzati con gli studenti delle scuole di Bologna

Eventi e manifestazioni

- > Partecipazione a MIPIM - the world's leading property market, evento che coinvolge i principali attori internazionali e locali per la valorizzazione del patrimonio, anche attraverso il settore del trasporto
- > Partecipazione alla Settimana Europea della Mobilità 2016
- > Partecipazione a FaRete 2016, Meeting Point di imprese per sviluppare collaborazioni ed eccellenze

Altri eventi e manifestazioni

- > Partecipazione all'evento "Per non dimenticare - 2 Agosto 1980", dove Tper ha ricevuto una formella dedicata all'autobus che diventò ricovero e mezzo di trasporto salme
- > Partecipazione al Festival Francese 2016
- > Partecipazione all'evento di sensibilizzazione Race for the Cure 2016 di Komen, associazione che si occupa della lotta contro i tumori al seno

Concorsi

- > "Think green, be creative": Concorso rivolto a giovani designer per l'ideazione della grafica per l'allestimento delle auto destinate al Car Sharing

Collaborazioni

- > Disponibilità spazi ex Biglietteria Re Enzo in Piazza Maggiore per l'Associazione Avvocato di strada, attività di vendita per beneficenza
- > Prosecuzione nelle attività previste all'interno dei Patti di Collaborazione tra cittadini e Amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani
- > Collaborazione con Cooperativa LaiMomo, impegnata nell'accoglienza dei richiedenti asilo e nella gestione in emergenza su incarico della Prefettura di Bologna,
- > Partnership nel Progetto SPAR - Campagna 2016 di Bologna Cares, che ha portato all'identificazione di una nuova soluzione per l'approvvigionamento più comodo ed efficace dei titoli di viaggio
- > Concessione di spazi personalizzati ad associazioni riconosciute e di elevato profilo per attività di sensibilizzazione e raccolta fondi (AIL, ANT, KOMEN).

## L'INNOVAZIONE

Tper ha intrapreso un percorso di applicazione diffusa delle nuove tecnologie informatiche in un'ottica di sempre maggiore attenzione al cliente e di sviluppo dei moderni 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 intrapreso negli ultimi anni in campo digitale e nei processi di dematerializzazione dei titoli di viaggio sta cominciando a dare sensibili risultati ad ampio raggio in termini di operatività e di soddisfazione dell'utenza.

### 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 smartfone, 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.

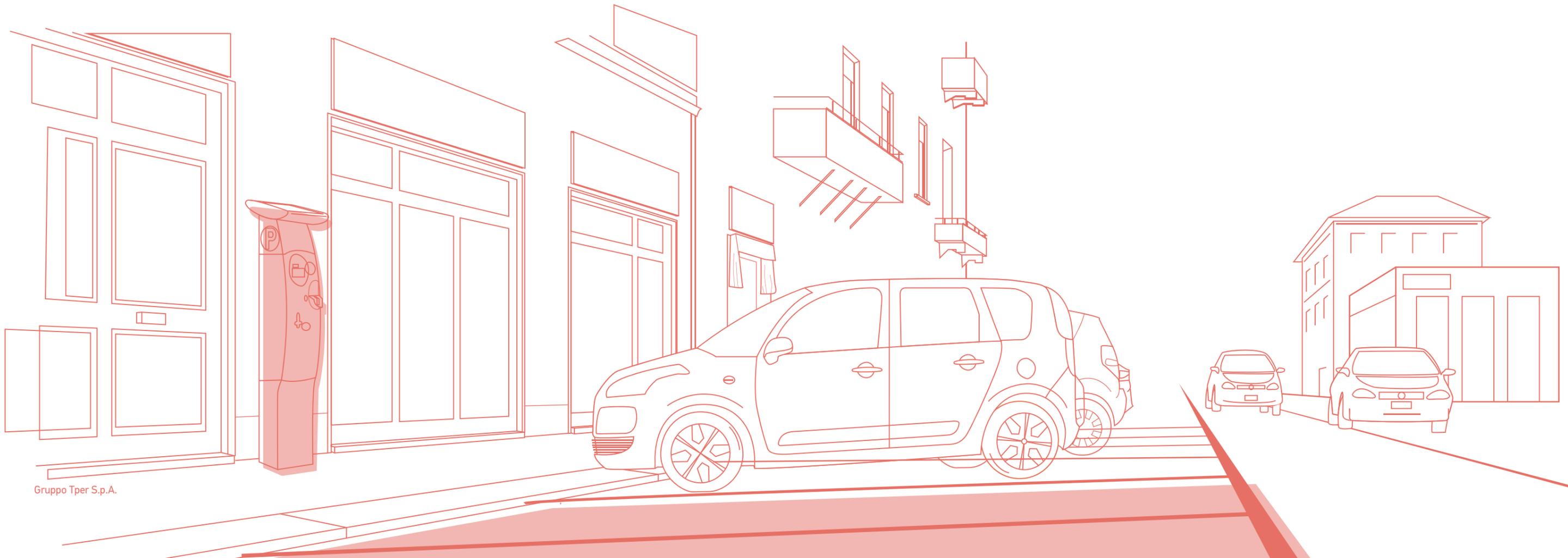
### 10 app

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 a queste domande 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.

