

Bilancio di Sostenibilità 2015

INDICE

Lettera della Presidente

Nota Metodologica

Chi siamo

- 14** Profilo e identità
- 18** Missione e visione
- 18** Certificazioni di qualità, servizio e sicurezza
- 20** Associazioni
- 20** Governance e struttura societaria

Dove siamo

- 28** Contesto internazionale e nazionale
- 30** Contesto normativo
- 33** Posizionamento di settore e benchmarking
- 35** Gli stakeholder
- 46** I servizi offerti
- 56** Strategie e risultati
- 66** La qualità dei servizi
- 78** Il comitato consultivo degli utenti
- 88** I mezzi
- 96** Le persone di Tper

Dove vogliamo arrivare

- 110** La mobilità di domani
- 112** Il ruolo di Tper nello sviluppo delle città e delle abitudini
- 116** Il ruolo di Tper in campo energetico e ambientale
- 116** Strategie per lo sviluppo

Valori e impegno

- 126** La sostenibilità del servizio
- 138** La creazione di valore
- 144** La crescita sociale



Le persone non fanno i viaggi, sono
i viaggi che fanno le persone.

John Steinbeck

Lettera della Presidente

Tper è arrivata al suo secondo bilancio di sostenibilità, una scelta fatta in modo volontario per dare conto a tutti gli interlocutori del lavoro fatto, delle iniziative avviate, del percorso di posizionamento della società come attore di importanti cambiamenti nel settore della mobilità e della tutela ambientale.

Perché redigere un bilancio di sostenibilità?

Ci sono tanti motivi che giustificano tale scelta: la volontà di garantire trasparenza, di informare, di verificare e migliorare i risultati aziendali sia dal punto di vista economico sia sul piano della qualità dei servizi e dell'impatto su ambiente e territorio.

Riteniamo tuttavia che ci sia una ragione in più per credere in questo strumento. Non solo quindi la capacità di rendicontare, ma anche la volontà di essere piccoli protagonisti di un sistema in cui coniugare il "fare impresa" con lo sviluppo e l'attenzione alle persone e all'ambiente in cui viviamo.

Le osservazioni sul contesto internazionale e nazionale e le analisi degli esperti sugli scenari futuri ci confermano che bisogna agire nell'ottica di garantire uno sviluppo sostenibile sul piano sia economico sia sociale ed ambientale.

In questa sfida Tper ha inteso far proprie le analisi e la rendicontazione sulla propria sostenibilità non solo per essere consapevole del suo apporto e delle sue caratteristiche oggi, ma anche per raggiungere obiettivi futuri di riduzione degli impatti ambientali e miglioramento dello stile di vita cittadino in coerenza con gli impegni assunti dalle istituzioni internazionali e nazionali (si pensi al protocollo di Kyoto o agli obiettivi dell'UE in materia di riduzione dell'utilizzo delle fonti fossili, riduzione delle emissioni di CO₂, miglioramento della qualità dell'aria nelle città, etc).

Tper, impresa partecipata da istituzioni, attiva in un settore di interesse generale, con una dimensione che le permette di posizionarsi fra le maggiori aziende della regione Emilia Romagna e fra le prime 10 del settore della mobilità collettiva a livello nazionale, intende avere un ruolo proattivo in questo cambiamento nel contesto attuale, progettando e gestendo le infrastrutture di mobilità e operando per fornire quotidianamente i migliori servizi possibili, e nel traguardare obiettivi di medio e lungo periodo, facendo attenzione a stabilire scenari coerenti con le policy internazionali su ambiente

e qualità della vita, coniugando innovazione tecnologica, nuovi bisogni ed efficacia dello sviluppo territoriale.

Il bilancio di sostenibilità 2015 di Tper riprende questi temi e rappresenta in modo trasparente e in ottica di condivisione le performance aziendali, integrando le tematiche di sostenibilità economico-finanziaria con quelle sociali e ambientali, inquadrando l'azione della società nei confronti dei diversi portatori di interesse, evidenziando, nell'ambito dei progetti sviluppati, l'attenzione al territorio e le attività intraprese per il miglioramento dei servizi a beneficio dell'utenza e dei territori in cui l'Azienda opera.

Il 2015 è stato un anno molto importante per Tper, sia per il consolidamento di risultati economici positivi, sia per altri significativi fatti di rilievo, tra cui il completamento dei cantieri per implementare la filoviarizzazione cittadina, l'entrata in servizio dei primi veicoli Crealis, l'acquisizione di nuovi treni ETR350.

Risultati importanti, soprattutto considerando un contesto generale (economico, normativo e di mercato) molto sfidante per una società a capitale interamente pubblico che ha inteso cogliere la sfida del mercato, operando secondo principi di liberalizzazione del servizio ma al tempo stesso tutelando gli interessi pubblici tipici del settore.

Attraverso questo bilancio di sostenibilità ci auguriamo di comunicare in particolare la nostra identità e i nostri valori: l'importanza che attribuiamo alle relazioni umane e ai rapporti con i dipendenti, i clienti, i fornitori e le comunità in cui si opera, la definizione di una nuova cultura dei trasporti a sostegno di un più equilibrato sviluppo dei territori, e infine il valore economico, ovvero l'investimento per mantenere e rinnovare il patrimonio a disposizione e le forme di impiego e redistribuzione della ricchezza economica generata.

Giuseppina Gualtieri

Presidente Tper SpA

Nota metodologica

Come per l'esercizio 2014, la redazione del bilancio di sostenibilità si basa su una serie di assunti:

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

In questa nuova edizione del bilancio di sostenibilità si intende ulteriormente arricchire le informazioni fornite e renderle facilmente fruibili predisponendo una struttura del testo divisa in sezioni.

L'obiettivo è di riuscire a fornire un'immagine complessiva dell'azienda in modo più immediato anche se si consulta il bilancio in una lettura non sequenziale.

La struttura del testo prevede quattro sezioni, che concettualmente vogliono rappresentare:

- 1) "chi è Tper"
- 2) "dove è oggi Tper"
- 3) "dove si vuole arrivare"
- 4) "con quali valori"

La validazione delle tematiche oggetto di rendicontazione e l'individuazione dei contenuti sono il risultato di un percorso di condivisione con la Presidenza e tutte le Direzioni aziendali.

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

Le informazioni si riferiscono al periodo dal 1 gennaio al 31 dicembre 2015, salvo dove diversamente indicato. Quando significativi ai fini della comprensione del tema sono stati citati anche eventi avvenuti nei primi mesi del 2016. Per alcuni indicatori è fornita la comparazione con le performance 2014 e 2013, in modo da fornire un dato di trend significativo.

La rendicontazione è su base annuale e il 2015 è il secondo bilancio di sostenibilità dell'azienda.

Per ogni comunicazione o richiesta di informazione è possibile rivolgersi ai seguenti recapiti:

@ sostenibilita@Tper.it

tel 051 350123



Chi siamo

Anche un viaggio di mille miglia
inizia con un passo.

Laozi

PROFILO E IDENTITÀ

Tper azienda della mobilità

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

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

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

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

Tper si posiziona tra i principali operatori di trasporto passeggeri in Italia ed è la più grande azienda dell'Emilia-Romagna per numeri e volumi di servizio nel settore del trasporto pubblico di persone. Il valore della produzione annua della società - in cui operano oltre 2.500 dipendenti - è di 253 milioni di Euro.

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

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



La società copre diversi segmenti del settore del trasporto, da quello automobilistico, a quello filoviario, a quello ferroviario di passeggeri, caratterizzandosi come una delle poche aziende in Italia di dimensioni rilevanti a occuparsi di trasporto collettivo su gomma e su ferro, un servizio che è svolto anche in partnership con altri soggetti attraverso consorzi pubblico-privati.

Tper gestisce, infatti, il trasporto pubblico locale su gomma nei bacini provinciali di Bologna e Ferrara con altre aziende private e il trasporto passeggeri in ambito ferroviario regionale in partnership con Trenitalia. Tutta l'attività è svolta mediante specifici contratti di servizio che

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

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

Tper si configura dunque come azienda della mobilità in senso ampio, con l'obiettivo di sviluppare il trasporto pubblico e di promuovere una mobilità efficace nei territori in cui opera.

I NUMERI CHIAVE DEL 2015

1.302 mezzi

al netto dei bus a noleggio

138,1 mln
passeggeri
su gomma

6.337 Km²

il bacino servito con
1,3 milioni di residenti

43,8 mln

di Km percorsi su gomma

5,7 mln

di Km percorsi su rete ferroviaria

380 mila

viaggi al giorno su filobus o bus

15 mila

viaggi al giorno per il trasporto
ferroviario regionale

5,6 mln
passeggeri
su treno

+9,5%

passeggeri controllati

-9,8%

sanzioni (verbali e ammende)

5.403

iscritti servizio
bike sharing

+4,7%

abbonamenti mensili

+5,6%

abbonamenti annuali

7,37 mln

di Euro di utile

1.251

iscritti servizio
car sharing

6,87

indice medio *customer satisfaction**

**24,06% dei
km totali**

percorsi con automezzi
a metano

46 mila

posti sosta gestiti nel comune di Bologna,
di cui 1.183 per persone invalide

55 mila

contrassegni emessi o rinnovati

* trasporto urbano su gomma a Bologna

MISSIONE E VISIONE

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

La missione di Tper è infatti di proporsi come azienda della mobilità pubblica, ovvero come impresa che punta a rispondere in modo efficace, efficiente ed economico ai bisogni dell'utenza.

Per questo Tper si propone come impresa competitiva, che utilizza con rigore le risorse a disposizione e che offre servizi differenziati, facilmente accessibili ed affidabili, con il contributo di tutte le risorse disponibili.

Nel perseguire tali obiettivi, la visione dell'azienda è quella di migliorare la qualità della vita e dell'ambiente, non soltanto per i viaggiatori.

CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ, SERVIZIO E SICUREZZA

Il sistema di gestione integrato è applicato a tutti i servizi erogati dall'azienda e comprende il servizio di trasporto pubblico locale su gomma nei bacini di Bologna e Ferrara, il servizio di trasporto ferroviario passeggeri regionale, la gestione della sosta a pagamento nel Comune di Bologna e altri servizi a supporto della mobilità. Sono anche certificati i servizi di manutenzione di veicoli industriali e gestione di flotte (in particolare di autobus e filobus), attività effettuata sia su autobus di proprietà che a favore di terzi.



Tper ha ottenuto inoltre la certificazione di servizio secondo lo standard UNI EN 13816:2002 di due importanti linee TPL urbane di Bologna, la Linea 27 nel 2013 e la Linea 35 nel 2015.

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

L'Azienda ha ottenuto il Certificato di Eccellenza da parte di Certiquality, organismo accreditato per la certificazione dei sistemi di gestione aziendale per la qualità, l'ambiente, la sicurezza e per la certificazione di prodotto. L'importante riconoscimento viene consegnato

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

Nell'ambito delle attività svolte si richiede al sistema di fornitori di Tper la sottoscrizione di Codici Etici. La società sta inoltre avviando le verifiche per aderire al protocollo di legalità sottoscritto da Confindustria e per ottenere il rating di legalità previsto dall'Autorità Garante della

ASSOCIAZIONI

Tper partecipa ad ASSTRA, l'associazione nazionale delle aziende di trasporto pubblico locale in Italia, sia di proprietà degli enti locali che private, nata dalla fusione delle due associazioni di categoria Federtrasporti (federazione delle aziende municipalizzate) e Fenit (federazione delle ferrovie concesse).

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

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

GOVERNANCE E STRUTTURA SOCIETARIA

La compagine sociale di Tper

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

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

Nello specifico gli azionisti di Tper sono:

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

* ex Provincia di Bologna ** ex Provincia di Ravenna

L'assemblea dei soci del luglio 2015, a conclusione del primo triennio di attività come Tper, ha approvato una modifica statutaria e una nuova governance. Le regole societarie sono state rese coerenti con la natura industriale e imprenditoriale della società.

Tra gli altri aspetti si è provveduto a modificare la governance passando da un consiglio di amministrazione composto da cinque membri a un consiglio di tre membri. Il Presidente è stato designato anche Amministratore Delegato.

Questa la composizione del consiglio di Amministrazione nel triennio 2015 - 2017:

PRESIDENTE E AMMINISTRATORE DELEGATO	Giuseppina Gualtieri
CONSIGLIERE	Francesco Badia
CONSIGLIERE	Giovanni Neri

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

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

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

Il Collegio Sindacale della Società è composto da:

PRESIDENTE	Sergio Graziosi
SINDACO EFFETTIVO	Davide Cetti
SINDACO EFFETTIVO	Monica Manzini

Le società controllate e partecipate

Tper detiene partecipazioni in 12 società, di cui 8 controllate (inclusa la Società Ferroviaria Passeggeri in liquidazione), 2 collegate e 2 partecipate.

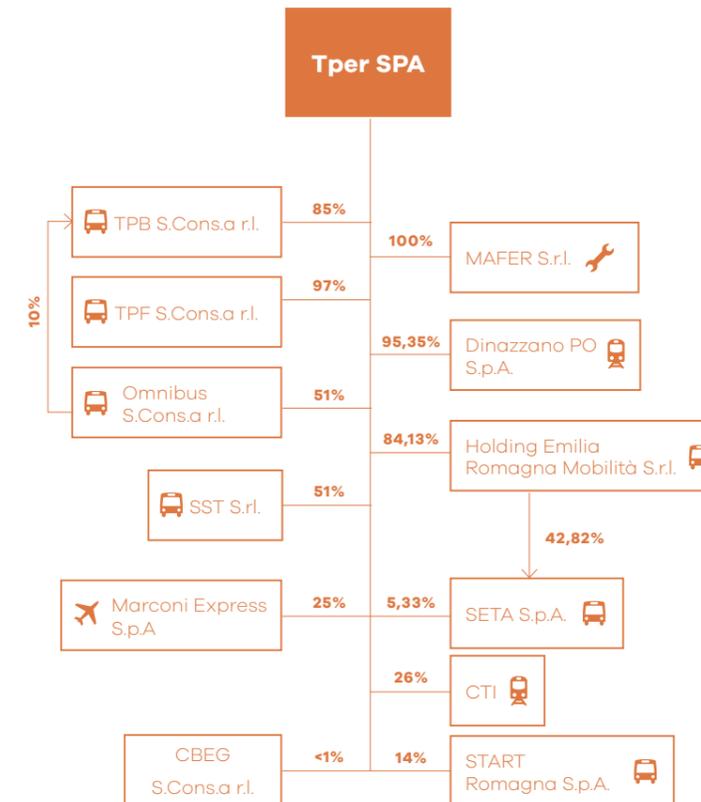
La società si configura quindi come una holding operativa e attraverso le società partecipate svolge in misura più specializzata attività connesse ai servizi gestiti (tipicamente le manutenzioni) oppure amplia il proprio bacino di attività sul territorio (attraverso la partecipazione di soggetti che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

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

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

- Nel settore del trasporto automobilistico, l'acquisizione o il mantenimento di partecipazioni societarie nasce dall'esigenza di ottenere sinergie industriali e finanziarie propedeutiche a un rafforzamento operativo per la partecipazione alle gare di affidamento dei servizi di trasporto pubblico. Sia nel bacino di Ferrara che in quello di Bologna per tale ragione la società ha deciso di operare in partnership con soggetti privati, e sono così sorte le società consortili Omnibus e TPB per il bacino di Bologna ed SST e TPF per quello di Ferrara.

Struttura societaria



- Nel settore del trasporto ferroviario regionale Tper opera in consorzio (CTI) con Trenitalia, partner della gara indetta dalla Regione Emilia Romagna nel 2008.
- Sempre in ambito ferroviario, Tper partecipa al 100% la società operativa MA.FER Srl, che si occupa di manutenzione del materiale rotabile, e al 95,35% Dinazzano Po SpA, dedicata al trasporto ferroviario merci e all'espletamento dei servizi ferroviari per il trasporto merci, oltre alla gestione di scali ferroviari e terminali intermodali.

- Tper è il principale azionista sia direttamente, sia indirettamente attraverso Herm, di SETA, azienda che eroga i servizi di trasporto pubblico locale su gomma nelle province di Modena, Reggio Emilia e Piacenza. Tper è inoltre azionista di START, che svolge i propri servizi nell'area romagnola. Anche in questi casi, l'obiettivo del mantenimento di una quota societaria è legato a logiche industriali e di sinergie operative e finanziarie.

L'organizzazione interna

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

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

Organigramma Tper

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

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

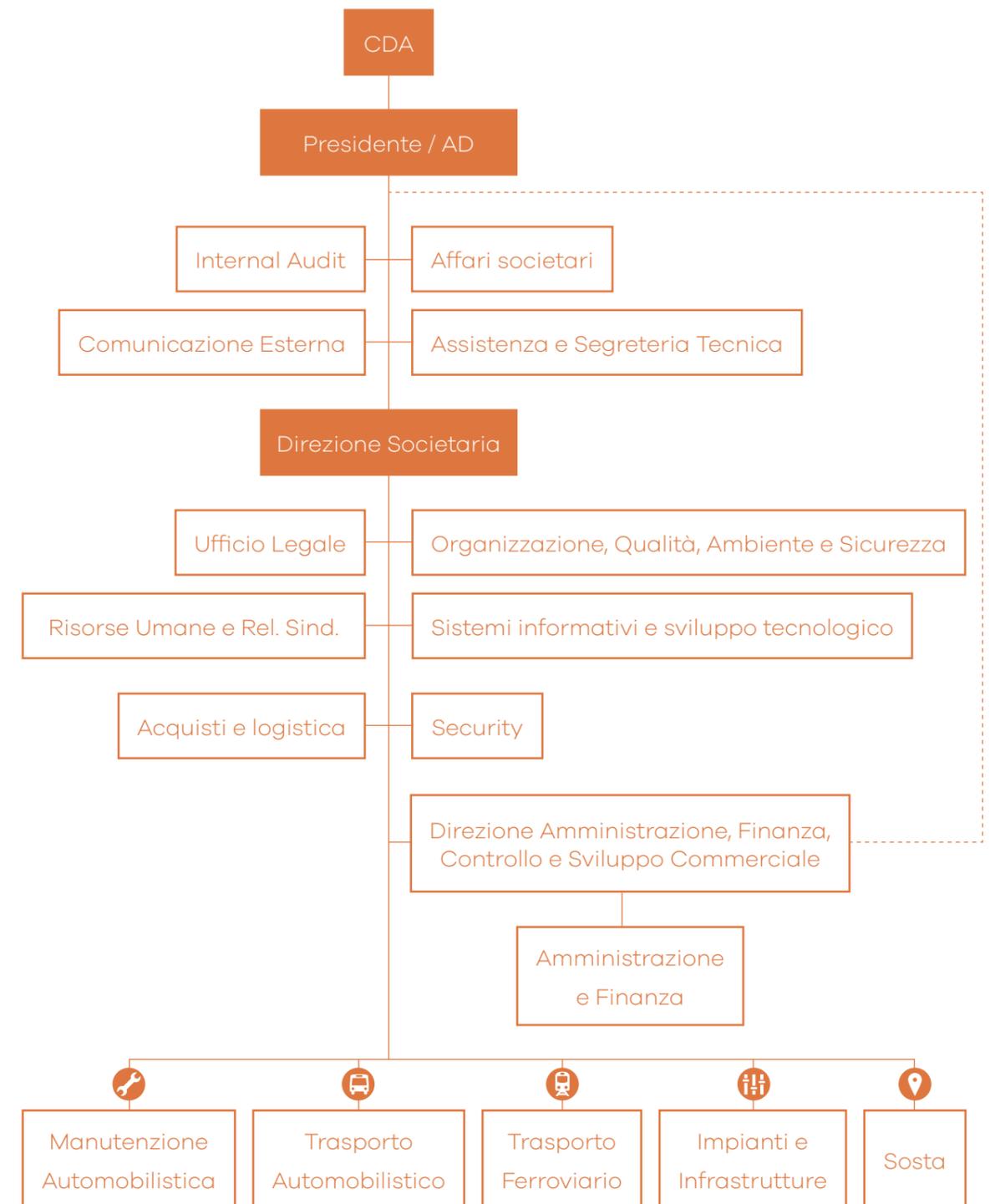
Il processo di riorganizzazione è stato adottato garantendo il pieno mantenimento dell'occupazione e perseguendo obiettivi di miglioramento nell'efficacia dei processi.

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

I criteri di riorganizzazione individuati sono stati i seguenti.

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

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





Dove siamo

I sentieri si costruiscono
viaggiando.

Franz Kafka

CONTESTO INTERNAZIONALE E NAZIONALE

A livello internazionale, nel corso del 2015 le prospettive di crescita dell'attività economica mondiale sono risultate indebolite per il rallentamento della domanda delle grandi economie emergenti, il crollo dei prezzi delle materie prime, il crescente impatto di tensioni geopolitiche, soprattutto in Medio Oriente, e una crescente volatilità del mercato finanziario.

Come nel resto dei paesi industrializzati, anche nell'Area dell'Euro l'economia è cresciuta nel 2015 ad un ritmo moderato (PIL medio + 1,5%), in un quadro soggetto ad incertezza anche per la generale debolezza del contesto internazionale.

In Italia tuttavia il 2015 ha rappresentato il primo anno in cui, dopo una lunga fase di recessione, si è visto un miglioramento di prodotto interno lordo rispetto all'anno precedente.

Sebbene debolmente, infatti, si è verificato un incremento complessivo del PIL pari a circa lo 0,7%, che può essere motivato, a parità di altre condizioni, da una riduzione del prezzo delle materie prime (prezzo del petrolio), da un miglioramento del tasso di cambio, peraltro stimolato dalle scelte monetarie della BCE, infine dalla crescita, seppur molto debole, di domanda interna e investimenti.

In linea con la tendenza recessiva degli ultimi anni e coerentemente al dato medio Europeo, anche nel 2015 si è verificato un rallentamento dei prezzi al consumo, con una crescita minima del tasso di inflazione (+0,1%).

Nello specifico settore dei trasporti, la leggera ripresa dell'economia nazionale ha avuto nel corso del 2015 delle ripercussioni positive. Si è infatti verificato un incremento complessivo della mobilità di viaggiatori e merci nei diversi comparti del trasporto (aereo, autostradale, marittimo).

Con riferimento al settore del trasporto pubblico locale, si evidenzia l'impatto positivo derivante dalla riduzione del prezzo del carburante, almeno per quanto riguarda il trasporto su gomma.

Tale vantaggio è stato in parte compensato dall'andamento dei contributi pubblici, che hanno registrato nel tempo, almeno con riferimento al trasporto pubblico locale, una tendenziale riduzione del valore reale delle risorse, sia per ragioni connesse alle esigenze di finanza pubblica generale,



sia per la volontà di incentivare l'autofinanziamento del settore, sia infine per una scelta generale di policy nazionale.

Con riferimento infine alle abitudini di mobilità, a livello nazionale l'uso dell'auto privata mantiene ancora un peso preponderante: è utilizzata da circa il 74,2% del campione di cittadini dai 15 anni in su (campione "lavoratori") che usano un mezzo di trasporto, e dal 44%, includendo l'opzione "trasportato", del campione dei cittadini fino a 34 anni (campione "studenti-giovani lavoratori") che usano un mezzo di trasporto.

