

# Bilancio di Sostenibilità 2014

# indice

*Lettera del Presidente*

*Nota Metodologica*

- 11** Profilo e identità
- 19** Governance e struttura societaria
- 35** Il contesto, la strategia e i risultati raggiunti
- 55** La mobilità pubblica: un servizio di valore
- 71** Componenti di un servizio di qualità
- 87** Progettare e realizzare la mobilità di domani
- 97** Sostenibilità ambientale delle attività di Tper
- 109** Le persone di Tper
- 121** L'impegno di Tper nelle comunità in cui opera

# Lettera del Presidente

Al termine del suo primo triennio di operatività, Tper presenta il proprio primo Bilancio di Sostenibilità, documento che intende riportare in modo completo e trasparente i risultati raggiunti nel 2014; 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 del documento che presentiamo a tutti i nostri portatori d'interesse emerge un percorso di crescita delle performance in ogni ambito che si intreccia fortemente con quello economico e finanziario perseguito in questi primi tre anni di vita di Tper.

La Società, nata dall'unione di due realtà trasportistiche molto importanti per il territorio, ha infatti scontato una complessa fase iniziale post-fusione che è però stata occasione di un cambio di passo e di una sempre maggiore attenzione all'essere impresa, alla propria attività e al rapporto con l'utenza, accompagnando l'Azienda verso risultati che ritengo si possano considerare lusinghieri.

Tutti coloro che operano in Tper hanno unito gli sforzi in ogni direzione, compresa quella della sostenibilità e della consapevolezza del grande valore sociale di una

realità industriale che oggi è la sesta in Italia nel settore del trasporto pubblico di persone, ha un valore della produzione che supera i 250 milioni di euro ed eroga servizi diffusi di mobilità integrata sull'intero territorio emiliano-romagnolo, con estensioni anche extraregionali.

Il Bilancio di Sostenibilità 2014 è la fotografia più fedele di un anno molto importante per Tper, sia per i positivi risultati economici e la consolidata redditività della gestione, sia per altri significativi fatti di rilievo, tra cui il riavvio dei lavori per il sistema di trasporto filoviario a guida assistita, l'acquisizione delle attività relative alla gestione del Piano Sosta di Bologna ed il raggiungimento di obiettivi di produzione che sono andati oltre le migliori aspettative previsionali.

Risultati di rilievo, soprattutto considerando le limitate leve di business a disposizione di un'azienda di trasporti pubblici che vive e opera in un contesto generale di risorse pubbliche in contrazione.

Questo documento riporta una mole notevole di informazioni, attività e progetti che testimoniano la complessità del raggio di azione di Tper e che siamo lieti di presentare ai nostri stakeholder. Tra i tanti numeri che abbiamo il piacere di estrapolare, ci sia permesso di citare gli oltre 82.000 abbonati annuali, persone che utilizzano con fedeltà e costanza i bus e i treni Tper, mezzi sui quali annualmente si compiono circa 142 milioni di viaggi: tra i grandi numeri ci piace, qui, mettere in evidenza quelli che hanno un risvolto "umano" e che ci chiamano ad un agire etico e responsabile, con un'attenzione mirata agli effetti delle nostre attività sull'ambiente e sulle comunità e ad una responsabilità sempre presente nell'offrire un contributo importante per un futuro di reale sostenibilità.

**Giuseppina Gualtieri**  
Presidente Tper SpA

## Nota metodologica

Questo documento rappresenta il primo Bilancio di Sostenibilità realizzato da Tper, con cui l'azienda nata nel 2012 vuole presentare il suo approccio e le sue performance integrando le tematiche di sostenibilità economica a quelle sociali e ambientali.

La scelta dei temi su cui focalizzare la rendicontazione è frutto di un percorso di analisi avente ad oggetto:

- le "Linee Guida definite dalla Global Reporting Initiative GRI-G4", che costituiscono un riferimento metodologico fondamentale anche se in questa prima edizione del Bilancio di Sostenibilità non ci si è posti un obiettivo di compliance;
- le "Linee guida per la redazione del Bilancio di sostenibilità per le Aziende di trasporto pubblico locale" emanate da ASSTRA, che ha attivato a questo fine un Gruppo di Lavoro interno sul Bilancio di Sostenibilità composto da rappresentanti di diverse Aziende;
- i riferimenti normativi che regolano le attività delle Aziende di trasporto pubblico locale;
- studi e materiali di approfondimento relativi al settore;
- i bilanci di sostenibilità redatti da altre Aziende di TPL italiane e alcune esperienze internazionali nel settore dei trasporti;
- la strategia di Tper, i piani e le attività aziendali, i contratti di servizio che regolano le prestazioni;
- i materiali disponibili in azienda in relazione alle opinioni e posizioni degli stakeholder sull'operato di Tper e sul settore in generale;
- la rassegna stampa relativa al settore e all'azienda.

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.

Il perimetro, per questo primo anno di rendicontazione, è rappresentato dalla società Tper, non dimenticando che una parte significativa delle prestazioni presentate è erogata all'interno dei consorzi che risultano assegnatari della gestione dei servizi pubblici, di cui Tper rappresenta il socio di maggioranza.

Le informazioni si riferiscono al periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2014, salvo dove diversamente indicato. Quando significativi ai fini della comprensione del tema sono stati citati anche eventi avvenuti nei primi mesi del 2015. Per alcuni indicatori è fornita la comparazione con le performance 2013 e 2012 (anno di nascita di Tper), in modo da fornire un dato di trend significativo.

The logo consists of a stylized red 'T' followed by a red chevron pointing right, and the word 'per' in a bold, black, lowercase sans-serif font.

**T)per**

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna

# Profilo e identità





## Tper azienda della mobilità

Tper (Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna) è la società di trasporti pubblici nata il 1° febbraio 2012 dalla fusione dei rami trasporto di ATC, azienda di trasporti su gomma di Bologna e Ferrara, e FER, società regionale ferroviaria. Obiettivo della fusione è la creazione di un sistema che possa gestire in modo integrato i trasporti e la nascita conseguente di un soggetto di dimensioni adeguate al contesto di mercato.

Tper si posiziona oggi al sesto posto per fatturato tra gli 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.

Sotto il profilo della Mission, Tper può essere definita come l'azienda per la mobilità pubblica che punta a "soddisfare al meglio le aspettative dell'utenza, migliorando la qualità dell'ambiente e della vita. Per questo si propone come impresa competitiva, che utilizza con rigore le risorse a disposizione e che offre servizi differenziati, facilmente accessibili ed affidabili, grazie al contributo di tutta l'azienda. Agisce per la collettività, a supporto di un nuovo sviluppo socialmente responsabile e sostenibile".

# 50 milioni

i km coperti  
dal trasporto  
passeggeri

## 44

milioni percorsi  
su gomma

## 5.5

milioni percorsi  
su rete ferroviaria

# 3900

mila viaggi al giorno  
su bus e filobus

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, 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. 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.

# 2.500

dipendenti

Tper ricopre inoltre il ruolo di soggetto attuatore dei più importanti interventi di sviluppo della mobilità nel territorio metropolitano bolognese, quali il sistema di trasporto pubblico su gomma a guida assistita ed il completamento del Servizio Intermodale filoviario e ferroviario.

Oggi 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.

Tper opera già come holding di controllo o di partecipazioni nel sistema di trasporto regionale. Nei primi mesi del 2014 è divenuta azionista di riferimento di SETA, azienda che eroga i servizi di trasporto pubblico locale su gomma nelle province di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, ed è socia di START, che opera i propri servizi nell'area romagnola.



## Tper, i numeri chiave della sostenibilità

1.070	mezzi
6.330	kmq il bacino servito con 1,3 milioni di residenti
44 mln	km annui percorsi su gomma
5.5 mln	km annui percorsi su rete ferroviaria
390 mila	viaggi al giorno su filobus o bus
15 mila	viaggi al giorno trasporto ferroviario regionale
136 mln	passengeri trasportati su gomma (+ 5,5% 2014)
5.1 mln	passengeri trasportati su treno (+ 3,9% 2014)
+23%	abbonamenti mensili a Bologna nel 2014
+8%	abbonamenti annuali a Bologna nel 2014
+21%	abbonamenti mensili a Ferrara nel 2014
+5%	abbonamenti annuali a Ferrara nel 2014
2.612.673	euro utile 2014
6,97	indice medio customer satisfaction (trasporto su gomma a Bologna)
22,65%	km percorsi con automezzi a metano
36 mila	posti sosta gestiti nel comune di Bologna, di cui <b>1.183</b> per persone invalide
120 mila	contrassegni, permessi e vetrofanie nel 2014
5.403	iscritti al servizio di bike sharing
1.154	iscritti al servizio di car sharing

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

Su bus e filobus di Tper vengono effettuati mediamente ogni giorno circa 390.000 viaggi, mentre circa 15.000 sono i viaggi quotidiani compiuti sui treni Tper sulla rete del trasporto ferroviario regionale.

**136**  
milioni  
passeggeri  
su gomma

**5.1**  
milioni  
passeggeri  
su treno

**+23%** **+8%**  
annuali mensili

abbonamenti Bologna (2011-2014)

**+21%** **+5%**  
annuali mensili

abbonamenti Ferrara (2011-2014)

**2.6** | utile  
mln euro | 2014



# Governance e struttura societaria





## La compagine sociale di Tper

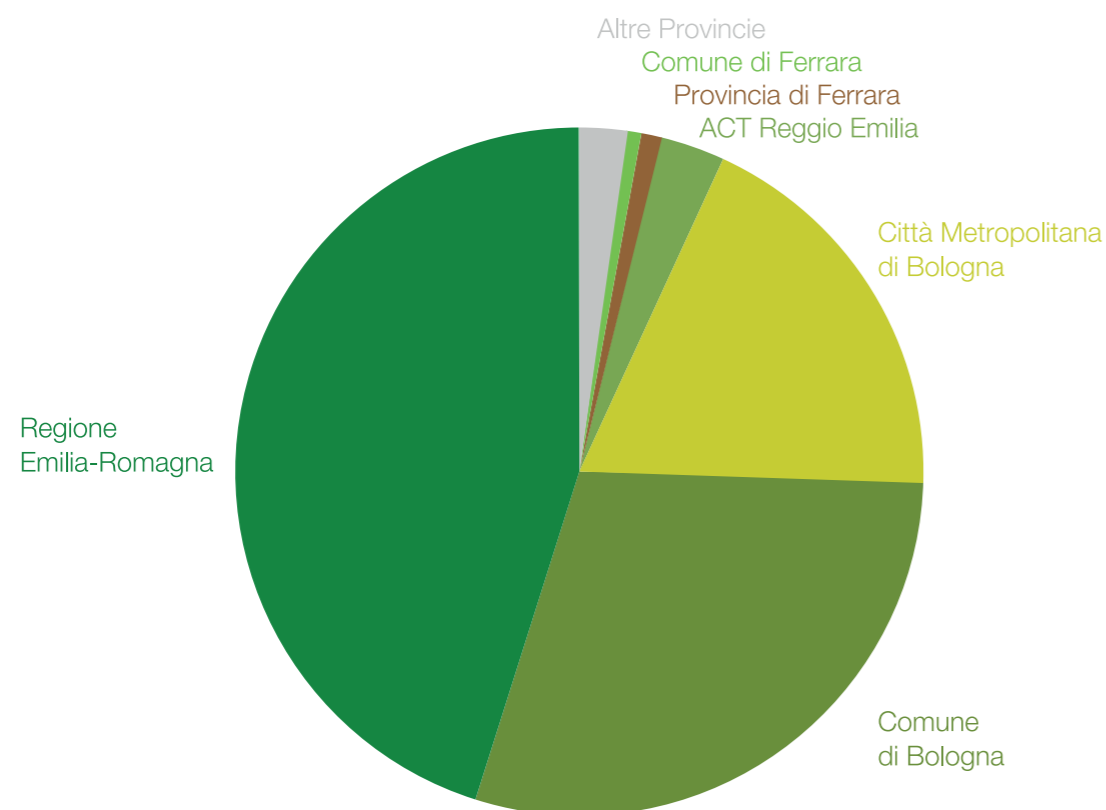
Tper è società a capitale interamente pubblico.

La compagine societaria deriva dalla fusione dei rami trasporto della bolognese ATC, che già aveva incorporato l'azienda di trasporto pubblico locale di Ferrara, e della società di trasporto ferroviario regionale FER.

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%
Provincia di Ravenna	0,04%
Provincia di Reggio Emilia	0,04%
Provincia di Rimini	0,04%

\* il nuovo livello amministrativo della Città Metropolitana di Bologna ha sostituito tra gli azionisti l'Ente Provincia di Bologna.



L'assemblea dei soci del 1 febbraio 2012 ha nominato il Consiglio di amministrazione composto da 5 membri e il Direttore generale come previsto dallo Statuto societario.

Questa la composizione del consiglio di Amministrazione nel triennio 2012- 2014:

<b>PRESIDENTE</b>	Giuseppina Gualtieri
<b>VICE PRESIDENTE</b>	Paolo Natali
<b>CONSIGLIERE</b>	Maurizio Buriani
<b>CONSIGLIERE</b>	Giuseppe Davoli
<b>CONSIGLIERE</b>	Gino Maioli

Collegio Sindacale:

<b>PRESIDENTE</b>	Valentino Di Leva
<b>MEMBRO EFFETTIVO</b>	Sergio Graziosi
<b>MEMBRO EFFETTIVO</b>	Davide Cetti

**DIRETTORE GENERALE** Claudio Ferrari

Nei tre anni sono emerse valutazioni che hanno portato i Soci ad assumere nuove scelte in materia di governance per il mandato del successivo Consiglio d'Amministrazione.