### 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 [www.Tper.it/app](http://www.Tper.it/app) che raccoglie le attuali 10 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.



**Tper e le smart cities**

L'Index 2016 "Italia Smart", stilato da Ernst&Young, ha decretato Bologna come città più smart d'Italia. Tra gli oltre 300 indicatori valutati per stilare la classifica tra i 116 capoluoghi italiani - oltre ai servizi di car e bike sharing, anch'essi nel novero delle competenze Tper - c'è anche l'utilizzo degli open data e delle app per i servizi ai cittadini, a cui Tper ha dato il proprio contributo. Oltre alle app sul servizio di bus, sul sito di Tper sono reperibili le informazioni su tutte le applicazioni mobili dei diversi gestori che consentono il pagamento della sosta in città attraverso l'uso della telefonia. Le applicazioni mobili hanno consentito a Tper di ampliare la portata delle informazioni e di integrare in modo "smart" e interattivo i servizi che già fornisce all'utenza e che sono anch'essi oggetto di azioni di sviluppo e implementazione.

**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 aggiungeranno nel corso del 2017 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, ora sono disponibili anche su web sul sito di Tper, alla pagina dedicata ai servizi in tempo reale della sezione Percorsi e Orari.

Il dato medio di richieste di informazioni Hellobus con questa modalità si attesta tra le 1500 e le 2000 al giorno.

**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 8.200 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 ogni giorno è visitato mediamente da 13.000 persone.

**Sui parcometri di Bologna un QR Code che dice tutto**

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

**Acquisto e ricarica titoli di viaggio**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 ed Intesa San Paolo. Nell'ultimo anno sono state effettuate oltre 10.000 ricariche "dematerializzate" con bancomat, 13.000 col sito web e 6.000 nell'ambito dei contratti di mobility management con aziende convenzionate.

Servizio web acquisto biglietti Aerobus

Anche in tema di mobile ticketing si stanno sviluppando realizzazioni, alcune delle quali già in essere.

Oggi, ad esempio, il biglietto per il servizio BLQ Aerobus di Bologna, che collega la Stazione Ferroviaria Centrale all'Aeroporto Marconi, può essere acquistato sul web, ricevendo un titolo di viaggio in tecnologia "QR Code" che viene convalidato dall'autista. Il titolo QR\_code può essere utilizzato solamente sulla linea BLQ. Lo stesso titolo di viaggio 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.

**Una finestra sul mondo Tper: la tecnologia a servizio del lavoro per migliorare i servizi e le risposte all'utenza**Verifica dei titoli di viaggio: oggi è più facile pagare una sanzione

Su tutto il servizio di trasporto Tper, sia su gomma che ferroviario, la verifica dei titoli di viaggio è effettuata oggi con un applicativo su tablet; l'emissione delle sanzioni è completamente elettronica e anche la riscossione diretta da parte del verificatore può essere fatta tramite un terminale POS. Nel corso del 2016 per scelta dell'utente sono state pagate oltre 7500 ammende all'atto della verifica in modalità POS (con carta di credito o bancomat), in riduzione rispetto allo scorso anno in linea con la riduzione dell'evasione.

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.

Gestione dei reclami: dimezzati i tempi di risposta

Nei mesi scorsi è stato adottato un sistema elettronico di gestione delle segnalazioni e dei reclami dei servizi di bus Tper operante con un work-flow in grado di garantire tempi certi di evasione delle pratiche. Avendo eliminato la gestione cartacea, i tempi di risposta sono oggi attestati a 14 giorni medi dal ricevimento del reclamo, un termine molto contenuto rispetto al passato e agli standard previsti nella carta dei servizi che prevedono risposte entro i 30 giorni.

### Applicazioni di ausilio al personale operativo dei servizi di bus e treni

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.

## LA TRASPARENZA

A seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 33/2013, avente ad oggetto il «Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni», Tper si è impegnata a dare attuazione al principio di trasparenza, intesa come accessibilità delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività aziendali.

Tper, in applicazione della Legge 190/2012, avente ad oggetto le “disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”, ha adottato il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione 2015-2017 in coerenza con il Piano nazionale anticorruzione e con le delibere Anac.