Nel 2015 il campione studenti-giovani lavoratori si è mosso a piedi per il 25,5% (in riduzione rispetto al 2014 e ai tre anni precedenti), mentre tra i mezzi di trasporto utilizzati corriera/pullman hanno una quota del 16,8% (in crescita rispetto ai tre anni

precedenti), bus e tram del 12% (dato abbastanza stabile negli ultimi tre anni, ma in calo dal 2006 a oggi).

Per quanto riguarda invece la mobilità dei lavoratori, dopo l'auto il mezzo più usato a livello nazionale è il bus/tram, per il 5,2% del campione, in calo rispetto ai tre anni precedenti e con oscillazioni variabili negli ultimi dieci anni (da un massimo del 6% a un minimo del 4,7%), seguito da moto (4,1%) e bici (3,5%). L'11,8% del campione si muove a piedi (dato tuttavia in crescita dal 2006).

Si osserva, al di là della quota percentuale, un incremento dell'uso del treno come mezzo di mobilità sia negli ultimi tre anni sia considerando il periodo dal 2006 in poi.

Più in generale, l'analisi della domanda, soprattutto a livello regionale e locale, ha l'obiettivo di valutare le dinamiche del mercato allo scopo di verificare l'efficacia dell'offerta e, nel tempo, contribuire al miglioramento dei servizi e delle abitudini di utilizzo dei sistemi di mobilità disponibili.

La gestione organica del servizio trasporti non può infatti prescindere da strategie volte a minimizzare la congestione stradale e migliorare la viabilità, anche riducendo possibili incidenti, a tener conto di una minimizzazione dell'impatto ambientale per l'utilizzo di forme di energia alternative e per la riduzione della CO2 in atmosfera, infine deve continuare a garantire standard di qualità elevate e livelli di costo sostenibile per i cittadini.

2 CONTESTO NORMATIVO

Il servizio di trasporto pubblico locale è stato oggetto negli anni di molteplici interventi normativi che si sono stratificati nel tempo producendo anche molte incertezze.

In relazione al quadro delle norme vigenti, nel corso degli anni le aziende pubbliche (le cosiddette "municipalizzate") si sono trasformate in aziende, costituite come Società di capitali, tipicamente Società per Azioni, che operano autonomamente, pur rimanendo spesso le quote azionarie di proprietà degli Enti Locali. Alcune società hanno svolto la loro attività in house o con affidamenti diretti, mentre altre hanno operato sul mercato acquisendo i servizi con gara.



Il servizio di trasporto pubblico locale si definisce come servizio di interesse generale, pertanto presenta specifiche peculiarità che riguardano sia la sostenibilità che l'accessibilità dei servizi offerti.

Proprio in considerazione della difficoltà di autofinanziamento del servizio, vista la natura anche sociale dello stesso, è necessario tener conto delle regole anche di finanza pubblica che impattano sull'erogazione di contributi a copertura dei costi. Inoltre si tratta di servizi affidati da enti locali, quindi in un'ottica di rispetto dei principi di trasparenza, non discriminazione e parità di trattamento previsti dalle norme comunitarie e declinati nelle norme nazionali.

Dal punto di vista delle modalità di affidamento e gestione, il settore dei trasporti pubblici locali è oggetto, come altri servizi di interesse generale, di una riforma che intende creare un sistema unico di regole di riferimento.

Tale riforma non ha visto la luce nel corso del 2015 e i relativi decreti

sono ancora in discussione al momento della stesura di questo bilancio di sostenibilità, pertanto nell'esercizio sociale in analisi non si sono verificate significative variazioni. Nel settore quindi le principali norme di riferimento in materia di trasporto pubblico locale sono il D.Lgs. 18 novembre 1997 n. 422 (c.d. Decreto Burlando) e il regolamento Europeo 1370/2007, nonché le leggi regionali, in particolare, per quanto riguarda l'Emilia Romagna, la Legge 30/1998, così come modificatesi nel tempo.

POSIZIONAMENTO DI SETTORE E BENCHMARKING*

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

Per quanto riguarda il trasporto pubblico, in quanto servizio destinato a consentire la mobilità anche alle classi meno abbienti, in base alla normativa vigente, 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.

Dal punto di vista del finanziamento del servizio, con l'istituzione del Fondo Nazionale per il concorso dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale (art. 16bis d.l. 95/2012, come sostituito da art. 1, c. 301 della legge di stabilità 2013), alimentato dalla compartecipazione al gettito derivante dalle accise sul gasolio per autotrazione e sulla benzina, si è inteso dare stabilità a coprire il 75% del fabbisogno necessario al settore, lasciando il restante 25% alla copertura delle Regioni, anche attraverso l'utilizzo di una quota del fondo perequativo di cui beneficiano.

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 limitata sia dalle continue proroghe dei periodi transitori, sia dalle alterne vicende di modifiche e abrogazioni normative.

L'obiettivo di TPER nel contesto attuale è quello di perseguire gli scopi per cui la società è stata costituita: fare impresa e agire nel rispetto dei principi di concorrenza, pur configurandosi come un'impresa a partecipazione pubblica.

Per raggiungere questo scopo il Gruppo opera per creare valore attraverso un approccio industriale e una gestione efficace, efficiente ed economica dei servizi, sia per agendo in modo sostenibile ed efficace per l'utenza, sia perseguendo l'equilibrio economico e finanziario aziendale e un rafforzamento patrimoniale.

Tper rientra tra le poche aziende pubbliche a partecipazione diretta che svolgono il servizio di trasporto per affidamento in regime di concorrenza, ovvero in seguito a gara. Con un valore della produzione pari a 255 milioni supera il fatturato medio della categoria, pari a 75 milioni di Euro.

PARTECIPAZIONE	PUBBLICA		MISTA		TOT	
	DIRETTA	INDIRETTA	DIR. & INDIR.	> 50% < 50%		
Aziende (num.)	66	16	6	14	14	116
Valore produzione (milioni €)	4.971	1.170	349	492	630	7.614
Valore produzione (peso %)	65%	15%	5%	7%	8%	100%

Per il suo fatturato, la società si posiziona fra le prime 10 del trasporto pubblico a livello nazionale e fra le 15 società con fatturato oltre i 100 milioni. È inoltre fra le 85 (su 281 società) che presentano un risultato positivo ante oneri finanziari e imposte. Si evidenzia che Tper presenta anche un risultato netto di bilancio positivo.

FATTURATO (MLN €)	N° AZIENDE	VALORE DELLA PRODUZIONE (MLN €)
< 15	34	219
15 < Fatturato < 50	47	1.271
50 < Fatturato < 100	20	1.468
> 100	15	4.655
TOTALE	116	7.614

* L'analisi si riferisce al trasporto su gomma

Nella tabella si riporta il dato relativo ai ricavi da traffico per km, ad esclusione delle aree metropolitane, con riferimento al servizio su gomma.

Come si può vedere, mediamente in Italia il ricavo a km è più basso rispetto ad altri paesi UE. Per Tper, considerando complessivamente i km percorsi il ricavo medio per il servizio su gomma risulta pari a 1,59 €/km, dato che si avvicina a quello medio di Francia e Regno Unito, mentre è più elevato di quello medio nazionale.

DATO NAZIONALE ESCLUSE AREE METROPOLITANE	RICAVI DA TRAFFICO PER KM (€)
Germania	2,31
Spagna	2,07
Francia	1,70
Regno Unito	1,70
ITALIA	1,12
Media EU senza Italia	1,95

Questo fatto evidenzia il forte sforzo verso un maggiore autofinanziamento attraverso la vendita di titoli di viaggio, anche considerando che il costo unitario dei titoli di viaggio in Italia è mediamente più basso rispetto ad altri paesi UE.

Se si analizzano invece i costi operativi su km complessivi Tper si posiziona su un costo di circa 3,59€ a km, in linea con il dato UE (3,63 € a km).

Confronto nazionale livelli di servizio

A livello nazionale (dati Istat elaborati nel focus sulla Mobilità urbana 2014), nei comuni capoluogo di provincia gli autobus del trasporto pubblico locale sono 79 ogni 100 mila abitanti. Per Tper, considerando un dato medio dei due capoluoghi di provincia serviti, si contano 250 autobus per 100 mila abitanti residenti.

I bus "ecologici" (in prevalenza alimentati a metano/GPL) sono il 22,4% del totale su un campione nazionale di capoluoghi di provincia. Per Tper, considerando i bus a metano, ibridi, elettrici e filobus, la percentuale è pari al 27,6%.

La spesa corrente dei comuni capoluogo per il Tpl e i servizi connessi è salita da 97 a 137 Euro pro capite (medie annue 2008-10 e 2012-14). Dividendo

i contributi per i servizi minimi del trasporto a Bologna Imola e Ferrara si ottiene per Tper un importo pari 126 € pro capite annuo.

A livello nazionale torna a crescere la domanda di Tpl (da 190 a 192 viaggi per abitante), ma resta ancora lontana dai livelli pre-crisi (218 viaggi per abitante nel 2008). Nei capoluoghi serviti da Tper si ottiene un valore di 234 viaggi per abitante.

4 GLI STAKEHOLDER

2

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

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

Tper ha individuato gli stakeholder con cui sono intrattenute attività di coinvolgimento e ha definito il livello di coinvolgimento tenendo conto anche delle funzioni coinvolte, degli strumenti di confronto e dialogo. La mappatura prevede 6 categorie di stakeholder e nello schema sotto riportato si evidenziano i livelli di confronto e scambio.

STAKEHOLDER	FUNZIONI COINVOLTE	NUMERO ATTIVITÀ	ASPETTATIVE	STRUMENTI	RISPOSTA
AZIONISTI – ISTITUZIONI LOCALI AGENZIE DELLA MOBILITÀ	Direzione, affari generali, area commerciale, comunicazione, PR	Diversi incontri in un anno	Condivisione standard qualità, pianificazione servizi, confronto sui risultati	Assemblee, incontri, presentazioni, scambi di comunicazioni	Presentazione progetti, piani, report e bilanci
UTENTI... O CLIENTI	Area commerciale	Almeno 12 incontri con ogni CCU in un anno	Maggiore conoscenza delle aspettative	Indagini <i>customer satisfaction</i> , <i>mystery client</i> , incontri CCU	Presentazione esito indagini
LAVORATORI	Human resources	Molteplici incontri e attività	Condivisione valori e obiettivi	Assemblee, momenti di formazione, incontri dedicati, intranet, aree ristoro	Codice etico
COMUNITÀ LOCALI E COLLETTIVITÀ	Comunicazione e <i>public relations</i>	Diverse attività di analisi e confronto	Creazione di valore condiviso	Campagne di comunicazione	
OPERATORI DEL SETTORE	Direzione	Incontri presso associazioni di settore	Condivisione obiettivi comuni e <i>benchmarking</i>	Assemblee, gruppi di lavoro, <i>conference call</i> , <i>one-to-one</i>	Produzione documenti congiunti
FORNITORI	Acquisti	Diversi incontri in un anno	Garanzia domanda ampia	Procedure di selezione, scambio di documentazione, incontri	Contrattualistica, DB fornitori

Azionisti – Istituzioni locali dei territori di operatività – Agenzie della mobilità

Per un'azienda che si occupa di trasporto pubblico e mobilità le Istituzioni locali dei territori in cui opera rivestono una pluralità di ruoli.

Essi possono essere, infatti, azionisti della società, con determinate aspettative rispetto ai suoi risultati anche dal punto di vista economico. Contemporaneamente svolgono anche un ruolo di pianificazione e definizione delle linee guida sui servizi e, da ultimo, hanno un ruolo 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: oltre ad essere shareholder, ovvero titolari del capitale sociale, gli azionisti pubblici rivestono un ruolo di stakeholder, ovvero di portatori di interessi più ampi con impatto sulla collettività.

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

Con gli enti pubblici e le Agenzie 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 di fatto settimanale risposte a tutti i quesiti sui temi di propria competenza.

Molte iniziative congiunte con le istituzioni trovano riscontro anche nelle conferenze stampa organizzate insieme.

L'aggregazione di Tper, comportando il ridimensionamento delle quote societarie e l'assenza di un azionista di controllo ha reso più chiaro il rapporto fra i soci e i rapporti connessi ai contratti di servizio con ogni singolo ente.

Utenti... o clienti

Nel settore dei servizi pubblici si parla da anni della trasformazione da utenti a clienti, ovvero da soggetti che usufruiscono del servizio pubblico erogato a soggetti che scelgono proprio quel servizio.

L'obiettivo è quello di fornire sempre più voce e consapevolezza al consumatore, con un ruolo quindi attivo nell'erogazione del servizio e del modellamento del servizio stesso secondo le aspettative di qualità da rendere coerentemente con i contratti di servizio esistenti.

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



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

Pertanto l'azienda si è impegnata nel suo percorso per:

- intensificare i canali attraverso i quali fornire informazioni all'utenza e raccogliere i feedback;
- migliorare la capacità di rispondere alle diverse sollecitazioni.

L'azienda ritiene di particolare efficacia il confronto con le associazioni che rappresentano gli utenti. Per questo Tper collabora in modo permanente e continuativo con i Comitati Consultivi degli Utenti (previsti per legge come organismo da attivare presso le Agenzie della Mobilità per discutere i temi del trasporto pubblico locale) e con le associazioni che rappresentano

gli interessi di particolari categorie di persone, quali le associazioni di volontariato e quelle dedicate in modo specifico a chi è portatore di diversi tipi di disabilità.

Con tutti si è operato per un confronto relativo alle scelte fatte negli ultimi anni da parte dell'azienda per migliorare la consapevolezza degli utenti sulle regole e come occasione per raccogliere osservazioni suggerimenti e opinioni da parte degli stessi.

Lavoratori, relazioni industriali e rappresentanza sindacale

Le aziende sono fatte di persone. In particolare il servizio di trasporto pubblico locale è, tra tutti i servizi pubblici, quello a carattere maggiormente human intensive. Tper è impegnata a garantire alle persone che operano al suo interno un'occupazione stabile, consistenti attività formative e molteplici iniziative a supporto del welfare.

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 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 (come famiglia, figli, salute, ma anche tempo libero in collaborazione con il Circolo Dozza).

Con riferimento alla politica di relazioni Industriali, Tper si impegna al rispetto dei ruoli e delle reciproche prerogative, con l'obiettivo di stabilire un dialogo costruttivo tra le parti. Sul piano delle relazioni sindacali il 2015 è stato caratterizzato da un lungo periodo di confronto per il rinnovo della contrattazione aziendale che ha condotto alla sottoscrizione del nuovo contratto nazionale di categoria.

Con riferimento alle assunzioni, Tper ha adottato un Regolamento interno ispirato a principi di parità di trattamento non discriminazione e trasparenza. Per la categoria degli operatori d'esercizio su gomma Tper ha utilizzato la graduatoria di un concorso pubblico già svolto in passato.



Comunità locali e collettività

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

Per tale ragione il primo impegno della società è un approccio trasparente e responsabile, che si evidenzia attraverso i vari canali comunicativi, tra cui il sito web.

Inoltre Tper si rapporta con le organizzazioni di diverso tipo che rappresentano i cittadini per meglio comprendere le istanze e migliorare costantemente la propria capacità di fornire risposte efficaci.

Enti di riferimento e 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 del trasporto pubblico locale (nazionali e internazionali), soggetti che si

occupano a vario titolo di trasporto (in particolare di persone), le associazioni di categoria. Tper interagisce con questi attori in diverse sedi, principalmente di natura formale, portando avanti il proprio punto di vista e confrontandosi rispetto ad esperienze ed esigenze nella realizzazione delle attività.

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

Sono stati inoltre tenuti costanti rapporti con le istituzioni locali e con le Agenzie di mobilità di bacino e di settore e in modo continuativo è stato svolto un impegnativo lavoro di riscontro alle richieste pervenute dai rappresentanti eletti delle amministrazioni locali, sia in seguito a specifici quesiti sia in seguito a richieste di accesso agli atti.

Nel 2015 la società ha adottato specifici atti per dare pienamente risposta alle diverse esigenze di trasparenza e informazione poste da enti nazionali e locali, per specifiche richieste delle Autorità di Controllo, o per obblighi di comunicazione connessi allo svolgimento di servizi pubblici.

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

Fornitori

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.



Il rapporto con i fornitori: una relazione strategica

Tper ha realizzato nel 2015 acquisti di beni e servizi per oltre 100 milioni di Euro 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 le norme nazionali di riferimento (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture) per gli acquisti connessi alle attività svolte.

Parità di trattamento, trasparenza e non discriminazione negli acquisti

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.

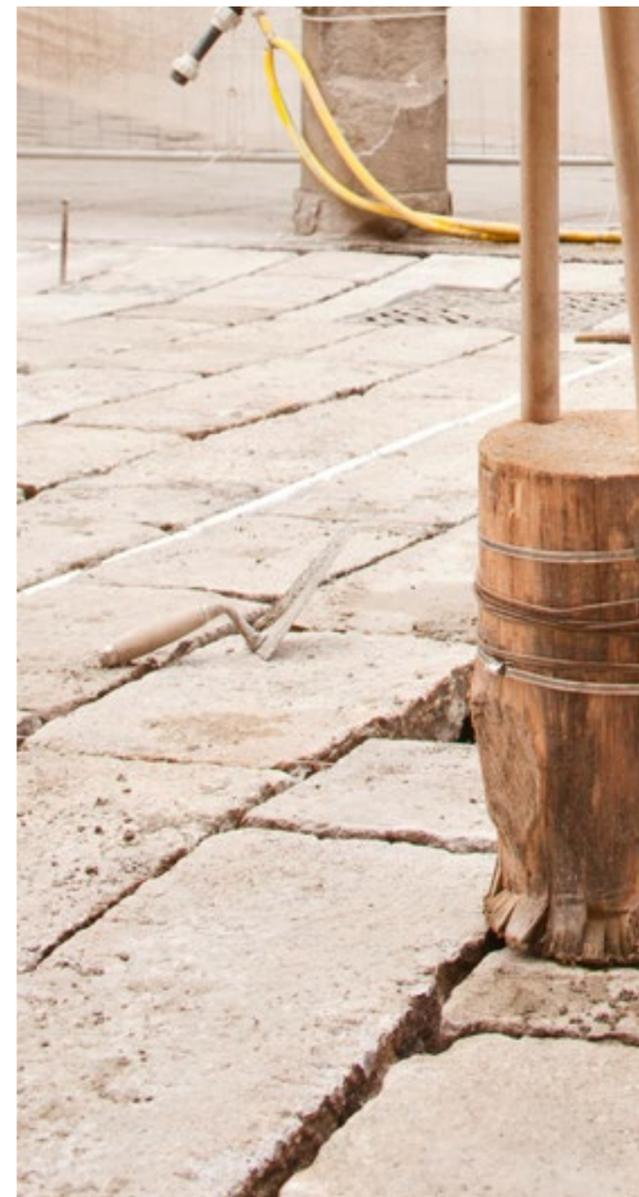
La selezione dei fornitori avviene tramite procedure chiare e certe, basate su criteri oggettivi quali la qualità dei prodotti e dei servizi offerti e la competitività della proposta, prestando attenzione a remunerare equamente le prestazioni richieste.

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



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

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

Nel processo di scelta dei mezzi da acquistare da diversi anni si adotta una logica "life cycle costing", che consente di pianificare consapevolmente gli investimenti e l'utilizzo delle risorse nel lungo periodo, con particolare attenzione ai pezzi di ricambio dei veicoli.

L'impegno della Funzione Gare e Qualificazione Fornitori è attualmente rivolto alla strutturazione di un vero e proprio albo dei fornitori con il quale mettere a sistema le informazioni e supportare la fase di qualificazione degli stessi.

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

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

I SERVIZI OFFERTI

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

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

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

Il progetto TPGV

Il Trasporto Persone 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 e 5 centimetri.

In attesa del completamento delle opere civili del Progetto TPGV che restano ancora da ultimare, il 2 febbraio 2015 sono entrati in servizio filoviario di linea i primi 3 mezzi Crealis Neo giunti a Bologna. Ai primi veicoli Crealis se ne sono aggiunti via via altri che hanno già superato i tutti i test per l'immissione in servizio. I Crealis sono oggi in servizio temporaneamente sulla filovia bolognese 13.



Emilio

Oggi il Crealis di Tper ha anche un nuovo nome, tutto locale: i bambini delle scuole elementari bolognesi hanno ribattezzato "Emilio" il nuovo filobus nell'ambito di un concorso indetto dall'azienda, in accordo con il Comune di Bologna, che ha visto la partecipazione di 109 classi e il coinvolgimento di oltre 2.700 alunni. Il trasporto pubblico locale su gomma, una volta conclusi i lavori, potrà contare su nuovi mezzi e risulterà riqualificato in termini di flessibilità e di fruibilità per i passeggeri, in particolare quelli con ridotta capacità motoria che vedranno ridursi il tempo e la fatica necessari per accedere ai mezzi. Il sistema innovativo porterà impatti positivi sull'efficienza del servizio, che sarà reso più snello dalla riduzione del tempo di incarrozzamento dei

passeggeri e quindi delle soste alle fermate. Per l'azienda l'effetto è quello di una maggiore 'velocità commerciale' con conseguente abbattimento di costi. Il progetto ha reso possibile un intervento importante di riqualificazione della città: grazie all'ottenimento dei fondi statali per le nuove pavimentazioni sono stati possibili 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. Nel 2015 Tper ha concluso i cantieri di via Rizzoli e via Ugo Bassi, rispettando i tempi previsti e il quadro economico dell'opera. Il valore totale dell'opera risulta essere 182 milioni di euro. I nuovi mezzi (in tutto 49) sono a trazione elettrica e determineranno un miglioramento del servizio per l'utenza e la riduzione degli impatti ambientali.

Il progetto PIMBO

Nel corso del 2015 Tper ha lavorato, in qualità di soggetto gestore e attuatore, al completamento del progetto del Servizio Ferroviario Metropolitano e della filoviarizzazione delle linee portanti del trasporto pubblico locale di Bologna (PIMBO) ai fini della necessaria approvazione definitiva del CIPE. L'obiettivo è rafforzare l'interscambio modale tra i sistemi di trasporto su ferro e su gomma, migliorando l'offerta del servizio di trasporto pubblico.

Il progetto definitivo è stato approvato dal CIPE nella seduta del 1° maggio 2016. In estrema sintesi, il progetto prevede:

- La riorganizzazione e il potenziamento della rete di trasporto pubblico urbano mediante lo sviluppo del sistema filoviario esistente e l'integrazione con quello ferroviario.
- Il completamento del Servizio Ferroviario Metropolitano (SFM), con la realizzazione delle ultime quattro fermate interne al Comune di Bologna, (Prati di Caprara, Zanardi, Borgo Panigale Scala, San Vitale-Rimesse), con l'adeguamento delle fermate San Ruffillo e Fiera e con la connessione plurimodale di tutte le con il tessuto urbano, attraverso la realizzazione di una serie di opere per migliorarne l'accessibilità.
- La "riconoscibilità" delle stazioni del SFM e l'ammodernamento e il completamento della rete.
- L'acquisizione di 7 convogli ferroviari dedicati al trasporto passeggeri del servizio SFM del nodo di Bologna.