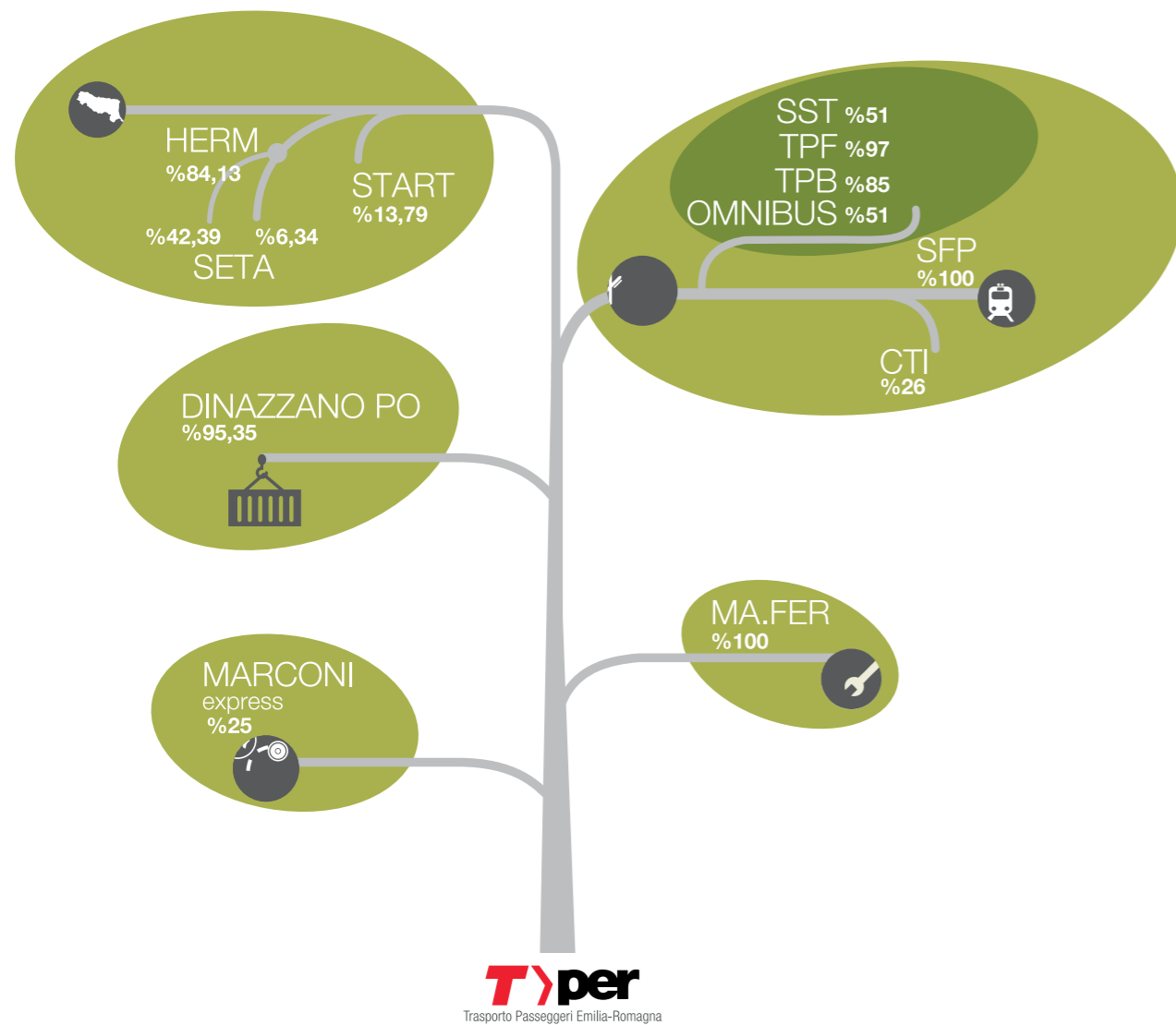
## Le società controllate e partecipate

Tper detiene partecipazioni in 13 società, di cui 8 controllate (inclusa SFP in liquidazione) e 5 collegate, prevalentemente operanti nel settore dei trasporti di passeggeri e merci. La società oltre all'attività diretta si configura quindi come una holding di partecipazioni finalizzata a svolgere e dare migliore attuazione alla mission.

In particolare è possibile distinguere tre aree di azione.

La prima area è legata alle scelte nella modalità di partecipazione a gare per il servizio di trasporto pubblico che nasce in una fase antecedente alla costituzione di Tper e alla decisione degli Enti locali di affidare i servizi di TPL attraverso gare. In quella occasione sia nel bacino di Ferrara sia in quello di Bologna si è deciso di operare in partnership con soggetti privati. Sono così sorte le società consortili Omnibus e TPB per il bacino di Bologna ed SST e TPF per quello di Ferrara.

Nel caso del trasporto ferroviario regionale Tper opera sempre in consorzio (CTI). Il partner è Trenitalia, con cui si partecipò alla gara indetta dalla Regione nel 2008. Le società operative controllate in ambito ferroviario sono MA.FER Srl di cui Tper è socio unico e che si occupa di manutenzione del materiale rotabile e



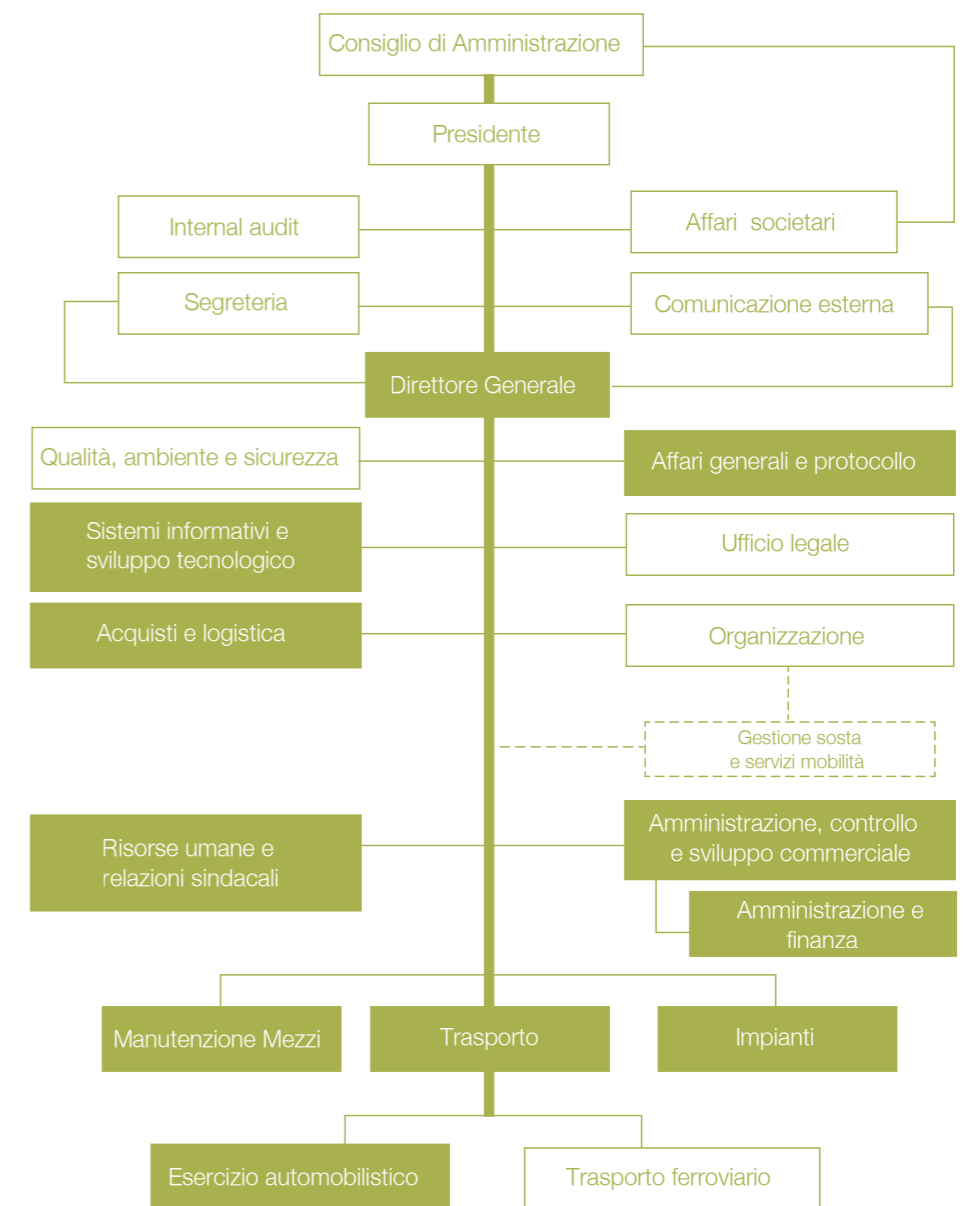
**Tper**  
Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna

Dinazzano Po SpA che Tper controlla con il 95,35%, dedicata al trasporto ferroviario merci e all'espletamento dei servizi ferroviari per il trasporto merci, oltre alla gestione di scali ferroviari e terminali intermodali.

Nel 2014 Tper insieme ai soci privati di Herm – holding nata per gestire le partecipazioni nella società di TPL Seta – Tper ha acquisito insieme agli altri azionisti di Herm la quota detenuta da RATP. In questo modo Tper è subentrata a tutti gli effetti a RATP assumendone anche i diritti di governance previsti dai patti parasociali. Tper partecipa inoltre con il 13,79% a Start, la società che gestisce il trasporto pubblico locale in Romagna.

## L'organizzazione interna

L'attuale organizzazione di Tper è il risultato del percorso di integrazione delle strutture preesistenti a seguito della fusione. In questo processo di riorganizzazione che ha garantito il pieno mantenimento dell'occupazione, la direzione ha perseguito obiettivi di miglioramento nell'efficacia dei processi.





In particolare vertici e management hanno da subito posto tra i propri obiettivi il rafforzamento della sostenibilità della nuova azienda. Nel contesto del trasporto pubblico locale, il raggiungimento di questo obiettivo significa in primo luogo garantire l'equilibrio economico, un traguardo non scontato per le criticità del settore e per la necessità di far fronte alle tante criticità derivanti dalla fusione. È stata così definita una organizzazione che ha posto l'azienda nelle condizioni di dedicare risorse a presidiare i proprio impatti ambientali, rispondere alle esigenze dei propri stakeholder, con particolare riferimento a quelli in situazioni di fragilità, e promuovere la mobilità sostenibile.

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

## Gli stakeholder di Tper

Per Tper la realizzazione di questo *Bilancio di sostenibilità* è anche l'occasione per formalizzare l'individuazione dei propri stakeholder e di sistematizzare le modalità attraverso cui si relaziona ad essi.

### 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 la funzione di programmatori che dettano le linee guida dei contratti di servizio dell'attività e dei servizi e, da ultimo, di rappresentanti delle esigenze e degli 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 come per altro accade in molteplici campi del servizio pubblico.

Le Agenzie della Mobilità, emanazione degli Enti Locali, rappresentano gli interlocutori con cui l'azienda di trasporto pubblico si confronta per la definizione delle caratteristiche del servizio che deve essere svolto e sono di fatto le stazioni appaltanti dei servizi che devono pertanto monitorare.

Con questi stakeholder si mantengono rapporti continui per soddisfare le esigenze di trasporto del territorio e per il necessario monitoraggio delle attività. In particolare è da segnalare la frequenza con cui i Vertici e il Management di Tper si relazionano sulle singole azioni; i rapporti continui con i diversi livelli istituzionali, intervenendo inoltre nelle stesse organizzazioni elettive per fornire risposte a interpellanze e interrogazioni nonché fornendo con frequenza 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.

### Utenti

Tper considera utenti i fruitori attuali o potenziali dei servizi offerti e gli organismi che li rappresentano in forma associata, quali associazioni dei consumatori, 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 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 e opinioni da parte degli stessi.

### | **Lavoratori**

In un'azienda di servizio risulta cruciale il lavoro delle persone, cui Tper garantisce un'occupazione stabile, consistenti attività formative e molteplici iniziative a supporto del welfare.

Un processo di fusione molto complesso sta richiedendo un percorso di armonizzazione formale e di cultura aziendale ancora in corso. L'obiettivo fondamentale è la valorizzazione del patrimonio di competenze che le persone di Tper rappresentano, attraverso percorsi di sviluppo e "personalizzazione" della relazione con i lavoratori. La comunicazione con il personale avviene attraverso molteplici canali, contribuendo ad aumentare e rendere efficace la diffusione delle informazioni e la conoscenza

trasversale sull'organizzazione. Tper riserva grande attenzione alle misure di welfare aziendale, cercando, anche diversificando i trattamenti, di rispondere positivamente alle esigenze dei lavoratori, intese in senso ampio, anche in relazione alla condizione complessiva delle persone (famiglia, figli, salute, tempo libero in collaborazione con il Circolo Dozza)

### | **Fornitori e Partner**

I fornitori sono parte fondamentale del processo produttivo di Tper, che si rapporta con essi nel rispetto delle regole determinate dalla propria natura di impresa pubblica operante in settori speciali, agendo con trasparenza e valorizzando ove possibile il contributo tecnico e innovativo portato dai fornitori stessi. È stato realizzato un processo di riorganizzazione che riguarda sia gli aspetti regolatori sia l'organizzazione aziendale interna.

### | **Comunità locali e collettività**

Le comunità locali sono composte dalla popolazione che vive nelle zone in cui Tper opera e dalle sue forme associate. L'azienda, oltre a mettere a disposizione canali informativi come il sito, 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.

### | **Operatori del settore**

Fanno parte di questa categoria di stakeholder, in senso ampio, 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 TPL (nazionali e internazionali),

soggetti che si occupano a vario titolo di trasporto (in particolare di persone), Associazioni di categoria. Tper interagisce con questi attori in diverse sedi, in buona parte formali, portando avanti il proprio punto di vista e confrontandosi rispetto ad esperienze ed esigenze nella realizzazione delle attività.

## Il presidio dell'etica e della legalità in azienda

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.

A marzo 2012, a valle del perfezionamento dell'operazione di fusione, il Consiglio di Amministrazione ha approvato il *Codice Etico* della Società, 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. Contestualmente il Consiglio ha deciso di acquisire 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 dalla 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.

Nel 2013 contestualmente ad un aggiornamento del Codice Etico il Consiglio di Amministrazione ha approvato il "Modello di organizzazione gestione e controllo" (MOG) di Tper. Lo sviluppo del Progetto 231 ha preso a riferimento le Linee Guida ASSTRA e si è sviluppato attraverso un'analisi dei processi aziendali per individuare eventuali rischi di reato presupposto dal D.Lgs 231 e definire le azioni correttive e preventive più adeguate. È stato costituito un Organismo di Vigilanza incaricato di vigilare sull'osservanza e aggiornamento del modello citato. Si sono svolti momenti formativi che hanno interessato il management e i quadri della società su questi temi.

### | Internal Audit

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.