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato il “Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016”, disponibile sul sito internet aziendale e creando, come previsto sia dal Decreto Legislativo 33/2013 sia dalla Legge 190/2012, una sezione del sito di Tper denominata “Amministrazione trasparente”, che è oggetto di aggiornamento in ragione dell'evoluzione della normativa.

A questo fine il Direttore della società è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione quale Responsabile per la prevenzione della corruzione e per la Trasparenza.

Per garantire la strutturazione di adeguati processi di controllo interno è stata avviata la funzione Internal Audit, che ha redatto la prima relazione nel 2014. Il piano di audit del primo anno è stato orientato all'area “Amministrazione, finanza e controllo”, in quanto funzione che ricopre il ruolo centrale nell'ambito delle attività di rendicontazione e comunicazione dei risultati aziendali. L'attività ha avuto come obiettivo la definizione di una reportistica adeguata a fornire le informazioni necessarie all'attività di controllo anche del Consiglio di amministrazione e all'individuazione di ambiti di miglioramento. Il punto di partenza è stata l'analisi della reportistica adottata dalla società, che è stata rivista sia come contenuti sia come processo di produzione, coinvolgendo il management aziendale.

## LA CRESCITA SOCIALE

### **IL PRESIDIO DELL'ETICA E DELLA LEGALITÀ**

Tper è impegnata fin dalla propria nascita nel definire un insieme di strumenti che contribuiscano a creare un presidio e una cultura diffusi in materia di etica e legalità. La società ha adottato fin dalla sua nascita il Codice Etico, che esprime i valori e le responsabilità etiche fondamentali che Tper segue nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, individuando il complesso di diritti, doveri e responsabilità che la Società assume nei confronti di coloro con i quali interagisce nello svolgimento della propria attività.

Inoltre il Consiglio ha deciso di adottare il “Modello di organizzazione gestione e controllo” (MOG) finalizzato a dare applicazione alle prescrizioni del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231.

La Società ha portato avanti l'iter per l'adozione di quanto previsto dal Decreto 231 e un'attività di sensibilizzazione al rispetto del Codice Etico di comportamento, sia verso il personale sia verso i terzi che entrano in contatto con la Società, predisponendo una sezione dedicata nella intranet e nel sito aziendale.

È stato infine costituito un Organismo di Vigilanza incaricato di verificare l'osservanza e aggiornamento del modello citato. Si sono svolti momenti formativi che hanno interessato il management e i quadri della società su questi temi.

### **IL RISPETTO DELLE REGOLE**

#### **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 e promuovere la cultura del trasporto pubblico come bene comune da utilizzare nel rispetto delle regole e con senso civico.

Per contrastare l'evasione Tper ha proseguito anche nel 2016 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.

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

- > regolarità del titolo (2012)
- > rispetto degli altri passeggeri e ruolo del verificatore (2013)
- > percorso di salita e discesa e validazione obbligatoria (2014)
- > ampliamento progetto al settore ferroviario e coinvolgimento autisti (2015)
- > introduzione dei tornelli (2016).

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

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

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

Grazie alle attività di formazione e alla diffusione di una cultura positiva improntata alla collaborazione, il rapporto tra sanzioni emesse e ricorsi ricevuti è comunque diminuito dall'inizio della campagna del 15%. Un'apposita indagine di Mystery Client per analizzare il comportamento dei verificatori nei confronti della clientela ha dato esito positivo, con un voto complessivo pari a 6,7 e giudizi estremamente negativi limitati ad una quota marginale (4%).

Il numero di validazioni giornaliere supera le 200.000.