Complessivamente, gli investimenti previsti assommano a circa 132,4 milioni di Euro in infrastrutture, a 41,25 milioni di Euro in nuovi mezzi filoviari e in 45,5 milioni di Euro in elettrotreni Flirt 350 Stadler, la cui messa in esercizio è già iniziata e la fornitura è in fase di completamento.

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

Servizio di trasporto su gomma

I passeggeri complessivamente trasportati da Tper nel 2015 sono stati oltre 143,7 milioni. Il numero dei passeggeri è stato in aumento negli ultimi due anni, registrando un +5,5% nel 2014, e un + 5,7% nel 2015.

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. Nel 2015 sono stati percorsi oltre 43,8 milioni di km.

Area urbana ed extraurbana di Bologna

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

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO SU GOMMA BACINO DI BOLOGNA	KM OFFERTI
Servizio urbano	17.492.452
Servizio urbano altri comuni	705.674
Servizio suburbano ed extraurbano	16.705.265
Linee specializzate, riservate e noleggi	56.962
TOTALE	34.997.142

Nel 2015 Tper ha trasportato 125.190.336 passeggeri nel bacino bolognese, gestendo complessivamente 84 linee urbane, 22 suburbane, 124 extraurbane e 12 di Prontobus a chiamata (km complessivamente gestiti con il Prontobus: 1.216.347).

Area urbana ed extraurbana di Ferrara

Per svolgere il servizio di trasporto pubblico locale su gomma nell'area di Ferrara la controllata TPF durante il 2015 ha percorso 8.887.387 chilometri, di cui 1.147.057 tramite i servizi a chiamata Taxibus.

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO SU GOMMA BACINO DI FERRARA	KM OFFERTI
Servizio urbano	2.177.230
Servizio extraurbano	5.557.404
Di cui Servizio a chiamata Taxibus extraurbano	1.147.057
Linee specializzate, riservate e noleggi	5.696
TOTALE	8.887.387

L'azienda nel 2015 ha trasportato nell'area di Ferrara 12.949.126 passeggeri.

Le linee sono 22 nell'area urbana di Ferrara suddivise in 11 urbane, 9 urbane a destinazione scolastica, 1 Taxibus e una linea per la zona industriale.

Le linee extraurbane risultano complessivamente 59 e su 13 è disponibile il servizio a chiamata Taxibus.

Servizio di trasporto su ferro

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 2015 sono stati percorsi 5,7 milioni di chilometri con quasi 400 treni al giorno che hanno risposto alle esigenze di mobilità di 5,6 milioni di passeggeri.

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

Nel 2015 è stato immesso un nuovo ETR 350, mentre ulteriori 6 nuovi treni ETR 350, a completamento della fornitura, sono stati immessi nei primi mesi del 2016. Questi mezzi si aggiungono ad altri 12 ETR350 di recente acquisizione (già completamente operativi nel 2014). Ogni ETR ha circa 270 posti a sedere, ma può trasportare complessivamente circa 600 passeggeri.

CONSUNTIVO 2015	
Km di servizio (Diesel)	1.912.795
Km di servizio (Elettrici)	735.300
Km di servizio totali	2.648.094

I nuovi treni ETR 350



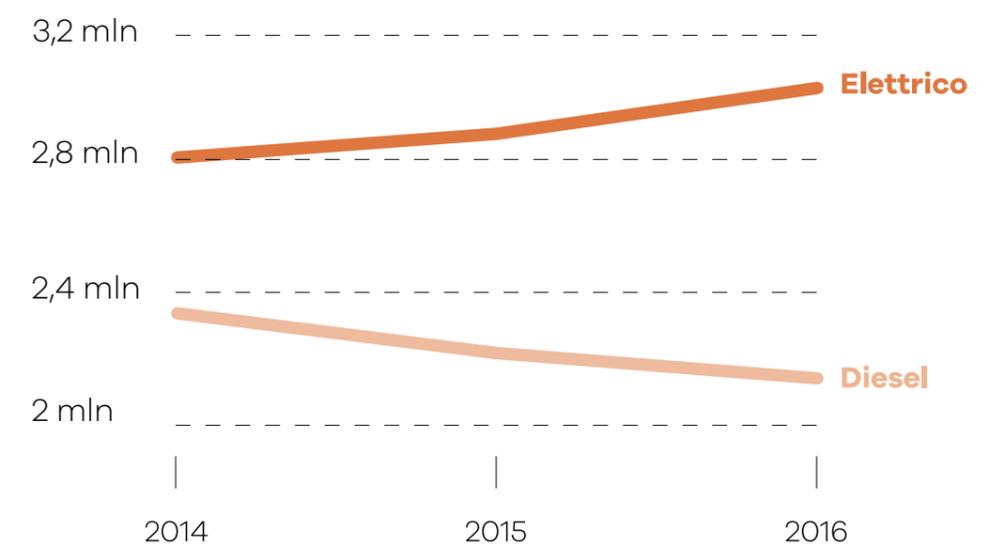
Tra gli elementi di miglioramento dei servizi nei nuovi treni si evidenzia la presenza di un ulteriore servizio igienico a bordo.

Complessivamente quindi il parco mezzi di proprietà è passato dai 49 treni (di cui 8 elettrici) del 2007 agli 81 treni (di cui 31 elettrici) del 2015, con un ulteriore miglioramento della flotta già registrato nei primi mesi del 2016.

Si riportano qui sopra i dati relativi ai km effettuati, suddiviso fra diesel ed elettrico. Da questi dati si vede il

progressivo aumento di km elettrici e la contemporanea diminuzione dei km diesel.

Km effettuati sull'intera rete ferroviaria



Oggi Tper effettua il servizio con 94 (81 di proprietà) treni di cui 35 elettrici (31 di proprietà), così composti:

- 6 Ale (elettrico)
- 47 Aln
- 12 Atr
- 19 ETR 350 (elettrico)
- 10 locomotive E464 + carrozze (elettrico)

Car sharing

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

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

	2014	2015
Automobili	38	42
Iscritti	1.154	1.251
Parcheggi car sharing	30	33
Corse realizzate	4.542	7.500
Ore di utilizzo	24.590	39.432
Chilometri percorsi	209.767	302.321

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



Tper gestisce tale servizio già da maggio del 2014 nell'area di Bologna all'interno del consorzio "lo Guido". La flotta è attualmente composta da 60 mezzi, di cui l'88% 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 33 stalli definiti e la tariffa è proporzionale a tempo di impiego e chilometri percorsi. Al 31 dicembre 2015 gli iscritti al servizio erano 1251 per un totale di 7.500 corse ed una percorrenza di oltre 300.000 chilometri.

Bike sharing

Il servizio di bike sharing "C'entro in bici" è stato avviato a maggio 2014 e prevede a Bologna la disponibilità di 184 biciclette, prelevabili dalle 22 rastrelliere distribuite in varie zone della città, in cui sono collocate complessivamente 208 postazioni. Per accedervi è prevista soltanto una cauzione per il rilascio della chiave necessaria per il ritiro delle biciclette. Nel 2015 il sistema contava 5.534 iscritti, in progressivo aumento rispetto agli anni precedenti. Nel 2015 sono previsti investimenti per portare il numero delle biciclette disponibili oltre quota 200.

	2014	2015
Biciclette	180	184
Iscritti	5.403	5.534

Sosta

Da maggio 2014, in seguito all'esperimento di una procedura a evidenza pubblica, Tper gestisce la sosta del Comune di Bologna occupandosi dell'accertamento degli oltre 46 mila stalli cittadini. Le sanzioni elevate da Tper per irregolarità della sosta sono state pari a circa 203.030 Euro nel 2015, con un incremento sul 2014. L'obiettivo contrattuale di 11.450 controlli medi giornalieri su base mensile viene attualmente rispettato. La contestuale trasmissione dei dati al Comune permette il costante monitoraggio della domanda di sosta.

Sempre da maggio 2014 Tper ha emesso/rinnovato circa 55 mila contrassegni per residenti, permessi d'accesso nelle aree ZTL di persone invalide e sosta nei 1.182 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.



STRATEGIE E RISULTATI

Le aziende che operano nel trasporto pubblico locale, pur condividendo impegni e obblighi delle aziende private, non hanno a disposizione leve “tipiche” quali la scelta dei servizi da fornire e dei prezzi da praticare, dal momento che operano in base ad un complesso sistema di regole e norme che costituiscono un mercato rigidamente regolamentato a tutela degli utenti e a supporto delle politiche pubbliche locali.

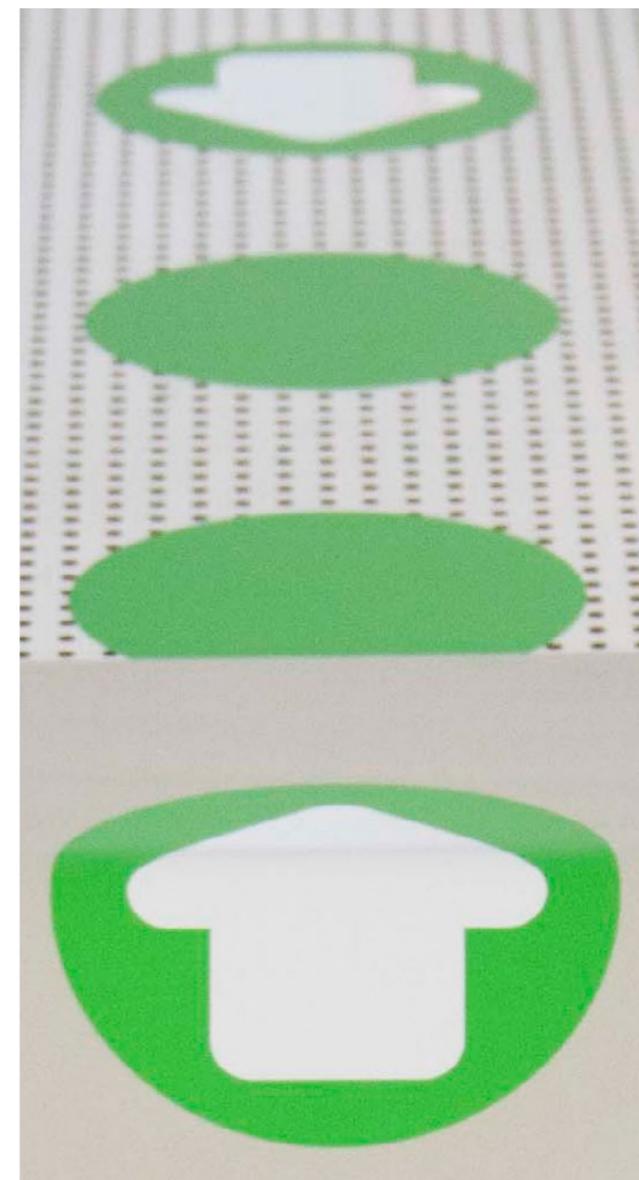
Tper ha comunque cercato di dare concretezza e attuazione agli obiettivi di competitività, efficienza e qualità del servizio per cui è nata l'azienda. In questi tre anni la società ha scelto di realizzare una forte focalizzazione sul contenimento dei costi, per definire una dimensione aziendale che consenta 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 (in particolare, attraverso politiche antievasione).

Per garantirsi competitività Tper è strutturata per operare in regime di gara: le norme attuali dopo varie vicissitudini prevedono, 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, 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. Si segnala che nel 2015 è stata definitivamente aggiudicata da Tper e Trenitalia la gara per il servizio di trasporto pubblico ferroviario regionale.

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 quattro anni il risultato di esercizio è passato da – 8,99 mln di Euro del 2012 a + 7,37 mln di Euro del 2015.



I risultati economici, finanziari e patrimoniali

Il 2015 evidenzia ottimi risultati aziendali, sia economici sia gestionali, confermando la tendenza al rafforzamento patrimoniale e societario di Tper.

Sotto il profilo economico, l'utile pari a 7,37 milioni di Euro del bilancio 2015 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 hanno registrato un incremento del 5% rispetto all'anno precedente, principalmente per via di un aumento dei viaggiatori paganti. Le sanzioni incassate dai passeggeri sprovvisti di valido titolo di viaggio sono passate dai 4,3 milioni nel 2014 ai 3,6 milioni del 2015, nonostante sia ancora aumentato il livello dei controlli e sia migliorata la gestione dell'incasso di sanzioni e ammende. Questo dimostra che la presenza puntuale e costante del personale di controllo ha prodotto un incentivo ad acquistare più titoli di viaggio.

Il margine operativo lordo della gestione caratteristica (EBITDA) passa da oltre 22 milioni di Euro nel 2014 a 34,8 milioni di Euro nel 2015.

Il risultato operativo a sua volta evidenzia una crescita da 4,3 milioni di Euro del 2014 a 13,7 mln di Euro nel 2015.

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

Gli accantonamenti e le svalutazioni operati nell'esercizio (13,6 milioni di Euro) sono assai superiori al contributo della gestione straordinaria e ciò significa che l'utile finale è interamente ricollegabile alla gestione ordinaria.

CONTO ECONOMICO	2014	2015
Ricavi delle vendite e corrispettivi per servizi minimi	207.729.567	213.026.008
Altri ricavi e proventi	41.324.371	42.484.999
Valore della produzione	249.053.939	255.511.007
Costi esterni operativi	114.404.250	110.618.174
Costi del personale	112.400.142	110.122.949
MARGINE OPERATIVO LORDO	22.249.547	34.769.884
Ammortamenti al netto di contributi	8.437.315	7.439.983
Accantonamenti e svalutazioni	9.552.675	13.612.498
RISULTATO OPERATIVO	4.259.557	13.717.403
Proventi / (Oneri) finanziari	8.964	25.216
Proventi / (Oneri) straordinari	7.664.927	3.275.846
RISULTATO ANTE IMPOSTE	11.933.447	17.018.465
Imposte d'esercizio	(9.320.774)	(9.650.000)
RISULTATO D'ESERCIZIO	2.612.673	7.368.465



I principali elementi di analisi delle performance economiche riguardano, oltre all'equilibrio economico, la valutazione della solidità patrimoniale e l'equilibrio finanziario. Analizzando la situazione finanziaria a breve, si osserva come l'attivo circolante sia pari a 145,2mln, mentre le passività correnti ammontano a 111,6 mln, evidenziando una situazione sostenibile e una buona copertura rispetto a i debiti a breve.

Rispetto alla solidità patrimoniale, l'attivo fisso pari a 280 mln è quasi del 30% superiore al passivo consolidato pari a 200 mln, denotando sostanziale solidità patrimoniale.

Per quanto riguarda i mezzi propri, il patrimonio netto ammonta a 112 mln, oltre un terzo di tutte le fonti di finanziamento, evidenziando una buona leva finanziaria e un mix di fonti di finanziamento equilibrato.

Dall'analisi degli indicatori si evidenzia nel 2015 un ROE (ritorno degli investimenti per gli azionisti) pari al 6,54%, indicando una buona remunerazione del capitale pubblico investito, anche considerando che si tratta di servizi pubblici, quindi tipicamente con bassa redditività.

Complessivamente il ritorno sugli investimenti, misurato con l'indice ROI, è pari al 3,23%, al di sopra del costo medio del denaro registrato per l'anno e in miglioramento rispetto all'anno precedente.

Osservando infine la redditività sul fatturato, l'indice ROS pari al 7,98% garantisce un buon ritorno dell'utile sulle vendite, denotando una buona capacità produttiva, in miglioramento rispetto all'anno precedente.

STATO PATRIMONIALE / ATTIVO	2014	2015
ATTIVO FISSO	251.752.657	280.142.555
Immobilizzazioni immateriali	1.466.093	1.341.776
Immobilizzazioni materiali	173.611.905	206.997.599
Immobilizzazioni finanziarie	76.674.658	71.803.180
ATTIVO CIRCOLANTE	151.351.603	145.201.251
Magazzino	9.989.951	10.371.730
Liquidità differite	0	0
Liquidità immediate	142.361.653	134.664.785
CAPITALE INVESTITO	404.104.260	425.179.070
STATO PATRIMONIALE / PASSIVO	2014	2015
MEZZI PROPRI	105.361.685	112.730.150
Capitale sociale	68.492.702	68.492.702
Riserve e utili	36.868.983	44.237.448
PASSIVITÀ CONSOLIDATE	180.435.336	200.852.302
PASSIVITÀ CORRENTI	118.307.239	111.596.618
CAPITALE DI FINANZIAMENTO	404.104.260	425.179.070

Valore economico generato e distribuito

È interessante considerare come è articolata la distribuzione del valore creato (valore della produzione 2015): il 42% dei costi per il servizio è destinato alla remunerazione del personale. Si tratta di un elemento che distribuisce valore sia direttamente, nel senso che si destina ai lavoratori una notevole parte delle risorse create, sia indirettamente, nel senso che si crea ricchezza poi

redistribuita sotto forma di ulteriori consumi e acquisti sul territorio, anche considerando che la maggior parte dei dipendenti ha il proprio domicilio entro il territorio in cui l'azienda opera ed è assunto a tempo indeterminato. Tra i costi per i dipendenti, circa 24 mln€, pari al 9% della ricchezza complessivamente creata, si riferisce agli oneri sociali versati.

Dal punto di vista dell'occupazione, Tper genera attraverso le attività dirette circa 2500 posti di lavoro.

Come seconda voce di spesa, il 26% delle risorse create dalle attività svolte si riversa sui fornitori di servizi, mentre il 12% va ai fornitori di beni utilizzati per svolgere le attività aziendali.



Anche in questo caso, si tratta di ricchezza erogata ad altri soggetti selezionati attraverso anche procedure a evidenza pubblica per la ricerca dei partner commerciali con il miglior rapporto qualità prezzo. Come semplice stima i dipendenti dei fornitori diretti di Tper che operano per produrre i beni e i servizi da questa acquistati sono circa 1000.

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

Una componente altrettanto consistente, pari al 4% della ricchezza prodotta ma quantificabile in valore assoluto in quasi 10 mln€, è destinata alle imposte. Si tratta di risorse che tornano al sistema Paese, cui si aggiunge un importo stimato pari a 5 milioni che include la componente di imposte a loro volta versate dai fornitori e derivanti dalle attività svolte per Tper.

Tra le altre destinazioni della redistribuzione della ricchezza creata si annovera la remunerazione di beni di terzi utilizzati per la gestione del servizio (3%), gli oneri diversi di gestione per l'1%, infine in minima parte il costo del debito (0,1%).

L'impatto sul territorio

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

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

Fra tutti i servizi pubblici locali, inoltre, il trasporto pubblico è quello con

Mi nuovo

Il nuovo sistema di tariffazione regionale integrata "Mi Nuovo" consente l'utilizzo di un solo titolo sui servizi TPB su gomma e sulle linee ferroviarie su rete di proprietà regionale (per il bacino di Bologna sulla Bologna/Portomaggiore e sulla Bologna/Vignola).

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



il maggior numero di addetti: complessivamente infatti impiega il 59% dei dipendenti di tutti i servizi pubblici locali a natura industriale.

Ogni anno, in media, vengono trasportati circa 5,3 miliardi di passeggeri, vale a dire oltre 14 milioni di persone che si spostano giornalmente.

Si tratta dunque di un'industria di rilievo, che genera ricavi complessivi che ammontano a 10,6 miliardi di Euro; peraltro la spesa pubblica corrente per il TPL pari a circa 7,2 miliardi di Euro è la seconda voce di spesa per le Regioni, dopo la sanità.

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

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

trasporto pubblico in alternativa all'uso di mezzi privati inoltre produrrebbe una serie di effetti positivi di natura economica, di possibile miglioramento della qualità della vita e ambientale

I benefici del TPL:

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

Biglietto unico

Il nuovo sistema di tariffazione regionale integrata "Mi Muovo" consente l'utilizzo di un solo titolo sui servizi del trasporto pubblico di Bologna su gomma e sulle linee ferroviarie su rete di proprietà regionale (per il bacino di Bologna sulla Bologna – Portomaggiore e sulla Bologna – Vignola).

Tper per i giovanissimi studenti

Per promuovere la mobilità sostenibile i Comuni di Bologna, Casalecchio e San Lazzaro di Savena finanzia l'abbonamento per i bambini al di sotto dei 10 anni, che risulta così totalmente gratuito. Si tratta di un provvedimento già sperimentato negli ultimi anni e che ha riscontrato un buon apprezzamento da parte delle famiglie.



LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Un servizio di qualità per il trasporto pubblico locale è composto da diversi aspetti, cui l'azienda presta costante attenzione e su cui investe per operare nel rispetto degli standard qualitativi presentati nella Carta dei Servizi compatibilmente con l'obiettivo di sostenibilità economica.

È necessario che l'azienda si occupi non solo di garantire il rispetto della qualità prevista negli standard di servizio, come concordati con l'agenzia della mobilità, ma che si occupi anche della qualità percepita dagli utenti, misurando l'apprezzamento e la soddisfazione attraverso indagini di *customer satisfaction* o di *mystery client*.

Per garantire massima visibilità alla qualità dei servizi prevista, Tper provvede annualmente all'aggiornamento della carta dei servizi, in cui sono indicati agli utenti i propri diritti e servizi minimi garantiti.

Attraverso le indagini invece viene monitorata la qualità effettivamente percepita con riferimento ad aspetti come il confort dei mezzi, la regolarità, la puntualità, l'accessibilità al servizio, la trasparenza e completezza delle informazioni fornite.

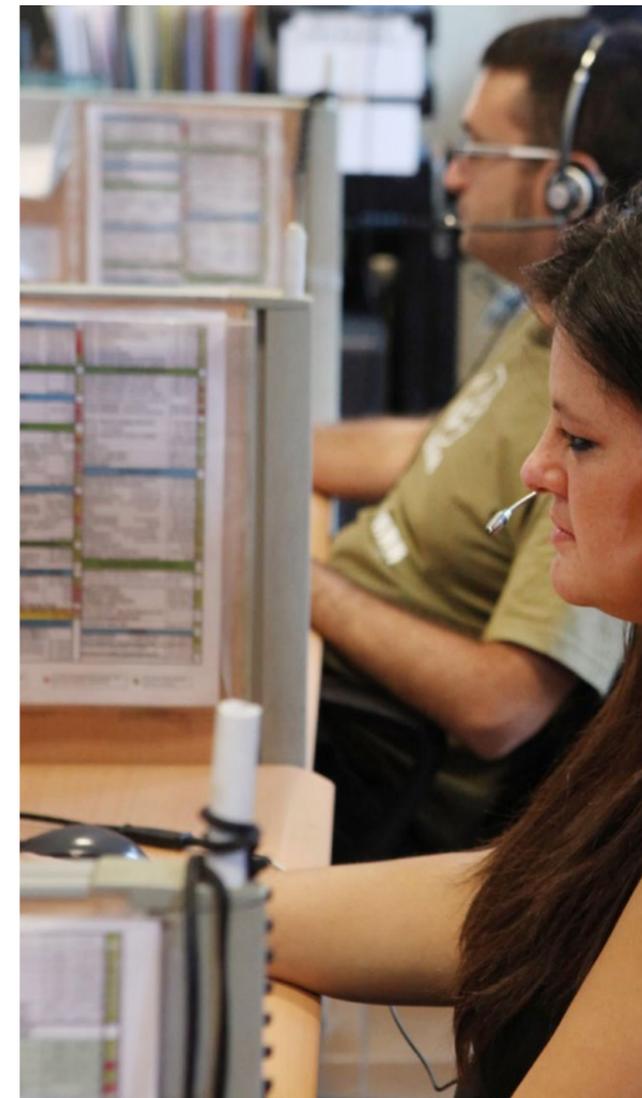
Carta dei Servizi

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

La carta dei servizi di Tper è stata redatta ai sensi dell'art 16 della Costituzione, tenendo conto delle norme nazionali e dei principi stabiliti dalla Carta verde Europea.