### | 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. A questo fine il Direttore Generale è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione quale Responsabile per la prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza. 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 D.Lgs 33/2013 sia dalla legge 190/2012, una sezione del sito di Tper denominata "Amministrazione trasparente".

## Certificazioni

L'Azienda ha ottenuto così 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.







**Il contesto,  
la strategia  
e i risultati  
raggiunti**





## Il trasporto pubblico locale

### La normativa che regola il trasporto pubblico locale e i suoi impatti

Il servizio di trasporto pubblico locale è stato oggetto negli anni di molteplici interventi normativi finalizzati a garantire l'erogazione di un servizio adeguato alle esigenze della popolazione. Nel corso degli anni le aziende pubbliche (le cosiddette "municipalizzate") si sono trasformate in aziende con una propria autonomia, costituite come Società per Azioni in grado di operare autonomamente, pur rimanendo spesso le quote azionarie possedute dagli Enti Locali.

L'impianto normativo che regola gli affidamenti dei servizi in materia di trasporto pubblico locale si basa sul decreto legislativo n. 422/1997 (Decreto Burlando), sulla disciplina comunitaria espressamente richiamata in ambito nazionale e sulle leggi regionali.

I principi di base introdotti dalla disciplina del 1997 sono:

- l'attribuzione di competenze legislative alle Regioni e il decentramento a queste delle funzioni di programmazione e pianificazione del settore;
- la distinzione tra funzione di regolazione e funzioni di gestione operativa dei servizi;

- la trasformazione obbligatoria delle aziende speciali in società di capitali;
- l'introduzione del contratto di servizio quale strumento di regolazione del rapporto tra Ente Locale e gestori del servizio di trasporto locale;
- il finanziamento del settore da parte delle Regioni, con costituzione in ciascuna di esse di un fondo destinato ai trasporti, con risorse proprie e di provenienza statale;
- una graduale copertura dei costi del servizio tramite tariffa, con un progressivo incremento del rapporto ricavi da traffico/costi operativi fino al 35%;
- l'integrazione modale e tariffaria dei servizi.

In quanto servizio destinato a consentire la mobilità anche alle classi meno abbienti, le tariffe sono definite dagli Enti Locali interessati con prezzi adeguati a queste caratteristiche, benché ciò comporti tariffe sensibilmente inferiori al costo di produzione del servizio. I mancati ricavi sono compensati dai corrispettivi previsti dal Contratto di Servizio, proporzionali ai chilometri di servizio prodotti e ad altri parametri relativi alla tipologia del servizio erogato.

Il Contratto di Servizio è lo strumento che regola i rapporti tra Ente Locale ed azienda erogatrice di un servizio di pubblica utilità, in questo caso il servizio di trasporto pubblico locale. Esso prevede, oltre ai corrispettivi, anche modalità di controllo della qualità del servizio erogato e sanzioni nel caso del mancato rispetto degli adempimenti o dello standard prefissato. I contratti in questione devono definire:

- il periodo di validità;
- le caratteristiche dei servizi offerti e il programma di esercizio;

- gli standard qualitativi minimi del servizio, in termini di età, manutenzione, comfort e pulizia dei veicoli, e di regolarità delle corse;
- la struttura tariffaria adottata e i criteri di aggiornamento annuale;
- l'importo eventualmente dovuto dall'Ente pubblico all'azienda di trasporto per le prestazioni oggetto del contratto;
- le sanzioni in caso di mancata osservanza del contratto.

Nonostante i numerosi tentativi adottati dal Legislatore per introdurre elementi di efficienza e concorrenza nel settore, il trasporto pubblico continua a essere caratterizzato da significative criticità di carattere normativo, industriale ed economico. I tentativi di apertura del mercato alla concorrenza hanno avuto incisività fortemente limitata sia dalle continue proroghe dei periodi transitori, che si sono tradotte nel mantenimento dello status quo, sia dalle alterne vicende di modifiche e abrogazioni normative.

### Il contesto del trasporto pubblico locale

In questi anni diversi fattori di contesto hanno giocato a sfavore della mobilità collettiva, toccando in primo luogo le aziende di gestione e incidendo poi sugli utenti, attuali e potenziali. Oltre alle perduranti incertezze del quadro normativo e regolatorio, l'aumento dei costi dei fattori di produzione (lavoro, materie prime, servizi) ha creato tensioni economiche e finanziarie nella gestione, rendendo spesso vani gli sforzi prodotti per recuperare efficienza.

Le aziende che gestiscono il servizio hanno visto negli ultimi anni una contrazione dei margini di redditività che sono, in media, progressivamente peggiorati. Questa circostanza, in un settore caratterizzato da un livello

molto elevato di contribuzione pubblica e da un sistema tariffario definito dalle Amministrazioni locali sulla base di criteri di welfare, piuttosto che di esigenze di equilibrio economico-finanziario, pone gravi problemi, soprattutto alla luce dei vincoli sempre più stringenti dei bilanci degli Enti locali. Questa situazione ha un forte impatto anche sulla capacità delle imprese di fare investimenti sui mezzi e sul materiale rotabile. Infatti negli anni l'età media dei mezzi è aumentata significativamente e inesorabilmente ponendo anche problemi rilevanti in materia di gestione delle flotte, manutenzione e qualità dei servizi.

Rispetto all'approccio dei cittadini al servizio di TPL, le politiche nazionali e locali "di sistema" si sono dimostrate deboli nel promuovere modelli di mobilità più sostenibili, mentre i seppur minimi aumenti tariffari, in assenza di miglioramenti tangibili dei servizi offerti, non hanno favorito il miglioramento dell'immagine del trasporto pubblico.

Questo insieme di concause non ha messo il settore nelle condizioni ottimali per intercettare in pieno il possibile aumento della domanda di trasporto pubblico derivante dalla possibilità di passare dal trasporto individuale privato al pubblico in ottica di contenimento dei costi e incremento della sostenibilità ambientale.

**+2,8%**  
spostamenti

Nonostante questo nel 2013, secondo le stime dell'Osservatorio "Audimob" di Isfort, la domanda di mobilità ha invertito il trend negativo nel quale si muoveva da ormai quattro anni realizzando un risultato positivo: +2,8% di spostamenti, +9,6% di passeggeri/chilometri. Un incremento non marginale e, seppur insufficiente a recuperare i livelli pre-crisi, di grande importanza: si inverte una lunga fase recessiva in un anno, il 2013, ancora in profondo rosso per l'economia italiana (-1,9% di PIL, -2,6% di consumi delle famiglie).

**+9,6%**  
passeggeri/chilometro

Un tema cruciale per il settore è il rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi. Si tratta di un indicatore che a livello nazionale sta migliorando, ma che rimane tuttavia ben distante dalla soglia del 35% prevista dal D. Lgs del 1997 e confermata dagli obiettivi di settore posti nei più recenti provvedimenti governativi.

#### Strategia e risultati di Tper

Le aziende che operano nel trasporto pubblico locale, pur se condividono impegni e obblighi delle aziende private, non hanno a disposizione leve "tipiche" quali la scelta dei servizi da fornire e dei prezzi da praticare, dovendo operare in base ad un complesso sistema di regole e normative che costituiscono un mercato rigidamente regolamentato a tutela degli utenti ed a supporto delle politiche pubbliche locali.

Tper e i soci hanno comunque cercato di dare concretezza e attuazione agli obiettivi di competitività, efficienza e qualità del servizio per cui è nata l'azienda. In questi tre anni la società ha dovuto realizzare una forte focalizzazione sul contenimento dei costi, per seguire una dimensione aziendale che consenta economie di scala finanziarie e operative e opportunità competitive. Si è 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.

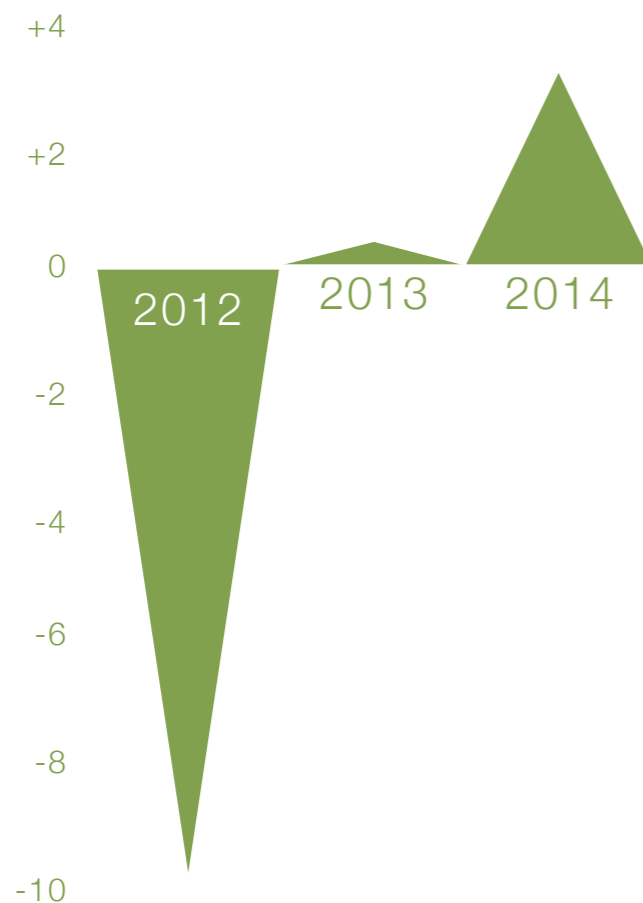


Per garantirsi competitività Tper è strutturata per operare in regime di gara, una scelta già operata da ATC in forte anticipo: la norma attuale dopo varie vicissitudini prevede, infatti, che i servizi debbano essere affidati ovunque con gara entro il 2019, anche se sono previsti ulteriori possibilità di proroga. In Emilia-Romagna si è deciso di procedere comunque attraverso gare.

Al momento quindi Tper è una delle poche aziende in Italia che ha già acquisito attraverso bandi di gara i servizi di pubblica utilità che gestisce. Questo vale per il trasporto su gomma dei bacini di Bologna e Ferrara e per la sosta, in gestione a Tper fino al 2019, e per il trasporto regionale ferroviario in base a una gara vinta da FER, ora confluita in Tper.

## Risultato netto di bilancio

(dati in mln di euro)



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 di mantenere un adeguato livello di servizio e un rafforzamento dei ricavi con una maggiore razionalità nell'impiego delle risorse. Per utilizzare un indicatore estremamente sintetico ma indicativo, nel giro di meno di tre anni il risultato di esercizio è passato da - 8.989.769 € del 2012 a + 247.124 € del 2013 e + 2.612.673 € nel 2014, per effetto di una gestione virtuosa ma anche innovativa.

## I principali dati economico-finanziari

La continua evoluzione della gestione societaria ha comportato, anche nel 2014, modifiche nel perimetro dell'attività – come l'assunzione dal 5/5/14 della gestione della sosta nel Comune di Bologna e il trasferimento del servizio merci ferroviario alla controllata Dinazzano Po – che influenzano la comparabilità dei dati di bilancio con l'esercizio precedente.

Il 2014 evidenzia comunque ottimi risultati aziendali, sia economici sia gestionali, confermando la tendenza al rafforzamento patrimoniale e societario di Tper.

Sotto il profilo economico, l'utile di 2,6 milioni di euro del bilancio 2014 rappresenta un risultato di rilievo non solo per l'importo in sé, ma anche per la struttura sana ed ordinata del conto economico, premessa indispensabile per un'equilibrata gestione anche negli anni a venire.

I ricavi tariffari, derivati dalla vendita di titoli di viaggio per il trasporto pubblico locale incrementano del 5% a seguito dell'adeguamento tariffario operato nel secondo semestre del 2013, ma anche per l'incremento dei viaggiatori paganti. Le sanzioni



incassate dai passeggeri sprovvisti di valido titolo di viaggio sono passate dai 3,1 milioni di euro del 2013 a 4,3 milioni nel 2014 (+ 38,7%).



Il favorevole andamento del mercato ha poi consentito un risparmio del 10,4 % sul costo dei carburanti.



Il margine operativo lordo della gestione caratteristica (EBITDA) passa da 16 milioni nel 2013 ad oltre 22 milioni di euro nel 2014, con un incremento del 39%. La gestione straordinaria (utili 2014 per 7,5 milioni di euro) comprende una quota di componenti economiche che ricorrentemente diventano certe e definitive solo successivamente al periodo di competenza.

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

Gli accantonamenti e le svalutazioni operate nell'esercizio (9,6 milioni di euro) sono assai superiori al contributo della gestione straordinaria e ciò significa che l'utile finale è interamente ricollegabile alla gestione ordinaria.

## Tper - Conto Economico

importi in migliaia di euro

	2013	2014
Ricavi delle vendite e corrispettivi per servizi minimi	195.752	207.730
Altri ricavi e proventi	39.952	45.716
<b>Valore della produzione</b>	<b>235.704</b>	<b>253.446</b>
Costi per materie prime e merci	35.872	34.657
Costi per servizi	62.734	72.331
Costi per affitti	2.842	5.757
Costi del personale	111.438	112.400
Ammortamenti e svalutazioni	16.768	15.271
Accantonamenti	5.440	6.974
Altri costi	1.284	1.660
<b>Risultato operativo</b>	<b>(675)</b>	<b>4.396</b>
Proventi / (Oneri) finanziari	611	9
Rettifiche di valore di attività finanziarie	(200)	
Proventi / (Oneri) straordinari	5.311	7.529
<b>Risultato ante imposte</b>	<b>5.047</b>	<b>11.933</b>
Imposte d'esercizio	(4.800)	(9.321)
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>247</b>	<b>2.613</b>



## Tper - Stato Patrimoniale

importi in migliaia di euro

ATTIVO	2013	2014
<b>Attivo fisso</b>	<b>230.336</b>	<b>251.753</b>
Immobilizzazioni immateriali	919	1.466
Immobilizzazioni materiali	150.687	173.612
Immobilizzazioni finanziarie	78.729	76.675
<b>Attivo circolante</b>	<b>134.543</b>	<b>152.352</b>
Magazzino	9.178	9.990
Crediti	77.460	95.698
Disponibilità liquide	47.904	46.664
<b>Capitale investito</b>	<b>364.879</b>	<b>404.104</b>

PASSIVO	2013	2014
<b>Mezzi propri</b>	<b>102.749</b>	<b>105.362</b>
Capitale sociale	68.493	68.493
Riserve e utili	34.256	36.869
<b>Fondi rischi</b>	<b>16.091</b>	<b>22.872</b>
<b>TFR</b>	<b>30.950</b>	<b>30.369</b>
<b>Debiti</b>	<b>104.230</b>	<b>127.235</b>
<b>Ratei e risconti</b>	<b>110.859</b>	<b>118.267</b>
<b>Capitale di finanziamento</b>	<b>364.879</b>	<b>404.104</b>

## L'impatto del settore sull'economia del Paese

I 6,4 miliardi di euro necessari ogni anno per supportare il servizio determinano circa 10,4 miliardi di valore aggiunto, creando 276 mila unità di lavoro a tempo pieno.