### IO VADO E NON EVADO

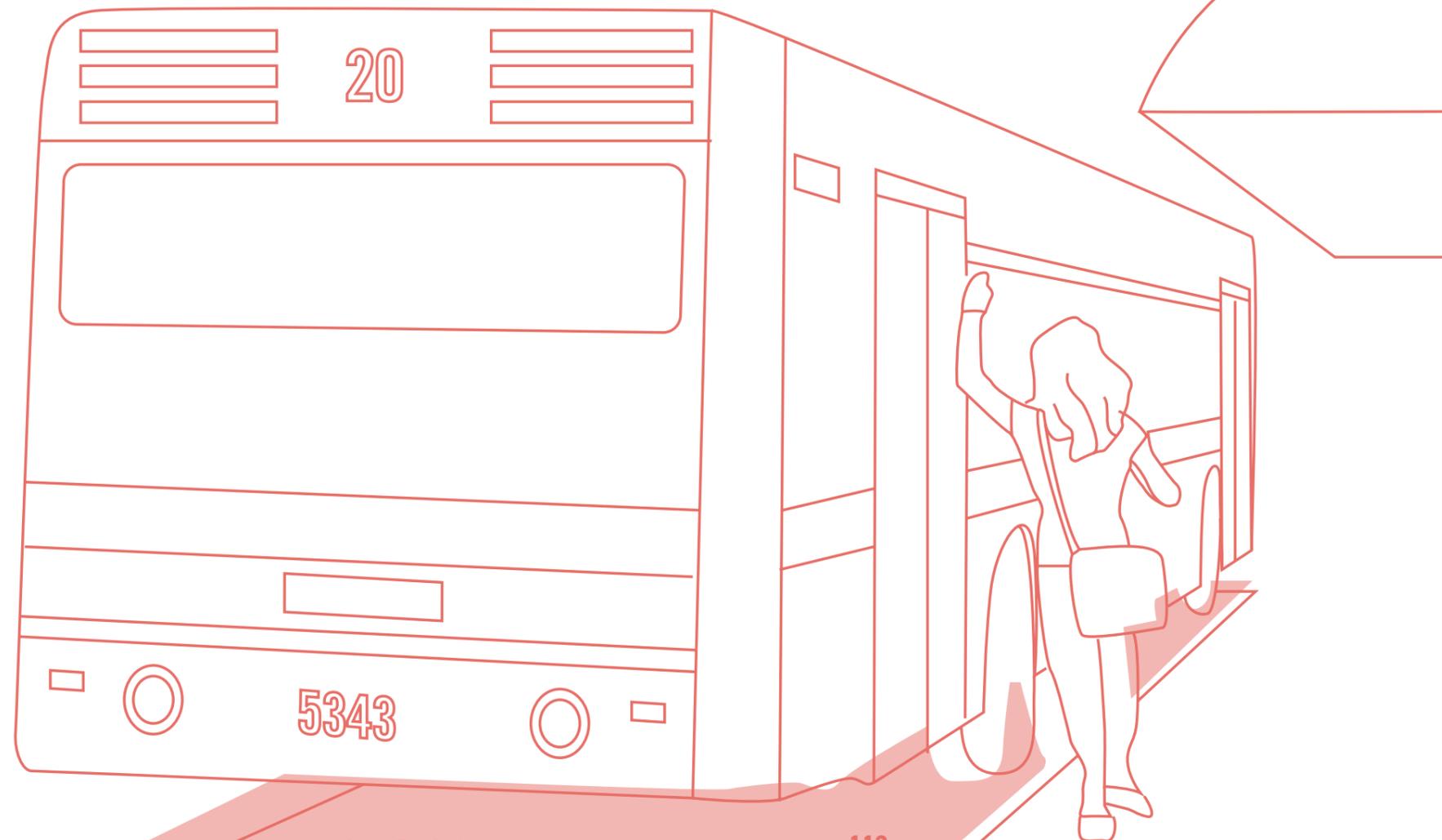
Una delle particolarità della campagna antievasione messa in atto da TPER è stata quella di coinvolgere tutti i dipendenti nel progetto di verifica dei titoli di viaggio, tramite l'affiancamento ed il supporto ai verificatori titoli di viaggio.

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.

Tra il 2016 e il 2017 il numero di controlli è calato dell'8%, ma il numero di verbali è calato in misura più che proporzionale del 23%, a dimostrazione che la validazione del corretto titolo di viaggio è diventata un'abitudine consolidata per gli utenti.





APPENDICE

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ "IN ACCORDANCE - CORE"