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

- uguaglianza dei diritti degli utenti;



- imparzialità dei soggetti erogatori;
- continuità del servizio erogato;
- partecipazione degli utenti;
- efficienza ed efficacia del servizio.

Gli impegni esplicitati nella Carta dei Servizi sono determinati in parte significativa dai contenuti individuati dal contratto di servizio tra l'Ente concessionario e il soggetto gestore, che definisce le linee guida e le caratteristiche del servizio pubblico.

L'obiettivo di Tper è strutturare la Carta dei Servizi sempre di più come uno strumento di relazione con gli utenti e la collettività, in modo da attivare un confronto ed una comunicazione permanente.

Customer satisfaction e mystery client

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*.

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

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

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

I questionari di rilevazione predisposti sono diversi per i due gruppi, in quanto agli abbonati viene sottoposta esclusivamente la sezione *customer*, mentre al campione estratto dalla popolazione sono proposte anche altre sezioni di carattere più generale, relative alle abitudini di spostamento e alla sosta. La sezione *customer* è comunque la medesima per entrambi i collettivi, e quindi i risultati sono del tutto assimilabili e sono stati combinati tra loro utilizzando apposite procedure di ponderazione.

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

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

Dall'esame dei dati emersi, si nota che tutti gli item hanno ottenuto valutazioni medie positive, ben superiori alla "sufficienza", con l'unica eccezione per l'affollamento delle corse (5,76 per il servizio urbano di Bologna e 5,60 per il servizio extraurbano). Va segnalato che il 2015 ha risentito di criticità oggettive derivanti dall'impatto dei cantieri del centro storico di Bologna, area che rappresenta uno snodo importante per il trasporto pubblico locale urbano.

CUSTOMER SATISFACTION 2015

 **FUNZIONAMENTO MEZZI E STRUTTURE A BORDO**

Trasporto urbano a Bologna	7,26
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,28
Trasporto urbano a Imola	7,69
Trasporto urbano a Ferrara	7,43
Trasporto extraurbano a Ferrara	7,66

 **COMFORT SUI MEZZI**

Trasporto urbano a Bologna	6,83
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	6,95
Trasporto urbano a Imola	7,48
Trasporto urbano a Ferrara	6,51
Trasporto extraurbano a Ferrara	7

 **CONDOTTA DI GUIDA DEGLI AUTISTI**

Trasporto urbano a Bologna	7,04
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,23
Trasporto urbano a Imola	7,43
Trasporto urbano a Ferrara	7,62
Trasporto extraurbano a Ferrara	7,76

 **PULIZIA DEI MEZZI**

Trasporto urbano a Bologna	6,54
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	6,5
Trasporto urbano a Imola	7,24
Trasporto urbano a Ferrara	6,21
Trasporto extraurbano a Ferrara	6,41

strutture a bordo"), con una media complessiva di 7,28. Anche in questo caso il giudizio espresso direttamente dagli intervistati chiedendo loro una valutazione generale sul servizio porta ad un voto ancora più elevato: 7,43.

Per il servizio urbano di Bologna, eccettuando il dato relativo all'affollamento, le valutazioni medie variano da 6,46 ("prezzo adeguato di biglietti") a 7,37 ("comodità di fermate e collegamenti"), con una media pari a 6,87; ancora più elevata è la valutazione complessiva espressa dagli intervistati. In media quando si chiede di dare un voto complessivo al servizio offerto da Tper: 7,02.

Per il servizio extraurbano del bacino di Bologna, anche in questo caso escludendo il dato già citato relativo all'affollamento, le valutazioni medie vanno dal 6,47 (anche in questo caso per l'item "prezzo adeguato di biglietti") al 7,33 ("cortesia, educazione ed aspetto del personale").

La media degli item rilevati è di 6,86, in linea con la valutazione media espressa sul servizio, 6,91.

Anche per il servizio urbano di Imola l'aspetto meno positivo è l'affollamento, comunque, in questo caso, con un voto medio superiore alla sufficienza (6,06). Gli altri valori sono invece tutti estremamente positivi, variando da 7,06 ("impegno nel rispetto dell'ambiente") a 7,69 ("funzionamento dei mezzi e delle

Nel confronto con i dati rilevati negli anni precedenti, si può notare una sostanziale costanza dei dati rilevati, anche se con oscillazioni che naturalmente possono verificarsi in indagini di questo tipo. Si tenga presente che ad anni alterni (sarà fatto nel 2016) viene proposta anche, all'inizio dell'intervista, una batteria di domande in cui si chiede una valutazione dell'importanza di ciascuno degli item sui quali viene poi richiesta un voto relativamente al servizio offerto: sembra che la richiesta delle aspettative incida in qualche misura sulle valutazioni sul servizio reale, facendole aumentare.

Per il bacino di Ferrara, l'ultima indagine si è svolta dal 1 al 5 febbraio 2016, mediante rilevazione con interviste dirette *face-to-face* alle fermate. Il questionario, predisposto da Tper, è composto da diverse parti, nelle quali, per mezzo di domande chiuse, viene richiesta la valutazione relativamente agli aspetti che compongono il servizio. Le interviste sono state svolte intervistando un campione di utenti in attesa del bus ad un campione di fermate urbane, extraurbane, ed autostazioni. Le interviste sono state svolte da rilevatori della società M.S. Investigazioni, a cui è stata affidata l'indagine da parte dell'Agenzia della Mobilità.

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

Per consentire il confronto con le precedenti indagini svolte a Ferrara, sono state mantenute le medesime domande degli anni precedenti, alcune sono state mantenute divise come in passato, sebbene nella *customer* relativa al bacino di Bologna siano riassunte in un unico item; è stato inoltre mantenuto l'item riguardante il giudizio sul "Servizio disabili", non presente nella *customer* bacino di Bologna.

Dall'esame dei dati emersi, si nota che tutti gli item hanno ottenuto valutazioni medie positive, ben superiori alla "sufficienza", con l'unica eccezione, nel servizio urbano di Ferrara, per l'"affollamento delle corse" (voto pari a 5,86) e per il "prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti" con valutazione pari a 5,67.

Per il servizio urbano di Ferrara, eccettuando il dato relativo all'affollamento

CUSTOMER SATISFACTION 2015

REGOLARITÀ CORSE E FERMATE

Trasporto urbano a Bologna	7,28
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,11
Trasporto urbano a Imola	7,64
Trasporto urbano a Ferrara	7,37
Trasporto extraurbano a Ferrara	7,52

PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

Trasporto urbano a Bologna	6,63
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	6,51
Trasporto urbano a Imola	7,12
Trasporto urbano a Ferrara	6,96
Trasporto extraurbano a Ferrara	7,12

COMODITÀ E RISPETTO DELLE COINCIDENZE

Trasporto urbano a Bologna	6,90
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	6,85
Trasporto urbano a Imola	7,43
Trasporto urbano a Ferrara	6,74
Trasporto extraurbano a Ferrara	7,13

DIFFUSIONE E CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI

Trasporto urbano a Bologna	7,13
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna	7,12
Trasporto urbano a Imola	7,48
Trasporto urbano a Ferrara	7,31
Trasporto extraurbano a Ferrara	7,40

ed al prezzo, le valutazioni medie variano da 6,21 ("pulizia mezzi", "pulizia infrastrutture" e "impegno nel rispetto dell'ambiente") a 7,55 ("condotta di guida degli autisti"), con una media pari a 6,82; ancora più elevata è la valutazione complessiva espressa dagli intervistati, quando si chiede di dare un voto complessivo al servizio offerto da Tper: 7,01.

Per il servizio extraurbano del bacino di Ferrara, le valutazioni medie vanno dal 6,00 ("corse non affollate") al 7,76 ("condotta di guida degli autisti"); la media dei 23 item rilevati è di 7,09, in linea con la valutazione media espressa sul servizio, 7,10.

Anche per il bacino di Ferrara nel confronto con i dati rilevati negli anni precedenti, si nota una sostanziale costanza dei dati.

Tper ha avviato una verifica interna per una maggiore attenzione alle analisi di *customer satisfaction*, affinché siano redatte non solo ai fini di una risposta formale alle esigenze contrattuali, ma perché si configurino in modo più puntuale come strumento di monitoraggio e controllo dei servizi.

Le attività di *mystery client* sono state condotte al fine di monitorare in modo anonimo il servizio erogato

dall'azienda attraverso le osservazioni di un gruppo di ispettori/rilevatori esperto e formato, che si comporta come un gruppo di normali clienti. Le indagini di *mystery client* hanno consentito di:

- Definire un percorso personalizzato di audit in relazione alle specifiche esigenze aziendali;
- Beneficiare di un giudizio imparziale da una Parte Terza specializzata nel settore del TPL e della mobilità;
- Disporre di ispettori/rilevatori qualificati e formati;
- Dare visibilità alla clientela delle iniziative intraprese sull'attenzione al Cliente;
- Monitorare e migliorare le proprie prestazioni nel tempo.

I servizi indagati nel *mystery client* 2015 sono stati complessivamente 32, nello specifico:

- 14 servizi urbani;
- 10 servizi extraurbani;
- 4 servizi ferroviari;
- 1 servizio di metropolitana;
- 3 servizi di navigazione.

Sono state indagate complessivamente 20 aziende.

Qualità dei mezzi, comfort, pulizia

Nel 2015 l'età media del parco mezzi è pari a 13,5 anni, considerando entrambi i territori di Bologna e Ferrara, a fronte di un dato medio nazionale di 11,15 e una media Europea di circa 7.

Gli investimenti in corso e quelli programmati contribuiranno a migliorare

MISTERY CLIENT 2015

STATO INTERNO DELLE VETTURE

Trasporto urbano a Bologna	7,10
Sub ed extra urb. Bologna	7,30
Trasporto ferroviario	7,70

PULIZIA DEI MEZZI

Trasporto urbano a Bologna	7,10
sub ed extra urb. Bologna	6,90
Trasporto ferroviario	7,80

ulteriormente tale indicatore (nel corso del 2015 sono entrati in funzione 41 nuovi mezzi), mentre la manutenzione continuamente svolta sui mezzi consentono di mantenere i mezzi in uno stato di buona qualità e funzionalità.

Anche il trasporto pubblico ferroviario gestito da Tper evidenzia una rilevante età dei mezzi, tuttavia nel 2015 e nel 2016 sono stati acquistati nuovi treni, che hanno garantito un significativo miglioramento qualitativo del materiale rotabile a disposizione.

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

Per quanto concerne il comfort degli autobus, l'84,1% dei mezzi Tper 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%.

MISTERY CLIENT 2015

PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

Trasporto urbano a Bologna	7,1
Sub ed extra urb. Bologna	7,7
Trasporto ferroviario	7,80

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI

Trasporto urbano a Bologna	7,00
sub ed extra urb. Bologna	6,90
Trasporto ferroviario	6,50

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.

Viaggiatori a mobilità ridotta

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

- Bus con pedana;
- Treni senza barriere;
- Informazioni alle fermate attraverso le paline elettroniche, che forniscono notizie sull'arrivo dei bus nonché l'informazione relativa alla presenza di pedana;
- Predisposizione di applicazioni che informano sull'arrivo dei bus e forniscono notizie anche sulla presenza di pedana nei bus in arrivo (per il dettaglio delle applicazioni <http://www.Tper.it/apps>);
- Tutti gli investimenti in essere e futuri per materiale rotabile tengono conto delle esigenze di mobilità e accessibilità degli utenti.

Regolarità puntualità

La regolarità del servizio di trasporto su gomma supera il 99% sia a Bologna sia a Ferrara. La puntualità delle corse è riconosciuta dagli utenti, che esprimono un voto oltre il 7.

Accessibilità

L'accessibilità testimonia la capacità dell'azienda di avere cura per gli utenti che hanno necessità peculiari. Il 70% dei mezzi Tper (incluso il trasporto ferroviario) dispone di soluzioni per favorire l'accesso a passeggeri con difficoltà nella deambulazione o a chi accompagna bambini.

In particolare dispongono del pianale ribassato il 93,3% degli autobus urbani delle aree di Bologna e Ferrara ed il 44% dei mezzi che operano sulle tratte extraurbane. Tper ha attrezzato 241 mezzi con un vano concepito per ospitare un passeggero o una carrozzina, mettendo a disposizione 349 posti sulle linee urbane e 111 su quelle extraurbane.

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

Nel corso del 2015 sono stati svolti incontri con il Comitato Utenti e con le associazioni che rappresentano i cittadini diversamente abili per individuare insieme le migliori soluzioni per favorire l'utilizzo del trasporto pubblico.



Sulla base di un protocollo sottoscritto con l'Unione Italiana Ciechi, ad esempio, Tper in questi anni ha dotato le fermate di etichette braille che favoriscono l'accesso gratuito al sistema Hellobus e 750 mezzi dell'annuncio interno di prossima fermata e dell'annuncio esterno di linea e destinazione.

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

Comunicazione, informazione, ascolto

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

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

Da due anni Tper mette a disposizione sul proprio sito gli open data, che possono essere utilizzati liberamente per lo sviluppo di applicazioni.

Tutte le informazioni sono consultabili anche su smartphone utilizzando diverse App reperibili sul sito aziendale e utilizzabili in ambiente Apple, Android e Windows.

Il servizio Hellobus, 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 2015 è stato integrato con le informazioni relative al livello di accessibilità del mezzo che sta per giungere alla propria fermata.

Nel 2015 si sono registrati 550.000 accessi al servizio.

I voti della indagine *mystery client* sulla chiarezza delle informazioni sulle linee risultano positivi: 7 nell'area urbana, 6,9 per l'area extraurbana e 6,5 sulle linee ferroviarie.

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 2015, pervenuti prevalentemente tramite il sito.

Le segnalazioni contengono anche i reclami che riguardano la frequenza delle corse e l'orario non rispettato.

CUSTOMER SATISFACTION		2015
i LIVELLO DI RISPOSTA A RICHIESTE SU SERVIZIO E RECLAMI		
Trasporto urbano a Bologna		6,70
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna		6,81
Trasporto urbano a Imola		7,30
Trasporto urbano a Ferrara		6,32
Trasporto extraurbano a Ferrara		6,84
👤 SICUREZZA SUI MEZZI		
Trasporto urbano a Bologna		6,47
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna		7,00
Trasporto urbano a Imola		7,38
Trasporto urbano a Imola		6,99
Trasporto extraurbano a Imola		7,47

MISTERY CLIENT		2015
📞 ATTESA CALL CENTER		
Trasporto urbano ed extra urbano a Bologna		5,70
Trasporto ferroviario		7,20
i COMPETENZA E CORTESIA CALL CENTER		
Trasporto urbano ed extra urbano a Bologna		6,80
Trasporto ferroviario		7,20
🖥️ USABILITÀ SITO WEB		
Trasporto urbano ed extra urbano a Bologna		7,20
Trasporto ferroviario		6,60
i CONTENUTI SITO WEB		
Trasporto urbano ed extra urbano a Bologna		7,80
Trasporto ferroviario		6,60
👤 SICUREZZA SUI MEZZI		
Trasporto urbano a Bologna		7,40
Trasporto sub ed extra urbano a Bologna		7,50

Per quanto riguarda il settore ferroviario i reclami giunti nell'anno 2015 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.

Le valutazioni sul sito web sono fra le più alte, insieme alla percezione di sicurezza

IL COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI

Sulle tematiche attinenti alla qualità del servizio sono coinvolti i Comitati Consultivi degli Utenti (CCU) costituiti ai sensi dell'art. 17 della LR 30/98 per stabilire un canale di comunicazione continuativo tra gli utenti del trasporto pubblico locale e i soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi.

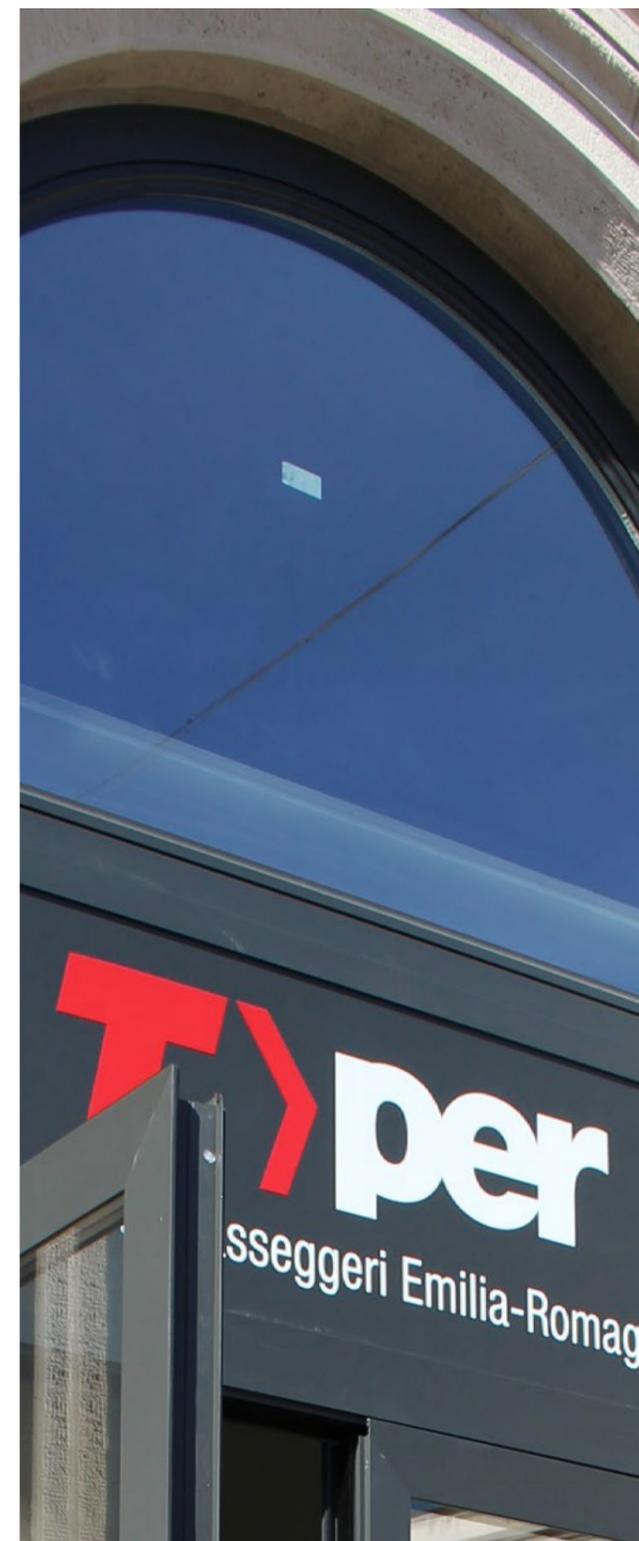
Il Comitato Consultivo degli Utenti è un istituto di partecipazione democratica con ed è formato da componenti in rappresentanza delle Associazioni dei consumatori, delle associazioni sindacali dei pensionati, di quelle ambientaliste e di promozione sociale, degli invalidi, degli immigrati e degli utenti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

Il dialogo con il Comitato consente di confrontarsi in merito a:

- Organizzazione e sul funzionamento del servizio di trasporto pubblico;
- Sicurezza e qualità dei servizi;
- Iniziative di informazione, corretta pubblicità, trasparenza e semplificazione delle forme di accesso ai servizi;
- Correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali;
- Proposte per migliorare i servizi di trasporto e la loro migliore integrazione con la mobilità privata;
- Pareri sui principali progetti di riorganizzazione dei servizi di trasporto.

Il Comitato è formato da:

- Quattro componenti "stabili" selezionati fra gli iscritti alle associazioni dei consumatori e utenti componenti il registro regionale di cui all'art. 3, Comma 3, della Lr 45/92;
- Un componente "stabile" nominato dalla sezione di bologna della onlus unione italiana ciechi e ipovedenti;
- Un componente "stabile" nominato dalla consulta provinciale per il superamento dell'handicap;
- Un componente "stabile" nominato dall'osservatorio provinciale delle immigrazioni;



- Un componente "stabile" nominato di concerto fra il presidente dell'associazione dei dirigenti scolastici e il presidente dell'associazione delle scuole autonome;
- Un componente "annuale" nominato ogni anno dalla consulta degli studenti superiori;
- Tre componenti "annuali" sorteggiati ogni anno nel mese di gennaio tra gli utenti abbonati annuali al servizio di trasporto collettivo bolognese che ne abbiano fatto esplicita richiesta.

Sicurezza

Per garantire la sicurezza degli utenti del trasporto pubblico Tper ha investito innanzitutto in dotazioni tecnologiche. Il sistema di telecontrollo è stato esteso anche all'intera flotta aziendale, consentendo il monitoraggio dei mezzi in servizio e la comunicazione fra Centrale Operativa ed autisti tramite il sistema radio di bordo.

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

Una polizza per gli over 65

Il sistema consente inoltre la raccolta di dati preziosi per la pianificazione.

Tutti gli autobus urbani (541 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.

Nel 2015 è stata completata l'installazione su tutta la flotta di 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 3,2% rispetto al 2014 il dato relativo alla sinistrosità (55,6 incidenti su 1 mln di km percorsi) ed il numero di contenziosi legati alla sicurezza.

L'azienda si impegna anche nel fornire adeguati strumenti al personale che potrebbe risultare coinvolto in problemi riguardanti la sicurezza: nel 2015 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 2015 inoltre Tper ha sottoscritto con Prefettura e Comune di Bologna un Protocollo d'intesa in materia di sicurezza del personale in servizio e degli utenti dei mezzi di trasporto pubblico. Col protocollo l'Azienda si è impegnata a 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

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.



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 stata realizzata l'installazione sperimentale del sistema di videosorveglianza su di un numero di mezzi tale da 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 sono impegnati a coordinare Forze

di Polizia e Polizia Municipale per un utilizzo ottimale delle risorse necessarie alla predisposizione dei servizi straordinari di controllo finalizzati a garantire la sicurezza del personale e degli utenti dei mezzi pubblici, a contrastare la commissione di reati e prevenire episodi di aggressione verbale e fisica ai danni di verificatori e autisti.

Innovazione

Tper ha intrapreso un percorso di applicazione diffusa delle nuove tecnologie informatiche in un'ottica di sempre maggiore attenzione al cliente e di sviluppo dei moderni sistemi di comunicazione. L'obiettivo consiste nel facilitare l'accessibilità ai molteplici servizi che oggi l'Azienda svolge sul territorio, aumentando l'efficacia dell'informazione e il livello di fruizione dei servizi stessi. Il percorso intrapreso negli ultimi anni in campo digitale e nei

processi di dematerializzazione dei titoli di viaggio sta cominciando a dare sensibili risultati ad ampio raggio in termini di operatività e di soddisfazione dell'utenza.