Se nei prossimi dieci anni si realizzassero effettivamente gli investimenti stimati come necessari per lo sviluppo del settore, si otterrebbero ogni anno circa 4 miliardi di euro di valore aggiunto, creando oltre 100 mila posti di lavoro a tempo pieno.

Tagliare le risorse per la gestione e non realizzare gli investimenti stimati come necessari, viceversa, comporterebbe una perdita di valore aggiunto di circa 15 miliardi e di quasi 400 mila posti di lavoro.

L'impatto delle attività di TPL sull'economia nazionale potrebbe essere anche maggiore se si migliorasse la qualità dell'offerta, rendendola più vicina a quella media degli altri Paesi europei, anche in vista della apertura del mercato europeo prevista per il 2019.

Un incremento di risorse investite dovrebbe però essere accompagnato da percorsi di miglioramento dell'efficienza delle aziende.

Se si ipotizzasse una riduzione dei costi delle imprese del 10% e un incremento dei ricavi dello stesso ordine di grandezza, si recupererebbero risorse per circa 1,5 miliardi di euro. Un altro ambito importante di recupero è legato all'evasione tariffaria, che in Italia va ben oltre un tasso fisiologico e determina una perdita di ricavi per le aziende di circa 450 milioni di euro all'anno. L'insieme di queste risorse potrebbe finanziare nuovi investimenti nel TPL per un totale di circa 2 miliardi di euro, realizzando altri 3 miliardi di valore aggiunto e 81 mila nuovi posti di lavoro.

## L'impatto economico di Tper

Il trasporto pubblico locale è un settore con importanti impatti sull'economia nazionale; la Cassa Depositi e Prestiti ha studiato e quantificato questi impatti elaborando anche previsioni di possibili sviluppi in conseguenza di futuri investimenti, come approfondito nel box della pagina precedente.

Anche Tper si sta impegnando per la definizione e misurazione del proprio "valore esteso", calcolando con riferimento al 2013 i propri impatti diretti e indiretti per offrire una rendicontazione più ampia dei risultati e delle implicazioni del proprio operato, non limitata alla sola performance economico-finanziaria.

Con impatti diretti intendiamo quelli generati direttamente dalle attività dell'azienda su famiglie, imprese e Pubblica Amministrazione, mentre sono indiretti quelli generati dalle attività di soggetti appartenenti alla catena del valore dell'azienda su famiglie, imprese e Pubblica Amministrazione.

Il valore esteso di una azienda descrive quindi il ruolo di questa all'interno del territorio in cui opera come potenziale driver o agente catalizzatore di cambiamenti dello sviluppo economico. Nel calcolo del valore esteso di Tper, il perimetro è stato così definito:

- come impatti diretti si sono calcolati quelli di Tper e le sue controllate, escludendo le società collegate;
- per il calcolo degli impatti indiretti si è considerato il valore aggiunto derivante dalle attività svolte dalla prima linea di fornitura a favore di Tper.

Il valore aggiunto annuo generato è pari a 160,7 milioni di euro, di cui 140,9 milioni prodotti direttamente da Tper e 19,8 derivanti dalle attività svolte dalla prima linea di fornitura.

**2.679**  
postì lavoro

**430**  
dipendenti  
dei fornitori  
diretti

Dal punto di vista dell'occupazione, Tper genera attraverso le attività dirette 2.679 posti di lavoro tra la S.p.A e le controllate. Sono inoltre 430 i dipendenti dei fornitori diretti di Tper che operano per produrre i beni e i servizi da questa acquistati.

Le entrate fiscali garantite da Tper sono pari a 37,1 milioni di euro, di cui 31,9 milioni di tasse e altre imposte direttamente versate da azienda e controllate e 5,2 milioni versate dai fornitori e derivanti dalle attività svolte per Tper.

### Il rapporto con i fornitori: una relazione strategica

Tper ha realizzato nel 2014 acquisti di beni e servizi per 108,8 milioni di euro (a fronte dei 99,1 milioni del 2013) principalmente per effetto dell'aumento delle attività legate all'acquisizione della Sosta del Comune di Bologna.

L'ambito di attività degli acquisti è per Tper fortemente regolamentato. Alla luce della natura di Impresa Pubblica operante nei settori speciali, l'azienda è tenuta ad applicare esclusivamente la disciplina di cui alla parte III del D.Lgs. n. 163/2006, il "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture", per fare acquisti che risultino funzionali all'esercizio delle attività di cui all'art. 210 dello stesso Decreto.

Nel 2014 Tper ha costituito la Funzione Gare e Qualificazione Fornitori, per presidiare in modo efficace le strategie di acquisto e la relazione con la catena di fornitura. Si è così avviato un percorso di maggiore strutturazione di questo ambito di attività, come è opportuno per un'azienda di dimensioni rilevanti.

Tper – oltre alla definizione e al rispetto delle modalità per gare cosiddette 'sopra soglia' – si è dotata di un Regolamento per disciplinare le modalità di acquisto di lavori, forniture e servizi il cui importo stimato sia inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria.

Il Regolamento per gli acquisti 'sotto soglia' definisce le procedure di gara per l'affidamento di:

- lavori di importo compreso tra i 500.000 euro e i 5.186.000 euro;
- servizi e forniture di importo compreso tra i 200.000 euro e i 414.000 euro.

Le procedure di gara prevedono pubblicità degli avvisi e informazione sull'esito della procedura. I regimi di pubblicità possono andare dalla sola pubblicazione sul sito aziendale Tper, fino a quella su Sitar Emilia-Romagna e sul sito del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti. I differenti livelli di pubblicità sono distinti in relazione agli importi dei singoli affidamenti a seconda che si tratti di servizi, forniture o lavori. 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 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 si applicano procedure di affidamento mediante cottimo fiduciario, una modalità semplificata in relazione al modesto valore del contratto che prevede l'interpello di almeno tre oppure cinque imprese. Resta salva la possibilità di affidamento diretto per lavori, servizi e forniture in analogia a quanto previsto per i settori ordinari dall'art. 125 del Codice, per l'importo attualmente stabilito fino a Euro 40.000.

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.

Nel 2014 è stata fatta un'analisi di provenienza dei fornitori per identificare le aree su cui Tper realizza un maggiore impatto indotto, prendendo in considerazione il dato degli acquisti realizzati nel 2013 ad esclusione di quelli infragruppo, che possono essere ricondotti in maniera univoca a diverse regioni italiane, pari a 63 milioni di euro. Di questi, 45 milioni (corrispondenti al 72% del totale) possono essere attribuiti alla regione Emilia-Romagna, il 12% al Veneto ed il 6% alla Lombardia.



**La mobilità  
pubblica:  
un servizio  
di valore**





## I servizi forniti da Tper

L'ambito dei servizi di mobilità gestiti da Tper è ampio: l'azienda 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 "lo Guido" e il servizio di bike sharing.

### Servizio di trasporto su gomma

I passeggeri complessivamente trasportati da Tper nel 2014 sono stati oltre **136 milioni**. Il numero dei passeggeri è stato in aumento negli ultimi due anni, registrando un **+3,9%** nel 2013 e **+5,5%** nel 2014, in controtendenza rispetto alla generale flessione della domanda complessiva di mobilità registrata nel periodo a livello nazionale.

La rete di trasporto su gomma coperta da Tper nelle province di Bologna e Ferrara è pari a 5.661 chilometri, di cui 657 di rete urbana. Ogni anno sono percorsi oltre 44 milioni di km.



## Area urbana ed extraurbana di Bologna

Per garantire il servizio di trasporto pubblico su gomma nel territorio bolognese i mezzi della società TPB – controllata di Tper cui è stato affidato il servizio – nel 2014 hanno percorso 34.997.142 milioni di chilometri tra tratte urbane, extraurbane e suburbane, di cui 1.257.037 chilometri realizzati tramite il servizio a chiamata Prontobus.

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO SU GOMMA	KM OFFERTI
Servizio urbano Bologna	17.571.302
Servizio urbano altri comuni	704.565
Servizio suburbano ed extraurbano	16.666.640
(di cui a chiamata Servizio Prontobus)	(1.257.037)
Linee specializzate, riservate e noleggi	54.635
<b>Totale Km offerti</b>	<b>34.997.142</b>

Nel 2014 Tper ha trasportato 123.283.537 passeggeri nel bacino bolognese, gestendo complessivamente 85 linee urbane, 22 suburbane, 121 extraurbane e 12 di Prontobus a chiamata.

## Area urbana ed extraurbana di Ferrara

Per svolgere il servizio di trasporto pubblico locale su gomma nell'area di Ferrara la controllata TPF durante il 2014 ha percorso 9.101.819 chilometri, di cui 1.128.820 tramite i servizi a chiamata Taxibus.

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO SU GOMMA	KM OFFERTI
Servizio urbano Ferrara	2.238.600
Servizio extraurbano Ferrara	6.770.506
(di cui a Servizio chiamata Taxibus)	(1.128.820)
Linee specializzate, riservate e noleggi	92.712
<b>Totale Km offerti</b>	<b>9.101.819</b>

L'azienda nel 2014 ha trasportato nell'area di Ferrara 13.398.940 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 60 e su 14 è disponibile il servizio a chiamata Taxibus.

## Servizio di trasporto ferroviario

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

Nel 2014 sono stati percorsi 5,5 milioni di chilometri con quasi 400 treni al giorno che hanno risposto alle esigenze di mobilità di 5.194.552 passeggeri.

 +29  
2007-2014  
di cui 20 elettrici

Il parco mezzi ferroviario è stato oggetto di un significativo rinnovamento con la consegna e la messa in esercizio tra l'inizio del 2013 e il 2014 di 10 nuovi elettrotreni ETR350. Complessivamente il parco mezzi è passato dai 49 treni (di cui 8 elettrici) del 2007 ai 78 treni (di cui 28 elettrici) del 2014, con un aumento nel periodo di circa 10.000 posti a sedere.

## Bike sharing

Il servizio di bike sharing "C'entro in bici" – la cui gestione è stata assunta da Tper nel maggio 2014 – prevede a Bologna la disponibilità di 180 biciclette, prelevabili dalle 20 rastrelliere distribuite in varie zone della città. Per accedervi è prevista soltanto una cauzione per il rilascio della chiave necessaria per il ritiro delle biciclette. Nel 2014 il sistema contava 5.403

iscritti, in aumento costante nel triennio. Nel 2015 sono previsti investimenti per portare il numero delle biciclette disponibili oltre quota 200.

	2014
Biciclette	180
Iscritti	5.403

### Car sharing

Tper gestisce – sempre da maggio 2014 – il servizio di car sharing nell’area di Bologna all’interno del consorzio “Io Guido”. La flotta è attualmente composta da 46 mezzi (con la previsione di raggiungere i 60 entro il 2016), di cui l’80% alimentati a Metano, GPL o ibrido. Per utilizzare il servizio occorre iscriversi e prenotare tramite web o call center. Il prelievo e restituzione hanno luogo nei 30 stalli definiti e la tariffa è proporzionale a tempo di impiego e chilometri percorsi. Nel 2014 gli iscritti al servizio sono stati 1.150 per un totale di 8.439 corse ed una percorrenza di quasi 350.000 chilometri.

	2014
Automobili	40
Iscritti	1154
Parcheggi car sharing	30
Corse realizzate	8.439
Ore di utilizzo	46.062
Chilometri percorsi	341.692

### Sosta

Da maggio 2014 Tper si è aggiudicata la gestione della sosta del Comune di Bologna ed il relativo incarico di accertamento degli oltre 36.000 stalli cittadini. L’obiettivo contrattuale di 11.450 controlli medi

giornalieri su base annua viene attualmente rispettato. La contestuale trasmissione dei dati al Comune permette il costante monitoraggio della domanda di sosta.

## 36mila stalli cittadini

Sempre da maggio 2014 Tper gestisce anche i 160.000 contrassegni attivi nel Comune di Bologna per residenti, permessi d’accesso nelle aree ZTL di persone invalide e sosta nei 1.183 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 ha deciso di svolgere internamente la gestione dei contrassegni che il Comune aveva affidato all’esterno. Il miglioramento del servizio è stato 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.

## Carte dei Servizi e customer satisfaction

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.

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.

Nel 1999 era stata pubblicata la prima Carta dei Servizi da parte di Atc. Questa esperienza consolidata prosegue oggi per Tper con la redazione annuale della Carta della Mobilità di TPB per il trasporto su gomma nel bacino bolognese e la Carta dei Servizi di TPF per il bacino ferrarese. Per il servizio ferroviario Tper e Trenitalia hanno pubblicato la Carta dei Servizi del Consorzio Trasporti Integrati 2015.

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.

Per monitorare la concreta applicazione della Carta dei Servizi Tper ha attivato due strumenti tra loro complementari: l'indagine di Customer Satisfaction e quella di Mystery Client.

L'indagine di Customer Satisfaction viene svolta per i servizi di trasporto su gomma urbano ed extraurbano di Bologna e Imola e per il servizio di trasporto ferroviario per raccogliere la valutazione degli utenti. Le indagini hanno cadenza annuale e coinvolgono campioni rappresentativi.

La Customer Satisfaction del trasporto su gomma nell'area di Bologna prevede la raccolta di oltre 2.000 valutazioni degli utilizzatori del servizio, dei quali oltre 400 abbonati che ne fruiscono in maniera continuativa. Un'indagine specifica è svolta in relazione alla linea 27, certificata UNI EN 13816. Le valutazioni si basano su una scala da 1 a 10 e sono raccolte in modo anonimo. I principali ambiti di indagine riguardano la regolarità e puntualità del servizio, la qualità dei mezzi ed il relativo comfort e pulizia, l'accessibilità del servizio e la sicurezza. La Customer Satisfaction del servizio ferroviario comprende una serie più sintetica di item.