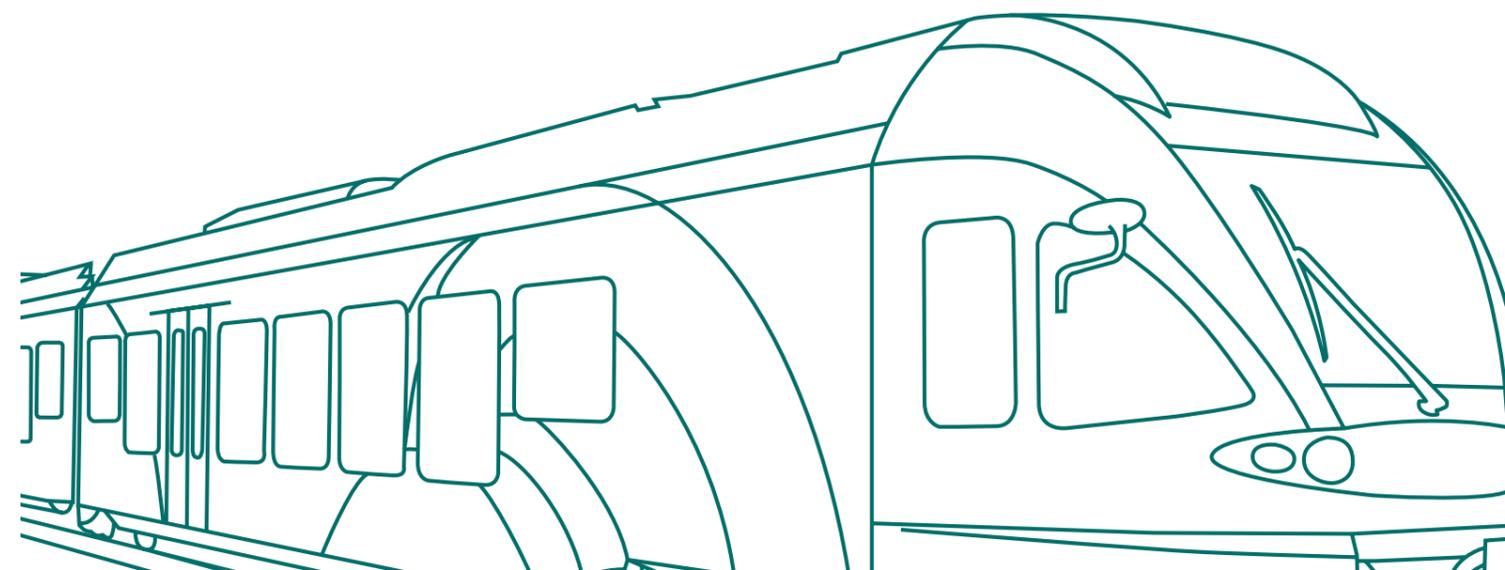
Il bilancio di sostenibilità Tper tiene conto delle linee guida di rendicontazione G4 del Global Reporting Initiative (GRI) secondo l'opzione in accordance – core, tenendo conto dei temi ritenuti più rilevanti, in linea con le linee guida GRI-G4.