Gli "open data" di Tper: un boom di interesse e applicazioni a largo raggio

Publicando i propri dati di interesse pubblico tramite la politica degli open data, Tper è stata tra le prime aziende di trasporto passeggeri in Italia a seguire le linee guida tracciate da UITP, l'associazione internazionale dei trasporti pubblici, per un approccio sempre più aperto ed integrato tra cittadini e city users, da un lato, e fornitori di servizi per la comunità, dall'altro.

La scelta di rendere disponibili un gran numero di dati aperti attinenti al proprio servizio, compiuta da Tper nel 2013, ha permesso la creazione di diverse app, fruibili gratuitamente, scaricate in rete da migliaia di persone e che oggi sono molto utilizzate.

Quotidianamente si contano in media oltre 8.000 richieste di accesso ai dati derivanti da queste applicazioni, un numero che – sommato alle interrogazioni del sistema Hellobus – racconta che circa 10.000 informazioni sui servizi Tper ogni giorno vengono gestite dagli utenti della telefonia e del web in maniera del tutto autonoma, indipendente, e con la comodità e l'immediatezza di un "touch".

8.000
richieste
al giorno

10 app per sapere tutto dei servizi Tper

Se si vuole sapere quale autobus passa nella strada in cui ci si trova, o a che ora arriverà il bus alla fermata, quali sono le rivendite di titoli di viaggio più vicine, lo stato del traffico sulle strade principali o i giorni e gli orari di pulizia notturna delle strade, le risposte a queste domande sono nell'articolata offerta delle "app" illustrate sul sito Tper.

Si tratta di dieci applicazioni gratuite per dispositivi mobili, sviluppate senza costi per l'Azienda proprio grazie alla scelta in favore degli "open data".



A Bologna e Ferrara si è adottata la scelta di Londra: dati aperti e gratuiti, collaborazione con gli sviluppatori e piena disponibilità di app nelle diverse piattaforme (Android, Windows, Apple) scaricabili dagli store.

Massima apertura al mondo web e mobile

Sul sito di Tper, alla pagina www.Tper.it/Tper-open-data tutti possono accedere agli open data messi a disposizione dall'azienda in formato aperto e facilmente leggibile per facilitare la loro consultazione ed incentivarne l'utilizzo in modo creativo. Tper cura l'aggiornamento dei dati e il rilascio di nuove versioni e ne promuove ulteriormente il libero utilizzo rendendo disponibile l'accesso anche mediante web services per i dati in tempo reale.

Gli sviluppatori che hanno messo a frutto gli open data vedono oggi il loro prodotto, presentato e pronto ad essere scaricato, sul sito di Tper alla pagina www.tper.it/app che raccoglie le attuali 10 app. Gli autori vanno da Comune di Bologna e Regione Emilia-Romagna ad un giovane studente bolognese, passando per alcune società specializzate nel campo dell'information technology che hanno deciso di investire le loro competenze per ampliare la gamma dei servizi offerti al loro pubblico, alcune addirittura con l'utilizzo dell'innovativa tecnologia della realtà aumentata.

Bologna città più smart d'Italia, secondo l'Index 2016 "Italia smart" di Ernest&Young

Un po' di Tper nel primato di Bologna, al top delle "città smart"

L'Index 2016 "Italia Smart", stilato da Ernst&Young, ha decretato Bologna come città più smart d'Italia. Tra gli oltre 300 indicatori valutati per stilare la classifica tra i 116 capoluoghi italiani - oltre ai servizi di car e bike sharing, anch'essi nel novero

delle competenze Tper – c'è anche l'utilizzo degli open data e delle app per i servizi ai cittadini, a cui Tper ha dato il proprio contributo. Oltre alle app sul servizio di bus, sul sito di Tper sono reperibili le informazioni su tutte le applicazioni mobili dei diversi gestori che consentono il pagamento della sosta in città attraverso l'uso della telefonia.

Le applicazioni mobili hanno consentito a Tper di ampliare la portata delle informazioni e di integrare in modo "smart" e interattivo i servizi che già fornisce all'utenza e che sono anch'essi oggetto di azioni di sviluppo e implementazione.

Informazione alle fermate e a bordo dei bus

L'informazione in tempo reale con pannelli alle fermate è già da anni una realtà consolidata per una parte del territorio servito.

Alle 185 fermate urbane attrezzate (150 a Bologna e 35 a Ferrara) si stanno aggiungendo ulteriori 40 installazioni a Bologna. Al momento i messaggi dei display delle pensiline "intelligenti" comprendono anche l'indicazione della presenza di pedana per l'accesso di carrozzine per persone non deambolanti relative al prossimo passaggio dei bus, un'importante informazione già presente anche sulle app e sul servizio di messaggistica Hellobus.

I bus urbani sono dotati di un sistema per l'annuncio interno della prossima fermata e, da alcuni mesi, di messaggi variabili di utilità (limitazioni di corse, deviazioni, annunci diversi) con frequenze programmabili.

Per favorire l'utenza non vedente e ipovedente, i bus urbani e suburbani sono dotati di un altoparlante esterno che comunica il numero della linea e la direzione una volta arrivato in fermata.

185

fermate
urbane
attrezzate

Info in tempo reale: Hellobus e Chiamatreno

I servizi di informazione real time sulla localizzazione degli autobus di linea Tper e dei treni sulla rete regionale FER, nati e funzionanti da anni come avvisi telefonici tramite messaggio breve, ora sono disponibili anche su web sul sito di Tper, alla pagina dedicata ai servizi in tempo reale della sezione Percorsi e Orari.

Una finestra sul mondo Tper: la tecnologia a servizio del lavoro per migliorare i servizi e le risposte all'utenza

E a beneficio di chi fosse tentato di considerare "vintage" il tradizionale messaggio di telefonia mobile, il dato medio di richieste di informazioni Hellobus con questa modalità si attesta tra le 1500 e le 2000 al giorno, a testimonianza di un numero non trascurabile di persone affezionate al classico SMS.

Informazioni agli abbonati e agli utenti registrati sul sito

Tper riserva ai propri abbonati annuali un sistema di informazione via sms che consente di ricevere

notizie sulle principali criticità previste sui servizi (scioperi, chiusure per lavori programmati di importanti strade), iniziative promozionali o di utilità. Oggi già 55.000 abbonati annuali hanno chiesto di essere aggiornati con le news via SMS. Mediamente ogni anno sono oltre 600.000 gli SMS inviati.

Analoghe informazioni sono inviate tramite un sistema di infomail agli utenti che si registrano sul sito di Tper: ad oggi sono circa 8.200 gli utenti registrati.

Il sito web

Tper riserva cura al costante aggiornamento del proprio portale web, implementandone via via i contenuti di pari passo con i nuovi servizi gestiti dall'azienda. Per una facilità di utilizzo non solo da pc fisso, ma anche da dispositivi mobili, il sito è completamente responsive dal 2013 e ogni giorno è visitato mediamente da 13.000 persone.

Un QR Code che dice tutto

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

Acquisto e ricarica titoli di viaggio. Ricarica abbonamenti dematerializzata

L'abbonamento annuale è senza dubbio il titolo di viaggio più conveniente e utilizzato da chi usa frequentemente i mezzi pubblici fidelizzandosi al servizio. Questa categoria d'utenza può oggi acquistare o rinnovare il proprio abbonamento senza doversi spostare o temere code in biglietteria.

L'acquisto può essere fatto anche via web, pagando con carta di credito, sul sito di Tper, dove è possibile anche "ricaricare" l'abbonamento una volta scaduto. Il rinnovo dell'abbonamento è possibile anche utilizzando gli sportelli bancomat di Unicredit ed Intesa San Paolo. Nell'ultimo anno sono state effettuate oltre 10.000 ricariche "dematerializzate" con bancomat, 13.000 col sito web e 6.000 nell'ambito dei contratti di mobility management con aziende convenzionate.

Servizio web acquisto biglietti Aerobus

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

Oggi, ad esempio, il biglietto per il servizio BLQ Aerobus di Bologna, che collega la Stazione Ferroviaria Centrale all'Aeroporto Marconi, può essere acquistato sul web, ricevendo un titolo di viaggio in tecnologia "QR Code" che viene convalidato dall'autista. Il titolo QR_code può essere utilizzato solamente sulla linea BLQ. Lo stesso titolo di viaggio può essere convertito con un equivalente titolo magnetico presso le biglietterie automatiche di aeroporto e stazione FS per essere utilizzato su tutto il servizio urbano all'interno dei 75 minuti di validità del titolo.



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

Su tutto il servizio di trasporto Tper, sia su gomma che ferroviario, la verifica dei titoli di viaggio è effettuata oggi con un applicativo su tablet; l'emissione delle sanzioni è completamente elettronica e anche la riscossione diretta da parte del verificatore può essere fatta tramite un terminale POS. Nel corso del 2015, per scelta dell'utente, sono state pagate oltre 10.000 ammende all'atto della verifica in modalità POS (con carta di credito o bancomat).

Oltre che a bordo e alle biglietterie aziendali, la sanzione, nel suo nuovo formato provvisto di codice a barre, può essere pagata anche sul sito

Tper con carta di credito, con l'home banking dei principali istituti di credito attraverso il canale "Cbill" e presso tutti gli uffici postali.

Gestione dei reclami: dimezzati i tempi di risposta

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

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

Tper ha sviluppato in questi anni applicazioni per il proprio personale impiegato nei servizi operativi. Oggi, attraverso il tablet in dotazione, gli addetti all'esercizio che lavorano su strada per il controllo del traffico dei bus possono accedere ad informazioni in tempo reale, le stesse disponibili nella centrale operativa, sullo stato delle linee e sulla localizzazione dei mezzi sul territorio,

in modo da poter gestire più tempestivamente interventi correttivi in caso di ritardi, blocchi del traffico e altri inconvenienti che possono pregiudicare la regolarità delle corse dei bus.

Anche le figure operative in ambito ferroviario – macchinisti e capitreno – dispongono di strumenti analoghi per agevolare la messa in marcia di un treno, attraverso documenti elettronici e flussi informativi sempre aggiornati sui propri device.

La “due giorni” informativa a Bologna e Ferrara

Per far conoscere tutte le potenzialità e le novità introdotte sul piano informativo e commerciale, le opportunità offerte da strumenti che possono agevolare le persone con il semplice utilizzo delle app o del sito responsive di Tper, l’Azienda dedicherà, in due punti informativi cittadini di Bologna e Ferrara, due giornate di presenza di assistenti “smart”, a cui utenti e cittadini potranno rivolgersi.

L’iniziativa, di cui sarà data notizia a breve, sarà anche occasione di ascolto e di maggiore conoscenza delle aspettative dell’utenza e di approfondimento sui nuovi strumenti.

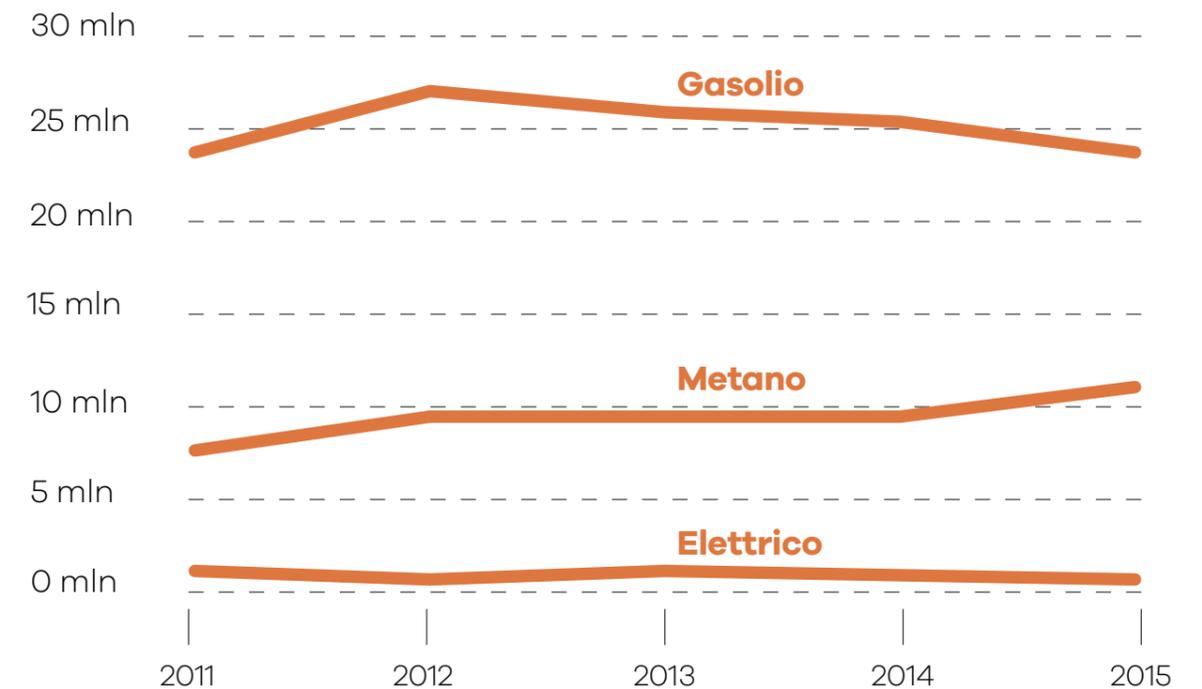
I MEZZI

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

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

TIPOLOGIA D'USO	DIESEL	ELETTRICO	METANO	IBRIDO
interurbano	509		1	
suburbano	197		31	
urbano	209	52	228	48
urbano taxibus (Fe)	4			
interurbano taxibus (fe)	23			
TOTALE	942	52	260	48
SOLO BUS A RIDOTTE EMISSIONI	724	52	260	48

Km percorsi per tipologia di alimentazione



La strategia di acquisto di veicoli a metano (CNG) è stata avviata nel 2001. Attualmente è in progetto anche la conversione di mezzi dal gasolio al metano liquido con modalità dual fuel, gasolio-LNG, o puro LNG, che ha emissioni inferiori anche rispetto allo standard Euro 6 in quanto non produce particolato. Gli investimenti costanti in questa direzione consentono oggi a Tper di avere oggi circa 260 autobus a metano attivi, per una capienza pari a 27.827 passeggeri.

Complessivamente il gruppo Tper dispone oggi di 1302 mezzi.

Oltre ai 260 mezzi a metano, si contano 52 bus elettrici e 48 ibridi. Dei 942 bus diesel, 62 sono filobus zero emission vehicle, per 7507 passeggeri, 28 bus Euro 6 (per 2.935 passeggeri), 66 bus Euro 5 (5.835 passeggeri).

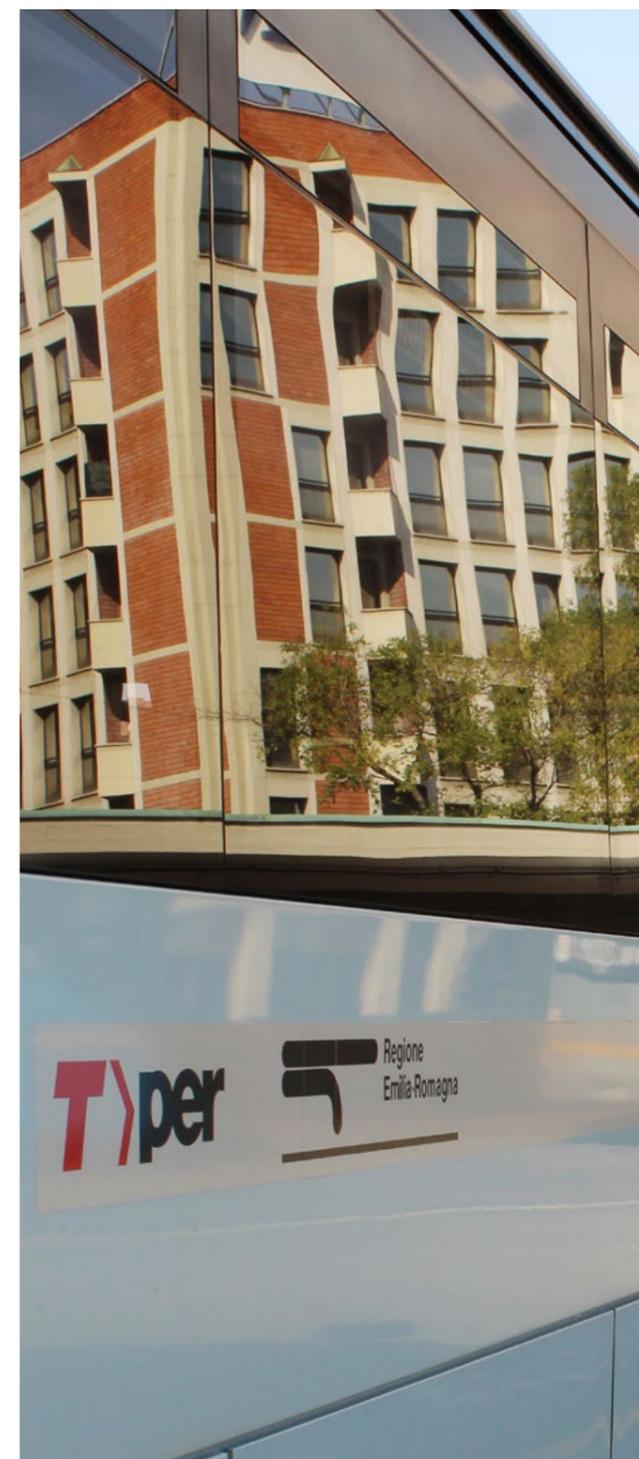
Quasi tutti i bus (ad eccezione dei nuovi Euro 5, Euro 6, Zero Emission Vehicle e EEV) prevedono dei dispositivi per l'abbattimento delle emissioni. Complessivamente sono solo 218 i mezzi non dotati di tali dispositivi, per i quali tuttavia si prevede nel tempo la sostituzione.

Rispetto alle barriere architettoniche, 622 bus sono dotati di pedana per agevolare l'utilizzo del mezzo da parte di persone a ridotta mobilità.

Per quanto riguarda invece il comfort 1.107 bus sono dotati di aria condizionata integrale (non sono climatizzati, in dettaglio, circa 1.844 posti su 103.091 complessivi, meno del 2% del servizio).

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

- Per quanto riguarda il gasolio, si è ottenuto un andamento decrescente nel tempo passando dai circa 16 milioni di litri del 2013 ai circa 11 milioni nel 2015 (-30%);
- Contemporaneamente il consumo di gas naturale è aumentato passando da circa 4 mln di kg del 2011 a poco più di 6 mln di kg nel 2015 (+ 44%);
- Per quanto riguarda i filobus, il dato è stato influenzato dalla messa in opera dei canteri bobo nel centro urbano della città a partire dall'estate 2014; per questo motivo l'impiego dei mezzi filoviari è stato temporaneamente ridotto.



Comunque sia il trend registrato dal 2011 al 2013 è di un aumento (circa + 10%), poi calato per i motivi già citati. Dal 2011 al 2012 sono stati dismessi i filobus lunghi 12 metri e per questo motivo, anche in questo caso, i consumi elettrici sono stati leggermente decrescenti.

Sulla flessione del consumo di energia elettrica nel 2015 incide la gestione del cantiere in centro a Bologna che ha limitato l'utilizzo dei filobus. A partire dal 2016 la quota di consumo elettrico tornerà a crescere, in considerazione della chiusura dei cantieri e del progressivo avvio in esercizio dei Crealis Neo già acquisiti.

Le politiche di Tper sui mezzi

Per soddisfare le esigenze della flotta a metano l'Azienda si è dotata di stazioni di rifornimento in due depositi bolognesi ed in quello di

Ferrara. Tper è la sola azienda in Italia ad utilizzare per la flotta di bus ben tre stazioni di rifornimento di metano, che non rilascia benzene, anidride solforosa e particolato (PM10) e presenta emissioni di anidride carbonica e di ossidi di azoto inferiori rispettivamente del 25% e del 90%.

Per quanto le tratte urbane gli investimenti di Tper siano orientati a sviluppare i mezzi elettrici. La rete filoviaria di Bologna era già presente negli anni

60/70 e, nonostante per diversi anni non sia stata sfruttata, è sempre stata mantenuta ed in tempi recenti ristrutturata. Il cantiere BOBO iniziato nel 2014 si è concluso con anticipo il 12 novembre 2015, quando è stata posata l'ultima pietra e dall'1 dicembre Strada Maggiore è stata riaperta alla circolazione delle auto, dal 9 dicembre anche al passaggio dei bus.

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

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

In particolare i 9 nuovi Urbanway snodati di 18 metri, Euro VI, sono dotati di un innovativo sistema di abbattimento di ossidi d'azoto Hi-SCR: con un consumo ridotto e l'alleggerimento del veicolo, le emissioni di CO2 per km sono notevolmente inferiori: si stima una riduzione del 33% di CO2 per km e del 40% di NOx per km rispetto al diesel.

Tper dispone inoltre di 2 bus ibridi dotati di supercapacitore (finanziati al 50% dal progetto Europeo Mimosa), con un motore diesel (Euro 5) e un sistema per recuperare e immagazzinare energia in rallentamento, restituendola alla partenza successiva, utilizzabile nel tragitto rendendoli particolarmente efficienti in percorsi come quelli cittadini che prevedono molte fermate. L'adozione di questa tecnologia dichiara risparmi di carburante nell'ordine del 25%.

Nuovi mezzi Tper

Per il futuro l'obiettivo dell'Azienda è incrementare ancora il proprio impegno per il rinnovo del parco mezzi, necessario per far crescere ancora sia la sostenibilità ambientale sia la qualità del servizio, pur nella consapevolezza che per aggredire con efficacia questa sfida sarebbero necessarie risorse ben diverse da quelle messe a disposizione a tal fine dal sistema pubblico. Nel 2016 è stata infatti indetta una gara per l'acquisto di ulteriori 68 veicoli interurbani e suburbani a gasolio (nel dettaglio 43 veicoli da 12 metri, 4 da 14 metri e 4 da 18 metri); 12 ibridi urbani da 12 metri; 5 minibus urbani a gasolio. I nuovi mezzi entreranno nel parco dal 2017.