<b>Indagine Customer Satisfaction</b>	2014	2013
<b>Servizio Bus</b>		
media voti	<b>6,97</b>	+4,5%
solo aspetti relativi al servizio	<b>7,14</b>	
<b>Servizio ferroviario</b>		
promosse	<b>34,8%</b>	+5%
sufficienti	<b>17,3%</b>	
non soddisfacenti	<b>47,9%</b>	
<b>Indagine Mystery Client</b>		
<b>Servizio Bus</b>	<b>6,8</b>	
<b>Servizio ferroviario</b>	<b>6,6</b>	

La valutazione dei servizi forniti da Tper nel trasporto su gomma è complessivamente positiva. La media dei voti per l'area di Bologna si attesta a 6,97, mentre il giudizio relativo agli aspetti relativi unicamente al servizio è di 7,14. La media dei voti rilevata nel 2014 è in crescita del

4,5% rispetto all'anno precedente. Per quanto concerne l'indagine in ambito ferroviario, il 34,8% delle corse è stata 'promossa' dall'utenza, il 17,3% ha ottenuto la sufficienza mentre il 47,9% non è ancora considerata soddisfacente, per i noti problemi collegati a rete e qualità del materiale rotabile. Quest'ultima percentuale si è comunque ridotta del 5% dal 2012, andando ad aumentare la quota di quelle 'promosse'.

Le attività di Mystery Client sono condotte al fine di monitorare in modo anonimo il servizio erogato dall'azienda. Il 'cliente misterioso' è un rilevatore che ha ricevuto una formazione specifica per effettuare una misurazione oggettiva di alcuni parametri durante i monitoraggi sul campo.



L'indagine di Mystery Client è realizzata sul trasporto automobilistico urbano ed extraurbano nel bacino di Bologna e per quello ferroviario della medesima area. I risultati vengono analizzati anche nel contesto più ampio della Indagine di Mystery Client per le aziende di trasporto pubblico locale commissionata da ASSTRA, che coinvolge 27 imprese. I principali ambiti di indagine risultano essere: le fermate, la chiarezza delle informazioni e la comunicazione, i punti vendita e le linee con particolare riguardo alla qualità, la puntualità e la sicurezza del servizio. L'indice sintetico dei due servizi automobilistici indagati (urbano ed extraurbano) si attesta sul 6,8 mentre l'indice sintetico del servizio ferroviario risulta pari a 6,6.

## La sostenibilità del servizio per gli utenti e la comunità

La sostenibilità economica del trasporto pubblico è un aspetto cui Tper ha dedicato forte attenzione, pur in un contesto di trasferimenti statali esigui e decrescenti che ne limitano fortemente le possibilità d'azione.

### Politiche tariffarie

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. L'azienda che svolge il servizio di trasporto pubblico locale è tenuta così ad assicurare

l'esecuzione delle prestazioni anche quando queste non siano remunerative e i relativi costi non siano coperti dalla vendita dei biglietti e dai corrispettivi contrattuali.

I contratti di servizio prevedono periodici adeguamenti tariffari. Sia a Bologna sia a Ferrara nel 2013 si è disposto un aumento nei biglietti di corsa singola urbana (da 1,20 a 1,30 euro) per il triennio successivo, lasciando invariati invece gli abbonamenti mensili e annuali, per aumentarne le vendite e fidelizzare i passeggeri. Nessun ulteriore aumento è stato dunque effettuato nel 2014.

Per promuovere la mobilità sostenibile il Comune di Bologna finanzia l'abbonamento per i bambini al di sotto dei 10 anni, che risulta così totalmente gratuito. 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.

### Il rispetto delle regole come valore comune

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.

Nel 2012 era stata rilevata un'evasione nell'area di Bologna pari all'8,51%, ma gli utenti del servizio avevano la percezione che il fenomeno fosse molto più diffuso. Questo era in buona parte determinato dal fatto che i detentori di abbonamenti mensili ed annuali non essendo tenuti a validare il titolo di viaggio davano a una parte degli utenti l'impressione di "essere gli unici a pagare".

Per contrastare l'evasione Tper ha avviato nel 2012 nel trasporto su gomma la prima tappa del progetto "lo 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

**1.300**  
turni a supporto

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. Nel 2012 sono stati svolti così 1.300 turni a supporto del personale di verifica da parte di 200 dipendenti.

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 salita e discesa e validazione obbligatoria (2014).

Per garantire il rispetto delle regole si è agito inoltre sull'attività stessa di controllo. A febbraio 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 sul campo ogni giorno, formati attraverso percorsi analoghi ai verificatori interni.

da **1.9** milioni  
di controlli  
nel 2014  
a **3**

La riorganizzazione delle attività e gli interventi di sensibilizzazione hanno portato a risultati soddisfacenti. I controlli sui titoli di viaggio sono passati così da 1,9 milioni nel 2013 a circa 3 milioni nel 2014. Nello stesso periodo i verbali sono aumentati del 278%, le sanzioni

del 446%. Grazie alle attività di formazione e alla diffusione di una cultura positiva improntata alla collaborazione, il rapporto tra sanzioni emesse e ricordi 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%).

Parallelamente i titoli venduti sono significativamente aumentati. Tra gli abbonamenti mensili di Bologna e Ferrara tra il 2011 e il 2014 sono cresciuti rispettivamente del 23% e del 21% e gli annuali delle stesse aree dell'8% e 5%, contribuendo per 4 milioni

**+23%**  
annuali  
**+8%**  
mensili

abbonamenti  
area Bologna  
dal 2011 al 2014

euro all'incremento degli incassi da vendita di titoli. Complessivamente nel bacino di Bologna i ricavi per i titoli di area urbana sono aumentati del 18% tra 2011 e 2014, mentre a Ferrara l'incremento è stato del 20%.

La seconda tappa del progetto antievasione di Tper è stata attivata nell'agosto 2014, con l'entrata in vigore della validazione obbligatoria di tutti i titoli di viaggio. Tutti i mezzi sono stati riattrezzati per rendere

**+21%**  
annuali

**+5%**  
mensili

abbonamenti  
area Ferrara  
dal 2011 al 2014

maggiormente visibile la  
macchinetta obliteratrice  
ed è stata rivista la  
segnaletica, collocando  
cartelli che indicano i  
corretti comportamenti  
da tenere sui mezzi.  
Nel 2014 non sono  
state applicate sanzioni  
pecuniarie e anche nel

primo semestre 2015 si è scelto di sostenere in modo  
positivo il consolidarsi di questa abitudine, attivando  
un concorso a premi.

Il numero di validazioni giornaliere si è attestato fin  
dai primi mesi dopo l'avvio della campagna attorno a  
quota 200.000.





# Componenti di un servizio di qualità





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.

## Qualità dei mezzi, comfort, pulizia

Nel 2014 l'età media del parco mezzi nell'area di Bologna è pari a 13,1 anni, a fronte di un dato medio nazionale (nel 2013) di 11,15 e una media europea di circa 7, ma gli investimenti appena realizzati e quelli programmati contribuiranno ad abbassarla. Nel corso dei primi mesi del 2014 sono entrati in funzione 23 nuovi mezzi, mentre 18 hanno preso servizio a inizio 2015. Il dato si conferma simile per quanto riguarda i mezzi operanti nell'area di Ferrara, mediamente in attività da 13,4 anni.

Anche il trasporto pubblico ferroviario gestito da Tper evidenzia una rilevante età dei mezzi, con la maggior parte attivi da oltre 15 anni. Negli ultimi 5 anni sono stati acquisiti 12 complessi elettrici al fine di abbassarla. Dei 12.670 posti a sedere di cui dispongono i treni Tper, il 66% si trova su materiale rotabile nuovo.

La manutenzione costante garantisce comunque la sicurezza del servizio e un buon livello di affidabilità: il



**23** 2014 **18** 2015 **nuovi filobus**

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.

#### Customer satisfaction

##### Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo

Trasporto urbano a Bologna	7,26
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,56
Trasporto urbano a Imola	7,59

#### Mystery Client

##### Stato interno delle vetture

Trasporto urbano a Bologna	7,40
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,70
Trasporto ferroviario	7,70

Per quanto concerne il comfort degli autobus, nel bacino di Bologna e Ferrara l'84,1% dei mezzi è dotato di aria condizionata, una percentuale in crescita significativa rispetto al 74,4% del 2012. Nel servizio ferroviario la percentuale di carrozze climatizzate è pari a circa il 70%.

#### Customer satisfaction

##### Comfort sui mezzi

Trasporto urbano a Bologna	6,93
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,32
Trasporto urbano a Imola	7,05

#### Customer satisfaction

##### Condotta di guida degli autisti

Trasporto urbano a Bologna	7,24
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,71
Trasporto urbano a Imola	7,70

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.

#### Customer satisfaction

##### Pulizia dei mezzi

Trasporto urbano a Bologna	6,36
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	6,86
Trasporto urbano a Imola	7,07

#### Mystery Client

##### Pulizia dei mezzi

Trasporto urbano a Bologna	7,40
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,30
Trasporto ferroviario	7,80



## Regolarità e puntualità

La regolarità del servizio di trasporto su gomma supera il 99% sia a Bologna sia a Ferrara. La puntualità delle corse in questi anni è costantemente migliorata: a Bologna

**85,3%**  
corse in orario 2013

nel 2013 le corse in orario sul totale delle effettuate sono state 85,37%, contro 81,16% del 2012 e 76,56% del 2011. A Ferrara i mezzi che giungono al capolinea con un ritardo entro i 10 min sono 99,9%.

### Customer satisfaction

#### Regolarità delle corse e delle fermate

Trasporto urbano a Bologna	7,30
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,78
Trasporto urbano a Imola	7,58

#### Puntualità del servizio

Trasporto urbano a Bologna	6,83
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,05
Trasporto urbano a Imola	7,43

#### Comodità e rispetto delle coincidenze

Trasporto urbano a Bologna	6,94
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,28
Trasporto urbano a Imola	7,34

### Mystery Client

#### Puntualità del servizio

Trasporto urbano a Bologna	7,50
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,50
Trasporto ferroviario	7,80

## 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) dispongono di soluzioni per favorire l'accesso a passeggeri con difficoltà nella deambulazione o a chi accompagna bambini. In particolare dispongono del pianale ribassato l'86% degli autobus urbani delle aree di Bologna e Ferrara ed il 53% 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.

**70%**  
dei mezzi



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 2014 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

96 i veicoli che dispongono di un accesso ribassato e 90 quelli con una pedana per utenti con disabilità, mentre il 35% dei treni giornalieri presenta carrozze con servizi a favore dei passeggeri diversamente abili.

## 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 oltre 10.000 visite 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 per il trasporto su gomma che consente di effettuare ricariche per gli abbonamenti e una per il servizio ferroviario, che indica tra le altre cose fermate e coincidenze.

Il servizio Hellobus, già attivo da qualche anno, permette agli utenti che ne fanno richiesta di ricevere informazioni via SMS sui tempi di arrivo del bus. Il servizio è disponibile a tutte le fermate del servizio e nel 2014 è stato integrato con le informazioni relative al livello di accessibilità del mezzo che sta per giungere alla propria fermata. Tutte le informazioni sono consultabili anche su smartphone utilizzando le 8 App reperibili sul sito aziendale e utilizzabili in ambiente Apple, Android e Windows.

Nel 2014 si sono registrati 550.000 accessi al servizio.

Da due anni Tper mette a disposizione sul proprio sito gli open data, che possono essere utilizzati liberamente per lo sviluppo di applicazioni. A breve sarà rilasciato un nuovo set di dati che consentirà l'utilizzo anche da parte di grandi operatori a livello internazionale.

### Customer satisfaction

#### Diffusione e chiarezza delle informazioni

Trasporto urbano a Bologna	7,19
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,55
Trasporto urbano a Imola	7,58

### Mystery Client

#### Chiarezza delle informazioni

Trasporto urbano a Bologna	7,20
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,10
Trasporto ferroviario	6,50

I voti della indagine Mystery Client sulla chiarezza delle informazioni sulle linee risultano positivi: 7,2 nell'area urbana, 7,1 per l'area extraurbana e 6,5 sulle linee ferroviarie. Risultano invece negativi i voti relativi alla reperibilità delle informazioni alle fermate, per le quali saranno pianificati futuri interventi migliorativi.

L'orientamento all'utente e all'ascolto conduce a considerare i reclami come spunti di miglioramento: la procedura prevede una risposta entro 30 giorni e il coinvolgimento dei dirigenti responsabili in base al tema di cui si tratta per definire eventuali interventi conseguenti.

Le segnalazioni degli utenti in relazione al trasporto su gomma sono stati 3.041 nel 2014, pervenuti prevalentemente tramite sito. Un terzo possono

essere catalogati come reclami relativi al servizio, la maggior parte per la frequenza delle corse e l'orario non rispettato. Per quanto riguarda il settore ferroviario i reclami giunti nell'anno 2014 sono circa 400 ed hanno avuto un tempo medio di risposta di 28 giorni. Gli ambiti principalmente interessati sono stati la puntualità ed il comportamento del personale.

### Customer satisfaction

#### Livello di risposta alle richieste sul servizio ed ai reclami

Trasporto urbano a Bologna	6,90
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,27
Trasporto urbano a Imola	7,22

### Mystery Client

#### Attesa call center

Trasporto urbano ed extra urbano a Bologna	7,80
Trasporto ferroviario	7,20

#### Competenza e cortesia call center

Trasporto urbano ed extra urbano a Bologna	7,00
Trasporto ferroviario	7,20

#### Usabilità sito web

Trasporto urbano ed extra urbano a Bologna	6,10
Trasporto ferroviario	6,60

#### Contenuti sito web

Trasporto urbano ed extra urbano a Bologna	7,40
Trasporto ferroviario	6,60

## Sicurezza

Per garantire la sicurezza degli utenti del trasporto pubblico Tper ha investito innanzitutto in dotazioni tecnologiche. Il sistema di telecontrollo nel 2014 è stato esteso anche ai mezzi utilizzati nel bacino di Ferrara e copre ora l'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.

100%  
dei mezzi



Tutti gli autobus urbani (569 mezzi) 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.

È in corso di installazione su tutta la flotta 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. Risultano comunque in calo del 5,6% rispetto il 2013 il dato relativo alla sinistrosità (72,6 incidenti su 1.000.000 km percorsi) ed il numero di contenziosi legati alla sicurezza, che si riduce di quasi il 55% fra il 2013 ed il 2014.