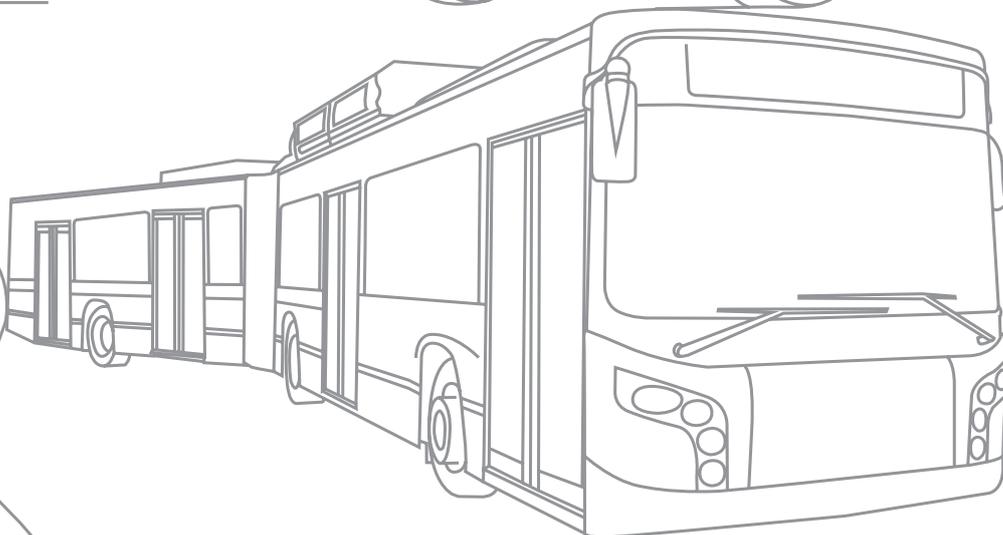
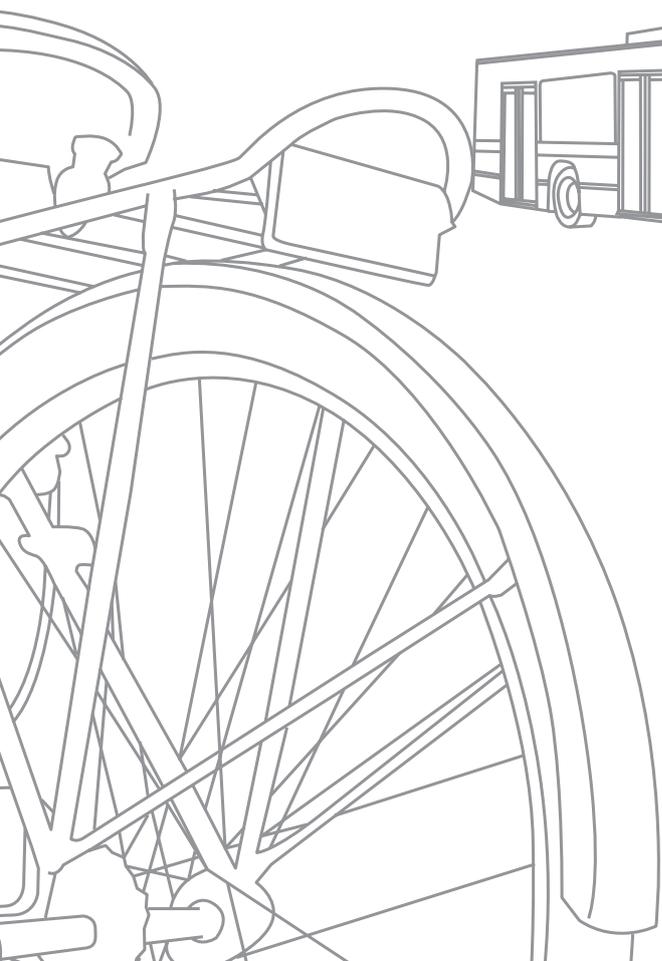
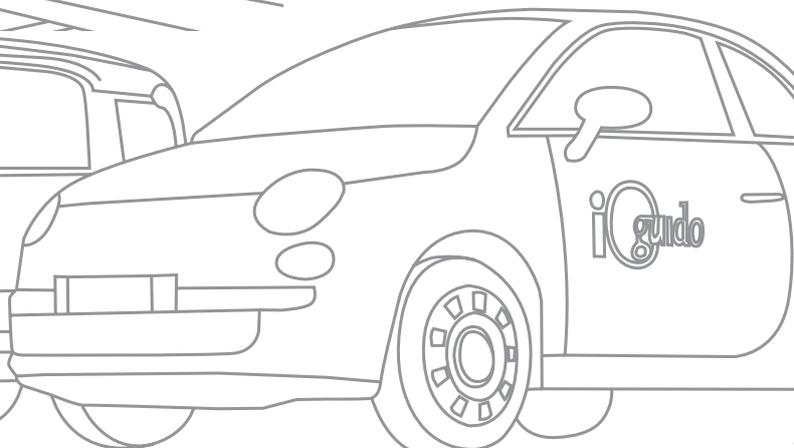
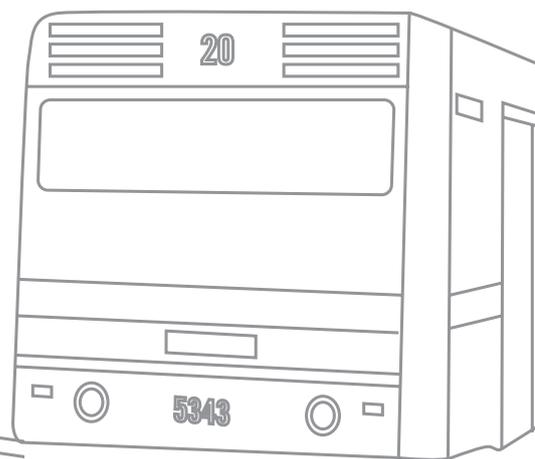
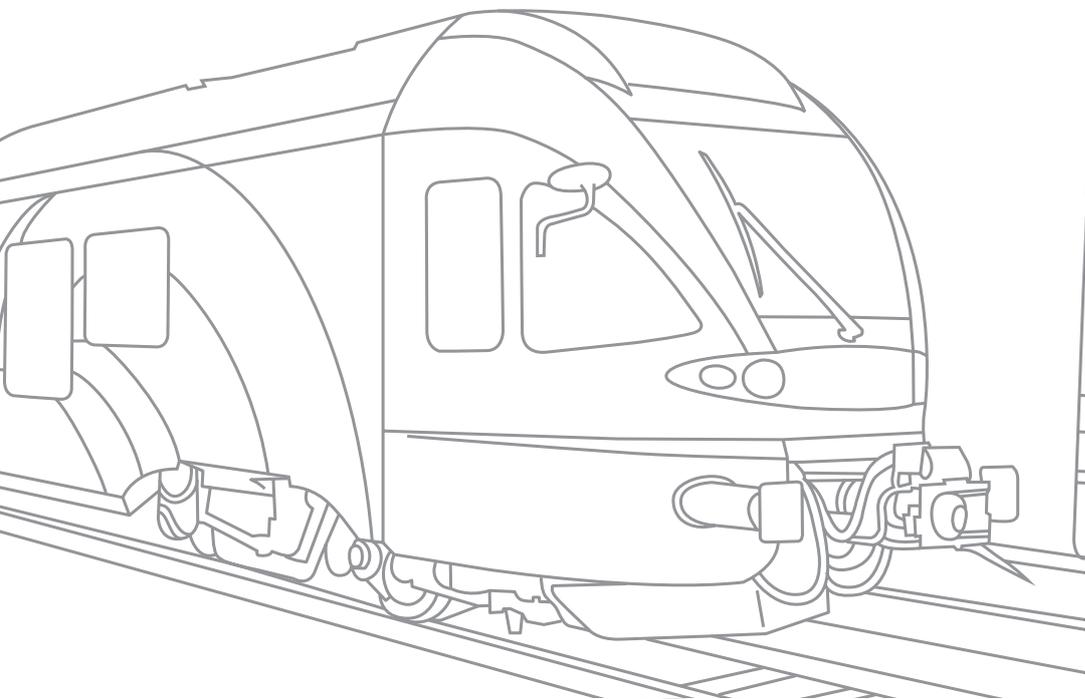
G4 GUIDELINES				GRI STANDARDS		
#	G4 DISCLOSURE	G4 SUB-SECTION	REQUIRED FOR CORE	DISCLOSURE TITLE	PAGINA	
1	G4-1	Strategy and Analysis	Core	Statement from senior decision-maker	4	Lettera pres
3	G4-3	Organizational Profile	Core	Name of the organization	7	Conoscere Tper
4	G4-4	Organizational Profile	Core	Activities, brands, products, and services	7	Conoscere Tper
5	G4-5	Organizational Profile	Core	Location of headquarters	6	Nota metodologica
6	G4-6	Organizational Profile	Core	Location of operations	6	Nota metodologica
7	G4-7	Organizational Profile	Core	Ownership and legal form	13	Compagine Tper
8	G4-8	Organizational Profile	Core	Markets served	30	Servizi offerti
9	G4-9	Organizational Profile	Core	Scale of the organization	10	I numeri chiave
10	G4-10	Organizational Profile	Core	Information on employees and other workers	61	Le persone
11	G4-11	Organizational Profile	Core	Collective bargaining agreements	61	Le persone
12	G4-12	Organizational Profile	Core	Supply chain	69	Fornitori
13	G4-13	Organizational Profile	Core	Significant changes to the organization and its supply chain	69	Fornitori
14	G4-14	Organizational Profile	Core	Precautionary Principle or approach	6	Nota metodologica
15	G4-15	Organizational Profile	Core	External initiatives	13	Associazioni
16	G4-16	Organizational Profile	Core	Membership of associations	13	Associazioni
17	G4-17	Identified Material Aspects and Boundaries	Core	Entities included in the consolidated financial statements	15	Società controllate e partecipate
18	G4-18	Identified Material Aspects and Boundaries	Core	Defining report content and topic Boundaries	6	Nota metodologica
19	G4-19	Identified Material Aspects and Boundaries	Core	List of material topics	6	Nota metodologica
20	G4-20	Identified Material Aspects and Boundaries	Core	Explanation of the material topic and its Boundary	6	Nota metodologica
21	G4-21	Identified Material Aspects and Boundaries	Core	Explanation of the material topic and its Boundary	6	Nota metodologica