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

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

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

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

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

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



LE PERSONE DI TPER

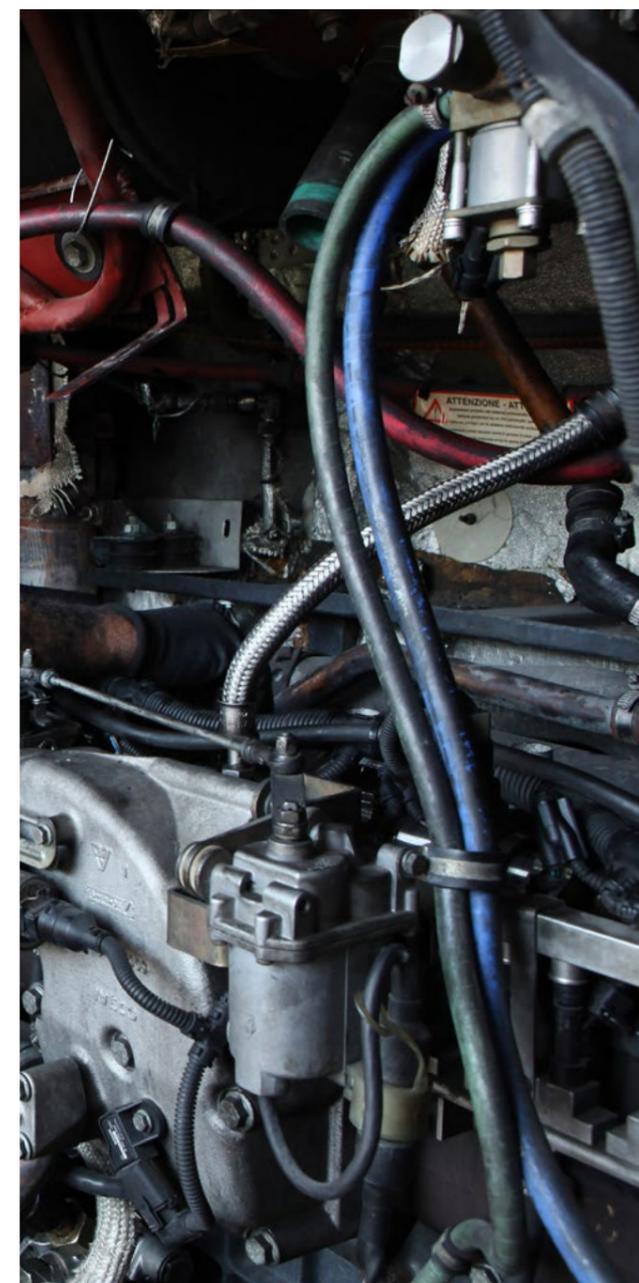
Per Tper le persone sono il più importante patrimonio aziendale. Dall'analisi interna delle esigenze e delle leve di valorizzazione a disposizione sono emerse alcune parole chiave:

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

A partire da questa analisi sono emersi i seguenti comportamenti auspicati, su cui l'azienda sta lavorando in un processo di miglioramento continuo:

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

Nel corso del 2015 Tper ha avviato il progetto di implementazione del "sistema integrato di gestione delle risorse umane" che prevede, da un lato,



la mappatura dei ruoli organizzativi con la relativa *job description* e dall'altro *l'assessment* delle competenze individuali al fine di ottimizzare i processi di selezione, di formazione e di premiazione del personale correlandoli con le esigenze e gli obiettivi aziendali.

L'obiettivo è quello di promuovere il merito e sostenere le diversità e le inclinazioni dei lavoratori.

A fine 2015 è stato avviato un *assessment* di personale dirigente e quadri, con l'obiettivo di valutarne e potenzialità e contribuire a definire un nuovo sistema integrato di gestione delle risorse umane.

La tutela di un'occupazione stabile

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

Se il trend dell'occupazione dal 2012 al 2014 ha mostrato una crescita

	2014	2015	VARIAZIONI	
Dirigenti	13	12	-1	0,48%
Quadri	50	47	-3	1,87%
Impiegati	279	300	21	11,96%
Operai	2176	2146	-30	85,57%
Apprendisti	12	2	-10	0,08%
Collaboratori	1	1	0	0,04%
TOTALE	2531	2508	-23	100%

DIPENDENTI	% SUL TOTALE	
Fino a 30 anni	67	2,7%
Da 30 a 50 anni	1.674	66,7%
Oltre 50 anni	767	30,6%
TOTALE	2.508	100%

complessiva del 3,3%, in gran parte derivante dall'acquisizione del ramo di gestione Sosta e servizi ausiliari alla mobilità avvenuta nel maggio 2014, tra il 2014 e il 2015 si è assistito a una riduzione del numero di dipendenti pari a 23 unità, per un minore costo pari a 2,28 mln €.

La riduzione ha riguardato un dirigente e 3 quadri, oltre che 40 figure fra operai (30) e apprendisti (10), a fronte di un incremento di 21 nuovi impiegati.

La riduzione del numero di dipendenti registrata è da considerarsi fisiologica, dovuta cioè alle normali dinamiche di uscita dal lavoro. Nel 2015 Tper ha ripreso a fare assunzioni, prevedendo 40 assunzioni a tempo indeterminato, 1 assunzione a tempo determinato e 2 assunzioni con contratto di apprendistato. Di questi nuovi assunti 15 sono le donne e 28 gli uomini.

Nell'organico il 97,53% è costituito da impiegati e operai. I dirigenti sono solo lo 0,5% e i quadri meno del 2%. Si tratta di una struttura con un'organizzazione molto diretta e flessibile e con un limitato numero di riporti.

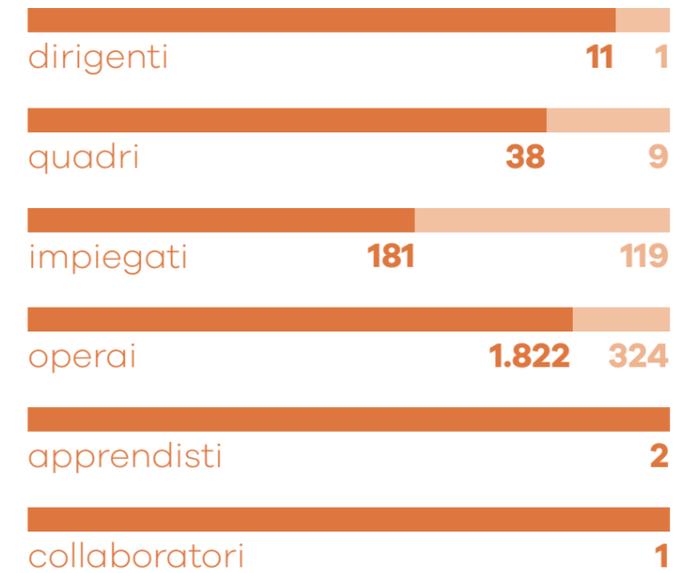
L'occupazione in Tper è stabile: il 99,5% del personale è assunto con contratto a tempo indeterminato, mentre il restante 0,5% è inquadrato con contratto di apprendistato. Il 90% dei contratti sono full time.

Quasi il 70% dell'organico rientra nella fascia d'età 30-50 anni.

Nel 2015, a differenza degli anni precedenti, non vi sono state uscite per pensionamenti, mentre sono leggermente aumentate le dimissioni volontarie.

Le donne in Tper sono 447, distribuite in tutte le aree aziendali.

uomini donne



Suddivisione di genere degli autisti

Le donne nel ruolo di operatore di esercizio sono poco più del 15% del totale, con un trend in leggero incremento negli ultimi due anni.

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 ha

% DONNE SUL TOTALE	
2012	13,9%
2013	14,4%
2014	14,8%
2015	15,2%

avuto effetti particolarmente positivi in termini di occupazione femminile, consentendo peraltro da parte dell'azienda l'utilizzo del part-time nell'ottica di una conciliazione fra i tempi di vita e di lavoro, e di standard professionali registrati nei ruoli di front-line. Per tutti i dipendenti sono previsti contratti coperti da accordi collettivi di contrattazione di I e II livello.

Le attività formative

Tper ha erogato anche nel 2015 una significativa quantità di formazione pari, complessivamente, a quasi 23 mila ore uomo, di cui circa 5,5 mila di formazione obbligatoria sulla sicurezza, coinvolgendo circa 800 dipendenti.

FORMAZIONE 2015	TOTALE
n. partecipanti	494
n. ore di formazione	22.996
n. corsi	237
n. ore formazione obbligatoria	9.236

Gli interventi realizzati sono stati progettati e definiti in relazione all'obiettivo, prioritario nell'ambito delle politiche di gestione del personale, della valorizzazione del capitale umano e delle competenze professionali.

Anche nel 2015 Tper ha molto investito 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 svolgimento del ruolo, cui si aggiungono corsi per l'acquisizione di competenze comportamentali legate alla dimensione di front-line.

FORMAZIONE 2015	DIRIGENTI		QUADRI	
	M	F	M	F
partecipanti	10	1	18	4
ore di formazione	610:40	46:00	620:45	62:30
corsi	46	3	35	9
ore formazione obbligatoria	-	-	94:15	-

FORMAZIONE 2015	IMPIEGATI		OPERAI E PERSONALE VIAGGIANTE		OPERAI APPRENDISTI	
	M	F	M	F	M	F
partecipanti	93	43	506	71	2	-
ore di formazione	956:52	460:30	16942:31	3040:17	138:00	-
corsi	138	60	1596	142	15	-
ore formazione obblig.	458:00	137:30	4510:00	332:00	24:00	-

Il piano formativo del 2015 è stato articolato su questi ambiti di principale rilevanza:

- formazione manageriale
- formazione capi intermedi
- formazione del personale di front-line

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

NUMERO DI PERSONE FORMATE PER QUALIFICA E GENERE (ORGANICO AL 31/12/2015)						
	2015	DI CUI M	DI CUI F	2014	DI CUI M	DI CUI F
Dirigenti	11	10	1	12	11	1
Quadri	28	24	4	26	21	5
Impiegati	91	60	31	78	59	19
Operai	364	301	63	322	303	19
TOTALE	494	395	99	438	394	44

ORE ANNUE DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA				
	2015	2014	2013	2012
Formazione manageriale	1.147	1.421	122	58
Formazione funzionale al ruolo tecnico (autisti, manutentori, ecc.)	11.461	13.652	13.272	8.902
Altra formazione	1.152	544	827	559
TOTALE	13.760	15.073	13.394	8.960

	2015	2014	2013	2012
Ore di formazione totali su salute e sicurezza	9.236	5.137	3.697	709
Numero dipendenti che hanno ricevuto la formazione	488	547	251	56

Tra gli obiettivi di Tper infatti rientra quello di promuovere salute, prevenzione e benessere, sia all'interno che all'esterno dell'ambiente di lavoro.

Su questi temi l'Azienda ha attribuito un'importanza fondamentale alla continua e costante formazione del personale dipendente in materia di salute e sicurezza. Su questi temi nel corso del 2015 sono stati formati 488 dipendenti.

Come si può vedere quindi Tper prevede programmi formativi per la gestione delle competenze e per promuovere la formazione e/o l'aggiornamento progressivi. Non sono invece al momento previsti programmi per la fase finale delle carriere.

La valorizzazione delle risorse umane

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 possono rappresentare una criticità in termini di motivazione.

Per questa ragione Tper 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.

Nel secondo semestre del 2015 è stato definito ed avviato il progetto di implementazione del sistema integrato di gestione delle risorse umane, finalizzato a:

- Mappare i ruoli organizzativi;
- Effettuare la job description;
- Effettuare il job grading;
- Effettuare l'assessment delle competenze di dirigenti e quadri aziendali.

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



Con riferimento alla percentuale di lavoratori che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo delle proprie carriere, al momento in Tper si registra una quota pari all'1,67%, ovvero lo 0,44% delle donne e l'1,63% degli uomini.

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.

Ristorazione

La sede di Tper ospita un ristorante aziendale con cucina interna e un bar, con la possibilità per i dipendenti di usufruire ogni giorno di piatti freschi ed equilibrati dal punto di vista nutrizionale, e di scegliere fra piatti caldi e freddi e una varietà di alimenti preparati sul posto. Sono inoltre presenti all'interno della struttura dei punti di ristoro con macchinette per la distribuzione di acqua e bevande calde.

Nel corso del 2015 è stata definita una convenzione con il Dipartimento di Psicologia clinica dell'Università di Bologna per l'effettuazione, nel 2016, di una indagine qualitativa sul benessere dei dipendenti, sulla base della quale verranno progettati interventi in relazione alle esigenze emerse.

Intranet

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

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

La sicurezza sul lavoro

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

	UNITÀ DI MISURA	2014	2015
INFORTUNI	n° infortuni ogni mln di ore lavorate	47,50	44,50
INDICE DI FREQUENZA			
INFORTUNI	n° giornate mediamente perse causa infortunio ogni 1000 giorni lavorati	10,19	9,97
INDICE DI GRAVITÀ			
INFORTUNI	durata media infortuni in giorni da calendario (giorni complessivi persi, festivi compresi)	21,50	22,40
DURATA MEDIA			
INFORTUNI IN ITINERE	%	14,5%	16,7%



L'indice di frequenza (44,5 infortuni ogni milione di ore lavoro) è diminuito nel 2015 proseguendo il trend positivo rispetto agli anni precedenti. L'indice di gravità di tali infortuni si assesta a 9,97 giornate perse ogni 10.000 giorni lavorati, la durata media degli infortuni è stata di 22,4 giorni.

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 2015 è stato particolarmente significativo sul piano delle relazioni sindacali. In particolare:

- è stato avviato il confronto per il rinnovo della contrattazione aziendale, che costituisce un passaggio di notevole rilevanza non solo sul piano dei trattamenti economico/normativi, ma anche sul piano culturale, a

supporto del cambiamento e dell'attualizzazione delle regole e dei valori di riferimento;

- è stato sottoscritto il nuovo contratto nazionale di categoria che ha richiesto una articolata attività per l'applicazione dei singoli istituti contrattuali nella specifica realtà aziendale.

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 da un Funzionario della Direzione Provinciale del lavoro, elemento di particolare rilevanza che ne accresce l'autorevolezza verso tutti gli attori interni ed esterni (lavoratori, sindacato, magistrato del lavoro, proprietà opinione pubblica). 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 l'Azienda fornisce alle Organizzazioni sindacali, rendendosi disponibile ad un confronto aperto in materia, un report dal quale è possibile ricavare il tipo di mancanze, la quantità delle contestazioni elevate, il rapporto tra queste e le sanzioni effettivamente irrogate, oltre agli encomi al personale



che si sia particolarmente distinto per la propria professionalità sul servizio.

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



Dove vogliamo arrivare

**Progettare e realizzare
la mobilità di domani**

Il futuro è ciò che costruiamo.

Tim Berners-Lee

LA MOBILITÀ DI DOMANI

Nel marzo 2011 la Commissione Europea, responsabile dello sviluppo della politica dei trasporti all'interno dell'UE, con una garanzia di mobilità integrata a livello Europeo e attenta alle esigenze della popolazione, alla politica ambientale e alla competitività, ha adottato un Libro bianco intitolato "Tabella di marcia verso uno spazio unico Europeo dei trasporti - Per un sistema competitivo e risorsa di trasporto efficiente", in cui sono contenute 40 iniziative specifiche per costruire un sistema di trasporto competitivo che mira ad aumentare la mobilità, rimuovere i principali ostacoli, e stimolare la crescita e l'occupazione.

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

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

Sono previsti inoltre una serie di obiettivi che si riferiscono a criteri diversi da quelli della sostenibilità, ad esempio la possibilità di avvicinarsi a zero decessi negli incidenti di trasporto su strada entro il 2050, o di triplicare la lunghezza della rete ferroviaria ad alta velocità entro il 2050.

Lo sviluppo di un'agenda per l'innovazione consentirebbe inoltre di promuovere lo sviluppo di una nuova generazione di tecnologie di trasporto sostenibili, in particolare per i sistemi integrati di gestione del traffico, il trasporto a basse emissioni, una maggiore efficienza energetica per veicolo, e la gestione intelligente della domanda di trasporto.

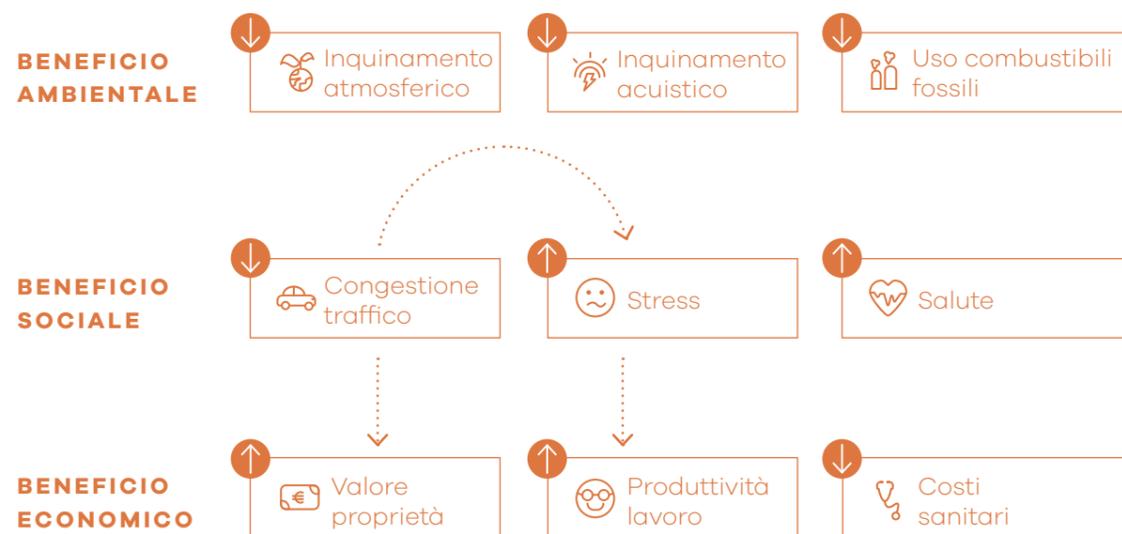
Rispetto a questi obiettivi, Tper sta strutturando la propria azione per fornire un significativo contributo per il miglioramento della mobilità urbana ed extraurbana, la riduzione dei consumi da fonti fossili e la conseguente riduzione di emissioni di CO2 e altre sostanze dannose per la salute e l'ambiente, la riduzione della congestione stradale e la possibilità di incidenti, il miglioramento del confort per chi viaggia, infine la garanzia di un servizio sostenibile per tutti, anche per chi non potrebbe permettersi mezzi di spostamento alternativi.



IL RUOLO DI TPER NELLO SVILUPPO DELLE CITTÀ E DELLE ABITUDINI

Nell'immagine collettiva, il trasporto pubblico viene spesso non tanto come una scelta ma come una necessità, nel senso che potrebbe apparire una soluzione di ripiego per chi non può permettersi un'automobile o non ha la possibilità di guidare.

Benefici tratti dal maggiore trasporto collettivo e condiviso contro un minore trasporto privato



Si tratta di un approccio fortemente basato su un'educazione all'automobile, ma che è utile sfatare, a partire dalla definizione di servizi di qualità ed effettivamente "sostituibili", in grado di portare numerosi benefici al territorio, all'ambiente e sempre di più al comfort del viaggio.

Se da un lato quindi non si deve perdere il valore "sociale" del trasporto pubblico in termini di diritti alla mobilità (per ragioni di carattere economico o fisico), dall'altro è importante avvicinare il servizio ai cittadini e migliorarne

Tper e la sharing economy

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

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

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

la qualità allo scopo di rendere questa scelta una effettiva opportunità in termini di sicurezza, tempi, comodità, efficacia.

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

Per raggiungere questi obiettivi è necessario che Tper fornisca il proprio contributo, anche in termini di comunicazione, per promuovere un immaginario di stile di vita moderno e smart in cui il trasporto collettivo possa diventare la soluzione di mobilità preferibile, intesa non tanto come un obbligo

o un ripiego, ma come valida alternativa consapevole, coerente con un approccio moderno, flessibile e innovativo.

Incidenti stradali

Nel 2015 si sono verificati in Italia 173.892 incidenti stradali con lesioni a persone, che hanno provocato 3.419 vittime (morti entro il 30° giorno) e 246.050 feriti. Per la prima volta dal 2001 cresce il numero di vittime (+38, pari a +1,1%). Gli incidenti registrano invece una flessione dell'1,8% e i feriti del 2,0%.

Lo annuncia oggi l'Istat pubblicando dati provvisori sugli incidenti stradali completi anche delle informazioni su categoria della strada e caratteristiche degli utenti coinvolti. Fino all'anno scorso tali dettagli venivano diffusi a novembre in occasione della pubblicazione dei dati definitivi.

Il 2015 è segnato da un aumento delle vittime di incidenti stradali anche nella Ue28 (1,3% in più del 2014): complessivamente, sono state 302 contro 25.970 del 2014. Nel confronto fra il 2015 e il 2010 (anno di benchmark della strategia Europea per la sicurezza stradale) i decessi si riducono del 16,8% a livello Europeo e del 16,9% in Italia. Ogni milione di abitanti, nel 2015 si contano 52 morti per incidente stradale nella Ue28 e 56,3 nel nostro Paese, che si colloca al 14° posto della graduatoria Europea, dietro Regno Unito, Spagna, Germania e Francia.

Anche i feriti gravi risultano in aumento nel 2015: sulla base dei dati di dimissione ospedaliera, sono stati quasi 16 mila contro i 15 mila del 2014 (+6%). Il rapporto tra feriti gravi e decessi è salito a 4,7 nel 2015 (4,4 l'anno precedente).

Sull'aumento del numero di vittime in Italia pesa l'incremento registrato su autostrade (comprenditive di tangenziali e raccordi autostradali) e strade extraurbane (305 e 1.619 morti; +6,3% e +1,9% sull'anno precedente). Una lieve flessione si registra, di contro, sulle strade urbane (1.495 morti; -0,7%), dopo la crescita del 5,4% tra il 2013 e il 2014. Fanno eccezione i grandi Comuni, per i quali, nel complesso, il numero di morti nell'abitato aumenta dell'8,6%.

L'aumento dei morti in incidenti stradali registrato nel 2015 ha riguardato in particolar modo i motociclisti (769, +9,2%) e i pedoni (601, +4,0%). Risultano in calo gli automobilisti deceduti (1.466, -1,7%) così come i ciclomotoristi (106, -5,4%) e i ciclisti (249, -8,8%).

Tra i comportamenti errati più frequenti sono da segnalare la guida distratta, il mancato rispetto delle regole di sicurezza e precedenza e la velocità troppo elevata (nel complesso il 44,0% dei casi). Le violazioni al Codice della Strada più sanzionate risultano, infatti, l'eccesso di velocità, il mancato utilizzo di dispositivi di sicurezza e l'uso di telefono cellulare alla guida.