## Customer satisfaction

### Sicurezza sui mezzi

Trasporto urbano a Bologna	6,47
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,32
Trasporto urbano a Imola	7,81

### Mystery Client

#### Sicurezza sui mezzi

Trasporto urbano a Bologna	7,50
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,60

L'azienda si impegna anche nel fornire adeguati strumenti al personale che potrebbe risultare coinvolto in problemi riguardanti la sicurezza: nel 2014 sono state realizzate a questo fine oltre 7.000 ore di formazione a carattere sia tecnico-operativo che comportamentale per la gestione della conflittualità.

Nel corso del 2014 è stato messo a punto un Protocollo d'intesa in materia di sicurezza del personale in servizio e degli utenti dei mezzi di trasporto pubblico, sottoscritto con Prefettura e Comune di Bologna il 2 febbraio 2015. Col protocollo l'Azienda prevede di dotare gli autobus di futura immatricolazione della componentistica (cablaggi, predisposizioni tecnologiche nuove) necessaria all'installazione di sistemi di videosorveglianza che consentano la ripresa continuativa sul mezzo di trasporto. Inoltre, compatibilmente con i propri piani di sviluppo e in presenza di specifici finanziamenti sul tema, Tper prevede di inserire nei piani di investimento la fornitura della componentistica di bordo per dotare progressivamente l'intero parco mezzi del sistema di videosorveglianza. In una prima fase è prevista l'installazione sperimentale del sistema di videosorveglianza su di un numero di mezzi tale da

# Una polizza per gli over 65

Una polizza per gli ultrasessantacinquenni residenti nel territorio comunale di Bologna. Tper insieme alla multiutility di servizi Hera e al Comune di Bologna promuove una polizza che assicura 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 ultrasessantacinquenni 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.

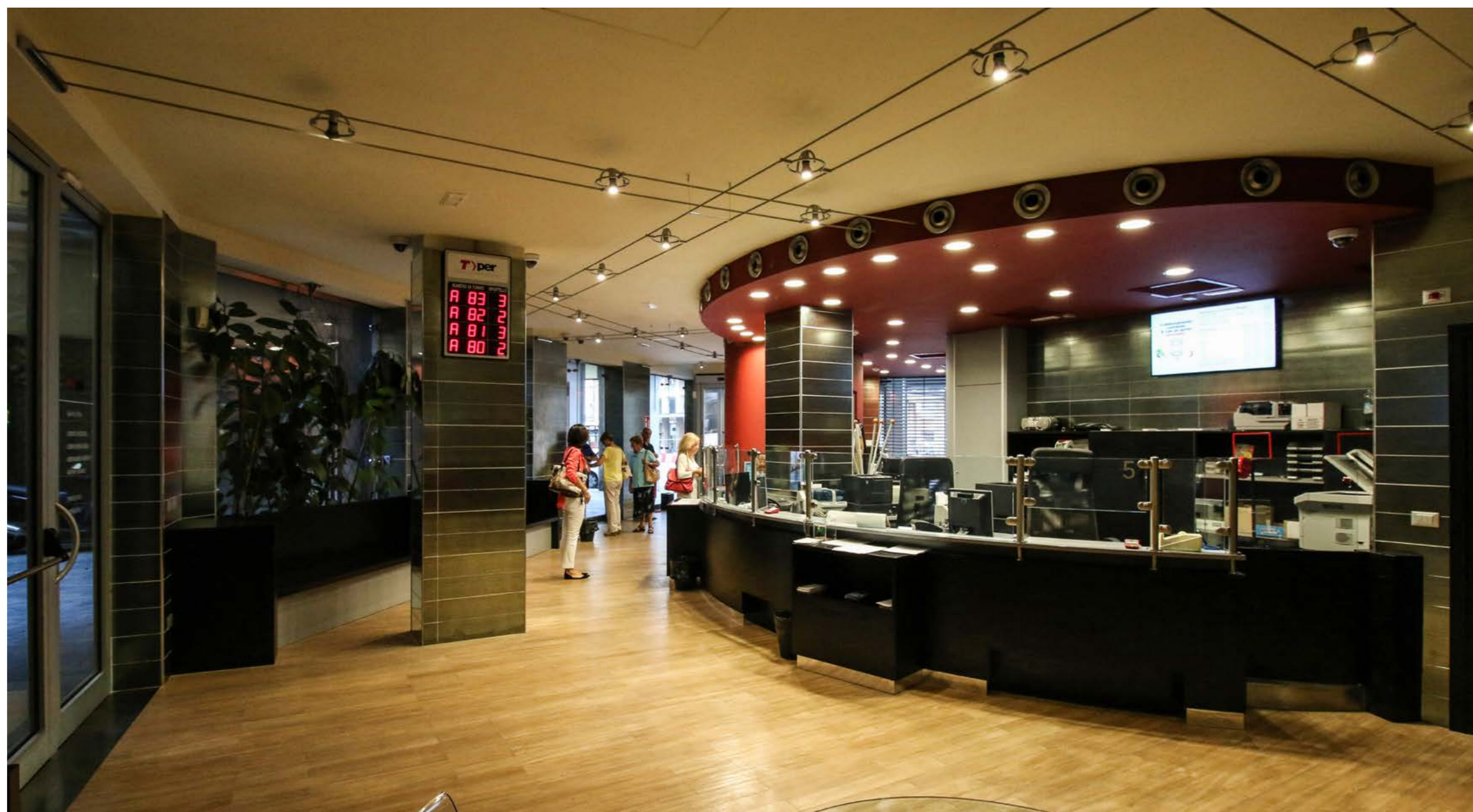
garantire la copertura dei servizi impegnati nei servizi c.d. "nottissima" (effettuati dalle ore 1.00 alle ore 5.00 del mattino) a maggior rischio di criticità. La Prefettura ed il Comune di Bologna si impegnano a coordinare Forze di Polizia e Polizia Municipale per un utilizzo ottimale delle risorse 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.

## Innovazione

Il principale ambito in cui Tper sta focalizzando i suoi investimenti per innovare le modalità di fruizione del servizio è la dematerializzazione, con l'obiettivo di superare quanto più possibile l'utilizzo del cartaceo nella gestione dei titoli di viaggio a favore di tessere magnetiche.

'Stimer - Mi muovo' è il sistema di tariffazione integrata ferro-gomma della Regione Emilia-Romagna che prevede la divisione dell'intero territorio regionale in zone tariffarie e la determinazione della tariffa in base al numero di zone attraversate durante il viaggio. Il sistema di tariffazione è supportato dal sistema di bigliettazione elettronica che ha consentito la dematerializzazione del titolo di viaggio: è possibile ricaricare gli abbonamenti tramite gli sportelli bancomat presenti e attraverso il sito internet con grandi vantaggi per l'utenza in termini di comodità e risparmio di tempo.

Anche l'abbonamento mensile è ora emesso su carta contactless (sia 'usa e getta' sia su carta Mi Muovo ricaricabile) consentendo la convalida semplicemente avvicinando il titolo al validatore. Sono state attrezzate rivendite (esercizi commerciali, tabaccherie, edicole) con dispositivi che consentono di caricare sulla tessera 'Mi muovo' gli abbonamenti mensili. Nel 2014 è stata sviluppata l'app disponibile gratuitamente sugli store di Apple, Android e Windows che consente di rinnovare gli abbonamenti Tper direttamente con lo smartphone pagando attraverso carta di credito.







**Progettare  
e realizzare  
la mobilità  
di domani**





Tper è soggetto attuatore per le Amministrazioni del territorio di progetti centrali per lo sviluppo del futuro sistema di mobilità dell'area metropolitana bolognese. Per svolgere adeguatamente questo compito l'Azienda si è arricchita di competenze specifiche, che intende sviluppare e mantenere internamente.

## Il progetto TPGV

Il Trasporto Pubblico a Guida Vincolata è un sistema di trasporto di massa a filoviarizzazione con guida assistita che collegherà la città di Bologna con San Lazzaro. Sulle linee di nuova realizzazione circoleranno i mezzi Crealis Neo i quali, grazie a telecamere con riconoscimento della guida ottica tracciata sulla pavimentazione, accosteranno a raso alla banchina di fermata, con un gap da 1 a 5 centimetri.

Il trasporto pubblico locale su gomma, una volta conclusi i lavori, potrà contare su nuovi mezzi e risulterà riquilibrato in termini di flessibilità e di fruibilità per i passeggeri.

Il progetto ha reso possibile un intervento importante di riqualificazione della città: grazie all'ottenimento dei fondi statali per le nuove pavimentazioni sono in corso lavori lungo le strade principali del centro storico, un intervento da tempo necessario. Il risanamento delle strade avrà impatti positivi anche legati alle minori vibrazioni e al minor rumore al passaggio dei mezzi.

Il valore totale dell'opera risulta essere 182 milioni di euro, comprensivi delle opere e di 49 nuovi mezzi a

# 49 Crealis Neo

trazione elettrica che determineranno la riduzione degli impatti ambientali.

Un primo progetto per il TPGV era stato approvato nel 2002. Una serie di vicissitudini e rilevanti criticità hanno portato al blocco del progetto e al rischio di perdere i finanziamenti pubblici previsti. Tper, costituita nel febbraio 2012, ha da subito esaminato il progetto sia per cercare di non perdere il finanziamento, sia per dare evoluzione positiva al progetto superando le criticità esistenti. In una trattativa franca e serrata con l'ATI assegnatario del progetto, si è giunti ad un importante accordo che ha consentito a Tper di presentare al Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti un nuovo progetto innovativo ottenendo la conferma del finanziamento e il cambiamento dei 49 mezzi.

Dopo un complesso iter burocratico, nel giugno 2014 sono stati aperti i cantieri previsti dal progetto, a Bologna e San Lazzaro di Savena. L'obiettivo dell'azienda, che è stazione appaltante, è di completare il 90% del progetto entro la fine del 2015, per completare il progetto nel 2016.

Per prevenire e limitare quanto più possibile i prevedibili disagi per cittadini e imprese coinvolti nei lavori di riqualificazione, in una zona logisticamente complessa come il centro di Bologna, l'Azienda, insieme alle Istituzioni coinvolte, ha definito un approccio orientato all'ascolto approfondito e al dialogo con gli stakeholder coinvolti, attivando anche servizi mirati.

Insieme a Comune di Bologna, una corretta pianificazione in coordinamento con altri attori ha consentito di approfittare dell'apertura delle strade per svolgere lavori di sistemazione d'impatto più generale. Il cantiere in Strada Maggiore si è chiuso a fine 2014, in anticipo sui tempi previsti, con un generale apprezzamento da parte dei soggetti coinvolti per la gestione da parte di Tper. Lo stesso approccio è stato utilizzato per il cantiere che ha inciso su via Rizzoli e via Ugo Bassi, in un contesto reso

## I nuovi mezzi Crealis Neo

Il Crealis Neo è un veicolo a trazione elettrica dotato di guida ottica, sistema che permette un accostamento di precisione alle banchine di fermata, facilitando l'ingresso dei passeggeri e diminuendo così i tempi di sosta alle fermate.

Il design innovativo del veicolo, gli allestimenti interni e le ampie vetrate di cui dispone lo rendono un mezzo di trasporto molto luminoso e piacevole. È dotato di 142 posti in totale, di cui 29 posti a sedere, quattro sedili per persone a mobilità ridotta, un posto per passeggero con disabilità su carrozzina e una zona passeggerino.

I Crealis Neo sono stati concepiti per fornire al conducente un posto di lavoro di alto comfort e di elevate caratteristiche di sicurezza. Il posto di guida in posizione rialzata consente di tenere sotto controllo ogni tipo di situazione nell'ambito del traffico urbano. Particolare cura è stata posta agli aspetti di carattere ergonomico, come la disposizione delle apparecchiature e dei comandi.



Il veicolo, equipaggiato con un motore elettrico da 280 kW, è dotato di un gruppo ausiliario che permette la marcia anche in mancanza di alimentazione dalla rete aerea; il gruppo ausiliario è composto da un motore Tector 4 Euro VI e un alternatore con una potenza di uscita di 100 kW. Il veicolo è inoltre dotato di quattro porte rototraslanti interne per facilitare l'ingresso e l'uscita dei passeggeri.

molto complesso dalla presenza di numerose attività commerciali; Tper ha attivato un metodo di lavoro di continuo contatto e dialogo al fine di individuare tutte le modalità possibili di supporto e compensazione attinenti il proprio lavoro, per la durata dei lavori.

## Una straordinaria esperienza di ascolto

In previsione dell'avvio dei lavori in Strada Maggiore è stata attivata una Conferenza di Servizi che ha riunito tutti gli Enti a vario titolo interessati al progetto per condividere le modalità con cui gestire il cantiere e le prescrizioni da rispettare nell'esecuzione. Anche per questo aspetto Tper ha gestito l'intervento secondo le migliori tradizioni europee, adottando modalità certamente non consuete nel nostro Paese.