G4 GUIDELINES				GRI STANDARDS		
#	G4 DISCLOSURE	G4 SUB-SECTION	REQUIRED FOR CORE	DISCLOSURE TITLE	PAGINA	
22	G4-22	Identified Material Aspects and Boundaries	Core	Restatements of information	6	Nota metodologica
23	G4-23	Identified Material Aspects and Boundaries	Core	Changes in reporting	6	Nota metodologica
24	G4-24	Stakeholder Engagement	Core	List of stakeholder groups	43	Stakeholder
25	G4-25	Stakeholder Engagement	Core	Identifying and selecting stakeholders	43	Stakeholder
26	G4-26	Stakeholder Engagement	Core	Approach to stakeholder engagement	43	Stakeholder
27	G4-27	Stakeholder Engagement	Core	Key topics and concerns raised	43	Stakeholder
28	G4-28	Report Profile	Core	Reporting period	6	Nota metodologica
29	G4-29	Report Profile	Core	Date of most recent report	6	Nota metodologica
30	G4-30	Report Profile	Core	Reporting cycle	6	Nota metodologica
31	G4-31	Report Profile	Core	Contact point for questions regarding the report	6	Nota metodologica
32	G4-32-a	Report Profile	Core	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	6	Nota metodologica
33	G4-32-b	Report Profile	Core	GRI content index	6	Nota metodologica
34	G4-32-c	Report Profile	Core	External assurance	6	Nota metodologica
35	G4-33	Report Profile	Core	External assurance	6	Nota metodologica
36	G4-34	Governance	Core	Governance structure	13	Governance e struttura
58	G4-56	Ethics and Integrity	Core	Values, principles, standards, and norms of behavior	111	Trasparenza
61	G4-DMA-a	Disclosures on Management Approach	Core	Explanation of the material topic and its Boundary	61	Le persone
62	G4-DMA-b	Disclosures on Management Approach	Core	The management approach and its components	61	Le persone
63	G4-DMA-c	Disclosures on Management Approach	Core	Evaluation of the management approach	65	La valorizzazione delle risorse umane
64	G4-EC1	Aspect: Economic Performance	tper	Direct economic value generated and distributed	74	I risultati economici finanziari e patrimoniali