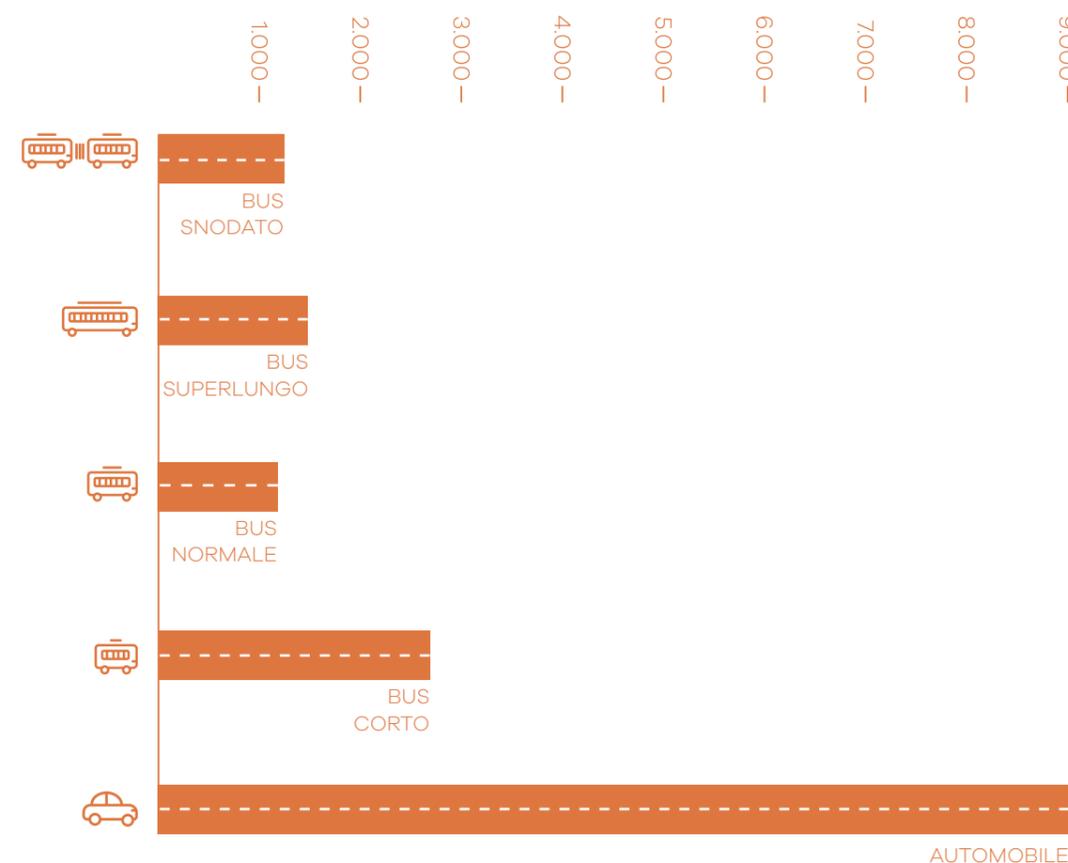
Il 2015 si presenta come un anno di ripresa della mobilità, le prime iscrizioni di autovetture aumentano del 15,0% rispetto all'anno precedente. Anche le percorrenze autostradali crescono del 3,6% rispetto al 2014, con oltre 79 miliardi di km percorsi.

Congestione stradale

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

Metri di strada occupata per trasportare 10mila persone per un 1km

(Sono state considerate alcune delle categorie di Bus utilizzate da Tper. La simulazione tiene conto di uno spazio tra i mezzi)



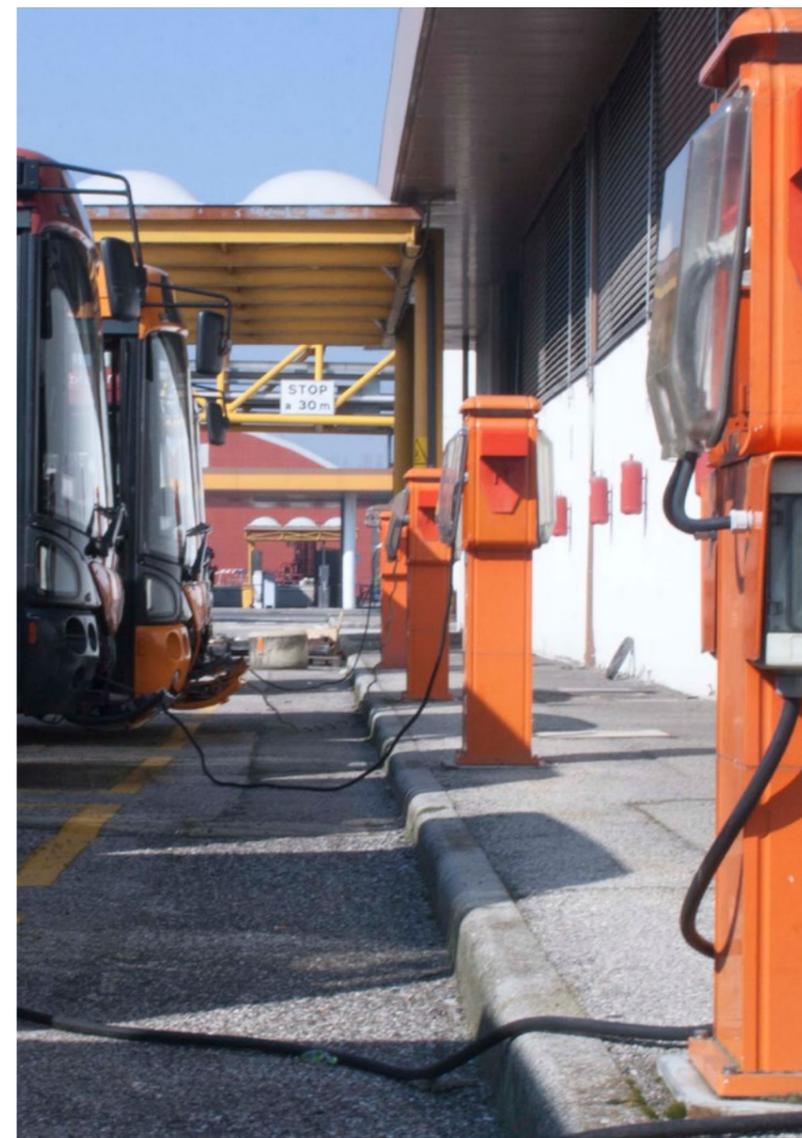
IL RUOLO DI TPER IN CAMPO ENERGETICO E AMBIENTALE

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

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

Per quanto riguarda le emissioni di gas serra, i trasporti risultano essere, dopo le industrie di produzione e trasformazione dell'energia, il settore maggiormente responsabile delle emissioni (25,5% nel 2014). La strada costituisce la parte preponderante dei consumi ed emissioni di CO₂, con il 93,3% del totale.

Con l'aumento di efficienza dei veicoli e il miglioramento delle infrastrutture stradali (riduzione della congestione) si è rilevato, negli ultimi anni, un notevole calo delle emissioni di inquinanti atmosferici prodotte dal trasporto stradale.



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

Per quanto riguarda i servizi ferroviari, oltre a sostituire il materiale rotabile con mezzi più nuovi e comodi si è puntato sull'intermodalità sia attraverso il sistema di

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

Su tutti i mezzi si è cercato di garantire, attraverso la maggiore presenza di controlli del personale polivalente, una sensazione di maggiore sicurezza, mentre le pulizie a bordo mezzi hanno contribuito a migliorare la sensazione di maggiore qualità percepita durante la permanenza a bordo.

L'utilizzo dell'innovazione nelle modalità di acquisto dei titoli di viaggio e le campagne di promozione e informazione sul servizio hanno l'ulteriore scopo di far conoscere e incentivare l'utilizzo delle soluzioni di trasporto pubblico (treni o bus) o condiviso (auto o bici).

L'acquisto di nuovi mezzi, peraltro previsto anche per il servizio di bike sharing, ha l'obiettivo non solo di migliorare la gradevolezza del viaggio, ma

STRATEGIE PER LO SVILUPPO

Rispetto agli obiettivi di riduzione della congestione stradale, riduzione degli incidenti e miglioramento della qualità dell'aria, attraverso l'utilizzo di fonti energetiche più pulite e la complessiva riduzione della CO₂ prodotta, Tper ha negli ultimi anni avviato una serie di strategie volte a sviluppare il servizio.

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

soprattutto di incidere positivamente sulla riduzione delle sostanze inquinanti e su una minore produzione di CO2.

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

Attraverso le indagini di qualità e la sempre più spinta misurazione degli accessi sarà infine possibile progettare ed erogare un servizio sempre più orientato al consumatore e ai suoi bisogni, con l'obiettivo non solo di fornire un servizio di qualità ai clienti abituali, ma anche di acquisire nuovi clienti fra le persone che al momento non utilizzano abitualmente il servizio pubblico o condiviso come scelta ottimale.

L'Autobus da Comunità a Community: l'approccio innovativo di Tper per dialogare con i giovani

Luogo quotidiano di incontri, spazio privilegiato per la raccolta di storie e personaggi, una piazza pubblica condensata in pochi metri quadrati dove, innanzitutto, deve prevalere il rispetto delle regole e del prossimo: un mezzo pubblico è questo e tanto altro. Partendo da questi presupposti, Tper nel 2013 ha avviato contatti con le scuole, dando il via ad un'iniziativa sperimentale in collaborazione con i formatori del Centro Antartide, esperti di comunicazione sociale ed ambientale.

Sono stati organizzati incontri con studenti delle scuole medie e superiori di Bologna e Ferrara, coinvolgendo un gruppo di autisti e verificatori che hanno aderito su base volontaria. I temi sui quali il dialogo si è sviluppato sono stati il corretto utilizzo del trasporto pubblico, il rispetto delle regole di comportamento nelle dinamiche che si instaurano quotidianamente, dalla convalida del biglietto, alla collaborazione tra le persone, al mantenimento di un ambiente decoroso e pulito sui mezzi.



La nascita di un blog degli studenti ha confermato il successo del progetto, che è proseguito nel tempo, arricchendosi di contenuti nuovi e allargandosi a temi importanti, tra cui quello della convivenza tra giovani e anziani sugli autobus della città.

Oltre 1200 studenti sui territori metropolitani di Bologna e Ferrara, più di 50 classi delle scuole medie e superiori incontrate da una trentina tra autisti e verificatori dell'azienda e diverse centinaia di post e racconti pubblicati negli ultimi 3 anni: sono i numeri di questa iniziativa che ha il suo motore nell'incontro, che avviene in classe, tra i ragazzi e il personale Tper.

Una finestra che si apre non solo su professioni più sconosciute di quanto si pensi, ma soprattutto uno scambio su usi e visioni del trasporto pubblico, un bene comune dal cui buon funzionamento traggono vantaggio tutti e il cui buon andamento dipende dal contributo di ognuno e dalla capacità di collaborare del personale e degli utenti del bus e della strada.

Dopo gli incontri in classe, dagli esiti talvolta sorprendenti, i ragazzi sono invitati a creare diversi strumenti per raccontare a tutta la città in questa visione dell'autobus.

Accanto al blog Instamove, instamove.altervista.org, costruito dai ragazzi e che ogni anno si alimenta dei loro post su questo tema, quest'anno, come

novità, il progetto ha coinvolto anche alcuni ospiti speciali, scrittori bolognesi che hanno “allenato” i più giovani a guardare il bus con occhi diversi, quelli dell’osservazione attenta e della creatività, e a scrivere veri e propri racconti.

Nel corso dell’ultima edizione, i ragazzi delle 20 scuole partecipanti hanno anche lavorato ad alcuni video, a un reportage fotografico sui bus della Bolognina e anche ad una speciale App per smartphone, realizzata dai ragazzi che si stanno specializzando in informatica presso l’Istituto Belluzzi: l’applicazione unirà alcune funzioni di utilità per il viaggiatori e la valorizzazione dei racconti, che saranno così presto comodamente leggibili dai propri cellulari e tablet.

Il progetto per lo sviluppo intermodale

Nel corso del 2015 Tper ha lavorato per il progetto di completamento del Servizio Ferroviario Metropolitano e della filoviarizzazione delle linee portanti del trasporto pubblico locale di Bologna. L’obiettivo 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.

Il progetto si compone di più interventi:

- Completamento del servizio ferroviario metropolitano (SFM) di Bologna;
- Filoviarizzazione, riorganizzando e potenziando la rete di trasporto pubblico urbano mediante lo sviluppo del sistema filoviario esistente, che passerà da 60 a 120 chilometri, integrandosi con quello ferroviario;
- Dotazione di convogli ferroviari dedicati al trasporto passeggeri del SFM del nodo di Bologna.

Una straordinaria esperienza di ascolto

In previsione dell’avvio dei lavori nel centro storico di Bologna 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.

Già dal primo cantiere in Strada Maggiore, 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 carrozzine per disabili sempre presenti nei pressi del cantiere, al servizio che consente agli anziani 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 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 state

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 ha informato in tempo reale sulla situazione del cantiere e l’avanzamento dei lavori.

Una corretta pianificazione in coordinamento con altri attori (in particolare Hera) 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, 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 di via Rizzoli e via Ugo Bassi, più lungo ed impattante, in un contesto reso molto complesso dalla presenza di numerose attività commerciali, con cui Tper ha perseguito il dialogo al fine di individuare tutte le modalità possibili di supporto e compensazione per la durata dei lavori. Anche per i cantieri attualmente in corso in via Amendola e Irnerio, Tper modula azioni informative idonee al contesto e ai tempi delle lavorazioni in essere.

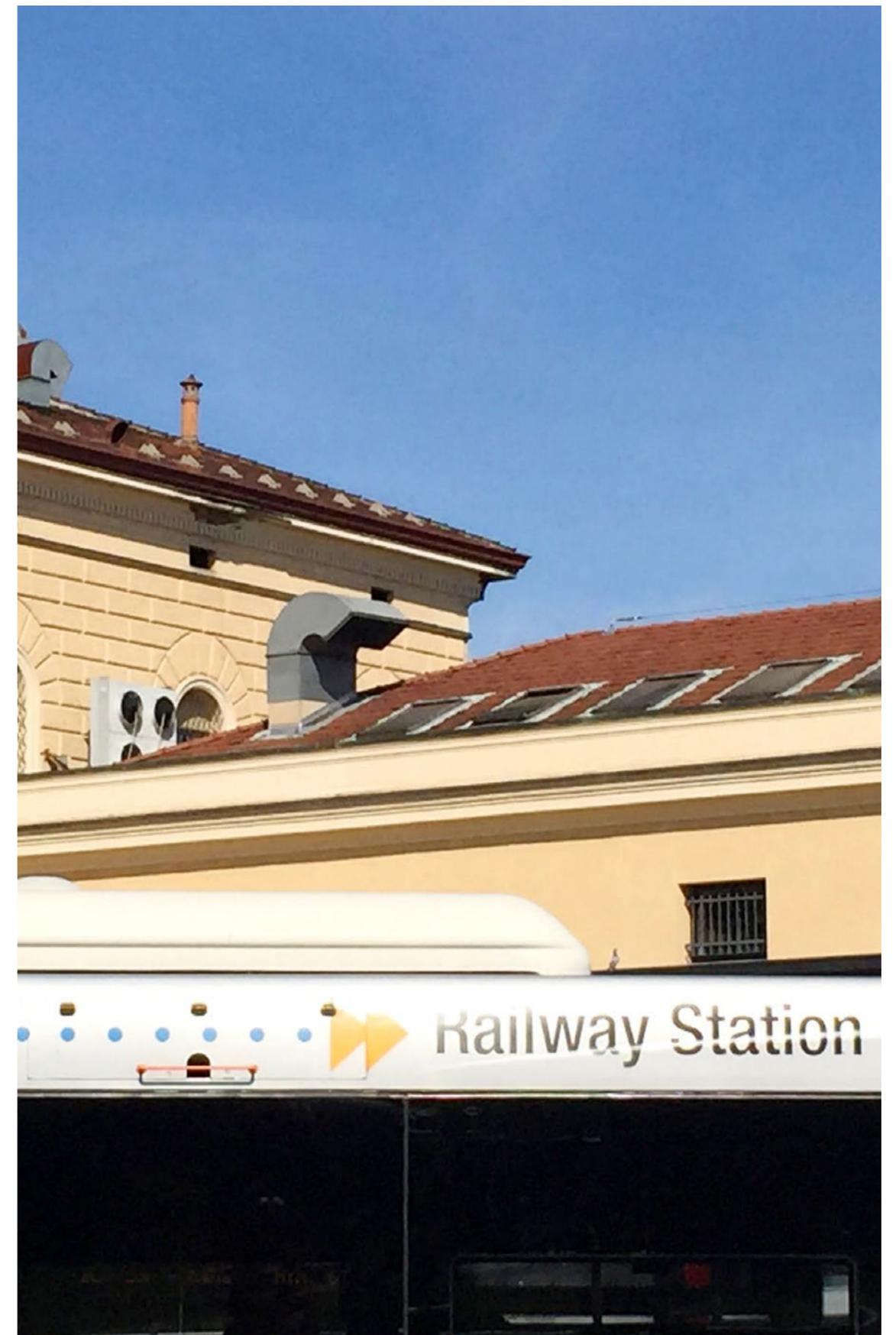
Il progetto People Mover

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

Il People Mover è 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.

A livello tecnico il People Mover è un sistema di trasporto di massa a guida vincolata, ad alimentazione elettrica, totalmente automatico, ossia senza conducente, dotato di porte di banchina a protezione dei passeggeri.

Tper è coinvolta nel percorso di realizzazione dell'opera come azionista di minoranza in quanto soggetto che sarà chiamato a gestire il servizio che collega la città all'Aeroporto, come avviene già oggi con il bus BLQ.





Valori e impegno

Chi viaggia senza incontrare l'altro,
non viaggia, si sposta.

Alexandra David-Néel

LA SOSTENIBILITÀ DEL SERVIZIO

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

Mappatura sostenibilità



LEGENDA

- sostenibilità economica
- sostenibilità sociale
- sostenibilità ambientale

Sostenibilità economica

La sostenibilità economica del trasporto pubblico è un aspetto cui Tper ha dedicato la necessaria attenzione in un contesto di trasferimenti statali esigui e decrescenti.

Fare impresa pubblica significa al contempo garantire la tutela del patrimonio, la salvaguardia degli asset, il miglioramento continuo dell'efficienza dei servizi, ma anche proiettare la propria attività nel futuro, con l'idea di migliorare la vita delle persone e creare ricchezza, innovazione e sviluppo senza perdere di vista il ruolo di impresa.

Per garantire entrambi gli obiettivi, ovvero l'economicità e lo sviluppo, Tper si preoccupa innanzitutto di mantenere una situazione economico-finanziaria in equilibrio, di ricostruire e rinnovare il proprio patrimonio e di ricercare nuovi margini di efficienza, da utilizzare poi per investire in nuove tecnologie e in innovazione.

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

Sostenibilità sociale

Sul piano economico si considera che per alcune categorie di soggetti, denominate categorie deboli, la tariffa ordinaria possa essere non sostenibile. Le aziende di trasporto pubblico, insieme agli Enti concedenti, forniscono quindi sistemi tariffari che tengono conto delle diverse esigenze dell'utenza. In accordo con le istituzioni di riferimento il sistema tariffario infatti prevede forme di agevolazioni o addirittura gratuità nei confronti di soggetti che non sono in grado di acquistare il normale titolo di viaggio. I minori introiti derivanti da tali agevolazioni sono comunque compensati da risorse regionali o dallo stesso ente concedente e contabilizzati all'interno del bilancio nella voce copertura costi sociali.

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

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

I contratti di servizio oggi applicati prevedono periodici adeguamenti tariffari. Sia a Bologna sia a Ferrara nel 2013 si è disposta una tariffa di corsa singola urbana (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 2015.

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

Sostenibilità ambientale

L'offerta di volumi di servizio importanti durante tutto l'arco della giornata ha come rovescio della medaglia il fatto che i depositi generano emissioni già dalle prime ore del mattino e durante il periodo serale/notturno. Per ridurre l'impatto acustico nei siti dove sono presenti abitazioni nelle aree circostanti, sono state effettuate indagini acustiche per individuare le opportune opere di mitigazione. In funzione dei diversi contesti, sono state installate barriere fonoassorbenti e dove tale intervento sarebbe risultato poco efficace a causa dell'altezza dei palazzi limitrofi, ci si è adoperati attraverso misure organizzative interne o la revisione del servizio per limitare il problema riducendo il numero di mezzi che fa scalo per la notte in questi depositi o che viene avviato e transita in prossimità delle abitazioni.



Su strada il ricorso a mezzi che utilizzano tecnologie e sistemi di trazione meno inquinanti (veicoli elettrici, ibridi e a metano) garantisce un deciso abbassamento delle emissioni atmosferiche, del rumore generato e delle vibrazioni. Dall'analisi di impatto dei rumori prodotti da Tper si può verificare il rispetto complessivo dei limiti di rumorosità previsti dalla legge, fermo restando che con i nuovi investimenti avviati nel 2015, ma che si concluderanno nel 2016, tale impatto migliorerà ulteriormente.

Come evidenziato Tper inoltre si distingue anche per l'introduzione ed il ricorso a tecnologie innovative per ridurre il proprio impatto ambientale. Come già evidenziato l'azienda ha immesso in servizio i primi autobus a metano nel 2001, nel 2004 ha realizzato e messo in servizio la prima stazione di rifornimento a metano ad alta velocità in Italia, investimento necessario per gestire in modo efficace ed efficiente un flotta significativa di autobus a metano.

Oggi Tper dispone di 3 impianti di rifornimento gas metano (2 a Bologna , 1 a Ferrara) che consentono di rifornire ogni giorno più di 230 autobus a metano.

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

Da gennaio del 2016 Tper ha iniziato l'omologazione e la messa in servizio dei nuovi Crealis, 49 veicoli filo snodati a trazione elettrica, per ora circolanti lungo la rete filoviaria esistente e senza l'attivazione dell'innovativo sistema di guida ottica). Nel 2016, terminati nel 2015 i lavori di completa risistemazione dell'asse Rizzoli Ugo Bassi a Bologna, sono stati avviati i lavori in via Amendola e del nuovo capolinea in Piazza XX Settembre a Bologna ed il completamento del tratto in Comune di S. Lazzaro.

Per quanto riguarda il servizio ferroviario anche nel 2015 e nel 2016 è proseguita la messa in esercizio di nuovi elettrotreni che garantiscono l'erogazione di un servizio con standard qualitativi e ambientali nettamente migliori rispetto a quanto avveniva con l'impiego del materiale a gasolio in via di sostituzione.

I consumi di Tper

Tper ha agito anche per garantire una maggiore sostenibilità degli scarichi idrici. Oggi, a seguito di vari interventi che sono stati attuati soprattutto presso il deposito, tutti gli scarichi idrici sono certificati e godono di autorizzazione con durata pluriennale.

L'attenzione dell'azienda al consumo di risorse idriche ha fatto in modo che i depositi di maggiori dimensioni siano dotati oltre che di impianti di depurazione delle acque anche di sistemi che ne consentano il riutilizzo. Il dato relativo ai consumi idrici si attesta a 66,5 mila mc di acqua utilizzata nel 2015, dato paragonabile a quello del 2014.



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

L'azienda nel 2015 ha prodotto circa 700 tonnellate di rifiuti, di cui oltre 300 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).

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.

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

L'impatto diretto e indiretto sull'ambiente

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

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

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

Si ritiene tuttavia che per contribuire in modo significativo ad un cambiamento dello stile di mobilità utilizzato si debba puntare principalmente sulla qualità e sul comfort del servizio, allo scopo di renderlo effettivamente sostituibile a scelte alternative oggi preferite.

Di fianco si riporta un esempio in termini di minore impatto ambientale nel caso in cui si preferisca il treno all'auto in spostamenti extraurbani.

I percorsi presi ad esempio sono Bologna/Portomaggiore e Bologna/Modena.

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

BOLOGNA / PORTOMAGGIORE

COMPONENTI	TRENO	AUTO	IMPATTO
kg di diossido di carbonio	2,90	6,40	gas serra, riscaldamento globale
litri carburante (gasolio equivalente)	1,90	2,80	consumo risorse, energie non rinnovabili
gr di particolato	0,72	0,63	tossicità per l'uomo
gr di ossido di azoto	8,10	26,40	acidificazione, eutrofizzazione
gr di idrocarburi non metanici	0,46	2,20	smog estivo, ozono

BOLOGNA / MODENA

COMPONENTI	TRENO	AUTO	IMPATTO
kg di diossido di carbonio	1,80	5,50	gas serra, riscaldamento globale
litri carburante (gasolio equivalente)	1,10	2,50	consumo risorse, energie non rinnovabili
gr di particolato	0,39	0,54	tossicità per l'uomo
gr di ossido di azoto	4,40	23,00	acidificazione, eutrofizzazione
gr di idrocarburi non metanici	0,25	1,90	smog estivo, ozono





Produzione CO₂ in un viaggio di 9 km (a/r)



Costo per un viaggio di 9 km (a/r)

Tper è in grado di fornire un'ampia disponibilità di scelte di trasporto alternative.

Di seguito si presenta l'impatto in termini di CO₂ prodotta ipotizzando di compiere uno stesso viaggio per lavoro, su una distanza di 9 km (considerando andata e ritorno) una singola volta o in modo continuativo nell'arco di un anno (considerando 220 giornate di lavoro).

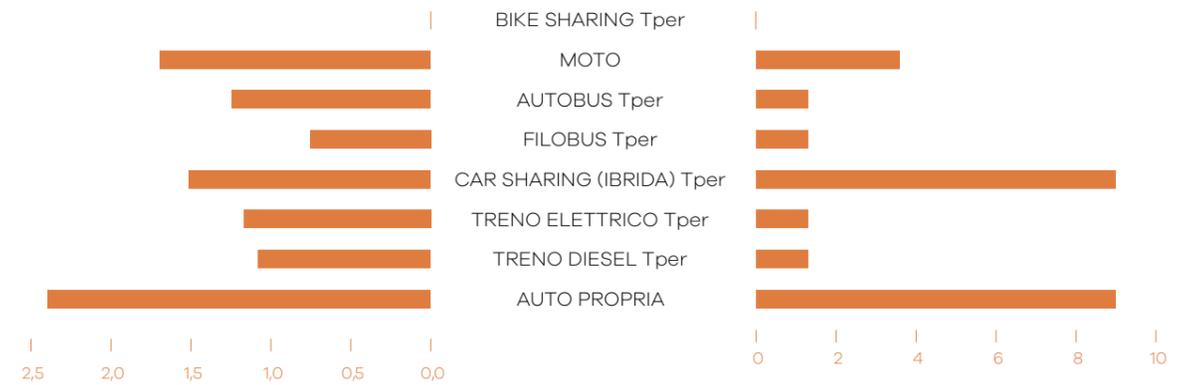
È possibile verificare il diverso impatto che lo stesso viaggio presenta sull'ambiente a seconda del tipo di mezzo utilizzato.

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

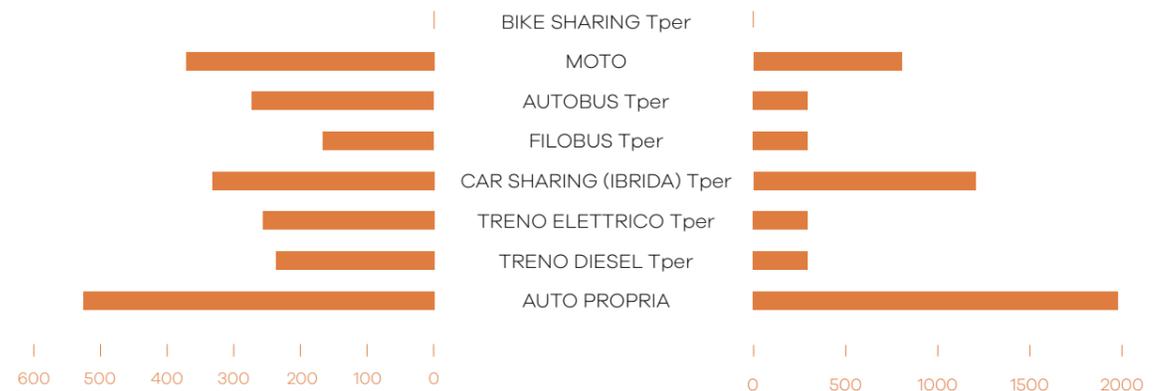
È evidente l'impatto del trasporto collettivo sul costo complessivo del servizio. Per il car sharing, laddove si preferisca il trasporto individuale, il costo unitario a km è più basso nel caso in cui si utilizzi il mezzo per un periodo più lungo.

SINGOLO PASSEGGERO	CO ₂ (kg)		COSTO (€)		PARTICOLATO (g)	
	VIAGGIO	ANNO	VIAGGIO	ANNO	VIAGGIO	ANNO
BIKE SHARING TPER	-	-	-	-	-	-
MOTO	1,692	372,24	3,60	792	0,20	796,34
AUTOBUS TPER	1,242	273,24	1,30	280	0,20	796,34
FILOBUS TPER	0,756	166,32	1,30	280	-	-
CAR SHARING TPER (IBRIDA)	1,512	332,64	9,00	1.188	0,15	594
TRENO ELETTRICO TPER	1,17	257,4	1,30	280	-	-
TRENO DIESEL TPER	1,08	237,6	1,30	280	0,18	712,80
AUTO PROPRIA	2,394	526,68	9,00	1.980	0,29	1.137,63

VIAGGIO



ANNO



Per valutare i dati si è considerato un riempimento medio di treni e bus e 1,5 persone per auto. Se si viaggia da soli costi e consumi aumentano rispetto ai dati qui indicati (fonte: elaborazioni Tper su dati ACI e Ecopassenger 2015).

Per il bike sharing il servizio “c’entro in bici” è gratuito. Si può verificare che, oltre alla bici che non produce impatti ambientali, il mezzo con minore emissioni di CO2 è il filobus elettrico, seguito da auto elettrica e treno.

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

Il maggiore utilizzo di filobus elettrici come mezzo di trasporto è una delle scelte di Tper per l’ambiente. Ai 55 filobus già esistenti si sommeranno i 49 Crealis Neo, per la cui attivazione nel corso del 2015 sono stati ultimati i lavori di ristrutturazione di via Rizzoli e via Ugo Bassi.

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

Si riporta graficamente l’impatto delle diverse forme di mobilità disponibili sulla produzione di CO2 e sui costi, prendendo in considerazione l’offerta di Tper o in alternativa l’utilizzo di auto o moto di proprietà.



2 LA CREAZIONE DI VALORE

Lo sviluppo di una impresa della mobilità per il trasporto pubblico o collettivo sul territorio presenta notevoli impatti di natura sia diretta che indiretta.

Nei paragrafi precedenti si è osservato l’impatto diretto in termini di ricchezza creata e distribuita, ma anche in termini di effetto sull’ambiente, sulla congestione del traffico, sulla riduzione degli incidenti stradali.

Quello che si vuole ulteriormente sottolineare è un impatto indiretto che può generare la corretta pianificazione e gestione del trasporto pubblico urbano ed extraurbano integrato, collettivo e condiviso, su ferro e su gomma.

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

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

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

L’incremento delle dimensioni aziendali e il rafforzamento in termini di gruppo industriale garantisce una domanda stabile o in crescita di forniture e servizi a condizioni vantaggiose.

Se da un lato è garantita la domanda, favorendo di riflesso il mantenimento di fornitori ed erogatori di servizi, dall’altro la definizione di modalità di acquisto orientata a offerte economicamente più vantaggiose consente lo sviluppo dell’efficienza anche nei fornitori, che quindi sono chiamati a crescere e a puntare su innovazione e specializzazione, creando quindi un volano virtuoso in termini di mantenimento dell’occupazione e aumento della specializzazione e formazione.

La possibilità di garantire a lavoratori e famiglie una soluzione alternativa ed economica per gli spostamenti consente di liberare risorse da

Sviluppo TPL



reinvestire in consumi alternativi o in risparmi, in entrambi i casi contribuendo ad alimentare il benessere dei consumatori.

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

Infine, così come una capillare rete di trasporto può agevolare e incentivare le aziende nella loro localizzazione strategica rispetto ai flussi di traffico, allo stesso modo la presenza di una rete efficiente del trasporto pubblico può determinare un impatto positivo sull’incremento del valore immobiliare, soprattutto in prossimità degli snodi di tale rete.

Alla luce di tutti questi aspetti, gli investimenti, l’innovazione, lo sviluppo delle tecnologie e la ricerca della qualità nel settore del trasporto pubblico rappresentano un elemento fondamentale per le strategie economiche sia a livello nazionale che a livello delle amministrazioni regionali, provinciali e locali.

Infatti gli investimenti e lo sviluppo in questo settore creano un vero e proprio effetto moltiplicatore di cui beneficia un’ampia platea di soggetti.

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 già nel 2013 è stato avviato un contatto con le scuole, grazie ad una iniziativa attuata con il Centro Antartide, riproposta negli anni successivi. 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 2015, in particolare, Tper ha organizzato un momento di scambio tra giovani e anziani, che costituiscono le due fasce d'utenza prioritarie del trasporto pubblico.

Tper assicura la propria partecipazione ai principali eventi riguardanti la mobilità della città e l'illustrazione dei progetti presso l'Urban Center, dove nella primavera 2015 è stata allestita una mostra dedicata ai progetti di sviluppo) e la presenza durante la "settimana della mobilità" 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 Europa Auditorium e le proiezioni della Fondazione Cineteca Bologna. Tper sostiene con un proprio contributo l'attività del Teatro Comunale di Bologna e iniziative culturali nella città di Ferrara.

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

Recentemente è stato siglato un accordo con il Comitato Italiano 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.

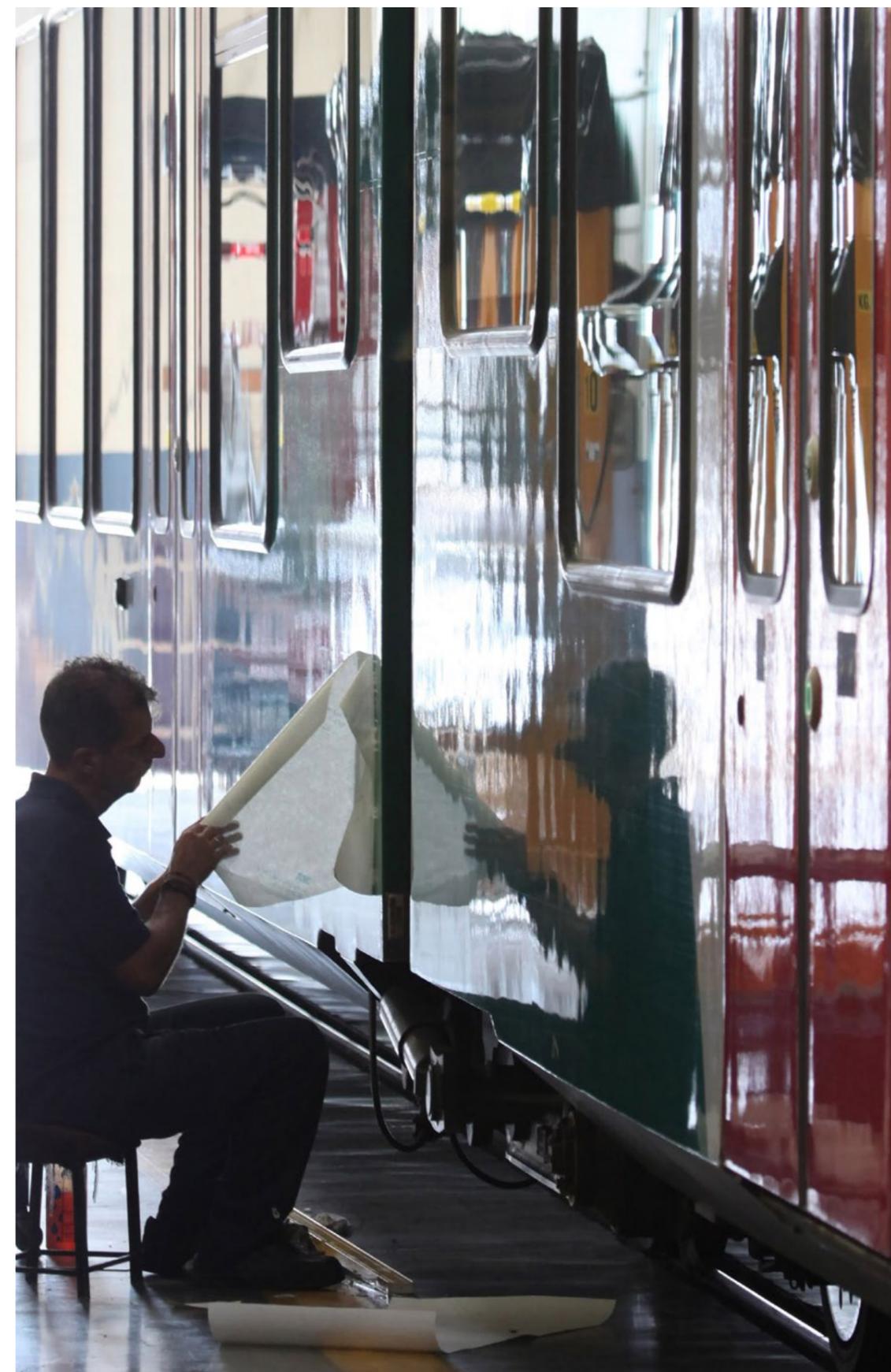
Tper ha realizzato un concorso mettendo in palio per tutti gli abbonati d'età inferiore ai 18 anni che hanno inviato una fotografia attinente al tema delle 'buone regole' 300 abbonamenti per assistere alle partite casalinghe della Virtus per la stagione 2014/15.

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 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 spazi propri alla promozione di attività ed eventi collegati a iniziative istituzionali e no profit.



LA CRESCITA SOCIALE

Il presidio dell'etica e della legalità

Tper è impegnata fin dalla propria nascita nel definire un insieme di strumenti che contribuiscano a creare un presidio e una cultura diffusi in materia di etica e legalità.

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 adottare il "Modello di organizzazione gestione e controllo" (MOG) finalizzato a dare applicazione alle prescrizioni del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231.

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

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.

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.

Il rispetto delle regole da parte di Tper

Tper ha stabilito alcune regole interne per il personale che si confronta con gli utenti. Nello specifico, tutto il personale a contatto con il pubblico è tenuto



Il rispetto delle regole come valore comune

a dimostrare disponibilità all'ascolto e a non ostacolare l'esercizio dei diritti, a rispondere alle richieste di informazioni con cortesia e ad evitare le discussioni mantenendo sempre un atteggiamento corretto e disponibile.

Per quanto riguarda il viaggio, il conducente non fuma in vettura ed è tenuto a non utilizzare per motivi personali telefoni o altri apparecchi, evita ogni comportamento che possa ridurre l'attenzione alla guida e la sicurezza.

In presenza di passeggeri in attesa è tenuto a rallentare in modo da effettuare la fermata in sicurezza anche senza specifici segnali o nell'eventualità in cui l'intenzione a salire sia manifestata all'ultimo momento.

Alla fermata il conducente apre tutte le porte di entrata del bus e durante il servizio mantiene una postura corretta e consona alla sicurezza del servizio e all'immagine dell'azienda.

Rispetto alla gestione del servizio è previsto di spegnere i motori quando al capolinea, di aggiornare in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione, di utilizzare correttamente i dispositivi e gli impianti di bordo, come aria condizionata, pedane di accesso, cartelli sul funzionamento delle emettitrici, etc. Oltre a queste regole relative al comportamento del personale, Tper si impegna a garantire standard di qualità, accessibilità, regolarità e puntualità e sicurezza del servizio come previsti da contratto e carta dei servizi, con l'obiettivo di migliorare nel tempo gli standard garantiti e la qualità percepita complessiva.

Il rispetto delle regole per i viaggiatori

Tper ha individuato nel recupero dell'evasione un'attività fondamentale per rafforzare la sostenibilità economica dell'azienda e promuovere la cultura del trasporto pubblico come bene comune da utilizzare nel rispetto delle regole e con senso civico.

Per contrastare l'evasione Tper ha proseguito anche nel 2015 il progetto "Io vado e non evado". Obiettivo è di contribuire alla nascita di un rapporto positivo e leale tra azienda e utenti, in grado di rafforzare la capacità di ascolto da un lato e sensibilizzare al rispetto delle regole dall'altro. Il progetto coinvolge a più riprese tutto il personale aziendale che su base volontaria possono affiancare i colleghi verificatori, in modo da comprendere direttamente il contesto operativo e le potenziali criticità e rafforzare il senso di appartenenza all'azienda.

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

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

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

Si è introdotto l'utilizzo della divisa per supportare l'autorevolezza dei verificatori, con l'obiettivo di diminuire la conflittualità e le proteste.



È stata migliorata la dotazione tecnologica, sostituendo i blocchi cartacei con tablet, al fine di rendere i dati immediatamente disponibili per analisi evitando il data entry, e dotando i nuclei di sistemi POS per facilitare il pagamento delle sanzioni già a bordo del mezzo.

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

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

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

Io vado e non evado

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

CONFRONTO DATI

PERIODO	2011-15	2014-15
Passeggeri controllati	+ 169,78 %	+ 9,5%
Verballi	+ 278,16%	- 9,8%
Ammende	+ 446,29 %	
Incassi da sanzioni	+ 157,04 %	- 18%

Questa esperienza attuata da Tper, oltre ad aver prodotto risultati concreti sulla campagna antievasione, può considerarsi a tutti gli effetti una attività di team building. Il personale coinvolto,

prescindendo dai normali ruoli e canoni aziendali, è stato stimolato alla collaborazione in una attività totalmente differente dalle abituali, fra persone di diversa provenienza aziendale che hanno “atto squadra” per contribuire al miglioramento del rapporto fra l’azienda ed i suoi utenti.

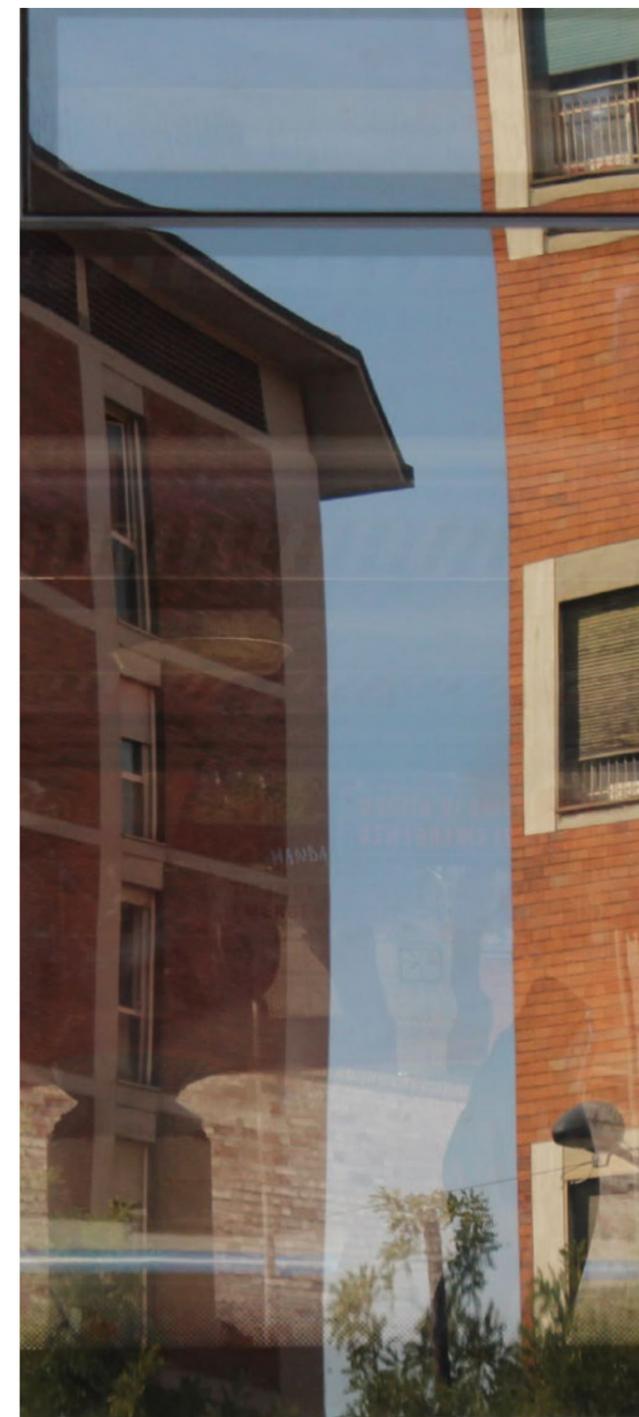
Per preparare l’attività sul campo l’azienda ha attivato interventi di sensibilizzazione del personale sui messaggi da veicolare, fornendo diffusamente indicazioni ed informazioni di carattere tecnico e comportamentale.

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 direttamente.

Il risultato a qualche anno di avvio del progetto è un incremento complessivo della presenza aziendale sui bus e quindi dei controlli, ma anche un aumento del rispetto delle regole, al punto che tra il 2014 e il 2015 a fronte di un maggior numero di controlli pari al 9,5% i verbali sono stati minori del 9,8%.

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 è orientato principalmente 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

Tper si è impegnata a dare attuazione al principio di trasparenza, intesa come accessibilità delle informazioni concernenti l’organizzazione e l’attività aziendali.

Ha inoltre adottato il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione 2015-2017 in coerenza con il Piano nazionale anticorruzione e con le delibere Anac.

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato il “Programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2014-2016”, disponibile sul sito internet aziendale e creando una sezione del sito di Tper denominata “Amministrazione trasparente”, che è oggetto di aggiornamento in ragione dell’evoluzione della normativa.

L'impatto delle regole amministrative sulla gestione

Tper si impegna a sviluppare un'organizzazione dei servizi e del lavoro in grado di massimizzare l'efficienza gestionale.

Tra le attività svolte una parte è ritenuta tuttavia non comprimibile, perché legata al rispetto delle regole amministrative tipiche delle imprese, nonché delle ulteriori norme specifiche per le società a partecipazione pubblica. Si tratta di una notevole mole di risorse su cui si cerca di evitare sprechi e inefficienze.

È importante tuttavia tener conto di questi aspetti, in particolare dei costi previsti dalla regolazione, in un'ottica di sviluppo complessivo del settore e di miglioramento dell'economicità, che poi ha comunque un impatto sui costi.

In questi anni di implementazione di importanti norme, con la conseguente adozione di adempimenti aziendali onerosi, l'auspicio è che si possa giungere, e non solo nel settore del trasporto pubblico locale e delle imprese pubbliche, a una semplificazione burocratica e amministrativa degli adempimenti richiesti per ridurre gli oneri a parità di risultato.

In termini assoluti, per Tper i costi richiesti per gli adempimenti sono stimati pari a 1,65 mln di Euro, che rappresentano il 6,71% dei costi complessivi e il 6,3% dei ricavi.

Il fatto che Tper derivi da una aggregazione consente di garantire sempre di più delle economie di scala su tali costi, che quindi impattano meno che nell'ipotesi di società di minori dimensioni.



Il progetto editoriale è stato coordinato dall'ufficio di Presidenza, con la collaborazione di tutti i responsabili di funzione.

Per la realizzazione abbiamo usato al 100% carta ecologica Cyclus Print.



Progetto grafico a cura di R+P Design Consultants.

Fotografie originali archivio Tper.

Stampato presso Litografia Zucchini Srl - divisione FD Tipolitografia.