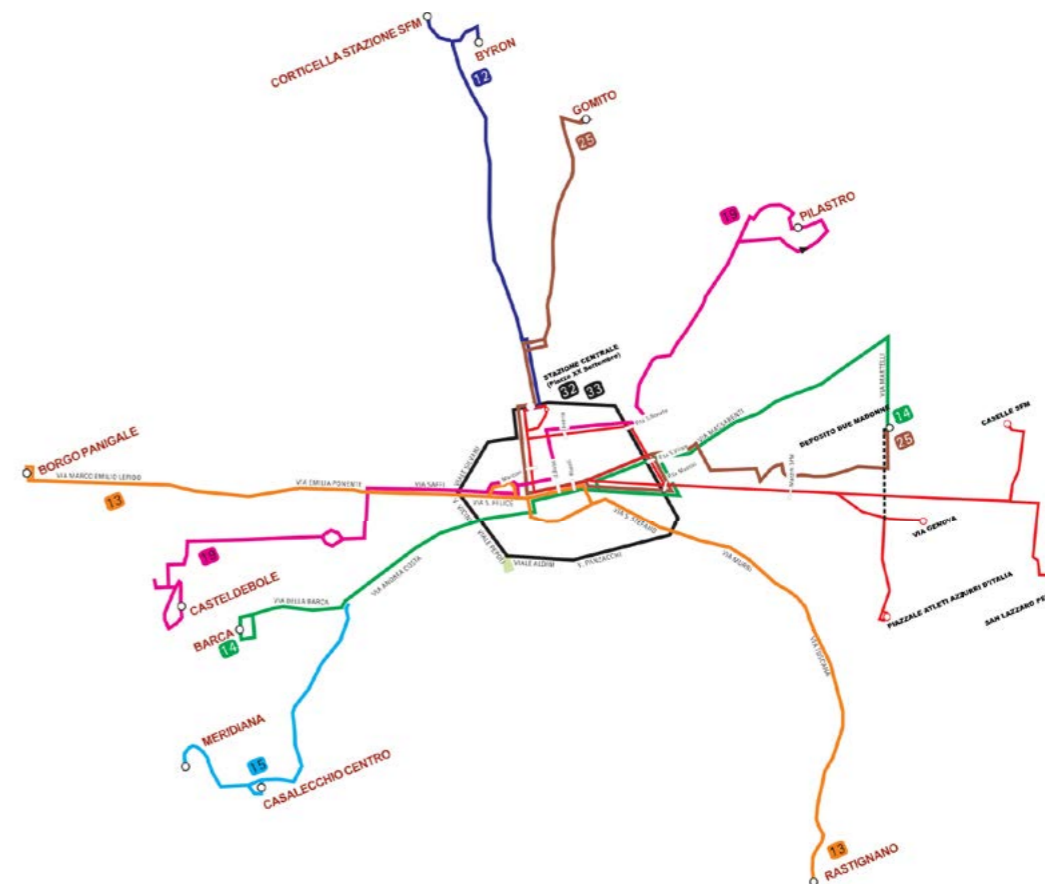
È stata messa in atto una specifica strategia comunicativa, collegata all'attivazione di servizi mirati non consueti nella gestione dei cantieri.



Il progetto "BoBo – Bologna per Bologna" ha previsto soluzioni personalizzate per i diversi problemi emersi, dando particolare attenzione alle persone più in difficoltà: dalle 6 carrozine per disabili sempre presenti nei pressi del cantiere, al servizio che consente agli anziani residenti nelle zone interessate dai cantieri di ricevere la spesa a casa, fino ai posti auto riservati per invalidi e donne in gravidanza.

Per i commercianti della zona sono state predisposte diverse postazioni per gestire la catena del freddo e del caldo e per carico e scarico. Tper ha prodotto materiale promozionale a supporto delle attività commerciali per facilitarne la riconoscibilità e il raggiungimento. Sono stati installate postazioni informative presso il cantiere, aperte dalle 8 alle 20, in grado di rispondere alle esigenze dei privati e di distribuire materiale informativo. Il sito web del progetto informa in tempo reale sulla situazione del cantiere e l'avanzamento dei lavori.

## Il Progetto Integrato della Mobilità Bolognese



L'altro grande intervento sulla mobilità su cui Tper ha lavorato nel corso del 2014 ha riguardato la progettazione definitiva per il completamento del Servizio Ferroviario Metropolitano e della filoviarizzazione delle linee portanti del trasporto pubblico locale di Bologna. L'obiettivo del progetto è rafforzare l'interscambio modale tra i sistemi di trasporto su ferro e su gomma, migliorando l'offerta del servizio di trasporto pubblico. Il valore totale del progetto è di 372,6 milioni di euro, di cui 236,7 a carico del Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti. Tper è soggetto attuatore per indicazione delle istituzioni locali.



Il progetto si compone di più interventi:

- completamento delle fermate del SFM interne al Comune di Bologna, con la realizzazione delle fermate Prati di Caprara, Zanardi, Borgo Panigale Scala, San Vitale-Rimesse e con l'adeguamento delle fermate San Ruffillo e Fiera, della loro connessione plurimodale con il tessuto urbano, attraverso la realizzazione di una serie di opere per migliorarne l'accessibilità, quali parcheggi, piste ciclabili e depositi per biciclette;
- la riconoscibilità delle stazioni del SFM e l'ammodernamento e il completamento della rete, nonché l'eliminazione delle interferenze tra viabilità urbana e rete ferroviaria lungo la direttrice della linea SFM 2 Vignola – Bologna - Portomaggiore;
- filoviarizzazione, riorganizzando e potenziando la rete di trasporto pubblico urbano, integrata col servizio ferroviario - mediante lo sviluppo del sistema filoviario esistente, con la realizzazione di ulteriori 40 chilometri di linea filoviaria che si aggiungeranno agli attuali 65;
- dotazione di convogli ferroviari dedicati al trasporto passeggeri del SFM del nodo di Bologna.

Il Servizio Ferroviario Metropolitano disporrà di una flotta di 19 treni elettrici di nuova concezione ad emissioni zero acquistati con il sostegno dei contributi statali, mentre la flotta del sistema filoviario sarà incrementata con 55 nuovi filobus che porteranno benefici anche ambientali. I treni appositamente studiati per semplificare le operazioni di salita e discesa risulteranno maggiormente efficaci sui brevi percorsi e garantiranno tempi certi ai passeggeri, operando su una linea del tutto equiparabile ad una metropolitana di superficie.

Tper, insieme a Regione Emilia-Romagna, Comune di Bologna e Città Metropolitana, sta seguendo anche l'iter finale del progetto e, nel frattempo, ha acquistato 7 nuovi

treni elettrici Stadler per garantire la fornitura nei tempi più ristretti, vista la criticità derivante dalla vetustà del materiale rotabile.

## Il progetto People Mover

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

Il *People Mover* è una navetta su monorotaia che collegherà in circa 7 minuti e mezzo il centro città e l'aeroporto, effettuando un'unica fermata intermedia, in corrispondenza di un'area urbana in corso di riqualificazione, destinata ad ospitare un nuovo insediamento abitativo e universitario.

Tper fa parte della società di progetto Marconi Express come azionista di minoranza ed è coinvolta in quanto soggetto che sarà chiamato a gestire il servizio che collega la città all'Aeroporto, come avviene già oggi con il bus BLQ, che verrà appunto sostituito dal *People Mover*.



# Sostenibilità ambientale delle attività di Tper





I consumi energetici (e quindi gli impatti ambientali) delle 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 di 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.

La Strategia Europa 2020 vede tra i propri obiettivi qualificanti la riduzione delle emissioni di CO2 del 20% entro, appunto, il 2020 (rispetto al dato base del 1990). Al fine di raggiungere questo obiettivo il Comune di Bologna si è dotato del "Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile" (PAES) che definisce le politiche energetiche che il Comune (assieme alle principali aziende interessate, fra cui Tper) adotterà, con azioni indirizzate sia a diminuire i consumi energetici sia ad incrementare la produzione di energia da fonti rinnovabili.

## I mezzi impiegati per la realizzazione del servizio

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)

Le scelte compiute già da Atc hanno portato Tper a posizionarsi tra le migliori in Italia per la sostenibilità ambientale della flotta, mentre i progetti di innovazione della mobilità di cui l'Azienda è soggetto attuatore stanno consentendo di compiere comunque un ulteriore passo avanti.

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 quasi 250 autobus a metano giornalmente attivi, di cui

23 acquistati nel 2014, ai quali si sommeranno nel 2015 altri 20 snodati a metano consentendo la copertura di 12 milioni di chilometri con vetture di questo tipo.

**250**  
mezzi a metano



Per quanto le tratte urbane gli investimenti di Tper sono 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.

## Gli impianti di rifornimento

Per soddisfare le esigenze di questa 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%.

Tper ha l'obiettivo di impiegarla appieno e aumentarne l'estensione per il trasporto su gomma urbano. La flotta oggi conta 46 filobus, cui si sommeranno altri 55 filobus e i 49 Crealis Neo.

**95**  
mezzi elettrici



Tper si sta inoltre 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. Al momento sono presenti 19 mezzi di questo tipo in azienda.

**19**  
mezzi ibridi



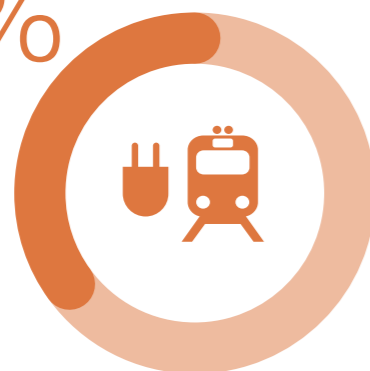
Tper dispone inoltre di 2 bus ibridi dotati di supercapacitore (finanziati al 50% dal progetto europeo Mimosa), con un motore diesel (euro 5) e un sistema per recuperare e immagazzinare energia in rallentamento, restituendola alla partenza successiva, utilizzabile nel tragitto

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%. A questi nuovi mezzi ibridi se ne sommano altri 9 a batterie destinati a collegare la città con il centro agroalimentare bolognese dove sarà realizzato il progetto F.I.Co.

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.

**35%**  
km



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.

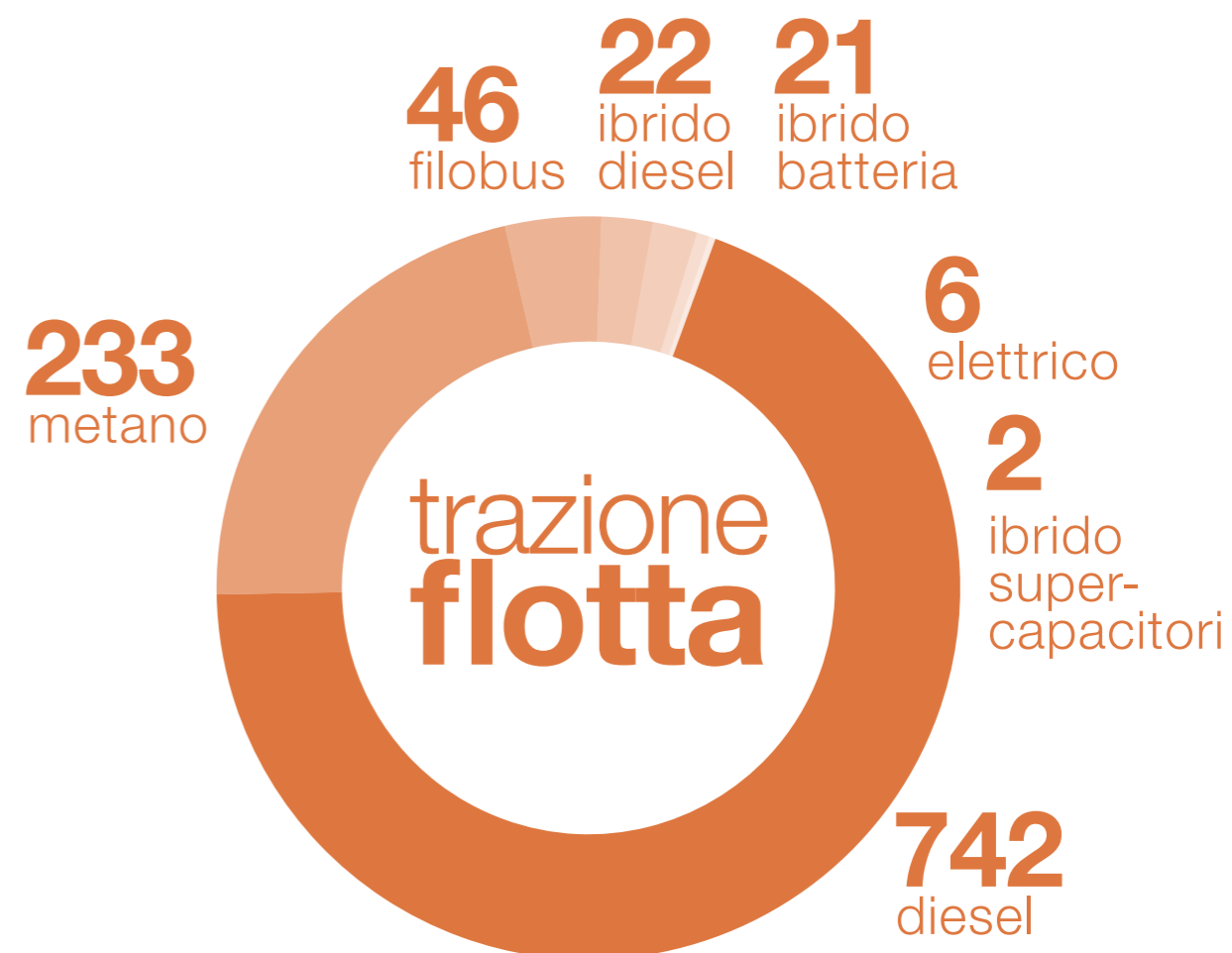
Per quanto riguarda i consumi complessivi di carburante la principale fonte di alimentazione risulta essere il gasolio, con 10.300.331 milioni di litri utilizzati nel 2014. Tper utilizza un carburante a bassissimo tenore di zolfo (10 parti per milione) che limita le emissioni di anidride solforosa e solfati. I consumi di metano, che rappresenta l'altro combustibile utilizzato, si attestano invece a 7.707.635 metri cubi nel 2014.

L'azienda impiega, soprattutto per i servizi urbani, filobus che non producono emissioni in atmosfera (2.601.492 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.

#### Consumi combustibile anno 2014

Gasolio (litri)	10.300.331
Metano CNG (st/m³)	7.707.635
Elettricità trazione filoviaria (kw/h)	2.601.492



Il 22% dei mezzi sono alimentati a metano e vengono utilizzati soprattutto nelle aree urbane e suburbane, dove circola anche la totalità dei filobus.

Oltre il 20% dei mezzi della flotta Tper è a ridottissime emissioni EEV (Enhanced Environmentally Friendly Vehicles), mentre un ulteriore 5% (46 filobus e 6 mezzi elettrici a batterie) può essere considerato a emissione zero.

Per il futuro 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

## Gli altri impatti ambientali

I depositi su gomma generano un forte impatto acustico. Per ridurlo sono state installate barriere e dove tale intervento sarebbe risultato poco efficace a causa dell'altezza dei palazzi limitrofi ci si è adoperati per limitare il problema riducendo il numero di mezzi che fa scalo per la notte in questi depositi.

Su strada il ricorso a mezzi elettrici e a metano garantisce un deciso abbassamento del rumore generato e delle vibrazioni.



Tper ha agito anche per garantire una maggiore sostenibilità degli scarichi idrici. Oggi, a seguito di molti interventi che sono stati attuati soprattutto presso

il deposito di via Ferrarese, tutti gli scarichi idrici sono certificati e godono di una 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 di impianti di depurazione delle acque che ne consentano il riutilizzo. Il dato relativo ai consumi idrici si attesta a 58.352 m<sup>3</sup> di acqua utilizzata nel 2014, in calo di oltre il 10% rispetto l'anno precedente.



La politica aziendale di riduzione degli impatti ambientali trova un riscontro positivo anche nei livelli di consumo di energia elettrica. Nel 2014 il livello si è assestato a 11.450 Gwh, in linea con il risultato del 2013, anche se fisiologicamente i consumi aumentano in una fase di sviluppo del business. Di questi, 878 Gwh sono derivanti da fonti rinnovabili (teleriscaldamento). Anche i metri cubi di metano utilizzati annualmente dalla impresa (extra mezzi) si riducono del 6,6% nel 2014 (972.000 m<sup>3</sup> rispetto i 1.099.000 m<sup>3</sup> del 2013).



L'azienda produce 1230 tonnellate di rifiuti, di cui 502 classificate come non pericolosi. Più del 90% dei rifiuti prodotti da Tper viene smaltito come rifiuto speciale. Di questi circa il 65 % sono avviati ad attività di recupero (carta e cartoni, oli, batterie, materiali ferrosi e non ferrosi, ecc). Il leggero aumento registrato nel 2014 circa la produzione di rifiuti è dovuto all'avvio presso rottamatori autorizzati di un lotto consistente di autobus (considerati appunto rifiuti pericolosi), sostituiti con bus di nuova generazione.



## Certificazioni per Qualità, sicurezza e ambiente

Il sistema di gestione integrato è applicato a tutti i servizi erogati dall'azienda e ricomprende il servizio di trasporto pubblico locale su gomma nei bacini di Bologna e Ferrara, il servizio di trasporto ferroviario passeggeri regionale, la gestione della sosta a pagamento nel Comune di Bologna e altri servizi a supporto della mobilità. 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.



# Le persone di Tper





## 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 conseguenti alla fusione, finalizzati ad incrementare l'efficienza.

Il trend dell'occupazione dal 2012 al 2014 mostra una crescita complessiva del 3,3%, in gran parte derivante dall'acquisizione del ramo di gestione Sosta e servizi ausiliari alla mobilità avvenuta nel maggio 2014.

Nell'organico i dirigenti sono lo 0,5% e i quadri il 2%, un dato sensibilmente inferiore alle medie del settore pubblico, dove i dirigenti rappresentano l'8,5% del totale dipendenti (Fonte: Forum PA 2014).

L'occupazione in Tper è stabile: il 99,5% del personale è assunto con contratto a tempo indeterminato, mentre il restante 0,5% è inquadrato con contratto di apprendistato. Il 90% dei contratti sono full time.

Quasi il 70% dell'organico rientra nella fascia d'età 30-50 anni. Nel 2014, a differenza degli anni precedenti, non vi sono state uscite per pensionamenti, mentre sono leggermente aumentate le dimissioni volontarie.



**2.531**  
totale organico

**2.271**  
full time

0,5%  
dirigenti

11%  
impiegati

2%  
quadri

**86,5%**  
operai

● donne ● uomini

Le donne in Tper sono 447, distribuite in tutte le aree aziendali. Le donne nel ruolo di operatore di esercizio sono il 15% del totale, con un trend in leggero incremento negli ultimi due anni.

#### % donne sul totale autisti



Si tratta di una percentuale consistente, in considerazione del fatto che solo da qualche decennio le donne hanno cominciato ad accedere a questa professione. A fine anni '90 il trend è stato favorito dall'azienda, che ha aperto le procedure selettive anche a persone ancora non in possesso delle abilitazioni necessarie per la guida e che ha poi riservato per alcuni anni alle donne una quota di accesso alle prove di selezione. Questa azione positiva ha avuto effetti particolarmente positivi in termini di occupazione femminile (prevalentemente 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.

#### età dei dipendenti



## La costruzione della cultura aziendale

### Le attività formative

Tper ha molto investito nel triennio per la formazione dei propri dipendenti.

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 funzionali allo svogimento del ruolo, cui si aggiungono corsi per l'acquisizione di competenze comportamentali legate alla dimensione di front-line.

Un dato importante riguarda la formazione manageriale rivolta ai dirigenti realizzata per rafforzare lo 'spirito di squadra' del gruppo e per sviluppare le competenze manageriali necessarie all'intensa fase di cambiamento che l'azienda sta affrontando.

Ore annue di formazione per tipologia (esclusa Sicurezza)	Udm	2014	2013	2012	Var % 2014/2013
Formazione manageriale	N°	1.421	122	58	1064,8%
Formazione funzionale al ruolo tecnico (autisti, manutentori, ecc.)	N°	13.652	13.272	8.902	2,9%
di cui per polivalenti	N°	4.230	-	-	
Altra formazione	N°	544	827	559	-34,2%
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>15.617</b>	<b>14.221</b>	<b>9.519</b>	<b>9,8%</b>

A queste attività si aggiunge ovviamente la formazione obbligatoria sui temi della sicurezza sul lavoro ai sensi del Dlgs 81/2008.

I costi direttamente sostenuti da Tper per la formazione, in controtendenza rispetto alle ore erogate, si sono ridotte nel 2014, per effetto di un aumento della quota di corsi formativi finanziati tramite il Fondo Fonservizi, in crescita rispetto il biennio precedente.

Lo sviluppo di carriera in Tper è normalmente regolamentato dal contratto nazionale e quindi basato sulla anzianità in azienda, e risente ancora di un approccio costituito da automatismi che non costituiscono una leva sulla motivazione. Per questo Tper, superata con successo la fase impegnativa della fusione, sta cercando di introdurre nuove leve di gestione, in grado di valorizzare il merito, di differenziare le risposte alle diverse aspettative dei lavoratori, di sviluppare coinvolgimento e senso di appartenenza.

	Udm	2014	2013	2012	Var % 2014/2013
Ore di formazione totali su salute e sicurezza	Ore/anno	5.137	3.697	709	39%
Dipendenti coinvolti	N°	547	251	56	118%
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>5.684</b>	<b>3.948</b>	<b>765</b>	<b>44%</b>

Per facilitare la costruzione di un'identità aziendale a fine 2014 è stato avviato un percorso, realizzando un primo "laboratorio di idee sull'identità, i valori di riferimento ed il sistema di comunicazione aziendale".

A questo confronto di visioni circa il posizionamento della azienda hanno partecipato 35 fra dirigenti e responsabili di vario livello delle diverse aree di produzione del servizio (automobilistico di Bologna e Ferrara, ferroviario e manutenzione) in maniera tale da favorire lo scambio fra il vertice aziendale ed i soggetti che quotidianamente sono vicini alla realtà ed alle problematiche a maggior contatto con l'utenza.

Il confronto è stato focalizzato sulle 4 dimensioni ritenute fondamentali per Tper: l'economicità, il servizio,

i dipendenti, il rapporto col territorio e la valenza sociale dell'azienda. Su questi focus i partecipanti hanno definito le 'parole chiave' ed i 'comportamenti auspicati' che dovranno costituire la base di uno stile di gestione comune e di una cultura aziendale condivisa.

**io  
vado  
e non  
evado**

campagna  
delle buone regole

**Tper**  
Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna

## Campagna antievazione

Una delle particolarità della campagna antievazione 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 antievazione, 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 "atto 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 sul campo.

## 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). Il 20% degli infortuni riguardano invece incidenti stradali (14,5% in itinere, 5,5% in servizio).

# -23%

**indice  
frequenza  
infortuni**

L'indice di frequenza (38,62 infortuni ogni milione di ore lavoro) è diminuito nel 2014 di quasi il 23% rispetto all'anno

precedente. L'indice di gravità di tali infortuni si assesta a 6,21 giornate perse ogni 1000 giorni lavorati, la durata media degli infortuni è di 21,46 giorni.

Infortuni	Udm	2014
Indice di frequenza	N° infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate	38,62
Indice di gravità	N° giornate mediamente perse a causa di infortunio ogni 1000 giorni lavorati	6,21
Durata media	durata media degli infortuni in giorni da calendario (giorni complessivi persi, festivi compresi).	21,46
Infortuni in itinere	Percentuale	14,50%

## La qualità della vita in azienda

L'azienda è storicamente attenta alle condizioni complessive del trattamento del personale, offrendo ai dipendenti opportunità che rappresentano un valore

non solo strettamente economico e che possono avere riflessi positivi sulla vita delle persone e delle loro famiglie.

La politica di ricollocazione ed impiego efficace del personale inidoneo, 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.

Tper inoltre contribuisce con proprie risorse al funzionamento della 'Medicina integrativa', un'associazione fra dipendenti finalizzata alla copertura di parte delle spese mediche sostenute, e della 'Cassa Cooperativa' che può erogare mutui e finanziamenti ai lavoratori aderenti.

## Tper per il Circolo Dozza

L'azienda sostiene attivamente il Circolo Dozza, il circolo ricreativo dei dipendenti che da 80 anni promuove numerose forme di aggregazione in ambito sportivo e culturale, gestisce convenzioni riservate ai soci, eroga il rimborso parziale delle spese sostenute per i libri scolastici con la compartecipazione dell'azienda, e, da quest'anno, organizza in convenzione con vari enti campi ed attività estive per i figli dei dipendenti.



## Le relazioni industriali

La Politica di relazioni Industriali adottata da Tper e da tutte le aziende del Gruppo si fonda sul rispetto dei ruoli e delle reciproche prerogative nella ricerca di un dialogo costruttivo tra le parti.

Garantire e rispettare il libero svolgimento delle attività sindacali è uno dei valori cardine su cui Tper fonda il proprio approccio alle risorse umane. I rapporti e le negoziazioni con il sindacato sono gestiti in via assolutamente prevalente a livello di azienda. Situazioni particolari possono occasionalmente determinare che il confronto si svolga localmente. Particolare valore viene assegnato alla pre-condizione costituita dal rispetto delle leggi e dei contratti collettivi nazionali e/o aziendali.

Il settore del trasporto pubblico locale non vede rinnovi contrattuali nazionali da diversi anni e questo, insieme ai tagli generali che il settore ha subito e che influiscono sulle risorse disponibili, rende più faticose le dinamiche di cui si alimentano le relazioni sindacali. La presenza in azienda di sei differenti sigle sindacali, inoltre, aumenta notevolmente la complessità del quadro.

In Tper è applicata una contrattazione integrativa che regola diversi aspetti della vita aziendale, dalla prestazione lavorativa, ai temi economici, fino a quelli del welfare aziendale.

Nel corso del 2014 sono stati realizzati oltre cinquanta confronti tra azienda e organizzazioni sindacali su temi legati alla modifica/manutenzione delle regole, alla incentivazione collettiva e alla evoluzione della organizzazione aziendale. Da questo lavoro comune si è giunti alla sottoscrizione di dodici nuovi testi di accordo, alcuni soltanto gestionali, altri particolarmente significativi come quelli dedicati alla disciplina del personale del nucleo polivalente di verifica dei titoli di viaggio.

## 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 – che possono derivare da più fonti - è costituito, per il settore automobilistico, un organo consultivo in materia disciplinare, che formula pareri per la Direzione Aziendale in merito alle sanzioni da applicare. Oltre che da un responsabile aziendale la consulta disciplinare è costituita, elemento di particolare rilevanza che ne accresce l'autorevolezza verso tutti gli attori interni ed esterni (lavoratori, sindacato, magistrato del lavoro, proprietà opinione pubblica), da un Funzionario della Direzione Provinciale del lavoro. I sindacati vi partecipano come 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 (quelli relativi all'infrazione di regole per le quali si prevedono sanzioni che vanno dalla sospensione fino al licenziamento disciplinare) vengono tutti vagliati. I casi meno gravi (quelli che prevedono le sanzioni che vanno dalla censura alla multa), vengono vagliati solo se il lavoratore ha chiesto di essere ascoltato.

Ogni anno Tper fornisce alle Organizzazioni sindacali, un report dal quale è possibile ricavare il tipo di mancanze, la quantità delle contestazioni elevate, il rapporto tra queste e le sanzioni effettivamente irrogate, oltre agli encomi al personale che si sia particolarmente distinto per la propria professionalità sul servizio.



**L'impegno  
di Tper  
nelle  
comunità  
in cui opera**





Tper è attenta allo sviluppo del territorio e della comunità in cui opera, attraverso sia partnership continuative sia iniziative singole, realizzate indipendentemente o con altri soggetti.

## Promozione e sensibilizzazione verso i cittadini

Nell'ambito delle azioni finalizzate a sostenere il rispetto delle regole, nel 2013 è stato avviato un contatto con le scuole, grazie ad una iniziativa attuata con il Centro Antartide, riproposta nel 2014. Sono stati organizzati incontri con studenti delle scuole superiori di Bologna e Ferrara, coinvolgendo autisti e personale verificatore. 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.

Durante il 2014, in particolare, Tper ha organizzato un momento di scambio tra giovani e anziani, che costituiscono le due fasce d'utenza prioritarie. Il progetto ha coinvolto una classe del Liceo scientifico Fermi di



Bologna ed il Centro Anziani Lunetta Gamberini che hanno avuto la possibilità di concentrarsi sui principali aspetti del trasporto pubblico locale del territorio.

Tper assicura la propria partecipazione ai principali eventi riguardanti la mobilità della città, dalla predisposizione di pannellature informative presso l'Urban Center (dove nella primavera 2015 è stata allestita una mostra dedicata ai progetti di sviluppo) e la presenza con uno stand in Piazza Maggiore durante la "settimana della mobilità" a settembre dove varie realtà del territorio e non illustrano i loro più innovativi progetti in tema di mobilità sostenibile.

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

## 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 EuropaAuditorium e le



proiezioni della Fondazione Cineteca Bologna. In accordo con le istituzioni Tper sostiene con un proprio contributo l'attività del Teatro Comunale.

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.

Tper ha realizzato un concorso mettendo in palio per tutti gli abbonati d'età inferiore ai 18 anni che hanno inviato una fotografia attinente al tema delle 'buone regole' 300 abbonamenti per assistere alle partite casalinghe della Virtus per la stagione 2014/15.

## **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 in qualche modo ledere l'immagine della donna.

Fra i vari spazi dedicati alla pubblicità sui mezzi l'azienda, a testimonianza del proprio impegno nei confronti delle iniziative meritevoli della comunità, riserva quello retro-autista alla promozione di attività non profit ed alla propaganda di eventi senza finalità di lucro.