G4 GUIDELINES				GRI STANDARDS		
#	G4 DISCLOSURE	G4 SUB-SECTION	REQUIRED FOR CORE	DISCLOSURE TITLE	PAGINA	
71	G4-EC8	Aspect: Indirect Economic Impacts	tper	Significant indirect economic impacts	80	Analisi del valore esteso di tper
75	G4-EN3	Aspect: Energy	tper	Energy consumption within the organization	90	Tper e la sostenibilità ambientale
78	G4-EN6	Aspect: Energy	tper	Reduction of energy consumption	90	Tper e la sostenibilità ambientale
79	G4-EN7	Aspect: Energy	tper	Reductions in energy requirements of products and services	90	Tper e la sostenibilità ambientale
91	G4-EN19	Aspect: Emissions	tper	Reduction of GHG emissions	90	Tper e la sostenibilità ambientale
106	G4-EN34	Aspect: Environmental Grievance Mechanisms	Core	The management approach and its components	90	Tper e la sostenibilità ambientale
107	G4-LA1	Aspect: Employment	tper	New employee hires and employee turnover	61	Le persone
108	G4-LA2	Aspect: Employment	tper	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	61	Le persone
111	G4-LA5	Aspect: Occupational Health and Safety	tper	Workers representation in formal joint management-worker health and safety committees	66	La sicurezza sul lavoro; la qualità della vita in azienda
112	G4-LA6	Aspect: Occupational Health and Safety	tper	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	66	La sicurezza sul lavoro; la qualità della vita in azienda
113	G4-LA7	Aspect: Occupational Health and Safety	tper	Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation	66	La sicurezza sul lavoro; la qualità della vita in azienda
114	G4-LA8	Aspect: Occupational Health and Safety	tper	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions	66	La sicurezza sul lavoro; la qualità della vita in azienda
115	G4-LA9	Aspect: Training and Education	tper	Average hours of training per year per employee	64	Le attività formative
116	G4-LA10	Aspect: Training and Education	tper	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	64	Le attività formative
117	G4-LA11	Aspect: Training and Education	tper	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	64	Le attività formative
118	G4-LA12	Aspect: Diversity and Equal Opportunity	tper	Diversity of governance bodies and employees	61	Le persone

G4 GUIDELINES				GRI STANDARDS		
#	G4 DISCLOSURE	G4 SUB-SECTION	REQUIRED FOR CORE	DISCLOSURE TITLE	PAGINA	
119	G4-LA13	Aspect: Equal Remuneration for Women and Men	tper	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	61	Le persone
122	G4-LA16	Aspect: Labor Practices Grievance Mechanisms	Core	The management approach and its components	61	Le persone
134	G4-HR12	Aspect: Human Rights Grievance Mechanisms	Core	The management approach and its components	67	Le persone
135	G4-S01	Aspect: Local Communities	tper	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	100	Sostenibilità sociale: l'impegno di Tper nelle comunità tra cui opera
136	G4-S02	Aspect: Local Communities	tper	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	100	Sostenibilità sociale: l'impegno di Tper nelle comunità tra cui opera
137	G4-S03	Aspect: Anti-corruption	tper	Operations assessed for risks related to corruption	111	Il presidio dell'etica e della legalità
138	G4-S04	Aspect: Anti-corruption	tper	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	111	Il presidio dell'etica e della legalità
139	G4-S05	Aspect: Anti-corruption	tper	Confirmed incidents of corruption and actions taken	111	Il presidio dell'etica e della legalità
145	G4-S011	Aspect: Grievance Mechanisms for Impacts on Society	Core	The management approach and its components	100	Sostenibilità sociale: l'impegno di Tper nelle comunità tra cui opera
150	G4-PR5	Aspect: Product and Service Labeling	Core	Approach to stakeholder engagement Key topics and concerns raised	43	Gli stakeholders
151	G4-PR6	Aspect: Marketing Communications	Core	Activities, brands, products, and services	45	I clienti





**T>per**

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna