

## Bilancio di sostenibilità 2017

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

**T>per**  
Cambia il movimento

# Bilancio di sostenibilità 2017

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



# Sommario

Sommario.....	2
Lettera agli stakeholder .....	4
Nota metodologica .....	5
TPER.....	7
Dati significativi.....	8
Vision e mission .....	10
Scenari , strategie e politiche di sostenibilità.....	11
Il quadro normativo di riferimento .....	14
Governance e struttura societaria .....	16
Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione.....	19
La gestione dei rischi.....	24
Stakeholder.....	27
Analisi di Materialità .....	29
La gestione responsabile del business .....	31
I servizi offerti .....	32
La catena distributiva.....	36
Posizionamento di settore e benchmarking (servizi su gomma).....	37
Gli investimenti, i progetti e l'innovazione.....	39
L'organizzazione interna – Le risorse umane .....	44
Labor practice .....	46
La valorizzazione delle risorse umane.....	47
Le relazioni industriali .....	48
Occupazione .....	49
Turnover .....	49
Diversità e pari opportunità.....	51
Salute e sicurezza.....	52
Formazione ed educazione .....	53
Sostenibilità ambientale .....	55
La politica ambientale di TPER .....	56
I mezzi TPER .....	58
Materiali.....	62
Consumi di energia .....	63
Gestione dei rifiuti .....	66
Risorse idriche.....	67
Biodiversità .....	68
Emissioni .....	69

La performance ambientale. Il contributo di Tper alla riduzione delle emissioni .....	73
La gestione responsabile della catena di fornitura .....	74
I Clienti .....	76
La qualità dei servizi .....	77
Comunicazione, informazione, ascolto .....	79
Sicurezza .....	80
Il Comitato Consultivo degli Utenti .....	81
Customer satisfaction .....	82
Performances economiche .....	86
Valore economico distribuito .....	86
Analisi dell’impatto economico sul territorio .....	88
Il valore esteso di TPER (diretto, indiretto, indotto) .....	89
L’impegno di TPER nel territorio .....	92
Comunità locali .....	93
Azionisti pubblici – Istituzioni locali dei territori di operatività – Agenzie della mobilità .....	94
Formazione ed educazione .....	95
La crescita sociale .....	96
Marketing communication .....	97
Altre iniziative .....	98
Indice degli Indicatori GRI .....	100
Relazione della Società di revisione .....	108

## Lettera agli stakeholder

Il Bilancio di sostenibilità 2017, che contiene le informazioni richieste dalla Dichiarazione Consolidata Non finanziaria ai sensi del D.Lgs. 254/2016, conferma per il quarto anno consecutivo la volontà di presentare, in modo trasparente e condiviso, l'approccio e le performance del Gruppo.

La redazione di questo documento non è un atto formale, ma la sintesi dell'impegno di Tper a integrare le informazioni sulle performances industriali ed economiche con le tematiche di sostenibilità sociale e ambientale, in un'ottica di gestione responsabile del business.

Lo sviluppo sostenibile è infatti un tema di grande attualità a livello mondiale, in un contesto di cambiamento che riguarda tanti fronti, ma soprattutto quello ambientale: considerando l'impatto complessivo del trasporto nell'utilizzo delle fonti fossili e nella riduzione della produzione di CO2 e altre emissioni, la mobilità collettiva e condivisa garantita da Tper rappresentano un'alternativa ecologica e conveniente alle esigenze di mobilità.

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

Il Bilancio di sostenibilità 2017 riporta in modo trasparente i risultati raggiunti, non solo sul piano economico, ma anche per ciò che concerne i progetti sviluppati, l'attenzione all'ambiente e le attività intraprese per il miglioramento dei servizi a beneficio dell'utenza e dei territori in cui TPER opera.

Si evidenzia in particolare lo sforzo compiuto in materia di risorse umane, dal momento che nel 2017 sono stati condivisi alcuni importanti accordi con le OO.SS. regionali e aziendali, che hanno visto nel mese di luglio del 2017 il rinnovo della contrattazione di secondo livello, concludendo un iter iniziato nel corso del 2016.

TPER ha inoltre proseguito con la realizzazione dell'importante piano investimenti avviato, che prevede oltre 200 milioni di euro di interventi per il rinnovamento di mezzi e tecnologie utilizzate, cui si aggiungono le risorse per i progetti di cui TPER è soggetto attuatore.

Proprio per sostenere tale importante mole di investimenti, nel corso del 2017 TPER ha emesso titoli obbligazionari sul mercato regolamentato di Dublino

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

Fanno infatti parte della nostra identità il valore sociale, ovvero l'importanza attribuita alle relazioni umane e ai rapporti con le istituzioni di riferimento e la comunità, nonché al rispetto delle regole, intese anche come principi per cui si TPER ha deciso di impegnarsi, in particolare, nel corso del 2017, sottoscrivendo l'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite e ottenendo il rating di legalità dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Il nostro impegno tiene conto del valore ambientale, ovvero l'impegno alla riduzione delle emissioni, l'uso sostenibile dell'energia, la definizione di una nuova cultura dei trasporti a sostegno di un più equilibrato sviluppo dei territori, oltre che del valore economico e industriale, ovvero l'investimento per mantenere e rinnovare il patrimonio a disposizione, la creazione responsabile di valore e il relativo impiego, attraverso la redistribuzione della ricchezza economica generata.

La presidente di TPER

Giuseppina Gualtieri

## Nota metodologica

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

La DNF è stata redatta in conformità alle linee guida ‘G4 Sustainability Reporting Guidelines’ pubblicate nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative, secondo l’opzione ‘Core’.

I principi generali applicati per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria sono quelli stabiliti dalle ‘G4 Sustainability Reporting Guidelines’: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza. Gli indicatori di performance utilizzati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi dei diversi ambiti di sostenibilità e coerenti con l’attività svolta e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta di tali indicatori è stata effettuata sulla base dell’analisi di materialità e delle tematiche richiamate dal D.Lgs. 254/2016.

La selezione degli indicatori da inserire per presentare le performance di TPER si è focalizzata innanzitutto sui dati attualmente gestiti direttamente all’interno del perimetro del Gruppo, sia per il monitoraggio delle prestazioni in relazione al Contratto di Servizio, sia per adempiere ai requisiti dei sistemi di gestione certificati. Le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime sono indicate direttamente nel presente documento.

Ai fini della redazione della Dichiarazione Non Finanziaria sono stati tenuti inoltre in considerazione le seguenti fonti:

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

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria di TPER, si riferiscono alla performance della capogruppo TPER S.p.A. e delle società controllate, consolidate integralmente, così come risultanti dal bilancio consolidato del Gruppo TPER chiuso al 31 dicembre 2017.

In sede di prima applicazione del D.Lgs. 254/2016, ove non diversamente specificato, vengono presentati, ai soli fini comparativi, anche i dati riferiti all’esercizio precedente 2016, come pubblicati sul Bilancio di sostenibilità riferito a tale periodo.

Il presente documento, come richiesto dalle G4 Sustainability Reporting Guidelines, contiene un indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (GRI Content Index), in modo tale da consentire la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentate all’interno della Dichiarazione Non Finanziaria.

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

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di TPER S.p.A. in data 20 aprile 2018 e, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 254/2016, è sottoposto alle verifiche da parte della società di revisione indipendente Ria Grant Thornton S.p.A..

La Dichiarazione Non Finanziaria è pubblicata nel sito istituzionale della Società all'indirizzo [www.tper.it](http://www.tper.it), area società trasparente. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: [sostenibilita@TPER.it](mailto:sostenibilita@TPER.it).

## TPER

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

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

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

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

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

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

TPER si posiziona tra i principali operatori di trasporto passeggeri in Italia ed è la più grande azienda dell'Emilia-Romagna per numeri e volumi di servizio nel settore del trasporto pubblico di persone. I ricavi consolidati del Gruppo - in cui operano oltre 2.500 dipendenti – sono stati, nel 2017, di 282 milioni di Euro.

Il Gruppo TPER assicura il trasporto passeggeri ogni anno per circa 50 milioni di chilometri, di cui 43,9 milioni di trasporto pubblico locale su gomma e oltre 5,3 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.



## Dati significativi

### Indicatori operativi

<b>I mezzi</b>	Numero bus	1.153
	Numero treni	17
<b>Traffico, rete e infrastrutture</b>		
Distanza percorsa - gomma	Milioni di Km	43,9
Distanza percorsa – rete ferroviaria	Milioni di Km	5,9
Stalli gestiti	Numero	Oltre 52.000 <sup>(1)</sup>
<b>I passeggeri – I clienti</b>		
Passeggeri – gomma	Milioni	144
Passeggeri – treno (rete FER-RFI)	Milioni	10,6
Viaggi filobus e bus / giorno	Numero	380.000
Viaggi treno / giorno	Numero	15.000
Incremento passeggeri - totale	% rispetto a 2016	+2,6% <sup>(2)</sup>
Abbonamenti mensili	% rispetto a 2016	+4,7%
Abbonamenti annuali	% rispetto a 2016	+6%
Contrassegni	Numero	45.000
<b>I controlli – Legalità</b>		
Passeggeri controllati	% rispetto a 2016	+32%
Sanzioni (verbali e ammende)	% rispetto a 2016	+12%
<b>Gli altri servizi</b>		
Iscritti al servizio bike sharing	Numero	Oltre 6.300
Iscritti al servizio di car sharing	Numero	Oltre 1.500

(1) Dato riferito al Comune di Bologna – di cui 1.336 per persone invalide

(2) +2,66% bologna, + 3,35% ferrara, +1,2% ferrovia

### Indicatori economico - finanziari

Valore economico generato	Milioni di Euro	305
Utile netto consolidato	Milioni di Euro	9
Il valore economico distribuito	Milioni di Euro	287
Investimenti	Milioni di Euro	62

### Indicatori sociali

<b>Il personale</b>		
---------------------	--	--

Dipendenti	Numero	2.689
Ore formazione	Numero	30.720
<b>Il cliente e il servizio</b>		
Indice medio customer satisfaction	Indicatore	7,15

#### Indicatori ambientali

Percorrenza km con automezzi a metano	Incidenza % sul totale	30%
Percorrenza km con treni elettrici	Incidenza % sul totale	68%
minore CO2 prodotta rispetto all'anno precedente	%	-3%
Minore consumo di energia rispetto all'anno precedente	%	-2%
Riduzione età media bus rispetto all'anno precedente	%	-4%
CO2 risparmiata grazie all'utilizzo del tpl rispetto all'utilizzo dell'auto privata	Tonnellate	145.122

## Vision e mission

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

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

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

## Scenari , strategie e politiche di sostenibilità

### Lo scenario europeo

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

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

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

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

### Prit – Il Piano regionale integrato dei trasporti

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

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

### Pums – Il Piano Urbano della Mobilità sostenibile

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

Gli obiettivi generali

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

Gli obiettivi specifici

- Gli sforzi da compiere entro il 2020 saranno concentrati sul rispetto quanto stabilito dal PAIR (Piano Aria Integrato Regionale – Emilia Romagna). L'obiettivo guida, che determinerà poi tutta la complessità dei provvedimenti, delle misure e dei progetti, è quello della riduzione del 20% delle dei flussi di traffico nei centri abitati.
- Per il 2030 è l'Accordo di Parigi sul Clima (COP21) a guidare gli obiettivi da raggiungere. Anche se non definito in modo esplicito nell'Accordo, con l'adozione del PUMS, le Amministrazioni si assumono l'impegno di ridurre le emissioni "climalteranti", anche nel settore della mobilità, almeno del 40% entro il 2030 e di creare le condizioni affinché successivamente possano continuare a diminuire per raggiungere livelli minimi entro il 2050.

## PSM – Il Piano strategico metropolitano

Il Piano Strategico Metropolitano (PSM) viene approvato in coerenza con le disposizioni di legge e dello Statuto metropolitano, nonché delle "Linee di indirizzo" approvate l'11 maggio 2016 dal Consiglio metropolitano, quale atto di alta amministrazione del territorio di area vasta, la cui finalità è quella di dare indirizzi puntuali e coerenti per l'esercizio delle funzioni della Città metropolitana di Bologna, delle Unioni comunali e dei Comuni che insistono nell'area metropolitana. Il PSM intende dunque dare identità e direzione unitaria all'azione di tutti gli enti territoriali metropolitani definendo:

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

Il PSM costituisce quindi anche l'atto fondamentale di indirizzo per l'esercizio di quelle funzioni comunali che possano trovare in sede metropolitana un fattore di promozione, coordinamento e sostegno, lasciando alla piena autonomia degli enti ogni altra e ulteriore determinazione.

Il PSM deve essere pertanto considerato come atto gerarchicamente superiore e logicamente prioritario rispetto alle direttive, i piani, i programmi, le istruzioni, le circolari e a ogni atto della Città metropolitana e delle amministrazioni locali che disponga in generale sulla organizzazione, sulle funzioni, sugli obiettivi, sui procedimenti amministrativi.

L'obiettivo strategico sulla mobilità nell'area metropolitana di Bologna è la riduzione del 20% dei flussi di traffico privati al 2020 e la progressiva riduzione delle emissioni climalteranti fino del 40% entro il 2030.

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

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

## Il ruolo di TPER

TPER, consapevole dell'importanza degli obiettivi indicati dall'Unione Europea e del proprio ruolo, sta strutturando la propria azione con l'intenzione di 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 di 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, la garanzia di un servizio sostenibile per tutti, anche per chi non potrebbe permettersi mezzi di spostamento alternativi, rappresentano dei punti centrali della strategia di TPER.

In tale scenario, risulta molto importante superare l'immagine collettiva, ancora consolidata del trasporto pubblico quale scelta di necessità, se non una soluzione di ripiego per chi non può permettersi un'automobile o non ha la possibilità di guidare. Il superamento di tale approccio richiede la definizione di servizi di qualità ed effettivamente "sostituibili", in grado di portare in primo luogo un beneficio per gli utilizzatori, ma poi anche numerosi benefici al territorio e all'ambiente. In tal modo, accanto al valore "sociale" del trasporto pubblico, quale diritto alla mobilità (per ragioni di carattere economico o fisico), è necessario avvicinare il servizio alle persone e migliorarne la qualità, allo scopo di rendere questa scelta una effettiva opportunità in termini di sicurezza, tempi, comodità, efficacia, comfort. Il miglioramento della sicurezza stradale, anche attraverso l'utilizzo di mezzi pubblici, può consentire inoltre una costante riduzione del numero di incidenti stradali e dei morti e feriti per gli incidenti stessi.

TPER intende fornire il proprio contributo per raggiungere questi obiettivi, anche in termini di comunicazione, promuovendo uno stile di vita 'smart', dove il trasporto collettivo diventa la soluzione di mobilità preferibile, una scelta consapevole, coerente con un approccio responsabile, flessibile e innovativo.

TPER rispetta tutte le norme di riferimento e adotta piani in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile internazionali e locali. Per tale ragione in un'ottica di sviluppo sostenibile ha in programma di introdurre già nella pianificazione gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG o Sustainable Development Goals) creati e promossi dall'Organizzazione delle Nazioni Unite come obiettivi globali di sviluppo sostenibile.

Sono complessivamente previsti 17 obiettivi e 169 target specifici, di seguito in dettaglio gli obiettivi connessi alle specifiche attività del gruppo.



### Due obiettivi SDG sono direttamente correlati al trasporto:



**3.11** - Entro il 2020, dimezzare il numero di morti e feriti a livello mondiale dagli incidenti stradali.



**11.2** - Entro il 2030, fornire accesso a sistemi di trasporto sicuri, accessibili e sostenibili per tutti, migliorando la sicurezza stradale, in particolare ampliando i trasporti pubblici, con particolare attenzione alle esigenze di coloro che si trovano in situazioni vulnerabili: donne, bambini, persone con disabilità e persone anziane.

## Il quadro normativo di riferimento

### Il contesto generale

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

La legislazione tiene conto sia di aspetti connessi alle policy nazionali e internazionali su concorrenza e modalità di gestione, nonché a criteri di sostenibilità e accessibilità dei servizi nei confronti dell'utenza. In considerazione del notevole impatto del settore trasporto sull'ambiente, le policy riguardano inoltre la riduzione dell'impatto ambientale in termini di produzione di CO<sub>2</sub> e altri gas serra, attraverso un'incentivazione all'utilizzo del trasporto collettivo o condiviso rispetto al trasporto privato e al passaggio a fonti energetiche più pulite.

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

### La normativa nazionale

Il quadro normativo di riferimento per il settore del TPL ha visto nel 2017 alcune specifiche previsioni con la legge 96/2017 di conversione del D.L. 50/2017 (cosiddetta "Manovrina"), che prevede:

- la dotazione del Fondo di cui all'articolo 16-bis, comma 1, del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, per l'anno 2017 e a decorrere dall'anno 2018
- la suddivisione del suddetto fondo fra le regioni, tenendo conto (a) di una quota del 10%, da incrementare negli anni fino a raggiungere il 20%, sulla base dei proventi complessivi da traffico e dell'incremento registrato, e (b) di una quota del 10%, da incrementare fino a raggiungere il 20%, sulla base del rispetto dei costi standard (di cui all'art. 1 comma 84 della legge 147/2013. Per la quota residua si prevede una riduzione annuale del 15% del valore dei contratti che entro il 31 dicembre dell'anno precedente non risultino affidati con gara (o laddove non sia almeno stato pubblicato il relativo bando).

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

In materia ferroviaria, è del 2017 il decreto che porta le ferrovie locali sotto la giurisdizione Ansf, con successivi provvedimenti di forte impatto su alcune linee per la prevista limitazione di velocità per le tratte prive di c.d. sistema Scmt, procedure nuove in corrispondenza dei passaggi a livello e specifiche modalità di gestione del servizio. In pieno adempimento del nuovo sistema regolatorio, la società in accordo con l'agenzia, il gestore delle infrastrutture e le istituzioni ha riorganizzato servizio e modalità di gestione.

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

### La normativa regionale

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

I principi regionali inoltre tendono ad assicurare ai cittadini e alle imprese la migliore accessibilità e fruibilità dei servizi svolti sul territorio, promuovere un ruolo centrale del TPL (trasporto pubblico locale) regionale come

motore per lo sviluppo civile ed economico e la coesione sociale, incentivare la razionale organizzazione del traffico e della circolazione, promuovere la cultura della mobilità sostenibile.

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

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

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

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



## Governance e struttura societaria

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

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

### Gli organi di governo e la struttura TPER

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

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

Composizione del consiglio di Amministrazione, in carica per il triennio 2015 - 2017:

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

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

Composizione Consiglio di Amm.ne per classi di età	Minori di 30 anni		Tra 30 e 50 anni		Maggiori di 50 anni	
	Nr	%	Nr	%	Nr	%
Consiglio di Amministrazione	-	-	1	33%	2	67%

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

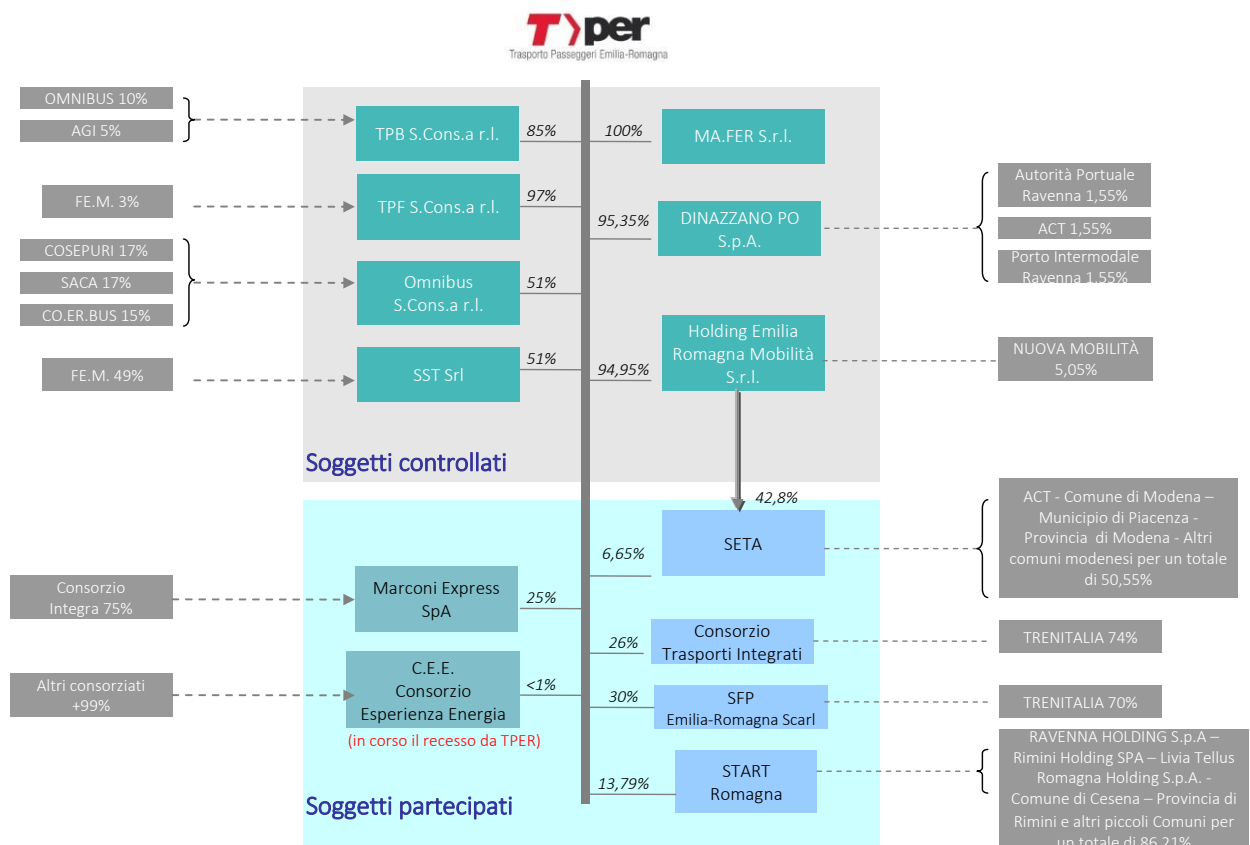
Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione. Il Collegio Sindacale è composto da:

- Sergio Graziosi – Presidente
- Fabio Ceroni – Sindaco effettivo
- Monica Manzini – Sindaco effettivo

## La struttura del Gruppo TPER

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

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



È possibile quindi distinguere diverse aree operative delle società partecipate:

- Nel settore del trasporto automobilistico, l'acquisizione o il mantenimento di partecipazioni societarie nasce dall'esigenza di realizzare sinergie industriali e finanziarie, propedeutiche a un rafforzamento operativo per la partecipazione alle gare di affidamento dei servizi di trasporto pubblico. Nel bacino di Ferrara ed in quello di Bologna TPER ha conseguentemente deciso di operare in partnership con soggetti

privati, dando vita alle società consortili Omnibus e TPB per il bacino di Bologna ed SST e TPF per quello di Ferrara.

- Nel settore del trasporto ferroviario regionale TPER opera in consorzio (CTI) con Trenitalia, partner della gara indetta dalla Regione Emilia Romagna nel 2008.
- Sempre in ambito ferroviario, TPER controlla l'intero capitale di MA.FER Srl, che si occupa di manutenzione del materiale rotabile, e detiene il 95,35% del capitale di Dinazzano Po S.p.A., società dedicata al trasporto ferroviario merci e all'espletamento dei servizi ferroviari per il trasporto merci, oltre alla gestione di scali ferroviari e terminali intermodali.
- TPER è il principale azionista sia direttamente, sia indirettamente attraverso Herm, di SETA, azienda che eroga i servizi di trasporto pubblico locale su gomma nelle province di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, società che tuttavia non viene consolidata in quanto non ricorrono i presupposti del controllo. TPER è inoltre azionista di START, che svolge i propri servizi nell'area romagnola. La detenzione di tali partecipazioni societarie è legato a logiche industriali e di sinergie operative e finanziarie.

## Sedi

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

## Associazioni

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

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

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

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

## Adesione a organizzazioni, accordi internazionali

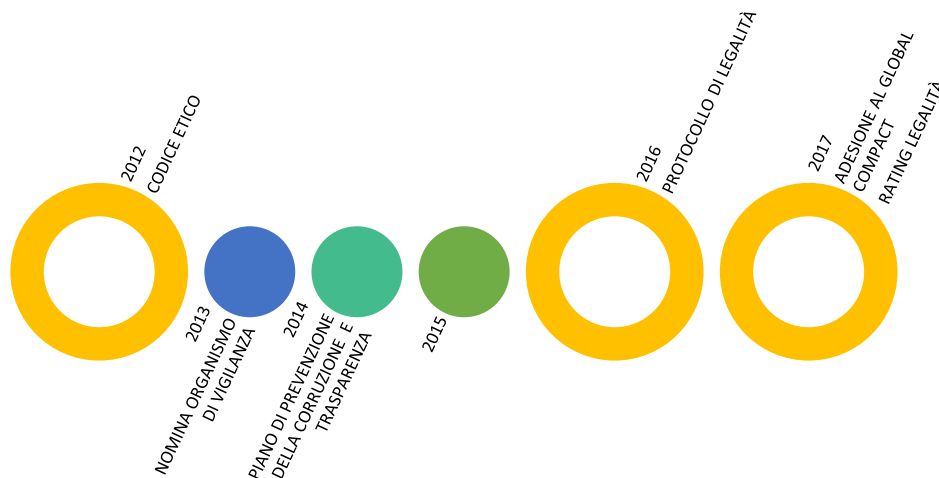
### Global Compact delle Nazioni Unite

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

### Protocollo di legalità

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

## Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione



## Il modello di organizzazione, gestione e controllo D.Lgs 231/2001

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

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

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

Il documento descrittivo del modello, unitamente al Codice Etico sono pubblicati sul sito internet della Società all’indirizzo <https://www.tper.it/azienda/come-lavoriamo>. Nel corso del 2017 non si sono verificati casi di segnalazione all’Organismo di Vigilanza.

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

## Il codice etico

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

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

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

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

## PPCT - Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza

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

TPER ha scelto volontariamente di adottare e mantenere nel corso anche del biennio 2016/2017 il PPCTe di nominare il RPCT – Responsabile delle prevenzione della corruzione.

TPER ha in corso l'istruttoria per conseguire la certificazione ISO 37001, quale ulteriore misura a presidio della prevenzione della corruzione. Le nuove linee guida dell'Autorità Nazionale Anticorruzione - ANAC prevedono una specifica regolamentazione per le società partecipate. TPER procederà ad assumere gli atti che le competono, tenuto conto anche della certificazione ISO37001, una volta conseguita.

La Relazione annuale del RPCT per il 2017 è pubblicata sul sito internet <https://www.tper.it/azienda/altri-contenuti-corruzione>. La relazione, in forma di scheda, è redatta dal RPCT delle pubbliche amministrazioni relativamente all'attuazione del PTPC.

## Rating di legalità

TPER ha ottenuto nel corso del 2017 il "Rating di legalità", riconoscimento etico sviluppato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), in accordo con i Ministeri degli Interni e della Giustizia, che

premia le aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale. Al riconoscimento di rating di legalità - convenzionalmente misurato in "stellette" - l'ordinamento ricollega in particolare vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e di agevolazioni per l'accesso al credito bancario. TPER ha ottenuto il risultato di ★★++.

## Il sistema delle certificazioni di processo

TPER è dotata di sistemi di gestione secondo gli standard internazionali ed ha ottenuto il Certificato di Eccellenza da parte di Certiquality, organismo accreditato per la certificazione dei sistemi di gestione aziendale per la qualità, l'ambiente, la sicurezza e per la certificazione di prodotto. L'importante riconoscimento viene consegnato a quelle imprese che hanno dimostrato un impegno volontario responsabile nella propria governance aziendale, avendo raggiunto le tre certificazioni a fronte delle norme internazionali per la qualità (ISO 9001), l'ambiente (ISO 14001) e la salute e sicurezza dei lavoratori (British Standard OHSAS 18001).

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

TPER ha esteso anche all'esercizio ferroviario e alla gestione della sosta, oltre che a quello automobilistico, le relative certificazioni internazionali. In qualità di impresa ferroviaria, TPER dispone del Certificato di Sicurezza rilasciato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria (ANSF). Il Sistema di Gestione della Sicurezza codifica e controlla l'operatività di tutte le strutture di TPER coinvolte in attività di sicurezza relative all'esercizio ferroviario.

Sono 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. Le officine di TPER sono state riconosciute infatti come officine autorizzate dalle principali marche produttrici di autobus.

TPER ha ottenuto inoltre la certificazione di servizio secondo lo standard UNI EN 13816:2002 di tre delle principali linee TPL urbane di Bologna (Linea 13, 27 e 35).

### Qualità

TPER S.P.A. è attualmente certificata secondo la norma ISO 9001:2015 (9001 "Quality Management Systems", che sostituisce la ISO 9001:2008), certificato rilasciato da Certiquality il 09/02/2017. Lo standard fornisce una più precisa e dettagliata attenzione al controllo dei processi, prodotti e servizi forniti da esterni. Questo per rispondere alla realtà odierna in cui le aziende operano in un ambiente sempre più complesso. I principali aggiornamenti previsti dalla nuova edizione sono:

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

- Gestione dei processi focalizzato allo sviluppo, l'attuazione e il miglioramento del SGQ. Ogni processo deve essere definito e contenere specifiche chiare per la misurazione dei parametri prestazionali e per la definizione dei ruoli e delle responsabilità.

### Ambiente

Certificazione UNI EN ISO 14001:2015 - La ISO 14001, lo standard sui Sistemi di Gestione Ambientali più diffuso al mondo, è impostato sui principi di un sistema di gestione che prevede le fasi di pianificazione, esecuzione, controllo e azioni di miglioramento; l'applicazione della norma ISO 14001 definisce i requisiti più importanti per individuare, controllare e monitorare gli aspetti ambientali di qualsiasi Organizzazione che abbia una politica ambientale. I vantaggi immediati dell'adozione di un Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001 sono:

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

TPER ha aderito alla nuova edizione della norma ISO 14001 pubblicata il 15 settembre 2015, acquisendo la relativa certificazione con certificato rilasciato da Certiquality il 09/02/2017. La revisione dello standard si colloca nello scenario di grande cambiamento, che coinvolge la famiglia delle norme ISO sui Sistemi di Gestione e che ha come primo obiettivo quello di creare una comune "High Level Structure" tra le norme. La nuova edizione della ISO 14001, rimasta praticamente invariata dalla sua pubblicazione nel 1996, introduce importanti cambiamenti che mettono lo standard al passo coi tempi e con le sfide ambientali di oggi.

### Salute e sicurezza sul lavoro

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

I benefici derivanti dall'applicazione di un sistema di gestione OHSAS possono essere così sintetizzati:

- La certificazione OHSAS 18001 rappresenta un efficace strumento per ottimizzare la gestione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori. INAIL ha fornito dati confortanti che vedono una riduzione del 27% nell'indice di frequenza e del 35% nell'indice di gravità degli infortuni nelle aziende certificate.
- La certificazione OHSAS 18001 è riconosciuta come possibile sistema esimente dalle pesanti forme di responsabilità introdotte dal D.Lgs 231/01 (come previsto dal D.Lgs. 81/08 all'articolo 30, comma 5).
- L'INAIL concede riduzioni del premio assicurativo alle imprese che hanno effettuato miglioramenti o azioni di prevenzione degli infortuni al fine di salvaguardare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori. Gli interventi che permettono di accedere a tali riduzioni sono quelli previsti dal Modello OT 24 (oscillazione del tasso di tariffa per prevenzione). Tra questi interventi, la certificazione secondo lo standard OHSAS 18001 è quella che permette di ottenere il punteggio massimo per l'ottenimento dello sconto sul premio.
- Determina una maggiore attenzione da parte di tutte le unità organizzative aziendali ai temi della sicurezza, con ricadute positive sull'organizzazione a vari livelli.

Nell'ottobre del 2013 è stato redatto dal comitato ISO il primo draft della nuova ISO 45001. Il nuovo standard si fonda sulla OHSAS 18001 e sarà allineato alle recenti revisioni delle norme ISO 9001 e ISO 14001, il cui aggiornamento pone particolare attenzione alla gestione di rischi. La nuova ISO 45001 viene incontro all'esigenza sempre più sentita da parte delle Aziende di implementare un proprio Sistema di Gestione della Sicurezza in uno scenario in continua evoluzione. Gli obiettivi della norma ISO 45001 sono i seguenti:

- creazione di una norma ISO che diventi il riferimento a livello internazionale per i sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro;

- utilizzare un linguaggio semplice;
- declinare requisiti effettivamente flessibili ed adattabili con modalità diverse a piccole e grandi aziende;
- favorire la “gestione” senza che questo moltiplichi necessariamente la “documentazione”
- consentire la gestione dei requisiti (anche legali) di salute e sicurezza sul lavoro senza che siano necessarie risorse aggiuntive per la gestione del sistema.

L’approvazione del testo della nuova norma, inizialmente previsto per la fine del 2016, ha subito un momento di arresto per il mancato accordo su alcuni punti della norma all’interno del Comitato incaricato della redazione e approvazione.

## I regolamenti

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

- Regolamento reclutamento del personale
- Regolamento per l'affidamento di incarichi
- Regolamento per la realizzazione di lavori e l’acquisizione di beni e servizi di importo inferiore alle soglie comunitarie della società TPER SPA
- La politica della sicurezza
- Regolamento accesso agli atti
- Regolamento europeo 1371/2007



## La gestione dei rischi

Tper ha sviluppato un proprio modello di controllo ed adotta diverse misure di Governance ed organizzative atte a garantire la gestione dei rischi, attuali e prospettici, a cui risulta potenzialmente esposta. Il Gruppo è attivo nel monitoraggio della qualità dei servizi offerti, nel controllo delle strutture e degli impianti e nella tutela della salute e sicurezza dei dipendenti.

Nel corso del 2017, Tper ha sviluppato uno specifico progetto di Risk Assessment, con l'obiettivo di avviare l'implementazione di un processo di Risk Management strutturato nel Gruppo (Enterprise Risk Management - ERM). La prima fase ha riguardato la individuazione e 'catalogazione' dei rischi a livello di Gruppo, anche allo scopo di consolidare la cultura aziendale in merito alla gestione dei rischi, incrementando la consapevolezza sui potenziali impatti degli stessi su Tper.

L'analisi ha preso in esame il contesto Tper rispetto alle specificità interne/ esterne del Gruppo, per poter poi identificare, analizzare e valutare i rischi (interni ed esterni) a cui risulta potenzialmente esposto il Gruppo, unitamente alle modalità e piani per la gestione dei stessi.

### Tper – Il modello di rischio

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

#### Rischi esterni / di settore

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

#### Operativi

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

#### Finanziari

- Tasso
- Mercato
- Crediti
- Liquidità

#### Strategici

- Definizione e attuazione strategie
- Reattività ai cambiamenti
- Reputazionale

I rischi specifici identificati ai quali Tper attribuisce maggiore rilevanza sono di seguito evidenziati:

Categoria	Descrizione
<b>Concorrenza</b>	Il rischio in oggetto è di natura prospettica. TPER gestisce, sulla base di specifici contratti di servizio, il trasporto pubblico locale su gomma nei bacini provinciali di Bologna e Ferrara (contratto servizio scadenza 2019) ed il trasporto passeggeri in ambito ferroviario regionale (per una durata di 22 anni a partire dal 2019), in partnership con Trenitalia. Alle aree di attività

	<p>si aggiungono attività complementari allo sviluppo della mobilità bolognese, quali la gestione della sosta (1Cds – estensione), il car e il bike sharing (1 Cds).</p>
<b>Economico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rischi di ritardato/ mancato pagamento/rimborso da parte della Regione di quanto dovuto sulla base dei Contratti di Servizio</li> <li>• Difficoltà nel raggiungimento degli obiettivi aziendali per cause riconducibili al contesto esterno</li> <li>• Adozione da parte della Regione di politiche di tariffazione non favorevoli con conseguente riduzione dei ricavi</li> <li>• Tagli sostanziali dei trasferimenti Stato-Regione</li> </ul> <p>Si tratta di eventi che possono portare a possibili ripercussioni negative sul business/ operatività del Gruppo a causa di un peggioramento delle dinamiche evolutive del contesto macroeconomico. In particolare il rischio è che possano essere compromessi il funzionamento aziendale, l'erogazione dei servizi o il raggiungimento degli obiettivi fissati con la Regione /Agenzie per la mobilità come conseguenza di una prolungata indisponibilità di fondi. Tali aspetti comprendono anche l'implementazione e la realizzazione del piano di investimento previsti dai contratti di servizio.</p>
<b>Sicurezza Filoviaria-Ferroviaria</b>	<p>L'area comprende le casistiche di rischio operativo interne al Gruppo e non derivanti unicamente da cause esterne, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicurezza fisica dei mezzi e degli impianti - la prima garanzia di sicurezza è data dal buon mantenimento dei beni, cioè da una corretta e regolare manutenzione.</li> <li>• Sicurezza di circolazione "dal lato del macchinista« Comprende tutti gli apparati che controllano l'operato del macchinista e ne prevengono eventuali errori.</li> <li>• Minimizzazione dei danni da eventi esterni e dei danni accidentali ai passeggeri e ad altri cittadini</li> </ul> <p>L'ambito della sicurezza nei trasporti è altamente e dettagliatamente normato, a livello nazionale e comunitario. Tper ha implementato con efficacia i processi ed i controlli necessari per la compliance alla normativa esistente e per l'aggiornamento a sue future modificazioni. Tali rischi stessi sono pertanto mitigati in primo luogo dal set di prescrizioni fissato dagli enti regolatori che forniscono contestualmente garanzia e supporto nello svolgimento delle attività in sicurezza, ed in secondo luogo dall'adozione di procedure e istruzioni operative adeguate.</p>
<b>Legal e compliance</b>	<p>Tper opera in in settore sottoposto ad una rigida regolamentazione a livello nazionale, di Unione Europea ed internazionale. Il trasporto pubblico locale è inoltre sottoposto ad una serie di normative anche a livello locale e regionale. I rischi si riferiscono alle possibili conseguenze derivanti dal mancato rispetto del complesso di norme e regolamenti a cui Tper è soggetta.</p>
<b>Ambiente - Salute e sicurezza</b>	<p>Il settore del trasporto è soggetto alle normative in materia ambientale, in particolare le caratteristiche dei mezzi di trasporto relativamente alle emissioni di CO2 ed altre sostanze inquinanti, di salute e sicurezza.</p> <p>Il quadro normativo di riferimento potrebbe registrare una rapida e non sempre prevedibile evoluzione, richiedendo requisiti più stringenti. Tali circostanze potrebbero modificare lo scenario di riferimento, influenzando in misura significativa il piano di investimenti per il necessario adeguamento.</p>
	<p>Rischi derivanti da eventi naturali / atmosferici avversi e/o accidentali che danneggino: o impianti di rifornimento di metano o impianti tecnologici della filovia (alimentazione, telecom.) o degli impianti elettrici e dell'impianto fisso filoviario o le strutture</p>

	Danneggiamento / indisponibilità della sala server/del server con conseguente indisponibilità prolungata dei sistemi informativi, dei dati informatici e/o della connettività, con conseguente interruzione delle attività di business. Tper si è dotata di un modello di controllo per le tematiche afferenti la protezione degli asset aziendali.
<b>Rischi reputazionali</b>	<p>I rischi reputazionali sono quei rischi derivanti dalla percezione negativa dell'immagine di Tper da parte di clienti, fornitori, autorità di vigilanza a causa della diffusione all'esterno di notizie pregiudizievoli. Il Gruppo risulta essere particolarmente esposta a questo tipo di rischi, per la natura dei servizi offerti allo stesso tempo gode di buona reputazione per la qualità del servizio offerto e per gli sforzi nell'implementazione di migliorie profusi.</p> <p>Il Gruppo è attivo nel continuo miglioramento della sicurezza fisica dei dipendenti, dei passeggeri e nella percezione dello stesso. Inoltre sono presenti strutture e procedure adibite alla raccolta e gestione dei reclami e servizio assistenza clienti.</p>

## Il principio di precauzione - The precautionary approach

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

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

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

## Stakeholder

TPER ha 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 e sociali, rispondere alle esigenze ed aspettative dei propri stakeholder, con particolare riferimento a quelli in situazioni di fragilità, e promuovere il trasporto pubblico e la mobilità sostenibile.

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

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

Stakeholder	Funzioni coinvolte	Aspettative	Engagement		
			Numero attività	Strumenti	Risposta
Azionisti	Direzione, affari generali, area commerciale, comunicazioni e PR	Condivisione standard qualità, pianificazione servizi, confronto sui risultati	Diversi incontri in un anno	Assemblee, incontri, presentazioni, scambi di comunicazioni	Presentazione progetti, piani, report e bilanci
Agenzie della mobilità e altri enti di regolazione, amministrazioni statali, altri enti	Direzioni	Rispetto norme e regole, rispetto contratti e carte di servizio	Incontri periodici	Incontri e scambio di comunicazioni	Report, indagini qualità
Università, istituti di ricerca	Direzioni	Sviluppo ricerca	Collaborazioni periodiche	Incontri periodici	Eventi promozionali, progetti di ricerca
Utenti, clienti e associazioni di categoria	Area commerciale	Maggiore conoscenza delle aspettative	Almeno 12 incontri con ogni CCU - Comitato Consultivo Utenti in un anno	Indagini customer satisfaction, mystery client, incontri CCU	Presentazione esito indagini
Lavoratori (dipendenti e non dipendenti) e rappresentanze sindacali	Human Resources	Condivisione valori e obiettivi	Molteplici incontri e attività	Assemblee, momenti di formazione, incontri dedicati, intranet, aree ristoro	Codice etico

Comunità locali e collettività	comunicazioni e e public relations	Creazione di valore condiviso	Diverse attività di analisi e confronto	Campagne di comunicazione	Eventi concorsi mostre
Operatori del settore	Direzioni	Condivisione obiettivi comuni e benchmarking	Incontri presso associazioni di settore	Assemblee, Gruppi di lavoro, conference call, one-to-one	Produzione documenti congiunti
Fornitori di beni servizi e lavori	Acquisti	Garanzia domanda ampia	Diversi incontri e contatti in un anno	Procedure di selezione, scambio di documentazione, incontri	Contrattualistica , DB fornitori
Finanziatori	Direzione	Solidità e sostenibilità economica finanziaria e patrimoniale	Non periodiche ma finalizzate a specifici progetti	Incontri e scambio di comunicazioni	Report di analisi, accordi commerciali

## Analisi di Materialità

Per TPER l'analisi di materialità è uno strumento per perfezionare i propri processi di rendicontazione interna e per consentire, nel tempo, di supportare la pianificazione delle attività di sostenibilità.

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

Per identificare i temi rilevanti per l'azienda e per gli stakeholder si è tenuto conto delle linee guida GRI degli standard di rendicontazione adottati (G4). Sono state individuate le aree rispetto alle quali TPER può avere un impatto più o meno significativo in campo economico industriale / operativa, sociale, ambientale.

L'individuazione degli stakeholder, dei temi rilevanti per TPER e per gli stessi stakeholder è stata effettuata sulla base di un'analisi specifica in occasione della redazione di precedenti Bilancio di sostenibilità. I risultati di tale analisi sono stati rivisti e confermati da TPER per la redazione della presente Dichiarazione Non Finanziaria.

Gli stakeholder sono stati ripartiti in categorie, per ciascuna delle quali sono stati seguiti diversi metodi di analisi dei temi da includere nella rendicontazione. Con riferimento ad azionisti, agenzie della mobilità e altri enti di regolazione, amministrazioni statali e altri enti è stata svolta un'indagine documentale, che ha tenuto conto di documenti esterni rappresentativi dello scenario di riferimento, in particolare la normativa e regolazione europea e nazionale, i documenti di indirizzo locale (PRIT, linee guida PUMS, PGTU, Piano strategico metropolitano, DUP, PAIR), le priorità definite negli indirizzi deliberati dagli enti.

Con riferimento a clienti, associazioni di consumatori o altre associazioni rappresentative, comitati consultivi degli utenti, collettività locali l'analisi è svolta tenendo conto di indagini di customer sulla qualità, analisi mystery client, analisi reclami, rendicontazioni del front office, materiale di stampa. Per i lavoratori e i collaboratori e la rappresentanza sindacale è stata coinvolta la dirigenza aziendale, che ha consentito di individuare tematiche e priorità. Relativamente ai fornitori, nell'ambito dell'analisi del valore diretto indiretto e indotto generato da TPER, è stato predisposto nel 2017 un questionario d'indagine (rivolto a tutti i fornitori con importi annui superiori agli 11mila euro). Rispetto agli altri operatori di settore sono state raccolte le osservazioni nell'ambito di meeting o come emersi da analisi documentale (in particolare, all'interno di circolari e report di associazioni di categoria cui la società aderisce). Le osservazioni e le priorità indicate da istituti di ricerca, centri studi e università sono state raccolte nel corso dei momenti di incontro e dialogo.

Ai fini della individuazione degli aspetti rilevanti e definizione delle matrici di materialità si è tenuto conto dell'analisi documentale interna, in particolare del codice etico, analisi rischi, piano industriale, piano anticorruzione, precedenti bilanci di sostenibilità. Sono state anche effettuate analisi di benchmarking rispetto ad operatori comparabili.

Il top management è stato coinvolto nel processo di analisi di materialità per la definizione degli obiettivi del processo e del percorso di analisi, l'identificazione dei temi da analizzare e delle priorità per TPER, l'approvazione formale del risultato dell'analisi.

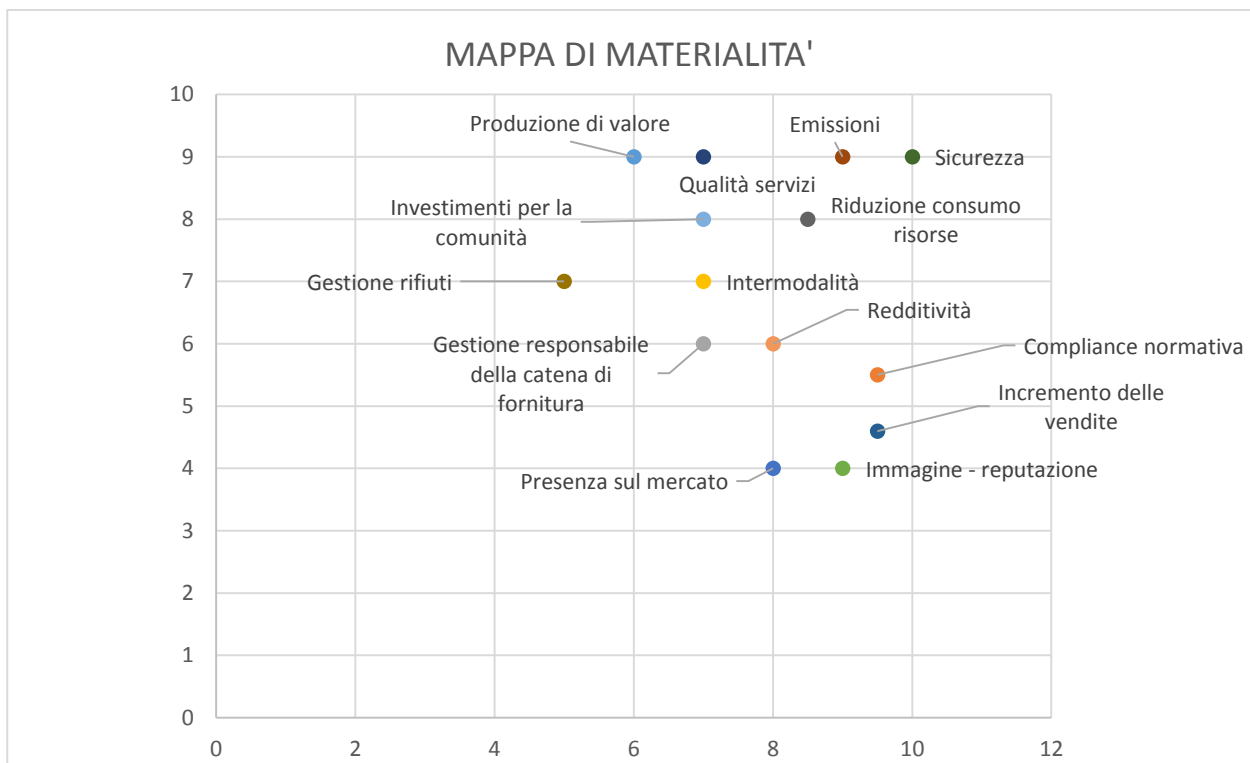
Complessivamente sono stati individuati 14 temi, relativi a 5 categorie: economica (2 temi) industriale / operativo (6 temi), ambientale (3 temi), sociale (3 temi).

In seguito all'analisi di materialità, o più in generale nell'ambito della stesura del bilancio di sostenibilità, è stata aumentata l'attenzione aziendale dedicata ad alcuni temi (ad esempio con l'implementazione di un progetto ad hoc per la misura dei livelli di CO2 e utilizzo di carburanti fossili in base alle variazioni del parco mezzi).

Aree	Aspetti rilevanti
Economici	Redditività
	Produzione di valore

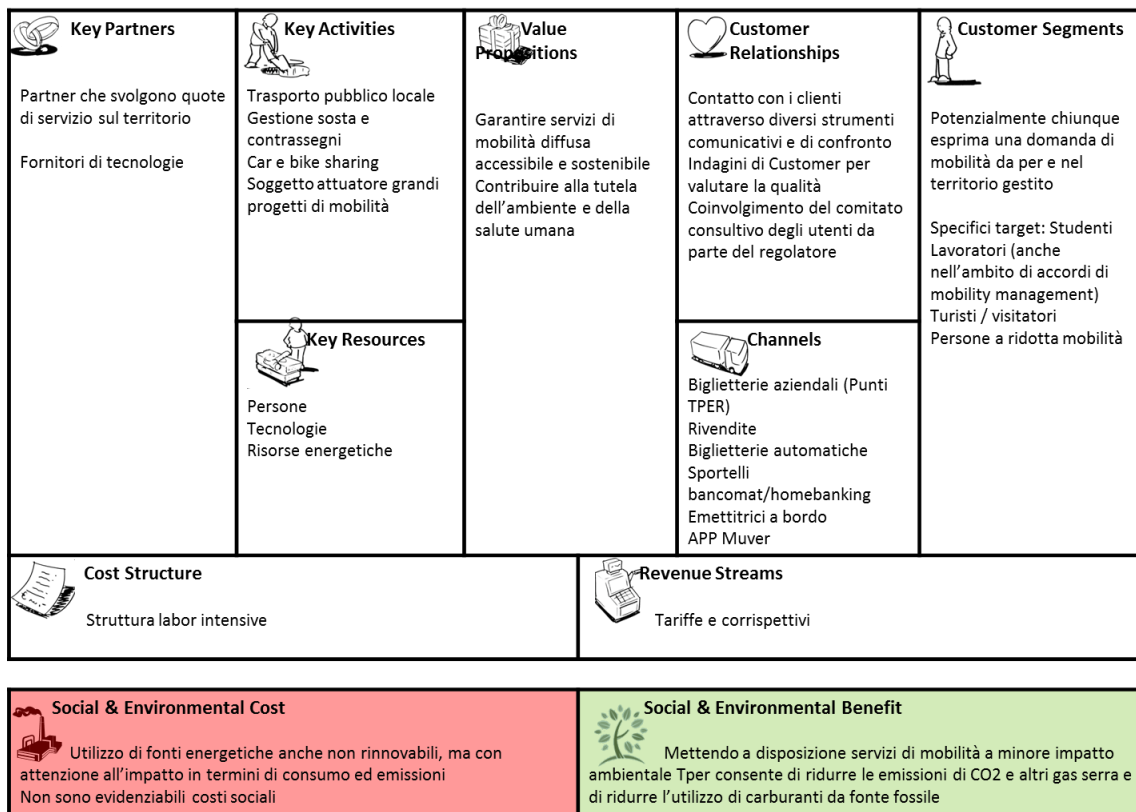
<b>Industriali / operativi</b>	Compliance normativa
	Gestione responsabile della catena di fornitura
	Intermodalità
	Presenza sul mercato
	Immagine - reputazione
	Incremento delle vendite
<b>Ambientali</b>	Emissioni
	Riduzione consumo risorse
	Gestione rifiuti
<b>Sociali</b>	Qualità servizi
	Sicurezza
	Investimenti per la comunità

Di seguito la mappa come risultata dall'indagine compiuta.



# La gestione responsabile del business

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





## I servizi offerti

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

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

### Servizio di trasporto su gomma

I passeggeri complessivamente trasportati da TPER nel 2017 sono stati oltre 144 milioni. Il numero dei passeggeri è stato registrato in aumento dal 2012 in poi (+ 14% dal 2012 al 2017), con un ulteriore + 2,72% nell'ultimo anno (2017 su 2016).

La rete di trasporto su gomma coperta da TPER nelle province di Bologna e Ferrara è pari a 4.413 chilometri, di cui 576 di rete urbana. Nel 2017 sono stati percorsi circa 43,9 milioni di km.

#### Area urbana ed extraurbana di Bologna

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

#### Servizio di Trasporto Pubblico su gomma Bacino di Bologna

#### Km offerti

Servizio urbano Bologna	17.600.410
Servizio urbano altri comuni	705.712
Servizio suburbano ed extraurbano Bologna	16.689.077
<i>(di cui servizio a chiamata prontobus)</i>	<i>1.217.325</i>
Linee specializzate, riservate e noleggi	56.060
Totale Km offerti	35.051.259

Nel 2017 TPER ha trasportato oltre 131 milioni di passeggeri nel bacino bolognese, gestendo complessivamente 88 linee urbane, 22 suburbane, 134 extraurbane di cui 13 Prontobus a chiamata.

#### Area urbana ed extraurbana di Ferrara

Per svolgere il servizio di trasporto pubblico locale su gomma nell'area di Ferrara la controllata TPF durante il 2017 ha percorso oltre 8,8 milioni di chilometri, di cui oltre 1,1 tramite i servizi a chiamata Taxibus.

#### Servizio di Trasporto Pubblico su gomma Bacino di Ferrara

#### Km offerti

Servizio urbano Ferrara	2.179.697
Servizio extraurbano Ferrara	6.639.792
<i>(di cui Servizio a chiamata Taxibus extraurbano)</i>	<i>1.132.775</i>
Linee specializzate, riservate e noleggi	5.231
Totale Km offerti	8.824.720

L'azienda nel 2017 ha trasportato nell'area di Ferrara oltre 13 milioni di passeggeri. Nell'area urbana di Ferrara le linee sono in tutto 22, suddivise in 11 urbane, 9 urbane scolastiche, 1 Taxibus e una linea per la zona industriale. Le linee extraurbane risultano complessivamente 55 di cui 14 con il servizio a chiamata Taxibus.

## Servizio di trasporto ferroviario

TPER gestisce in partnership con Trenitalia il trasporto passeggeri in ambito ferroviario per la regione Emilia-Romagna, su linee regionali e nazionali. TPER opera il 30% del servizio regionale, a fronte del 70% erogato dal partner. Nel 2017 sono stati percorsi 5,9 milioni di chilometri e oltre 10 milioni di passeggeri. Si riportano di seguito i dati relativi ai km effettuati, suddiviso fra diesel ed elettrico.

	2017			2016		
	Regionali	Altro	Totale Km	Regionali	Altro	Totale Km
Diesel	2.251.644	117.902	2.369.545	2.368.410	136.618	2.505.028
Elettrico	3.362.470	189.956	3.552.427	3.155.955	154.435	3.310.390
Totale Km	5.614.114	307.858	5.921.972	5.524.366	291.053	5.815.418

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

## Car sharing

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

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

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

La flotta è attualmente composta da 60 veicoli a doppia alimentazione metano-gpl/benzina. Al 31 dicembre 2017 gli iscritti al servizio erano 1.544 per un totale di 8.988 corse, per una percorrenza totale di circa 285 mila chilometri.

	2017	2016
Automobili	60	60
Iscritti	1544	1332
Parcheggi car sharing	46	46
Corse realizzate	8.988	7.953
Ore di utilizzo	35.463	34.208
Chilometri percorsi	284.570	272.258

## Bike sharing

TPER gestisce dal 2014 il servizio di mobilità ciclabile "C'entro in bici", che mette a disposizione dei cittadini gratuitamente 216 biciclette poste in 22 rastrelliere riservate dislocate in vari punti della città. Un servizio di controllo giornaliero vigila sul corretto uso delle biciclette.

L'iscrizione al servizio prevede il versamento di una cauzione per il rilascio della chiave identificativa personale necessaria per il prelievo della bicicletta dalla rastrelliera. Il Regolamento del servizio prevede sanzioni da applicare in caso di utilizzo non corretto della bicicletta prelevata. A dicembre 2017 il sistema contava 6.630 iscritti, in progressivo aumento rispetto agli anni precedenti.

	2017	2016
Biciclette	211	173
stalli	216	216
rastrelliere	22	22
Iscritti	6.630	6.171

## Sosta

TPER gestisce la sosta del Comune di Bologna e si occupa dell'accertamento degli oltre 50 mila stalli cittadini. Le sanzioni elevate da TPER per irregolarità della sosta sono state pari a circa 120mila nel 2017, in calo rispetto al 2016.

Nell'ambito delle sue attività, TPER ha emesso/rinnovato oltre 44mila contrassegni per residenti, permessi d'accesso nelle aree ZTL di persone invalide e sosta nei 1.367 posteggi a loro riservati, servizi medici a domicilio e accompagnamento scolastico, libera circolazione ai veicoli elettrici o ibridi.

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

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

Sosta Accertamento	2017	2016
Controlli Giornalieri Medi Attesi	12.240	12.240
Controlli Annuì	3.347.661	3.911.781
Giorni Accertamento	301	304
Controlli medi giornalieri	11.122	12.868
Preavvisi/Verbali	119.796	169.199
Stalli Totali	52.308	52.173
Stalli esclusi Motoveicoli	41.088	41.109
Stalli H	1.367	1.336

Contrassegni	2017	2016	2015
Contrassegni Emessi/Rinnovati*	44.695	45.570	54.630
di cui H	3.176	3.630	3.988

\* al netto di proroghe automatiche di contrassegni operativi

Anche nel settore della sosta si è assistito nel tempo all'incremento delle entrate e alla diminuzione delle sanzioni elevate grazie alla riduzione tendenziale dell'evasione tariffaria. La gestione dei contratti di servizio del Tpl e della sosta avviene anche attraverso la partecipazione a Cabine di regia. Nel caso della sosta a tali incontri partecipa stabilmente, oltre al Comune di Bologna e all'agenzia per la mobilità SRM, anche la Polizia Municipale.

## La catena distributiva

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

### Le biglietterie aziendali: i Punti TPER

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

### Rivendite

Una rete di oltre 1500 gli esercizi convenzionati che rivendono i titoli di viaggio TPER.

### Biglietterie automatiche self-service - emettrice automatica

TPER mette a disposizione dei propri utenti una rete di emettrici automatiche per avere una diffusione ancora più capillare dei propri titoli di viaggio.

### Sportelli Bancomat - Homebanking

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

### Sito Internet

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

### Vendita a bordo - emettrice a bordo

Come regola generale, i titoli di viaggio devono essere acquistati prima di salire a bordo. I biglietti acquistati a bordo sono emessi con sovrapprezzo.

### Muver

Muver è l'App di TPER, SETA, START e TEP per l'acquisto e l'utilizzo di titoli di viaggio attraverso smartphone Android con tecnologia NFC. Si possono acquistare biglietti urbani. Una volta acquistato il titolo con lo smartphone sarà possibile utilizzare lo smartphone stesso per convalidarli attraverso i dispositivi di bordo o per aprire eventuali tornelli.

### Altri operatori

Per l'acquisto di titoli di viaggio per servizi che TPER svolge in subappalto o al di fuori dei Bacini di competenza è necessario utilizzare i titoli corretti. Ad esempio per viaggiare sui treni delle linee RFI è necessario avere titoli di Trenitalia oppure per viaggiare sulle linee ferroviarie reggiane è necessario avere dei titoli emessi da SETA. alla pagina delle tariffe trovi il dettaglio su dove acquistare i titoli

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

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

Al fine di una migliore comprensione del posizionamento di mercato di TPER, nel presente paragrafo vengono riportati alcuni dati chiave del settore, così come riportati nella ricerca di ASSTRA, condotta in collaborazione con Ifel (Fondazione ANCI) ed Intesa Sanpaolo del febbraio 2018 *'Le aziende di TPL: ieri, oggi, domani'*. Si precisa che tali dati sono riferiti al 2016.

Il mercato delle Aziende di Trasporto Pubblico Locale impiega oltre 124.500 addetti, offre oltre 2 miliardi di chilometri vettura annui, trasportando 5,3 miliardi di passeggeri l'anno e fatturando circa 12 miliardi di Euro. Tale mercato conta oltre 1.000 società, di cui 114 partecipate da Pubbliche Amministrazioni.

TPER rientra nella categoria delle aziende pubbliche a partecipazione diretta che svolgono il servizio di trasporto per affidamento in regime di concorrenza, ovvero in seguito a gara. Con ricavi consolidati di 282 milioni, il Gruppo TPER realizza un risultato significativamente più alto della media del settore (75 milioni di Euro).

Le imprese partecipate da Pubbliche Amministrazioni svolgono la maggior parte del servizio, dal momento che contano il 91% dei passeggeri trasportati, il 78% delle percorrenze totali, l'87% degli addetti e l'84% dei ricavi del settore. Negli ultimi anni si è peraltro assistito ad un percorso di rafforzamento e aggregazione, che ha portato dalle 160 società nel 2010 alle attuali 114.

	Numero operatori	Percorrenze totali	Passeggeri trasportati	Addetti settore	Ricavi
Aziende partecipate del tpl	114	81%	91%	87%	84%
Agenzie mobilità e altre partecipate	44				
Aziende private del settore	862	19%	9%	13%	16%
Aziende del TPL	1.020				

Complessivamente, nel 2016 in Italia sono stati trasportati 5,3 miliardi di passeggeri. I ricavi complessivi del settore sono stati di 12 miliardi di euro (circa lo 0,75% del PIL nazionale), con un totale di addetti di oltre 124 mila addetti, oltre 49.000 mezzi, 1,9 miliardi di vetture / km e 220 milioni di treni / km. Per il suo fatturato, TPER si posiziona fra le prime 10 del trasporto pubblico a livello nazionale e fra le 15 società con fatturato oltre i 100 milioni di euro.

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

Paese	Tariffe medie del TPL (Euro)
GERMANIA	2,9
SPAGNA	1,72

FRANCIA	1,85
REGNO UNITO	4,9
ITALIA	1,52

Fonte: dati ASSTRA

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

(Importi in euro)	media nazionale <sup>(1)</sup>	TPER	
Corsa semplice	1,14	-	Non si prevede la corsa semplice ma un biglietto a tempo
Biglietto a tempo	1,39	1,30	75 min
Biglietto in vettura	1,74	1,50	Venduto da emettitrici o conducente
Biglietto giornaliero	4,68	5	Vale 24 ore dalla convalida
Abbonamento settimanale	16,57	12	Citypass – 10 viaggi da 75min
Abbonamento mensile	36,25	36	Impersonale trasferibile
Abbonamento annuale	301	300	Abbonamento personale

(1) Fonte: indagine ASSTRA Feb2018

## Gli investimenti, i progetti e l'innovazione

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

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

Investimento	Importo (milioni di Euro)	Obiettivi del Piano strategico Metropolitan e del PUMS	Obiettivi Agenda Urbana per lo sviluppo sostenibile	Obiettivi sviluppo sostenibile Nazioni Unite (SDGs)
ACQUISTO MATERIALE ROTABILE FERROVIARIO	46,5	Tutela del territorio (qualità dell'aria e cambiamenti climatici), valorizzazione della città e mobilità accessibile e sostenibile	Adattamento ai cambiamenti climatici e riduzione del rischio di disastri	Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile
ACQUISTO NUOVI MEZZI DEL SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA	56,5			
PROGETTO TPGV - CREALIS	182 (di cui 72,7 per Crealis)			
PIMBO -PROGETTO DI FIOVIARIZZAZIONE E RETE FERROVIARIA METROPOLITANA	255	Bologna metropolitana: posizionamento e governance Una destinazione turistica autentica	Mobilità urbana	Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili
ICT E MODERNIZZAZIONE	4,9	Bologna Hub regionale: lo sviluppo economico e il ruolo dei grandi poli funzionali e produttivi Territorio, città e mobilità. Verso il primo piano integrato della mobilità metropolitana Sviluppo metropolitano per la buona occupazione	Qualità dell'aria	Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze

### Emilio - Il progetto TPGV

Il Trasporto Persone a Guida Vincolata è un sistema di trasporto di massa filoviario con guida assistita tra i centri di Bologna e San Lazzaro. Sulle linee di nuova realizzazione circoleranno i mezzi Crealis Neo i quali, grazie a telecamere con riconoscimento della guida ottica tracciata sulla pavimentazione, accosteranno a raso alla banchina di fermata, con un gap da 1 e 5 centimetri. Il sistema TPGV entrerà in servizio entro il mese di settembre 2018, con l'attivazione della prima linea San Lazzaro-Piazza XX Settembre.

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



Il nuovo sistema porterà impatti positivi sull'efficienza del servizio, che sarà reso più snello dalla riduzione del tempo di 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 inoltre possibile un importante intervento di riqualificazione della città: anche grazie all'ottenimento di fondi statali è stato possibile effettuare un intervento di migliorie delle sedi stradali, con impatti positivi legati alle minori vibrazioni e al minor rumore al passaggio dei mezzi.

Il valore totale dell'investimento è di 182 milioni di euro. In attesa del completamento delle opere civili del Progetto TPGV, previsto per l'estate 2018, i nuovi mezzi Crealis Neo sono utilizzati con modalità ordinarie sulle linee filoviarie 13 e 14.

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

## Il progetto PIMBO

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

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

Il progetto prevede infatti:

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

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

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

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

1. le fermate del Servizio ferroviario Metropolitan (SFM)
2. le opere di accessibilità alle fermate SFM
3. il progetto riconoscibilità Stazioni SFM
4. il completamento dell'interramento della tratta urbana della linea SFM2 Bologna-Portomaggiore

5. il completamento della rete filoviaria urbana bolognese, con la realizzazione delle opere stradali e di alimentazione elettrica, comprese le sottostazioni, e la fornitura di materiale rotabile filoviario.

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

## Il progetto People Mover

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

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

Il completamento dei lavori è previsto entro la fine del 2018, mentre l'avvio del servizio è previsto entro il mese di marzo 2019. TPER è coinvolta nel percorso di realizzazione dell'opera come azionista di minoranza di MARCONI EXPRESS. Una volta ultimata l'opera, TPER si occuperà della gestione del nuovo sistema.

## L'Innovazione

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

### Open data

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

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

### 10 app

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

### Mondo web e mobile

TPER cura l'aggiornamento dei dati e il rilascio di nuove versioni e ne promuove ulteriormente il libero utilizzo, rendendo disponibile l'accesso anche mediante web services per i dati in tempo reale. Gli sviluppatori che hanno messo a frutto gli open data vedono oggi il loro prodotto, presentato e pronto ad essere scaricato, sul sito di TPER alla pagina <http://www.TPER.it/app>, che raccoglie le attuali 10 app. Gli autori vanno da Comune di Bologna e Regione Emilia-Romagna ad un giovane studente bolognese, passando per alcune società

specializzate nel campo dell'information technology che hanno deciso di investire le loro competenze per ampliare la gamma dei servizi offerti al loro pubblico, alcune addirittura con l'utilizzo dell'innovativa tecnologia della realtà aumentata.

### **Informazione alle fermate e a bordo dei bus**

L'informazione in tempo reale con pannelli alle fermate è già da anni una realtà consolidata per una parte del territorio servito. Alle 185 fermate urbane attrezzate (150 a Bologna e 35 a Ferrara) si aggiungeranno nel corso del 2017 ulteriori 40 installazioni. Al momento i messaggi dei display delle pensiline "intelligenti" comprendono anche l'indicazione della presenza di pedana per l'accesso di carrozzine per persone non deambulanti relative al prossimo passaggio dei bus, un'importante informazione già presente anche sulle app e sul servizio di messaggistica Hellobus. I bus urbani sono dotati di un sistema per l'annuncio interno della prossima fermata e, da alcuni mesi, di messaggi variabili di utilità (limitazioni di corse, deviazioni, annunci diversi) con frequenze programmabili. Per favorire l'utenza non vedente e ipovedente, i bus urbani e suburbani sono dotati di un altoparlante esterno che comunica il numero della linea e la direzione una volta arrivato in fermata.

### **Info in tempo reale: Hellobus e Chiamatreno**

I servizi di informazione real-time sulla localizzazione degli autobus di linea TPER e dei treni sulla rete regionale FER, nati e funzionanti da anni come avvisi telefonici tramite messaggio breve, ora sono disponibili anche su web sul sito di TPER, alla pagina dedicata ai servizi in tempo reale della sezione Percorsi e Orari. Il dato medio di richieste di informazioni attraverso il servizio Hellobus si attesta su 2.500 sms al giorno e 200.000 richieste via web service.

### **Informazioni agli abbonati e agli utenti registrati sul sito**

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

Analoghe informazioni sono inviate tramite un sistema di infomail agli utenti che si registrano sul sito di TPER: ad oggi sono circa 20.000 gli utenti registrati.

### **Il sito web**

TPER riserva cura al costante aggiornamento del proprio portale web, implementandone via via i contenuti di pari passo con i nuovi servizi gestiti dall'azienda. Il sito è completamente responsive e ogni giorno è visitato mediamente da 13.000 persone.

### **Il portale dei servizi online**

Sul portale dei servizi online TPER, all'indirizzo <https://solweb.TPER.it>, che consta di circa 20.000 utenti registrati (privati, aziende e rivenditori TPER) è possibile effettuare operazioni online in maniera semplice e in qualunque momento: ricaricare il proprio abbonamento o acquistarne uno nuovo, effettuare il pagamento di una sanzione, rinnovare il contrassegno operativo per le aziende titolari, prenotare il servizio Prontobus a chiamata, richiedere informazioni, fornire segnalazioni, iscriversi al car sharing, e tanto altro. È in corso il restyling e la reingegnerizzazione del sito, che diventerà completamente responsive entro la fine del 2018.

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

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

### **Ricarica abbonamenti dematerializzata**

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

“dematerializzate” con bancomat, 25.000 via web e altrettante presso rivendite dotate di dispositivo di ricarica veloce, e 12.000 nell’ambito dei contratti di mobility management con aziende convenzionate.

### **Acquisto ticket linee speciali Aerobus e Fico**

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

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

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

### **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.

### **Mobile ticketing**

Nel corso del 2017 TPER, insieme alle aziende Seta, Start e Tep, gestori del TPL in Emilia Romagna, ha avviato un progetto per consentire di acquistare i biglietti per il bus con un’unica app, da convalidare poi a bordo, in piena compatibilità con gli apparati tecnologici del sistema MiMuovo già esistenti su tutti gli autobus delle aziende di trasporti pubblici emiliano-romagnole.

Il progetto sarà completato e diventerà operativo nel 2018, garantendo facilità e immediatezza di utilizzo, sicurezza dell’utente nella gestione dei propri dati e di fronte al rischio di contraffazioni e semplicità nella validazione obbligatoria a bordo. Il biglietto, caricato sullo smartphone, consentirà, infatti, la convalida ad ogni accesso sui mezzi, l’apertura di tornelli sugli autobus che ne sono provvisti e la verifica con il palmare da parte dei controllori, esattamente come ogni altro titolo di viaggio utilizzato oggi nel sistema regionale MiMuovo.

Con questo nuovo sistema, che permette di “caricare” sul proprio telefono biglietti del bus con pochi click, si amplia quindi il ventaglio di possibilità d’acquisto che già vede, a Bologna, oltre mille rivendite autorizzate sul territorio e la vendita del biglietto a tempo, a bordo dei bus sulle linee urbane, tramite le emettitrici automatiche. La nuova applicazione, è stata illustrata all’inizio del 2018 alla conferenza mondiale sulle tecnologie applicate ai trasporti dell’Unione Internazionale dei Trasporti Pubblici a Karlsruhe, in Germania.

## L'organizzazione interna – Le risorse umane

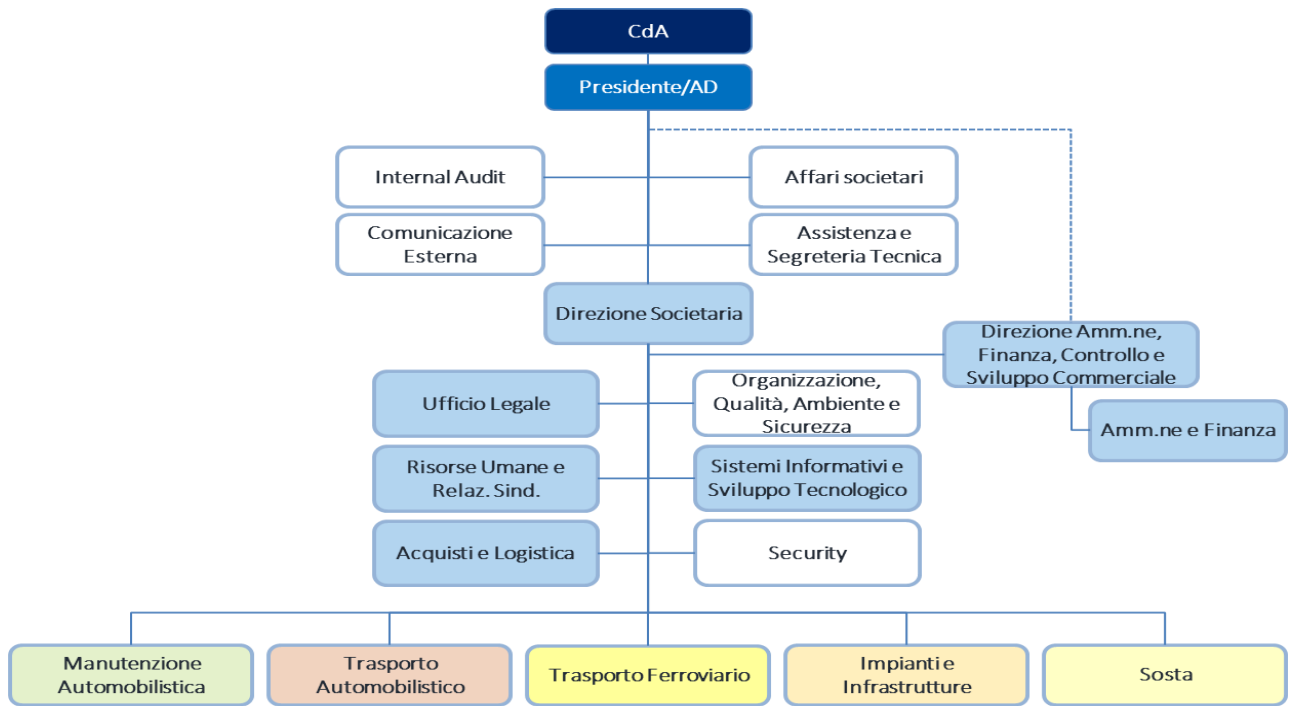
L'attuale organizzazione di TPER è il risultato del percorso di integrazione delle strutture preesistenti a seguito delle operazioni di fusione e delle modifiche adottate nel 2015 in termini di Governance. In seguito alla fusione del 2012, che ha portato all'accorpamento dei rami delle società di trasporto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

Oltre che sul sistema delle partecipazioni ed alleanze strategiche, TPER verifica continuamente l'adeguatezza dell'organizzazione aziendale, al fine di ridefinire la macrostruttura e la microstruttura per rendere perseguibili gli obiettivi del Piano Strategico, nonché quelli legati all'evoluzione del mercato di riferimento, e per cogliere nuove opportunità di business derivanti dalla partecipazione e implementazione di nuove iniziative nel sistema della mobilità, in ottica integrata ed innovativa. La nomina dei dirigenti è di competenza del consiglio di amministrazione. Nel 2015 il consiglio ha nominato il direttore della società, ing. Paolo Paolillo, e il direttore Finanza Amministrazione e Controllo dott. Fabio Teti, che sono ancora nelle loro funzioni.

Nel corso del 2017 sono stati effettuati alcuni interventi organizzativi di ridefinizione dei meccanismi di funzionamento della micro struttura, con particolare riferimento all'Esercizio Automobilistico ed alla Direzione Amministrazione, Finanza, Controllo e Sviluppo Commerciale. In particolare, sono state suddivise le attività affidate alla Unità Organizzativa (U.O.) Rete di Vendita, con la creazione di 2 nuove U.O. di minore complessità denominate rispettivamente Gestione Titoli (collocata sotto il controllo della Contabilità) e Gestione Rete di Vendita (collocata sotto il controllo di Relazioni Commerciali). Contestualmente si è ritenuto opportuno mettere sotto il controllo della U.O. Relazioni Commerciali anche il Call Center.

Inoltre, è stata superata la U.O. Personale Viaggiante con la contestuale creazione di una nuova U.O. denominata Gestione Trasporto Automobilistico, alle dirette dipendenze del Responsabile del settore Trasporto Automobilistico, alla quale faranno capo la U.O. Gestione PV Bologna, la U.O. Gestione Esercizio Bologna e la U.O. Gestione Ferrara. Contestualmente si è ritenuto opportuno far rientrare le attività svolte dall'Ufficio Pianificazione sotto il controllo della U.O. Progettazione da ora denominata Pianificazione e Progettazione. Infine, è stata coperta la responsabilità della struttura Risorse Umane e Relazioni Sindacali alle dirette dipendenze della Direzione Societaria.

L'attuale organizzazione è quella riportata di seguito. Il sistema di deleghe ai vertici è coerente con quanto previsto dallo statuto societario.



## Labor practice

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

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

Per quanto riguarda le assunzioni TPER ha adottato un Regolamento interno ispirato a principi di parità di trattamento, non discriminazione e trasparenza. Per la categoria degli operatori d'esercizio su gomma è stata utilizzata, a tal riguardo, una specifica graduatoria redatta a valle di una selezione pubblica.

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

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

A partire da questo quadro di riferimento, è stato declinato il modello dei comportamenti auspicati sui quali, ad ogni livello nell'organizzazione, TPER vuole incentrare il cambiamento culturale e lo sviluppo delle professionalità. In particolare:

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

Nel corso del 2017 è proseguito il progetto di assessment delle competenze individuali possedute dalle risorse aziendali inserendo nel perimetro oggetto di osservazione ulteriori 100 unità di area impiegatizia rispetto all'edizione del 2016. Questo con la finalità di disporre dei dati utili per una gestione mirata delle competenze professionali in relazione alle esigenze organizzative, rendendo possibile la progettazione di:

- strumenti e politiche di riconoscimenti per il personale, correlandoli alle esigenze ed agli obiettivi aziendali;
- azioni di sviluppo per il miglioramento delle competenze sia specifiche che trasversali, in relazione ai ruoli lavorativi.

### Sistema remunerativo e incentivi

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

## La valorizzazione delle risorse umane

La progressione retributiva in TPER è regolamentata, per la maggioranza del personale, dalle norme contrattuali nazionali ed aziendali, spesso basate sulla anzianità di servizio e risente, quindi, ancora di un approccio costituito da automatismi, che possono rappresentare una criticità in termini di motivazione allo sviluppo delle competenze e delle professionalità. Le direttrici di intervento sono concentrate sia sul piano culturale che organizzativo e di sistema, per introdurre nuove leve di gestione, in grado di valorizzare il merito, di differenziare le risposte alle diverse aspettative dei lavoratori, di sviluppare coinvolgimento e senso di appartenenza.

## La qualità della vita in azienda – il sistema di welfare aziendale

### Il Sistema di Welfare Aziendale

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

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

Oltre alle iniziative sopra esposte, nell'accordo di secondo livello dell'11 luglio 2017, unitamente alla razionalizzazione del sistema premiante complessivo aziendale, è stato introdotto – collegato ad esso – un Progetto di Welfare aziendale a favore di tutti i dipendenti del Gruppo TPER basato su di un'offerta ampia e variegata di beni servizi finalizzati al miglioramento della qualità della vita dei lavoratori e dei familiari degli stessi.

Per favorire ulteriormente l'accesso e l'utilizzo dei servizi di tale piattaforma è previsto che TPER incrementi, con una quota aggiuntiva del 5%, le somme dei premi convertiti in welfare. Questo anche tenuto conto che la conversione in beni e servizi welfare degli emolumenti legati alla produttività consente un significativo saving economico rispetto al pagamento delle corrispondenti somme in retribuzione.

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

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

### Ristorazione

La sede direzionale di TPER ospita un ristorante aziendale con cucina interna che garantisce una varietà di alimenti preparati sul posto e un bar, con la possibilità per i dipendenti di usufruire ogni giorno di un sistema di ristorazione con piatti caldi e freddi e una ampia varietà di alimenti, in modo da garantire una dieta il più possibile equilibrata dal punto di vista nutrizionale.

### Intranet

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



## Le relazioni industriali

Con riferimento alla politica di Relazioni Industriali, l'Azienda ha l'obiettivo di stabilire un dialogo costruttivo tra le Parti, nel rispetto dei ruoli e delle reciproche prerogative. Nel 2017 sono stati condivisi alcuni importanti accordi con le OO.SS. regionali e aziendali, tra i quali quello in materia di apprendistato.

Il più importante accordo concluso nel 2017 è stato quello che ha visto, nel mese di luglio del 2017, il rinnovo della contrattazione di secondo livello per il restante personale aziendale, frutto di un percorso articolato e positivo di confronto con le OO.SS. regionali e aziendali, iniziato nel corso del 2016.

A tal riguardo, i punti salienti dell'accordo possono essere così sintetizzati:

- sostenibilità economica complessiva;
- attualizzazione e definizione di numerosi istituti contrattuali nell'ottica della omogeneizzazione ed integrazione aziendale (es. relazioni industriali, RLS, permessi sindacali, etc.);
- attualizzazione della normativa del Personale Viaggiante automobilistico nell'ottica di una maggior efficienza organizzativa e di integrazione fra i bacini di Bologna e Ferrara;
- sviluppo dell'attività dell'area manutenzione in termini di maggior copertura del servizio e di integrazione con l'area Esercizio Automobilistico (es. supervisor RSP in Centrale Operativa);
- valorizzazione del ruolo ed efficientamento dei reparti Addetti all'Esercizio bacini Bologna e Ferrara;
- introduzione di misure di efficientamento gestionale nel settore Ferroviario;
- attualizzazione e semplificazione degli attuali sistemi premianti ed introduzione di un nuovo premio per tutto il personale aziendale;
- introduzione di elementi innovativi per la cultura aziendale (Smartworking, valutazione e sviluppo delle risorse);
- previsione di un sistema di welfare aziendale strutturato e innovativo.

## Il rispetto delle norme aziendali e dei codici di comportamento

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

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

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

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

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

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

## Occupazione

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

Dipendenti alla data del 31 dicembre	2017			2016		
	U	D	TOT	U	D	TOT
Dirigenti	12	1	13	11	2	13
Quadri	42	12	54	45	11	56
Impiegati	190	128	318	192	124	316
Operai	1.911	344	2.255	1.992	342	2.334
Apprendisti	41	3	44	7	-	7
Collaboratori	5	0	5	6	-	6
<b>Totale</b>	<b>2.201</b>	<b>488</b>	<b>2.689</b>	<b>2.253</b>	<b>479</b>	<b>2.732</b>

L'organico è costituito all'84% da operai e per il 12% da impiegati. I dirigenti sono lo 0,5% e i quadri circa il 2%. Il dato relativo all'occupazione è sostanzialmente stabile.

La quasi totalità del personale (99,8%) è a tempo indeterminato, mentre il restante 0,2% è inquadrato con contratto di apprendistato. L'89% dei contratti sono full time. La percentuale di contratti part-time si riferisce prevalentemente a personale femminile.

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

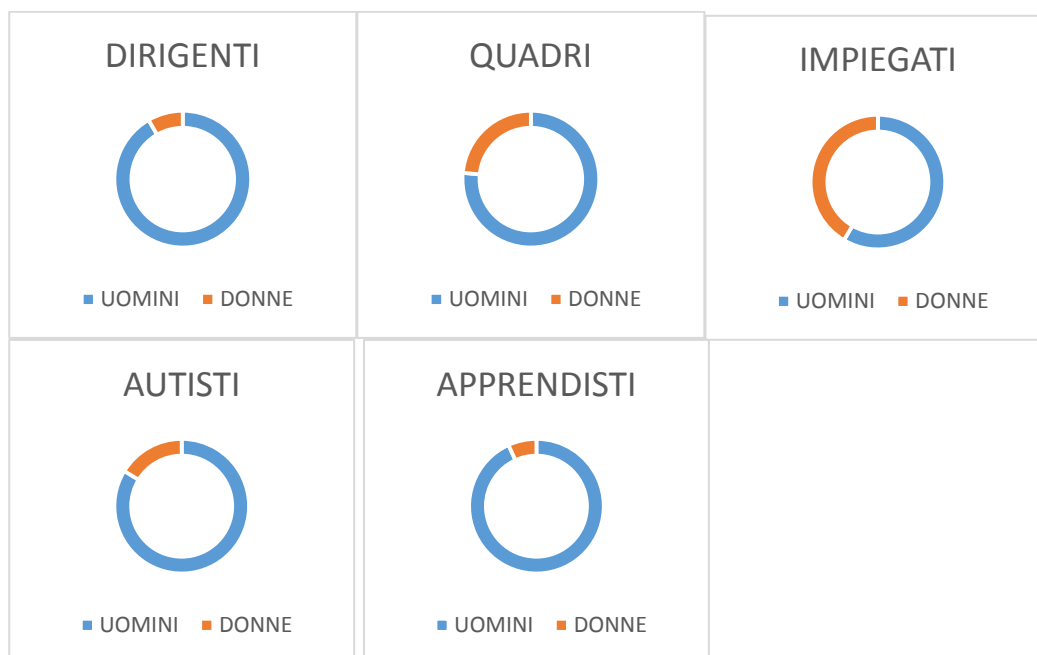
Fasce di età	Dipendenti			% sul totale
	Uomini	Donne	Totale	
Fino a 30 anni	125	14	139	5%
Da 31 a 50 anni	1.268	388	1.656	62%
Oltre 50 anni	809	85	894	33%
<b>TOTALE</b>	<b>2.202</b>	<b>487</b>	<b>2.689</b>	<b>100%</b>

Turnover	Assunzioni		Cessazioni	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Fino a 30 anni	38	4	7	1
Da 31 a 50 anni	18	10	22	6
Oltre 50 anni	2	1	95	1
<b>TOTALE</b>	<b>58</b>	<b>15</b>	<b>124</b>	<b>8</b>

Complessivamente nel 2017 ci sono state 73 nuove assunzioni (15 donne e 58 uomini) e 132 cessazioni (8 donne e 124 uomini). Il tasso di turnover in ingresso è stato del 2,7% contro un tasso in uscita del 4,8%, per un rapporto tra entrate ed uscite negativo del 55,3%.

## Diversità e pari opportunità

Il personale femminile ammonta a 488 unità e rappresenta circa il 18% del totale della forza lavoro, distribuito in tutte le aree aziendali. Di seguito la suddivisione di genere per categoria:



Il personale femminile nel ruolo di operatore di esercizio è circa il 16% del totale, con un trend in leggero incremento negli ultimi due anni. Si tratta di una percentuale consistente, in considerazione del fatto che solo da qualche decennio le donne hanno iniziato ad accedere a questa professione. A fine anni '90 il trend è stato favorito dall'Azienda, da un lato con l'apertura alle procedure selettive anche a persone ancora non in possesso delle abilitazioni necessarie per la guida, dall'altro riservando per alcuni anni alle donne una quota di accesso alle prove di selezione. Questa azione ha avuto effetti particolarmente positivi in termini di occupazione femminile, consentendo peraltro da parte di TPER 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.

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

Retribuzione media	%
Dirigenti	87
Quadri	107
Impiegati	75
Autisti/operai	82
Apprendisti	105

## Salute e sicurezza

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

L'indice di frequenza (44,0 infortuni ogni milione di ore lavoro) è ulteriormente diminuito nel 2017, proseguendo il trend positivo rispetto agli anni precedenti. L'indice di gravità di tali infortuni si assesta a 6,63 giornate perse ogni 10.000 giorni lavorati, la durata media degli infortuni è stata di 26,61 giorni.

	Udm	2017	2016
Infortuni-indice di frequenza	N° infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate	32,03	33,46
Infortuni-indice di gravità	N° giornate mediamente perse a causa di infortunio ogni 1000 giorni lavorati	5,00	14,16
Infortuni-durata media	durata media degli infortuni in giorni da calendario (giorni complessivi persi, festivi compresi).	26,61	22,8
Infortuni in itinere	Percentuale	11%	10%

Si riporta la percentuale di giorni non lavorati su totale giorni lavorabili, ripartiti per principali tipologie di assenza.

Per tipologia	2017	2016
Infortuni	0,55%	0,53
Malattie	5,01%	5,34
Congedi (maternità – parentali)	2,00%	2,20
Altro*	2,67%	3,74
TOTALE	11,23%	11,81%

\*Altro: aspettativa, Legge 104, donazione sangue, permesso sindacale, sciopero, altro.

## Formazione ed educazione

Il piano formativo del 2017 si è articolato secondo alcuni ambiti di rilevanza:

- formazione manageriale per dirigenti e quadri
- formazione capi intermedi
- formazione del personale di front-line
- formazione al ruolo personale neoassunto
- formazione obbligatoria sui temi della sicurezza sul lavoro ai sensi del Dlgs 81/2008.

TPER promuove infatti azioni per la salute, la prevenzione ed il benessere dei lavoratori, sia all'interno che all'esterno dell'ambiente di lavoro. In collaborazione con il Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna nel primo semestre del 2017 ha avuto luogo il progetto di ricerca "TPERpiù", finalizzato a rilevare lo stato di "Benessere psicosociale del personale Front-line". Le attività di rilevazione quali-quantitativa sono state effettuate su un campione di circa 200 dipendenti.

Nel corso del 2017 è stata erogata una significativa quantità di formazione (oltre 30.000 ore complessive di cui oltre 3.200 riguardanti i programmi formativi sulla sicurezza sul lavoro). L'attività formativa ha coinvolto 1.647 dipendenti, con una media di 19 ore di formazione pro-capite. Le iniziative formative sono state progettate e definite in relazione all'obiettivo, prioritario nell'ambito delle politiche di gestione del personale, della valorizzazione del capitale umano e delle competenze professionali. Di seguito i dati relativi all'attività formativa aziendale.

Formazione 2017	Uomini	Donne	totale
N. partecipanti	1.468	356	1.824
N. ore di formazione complessiva	37.050	6.568	43.618
Di cui formazione obbligatoria salute e sicurezza	3.224	482	3.706
N. corsi			450
ore medie formazione sul totale del personale	17	13	16

Numero di ore per area di formazione	2017	2016
Formazione manageriale	2.272	1.688
Formazione funzionale al ruolo tecnico (autisti, manutentori, ecc.)	32.724	40.634
di cui per polivalenti	5.207	14.108
Altra formazione	4.872	7.666
<b>Totale esclusa sicurezza</b>	<b>39.868</b>	<b>49.988</b>
Sicurezza	3.706	7.118
<b>Totale inclusa sicurezza</b>	<b>43.574</b>	<b>57.106</b>

Numero di persone formate per qualifica e genere (ORGANICO AL 31/12/2017)				
	Udm	2017	di cui M	di cui F
Dirigenti	N°	12	11	1

Quadri	N°	50	39	11
Impiegati	N°	262	159	103
Operai	N°	1.497	1.256	241
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>1.821</b>	<b>1.465</b>	<b>356</b>

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

<b>Totale ore complessive formazione</b>	Udm	2017	2016
totale ore formazione	Ore/anno	43.618	57.106

<b>Formazione in materia di sicurezza</b>	Udm	2017	2016
Totale ore formazione	Ore/anno	3.706	7.118
N° eventi formativi	N°	436	431

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

<b>Formazione su Policy e procedure anticorruzione</b>			
Udm		2017	2016
Ore/anno		1.430	292
N° eventi formativi		6	1

Numero di dipendenti che hanno ricevuto formazione specifica su legalità, trasparenza e anticorruzione:

	2017	2016
Dirigenti	13	8
Quadri	49	53
Impiegati	212	21
Autisti/altro	287	0

## Sostenibilità ambientale

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

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

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

La principale fonte di emissioni di gas serra nei trasporti è il trasporto su strada di merci e passeggeri con una quota di circa il 94% dei gas serra prodotti dal settore del trasporto, e il 23% dei gas serra complessivi (non solo CO<sub>2</sub>, ma anche CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, CO, SO<sub>2</sub>, NMVOC). Rispetto ad altri settori dell'economia, la riduzione delle emissioni di gas serra nel settore dei trasporti è stata più bassa. Le emissioni complessive dell'UE sono diminuite del 10,9% dal 2007 rispetto al 9,7% nel settore dei trasporti.

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

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

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

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

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

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



## La politica ambientale di TPER

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

### Qualità ed efficienza del servizio

Il miglioramento della qualità ed efficienza del servizio rappresenta un elemento strategico per incentivare la scelta del trasporto pubblico rispetto a quello privato. TPER ha cercato di garantire pulizia, puntualità e una frequenza congrua rispetto alle specifiche tratte, ampliando l'offerta di soluzioni alternative come anche il car sharing o il 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 quali la possibilità di caricare le biciclette in treno per gli spostamenti fra le diverse città, o l'ulteriore abbattimento le barriere architettoniche per le persone a ridotta mobilità. Su tutti i mezzi si è cercato di garantire, attraverso la maggiore presenza di controlli del personale polivalente, una sensazione di maggiore sicurezza, mentre le pulizie a bordo mezzi hanno contribuito a migliorare la sensazione di maggiore qualità percepita durante la permanenza a bordo. L'utilizzo dell'innovazione nelle modalità di acquisto dei titoli di viaggio e le campagne di promozione e informazione sul servizio hanno l'ulteriore scopo di far conoscere e incentivare l'utilizzo delle soluzioni di trasporto pubblico (treni o bus) o condiviso (auto o bici). Attraverso le indagini di qualità e la più spinta misurazione degli accessi sarà infine possibile progettare ed erogare un servizio effettivamente orientato al consumatore e ai suoi bisogni, con l'obiettivo non solo di fornire un servizio di qualità ai clienti abituali, ma anche di acquisire nuovi clienti fra le persone che al momento non utilizzano abitualmente il servizio pubblico o condiviso come scelta ottimale.

### Impatto ambientale – I mezzi

L'obiettivo di riduzione dell'impatto ambientale dei mezzi, viene perseguito da TPER principalmente attraverso una politica di riduzione delle sostanze inquinanti e la minore produzione di CO2. TPER ha avviato un percorso di rinnovo del proprio parco veicolare, attraverso l'acquisto di nuovi mezzi e l'utilizzo di fonti energetiche meno inquinanti, come l'energia elettrica o il metano. Rispetto a quest'ultima fonte, TPER ha immesso in servizio i primi autobus a metano nel 2001, nel 2004 ha realizzato e messo in servizio la prima stazione di rifornimento a metano ad alta velocità in Italia, investimento necessario per gestire in modo efficace ed efficiente un flotta significativa di autobus alimentati con tale combustibile. Oggi TPER dispone di 3 impianti di rifornimento gas metano (2 a Bologna, 1 a Ferrara), che utilizza per il rifornimento dei propri mezzi.

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

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

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

Nel 2017 sono entrati definitivamente in servizio i 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 2017 sono stati messi in esercizio i nuovi elettrotreni del servizio ferroviario, 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 progressiva sostituzione.



## I mezzi TPER

### I mezzi - gomma

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

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

La strategia di acquisto di veicoli a metano (CNG) è stata avviata nel 2001. Attualmente è in progetto anche la conversione di mezzi dal gasolio al metano liquido con modalità dual fuel, gasolio-LNG, o puro LNG, che ha emissioni inferiori anche rispetto allo standard Euro 6 in quanto non produce ‘particolato’. Gli investimenti costanti in questa direzione consentono a TPER di avere oggi circa 268 autobus a metano attivi, per una capienza pari a 27.328 passeggeri.

Complessivamente il gruppo TPER dispone, al 31/12/2017, di 1.154 mezzi.

#### Dettaglio mezzi per tipologia di alimentazione e servizio

	Ibrido	Diesel	Elettrico	Metano	Totale complessivo
Interurbano	-	348	-	-	348
Interurbano taxibus	-	26	-	-	26
Suburbano	-	180	-	33	213
Urbano	48	183	101	235	567
<b>Totale complessivo</b>	<b>48</b>	<b>737</b>	<b>101</b>	<b>268</b>	<b>1.154</b>

La fonte principale di alimentazione è rappresentata dal gasolio. TPER utilizza un carburante diesel a bassissimo tenore di zolfo (10 parti per milione) che limita le emissioni di anidride solforosa e solfati. L’azienda impiega, soprattutto per i servizi urbani, filobus che non producono emissioni in atmosfera (2.419.755 kw/h annuali) e bus a metano, carburante che non rilascia benzene, anidride solforosa e particolato (PM10) e presenta emissioni di anidride carbonica e di ossidi di azoto inferiori rispettivamente del 25% e del 90% a quelle dei carburanti tradizionali.

#### Dettaglio mezzi per tipologia di alimentazione e classe di emissione

	Ibrido	Diesel	Elettrico	Metano	Totale complessivo
EEV <sup>(1)</sup>				229	229
Euro 0		5			5
Euro 1		40			40
Euro 2		325			325
Euro 3	25	219		15	259
Euro 4		7		15	22
Euro 5	2	73		1	76
Euro 6	21	68		8	97
ZEV <sup>(2)</sup>			101		101

Totale complessivo	48	737	101	268	1.154
Totale %	4%	64%	9%	23%	

(1) EEV - Enhanced Environmentally Friendly Vehicles

(2) ZEV – Zero Emission Vehicle

Oltre ai 268 mezzi a metano, di cui 229 bus Enhanced Environmentally Friendly, si contano 101 mezzi elettrici (95 filobus e 6 bus elettrici a batteria), con caratteristiche ZEV - zero emission vehicle, e 48 bus ibridi, 97 bus Euro 6, 76 bus Euro 5. Quasi tutti i bus (ad eccezione dei nuovi Euro 5, Euro 6, Zero Emission Vehicle e EEV, che sono a impatto ridotto o nullo) prevedono dei dispositivi per l'abbattimento delle emissioni.

Il 20% dei mezzi della flotta TPER è pertanto a ridottissime emissioni EEV (Enhanced Environmentally Friendly Vehicles), mentre il 9% (filobus e mezzi elettrici a batterie) può essere considerato a emissioni zero.

Il 23% dei mezzi risulta alimentato a metano, che vengono utilizzati soprattutto nelle aree urbane e suburbane, dove circola anche la totalità dei filobus. Per soddisfare le esigenze della flotta a metano, TPER si è dotata di stazioni di rifornimento in due depositi bolognesi ed in quello di Ferrara. TPER è la sola azienda in Italia ad utilizzare per la propria flotta di bus ben tre stazioni di rifornimento di metano, che non rilascia benzene, anidride solforosa e particolato (PM10) e presenta emissioni di anidride carbonica e di ossidi di azoto inferiori rispettivamente del 25% e del 90%.

#### Dettaglio mezzi per classe di emissione e tipologia di servizio

	EEV	Euro 0	Euro 1	Euro 2	Euro 3	Euro 4	Euro 5	Euro 6	ZEV	Totale
Interurbano		5	5	127	125	7	66	39		374
Suburbano	27		1	81	71	5	8	20		213
Urbano	202		34	117	63	10	2	38	101	567
Totale	229	5	40	325	259	22	76	97	101	1.154

Gli investimenti di TPER per le tratte urbane sono orientati ad incrementare il numero di mezzi elettrici. La rete filoviaria di Bologna era già presente negli anni 60/70 e, nonostante per diversi anni non sia stata sfruttata, è sempre stata mantenuta, ed in tempi recenti ristrutturata. La flotta elettrica oggi conta 95 filobus, di cui 49 Crealis Neo.

TPER si sta inoltre dotando di mezzi di trasporto ibridi di nuova concezione, buona parte dei quali dispongono del motore ibrido, che sfrutta un motore diesel per caricare una batteria che consente al mezzo di percorrere alcuni tratti in modalità elettrica. In particolare, i 9 nuovi Urbanway snodati di 18 metri, Euro 6, 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 Mimos), 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 consente risparmi di carburante nell'ordine del 25%.

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

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

Nel 2017 TPER ha acquistato 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.

Relativamente alla tipologia di mezzi utilizzati, si contano 85 bus corti, 115 bus di lunghezza media (9-10 metri), 614 bus lunghi, 48 bus da 14-15 metri, 284 bus snodati.

#### Dettaglio mezzi per dimensione e servizio

	CORTO (7,5 MT)	LUNGO (12 MT)	MEDIO (9 MT)	NORMALE (10 MT)	SNODATO (18 MT)	SUPERLUNGO (15MT)	ULTRALUNGO (14 MT)	Totale
Interurbano	35	235	10	15	32	12	35	374
Suburbano		157			56			213
Urbano	51	231	44	47	194			567
Totale complessivo	86	623	54	62	282	12	35	1.154

Rispetto alle 'barriere architettoniche', 748 bus sono dotati di pedana per agevolare l'utilizzo del mezzo da parte di persone a ridotta mobilità.

		pedana elevatrice	Non dotato di pedana	Totale
Interurbano	pianale ribassato	96	49	145
	pianale standard	8	247	229
Suburbano	pianale ribassato	173	31	204
	pianale standard		9	9
Urbano	pianale ribassato	466	82	546
	pianale standard	5	16	19
<b>Totale</b>		<b>748</b>	<b>434</b>	<b>1.152</b>

## I mezzi – ferro

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

Nel mese di marzo 2017 sono stati immessi in servizio 3 nuovi ETR 350 (di nuova serie), e ulteriori 4 sono stati immessi in servizio nel mese di maggio 2017. Questi si aggiungono ai 19 ETR 350 già in servizio (di cui 7 di nuova serie). Ogni ETR ha circa 270 posti a sedere, ma può trasportare complessivamente circa 600 passeggeri. Tra gli elementi di miglioramento dei servizi nei nuovi 14 treni ETR di nuova serie si evidenzia la presenza di un ulteriore servizio igienico a bordo.

Tper dispone di 15 treni elettrici e 2 Diesel, e svolge il servizio con ulteriori 7 treni messi a disposizione dalla Regione Emilia Romagna. La vita media dei treni di proprietà di TPER è di 1,5 anni.

TOTALE Consuntivo 2017

Km di servizio totali	5,3 mln
Km di servizio (Diesel)	1,7 mln
Km di servizio (Elettrici)	3,6 mln

## Materiali

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

La percentuale dei materiali acquistati provenienti da riciclo non è significativa. In considerazione della tipologia di acquisti e loro destinazione e dell'attività di TPER, le tematiche inerenti il richiamo di prodotti o situazioni analoghe non assumono rilievo.

## Consumi di energia

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

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

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

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

Consumi energia elettrica (Kwh)	2014	2015	2016	2017
Trasporto (bus)	2.601.492	1.451.322	2.419.755	3.311.292
Trasporto (treni)	485.587	520.295	556.773	612.515
kwh termici - sedi e terminal	923.495	1.183.275	1.127.127	1.008.703
Sedi e altro	8.838.447	9.983.827	9.002.826	8.433.429
Mafer	1.085.158	1.085.158	1.085.158	1.085.158
Dinazzano Po	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>13.934.179</b>	<b>14.223.877</b>	<b>14.191.639</b>	<b>14.451.097</b>

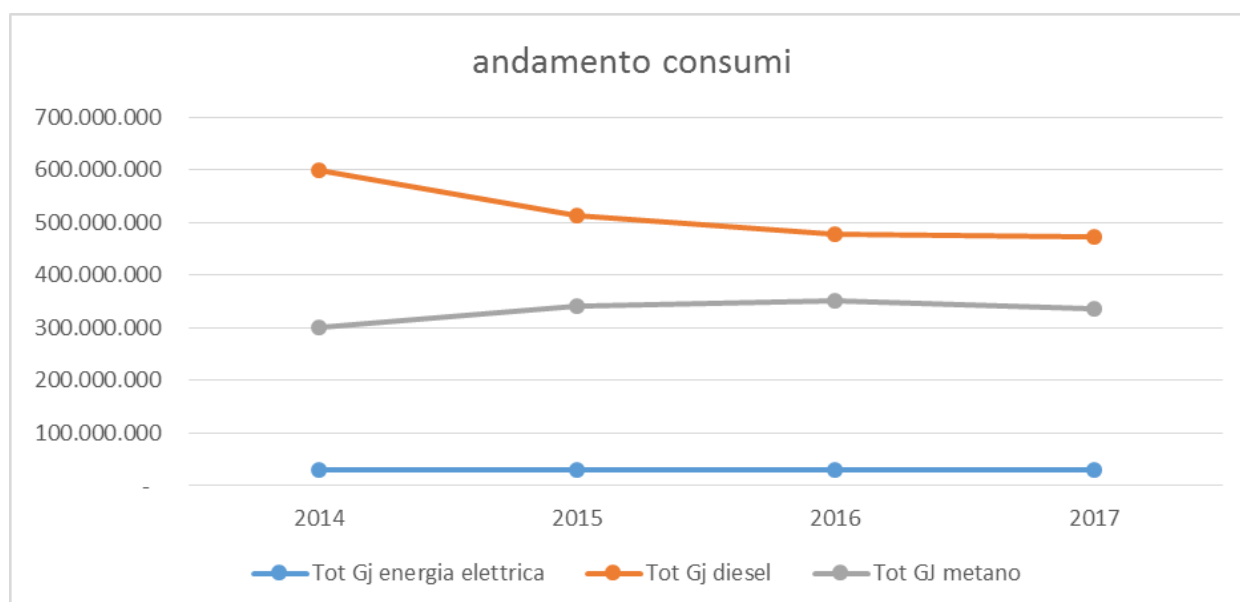
L'energia elettrica non è acquistata in regime di salvaguardia. Nel corso del 2017 Tper ha avviato un percorso per l'acquisto di energia elettrica "pulita", ovvero prodotta da fonti rinnovabili, partecipando al progetto IntercentER "Energia Elettrica 11". Il ricorso a tale lotto ha comportato un sovrapprezzo (limitato) per ogni Mw acquistato, comunque nei limiti del budget e in un'ottica di sforzo per la sostenibilità. A partire dal 1° gennaio 2018 filobus e impianti Tper funzionano pertanto al 100% con energia derivante da fonti rinnovabili.

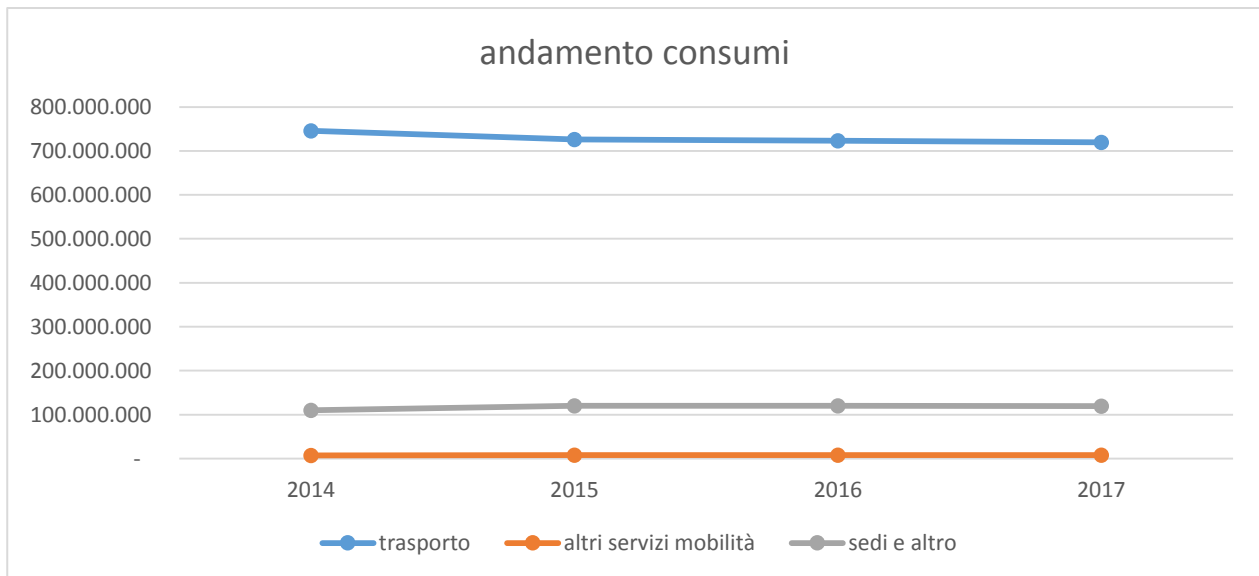
Consumi diesel (Tonnellate)	2014	2015	2016	2017
Trasporto (bus)	10.602	9.524	8.954	9.022
Trasporto (treni)	2.970	2.105	1.650	1.313
Altri servizi mobilità	50	60	60	56
Dinazzano Po	1.362	1.362	1.390	1.413
<b>Totale</b>	<b>14.984</b>	<b>13.050</b>	<b>12.054</b>	<b>11.803</b>



Consumi metano (mc)	2014	2015	2016	2017
trasporto	7.760.193	8.705.713	9.007.534	8.535.220
altri servizi mobilità	7.798	12.592	18.451	16.516
sedi e altro	923.784	1.140.326	1.172.090	1.155.819
	8.691.775	9.858.631	10.198.075	9.707.555

Totale complessivo energia consumata - (Dati in Gjoule)	2014	2015	2016	2017
trasporto	727.955.137	711.978.512	700.405.746	689.143.304
altri servizi mobilità	7.022.043	8.201.142	8.273.261	7.788.219
sedi e altro	110.392.249	120.506.580	120.572.136	119.653.112
<b>Totale</b>	<b>845.369.429</b>	<b>840.686.234</b>	<b>829.251.143</b>	<b>816.584.635</b>





### Indice intensità consumo di energia

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

		2014	2015	2016	2017
Indice complessivo	GJ/KM	17,55	17,39	17,33	17,22
Di cui solo TPL	GJ/KM	14,81	14,48	14,24	14,02

Il parametro di riferimento adottato è rappresentato dai Km complessivamente percorsi dai mezzi TPER.

	Rispetto al 2016	nel triennio
Minore energia utilizzata complessivamente	-2%	-3%
Di cui per il TPL	-2%	-5%

## Gestione dei rifiuti

Nel 2017 TPER ha prodotto complessivamente circa 1.462 tonnellate di rifiuti, di cui circa 927 classificati come non pericolosi.

Complessivamente nel 2017 circa il 65% dei rifiuti prodotti da TPER sono stati avviati ad attività di recupero (carta e cartoni, oli, batterie, materiali ferrosi e non ferrosi, veicoli in demolizione, ecc), circa l'1% è rimasta in giacenza presso il produttore mentre la quota restante è stata smaltita secondo le disposizioni regolatorie vigenti.

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

Rifiuti prodotti (Ton)	2017	2016
da Gestione complessiva	1.462	2.015
di cui avviati a recupero	961	1.370
di cui smaltiti	489	672
di cui pericolosi	927	1.376

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

## Risorse idriche

Il dato relativo ai consumi idrici si attesta a circa 49mila mc di acqua utilizzata nel 2017, dato in calo rispetto a quello del 2016 (52.710 mc). L'acqua utilizzata deriva dalla rete di distribuzione idrica locale.

mc

<b>Acqua consumata</b>	2014	2015	2016	2017
sedi e altro	58.325	66.584	52.710	49.156

I depositi di maggiori dimensioni sono dotati di impianti di trattamento delle acque prima dello scarico e di sistemi che consentano il riutilizzo di un volume significativo delle risorse idriche a valle del trattamento, nello specifico per il lavaggio dei veicoli.

TPER ha agito anche per garantire una maggiore sostenibilità degli scarichi idrici. Oggi, a seguito di vari interventi che sono stati attuati soprattutto presso il deposito, tutti gli scarichi idrici sono monitorati e godono di autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura in conformità alle norme vigenti.

## Biodiversità

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

Tenuto conto di quanto richiesto dagli specifici GRI-G4 Standard dedicati a tale area, le tematiche inerenti la biodiversità, così importanti per uno sviluppo effettivamente sostenibile a livello globale, non rivestono specifica e particolare rilevanza rispetto alle caratteristiche dell'attività del Gruppo TPER.

## Emissioni

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

I dati quantitativi presentati, determinati sulla base di stime, si riferiscono nello specifico alle quantità di carburante per autotrazione e all'energia elettrica utilizzata dai mezzi della flotta TPER (gomma e ferro). Non sono al momento compresi i dati delle emissioni derivanti dall'energia elettrica acquistata per le sedi, così come i dati delle emissioni indirette (Scope 3). Queste ultime si riferiscono alle emissioni derivanti dall'energia consumata da parte principalmente di fornitori, in particolare per l'esercizio di parte dei servizi di trasporto erogati da TPER. I dati in oggetto derivano da fonti non sotto il controllo di TPER e non è stato possibile, ai fini del presente documento, raccogliere tale informazione, disponibile al di fuori del perimetro TPER.

### Mezzi TPER - Emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2)

Il dato delle emissioni relative alle attività di Tper è di seguito riepilogato in Kg equivalenti.

CO2 Anidride carbonica		Nmhc Idrocarburi non metanici		nox Ossidi di azoto		pm Particolati	
2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
52.436.202	51.080.065	42.077	39.401	862.898	779.275	20.095	17.116

Fonti ISSPRA, ECOPASSENGER

Si evidenzia peraltro come un'azienda del trasporto pubblico svolga un'attività in grado di incidere in termini positivi sull'ambiente. TPER eroga infatti un servizio che propone modalità di spostamento a minore impatto, in termini di quantità di energia utilizzata, di Energy mix (considerando il graduale passaggio a fonti più pulite, come il metano e l'energia elettrica). Questo consente di contribuire a mitigare gli effetti complessivi in termini di riscaldamento globale, grazie a una minore emissione di CO2 e al minore impatto sulla qualità dell'aria in termini di emissioni di particolato, ossidi di azoto e idrocarburi incombusti.

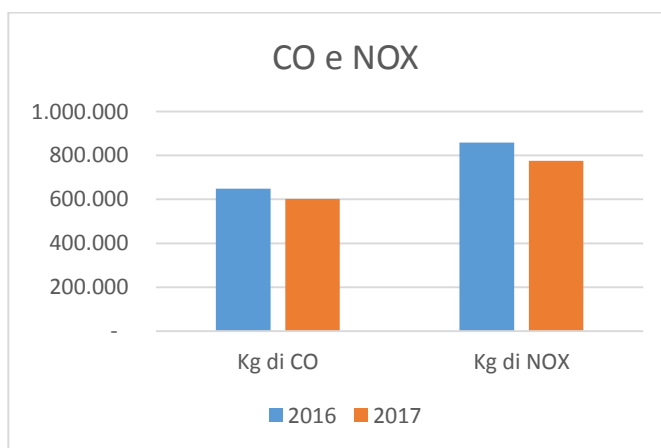
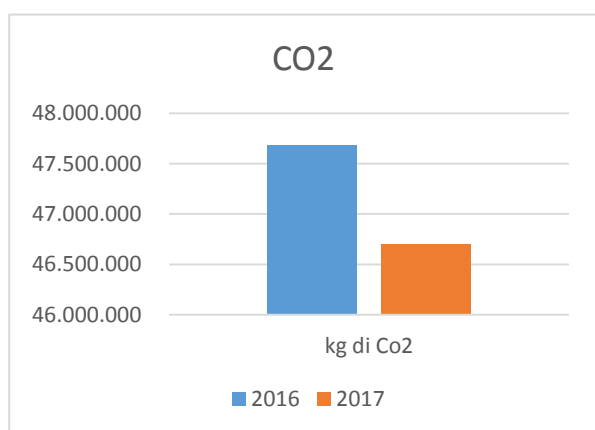
### Focus Autobus

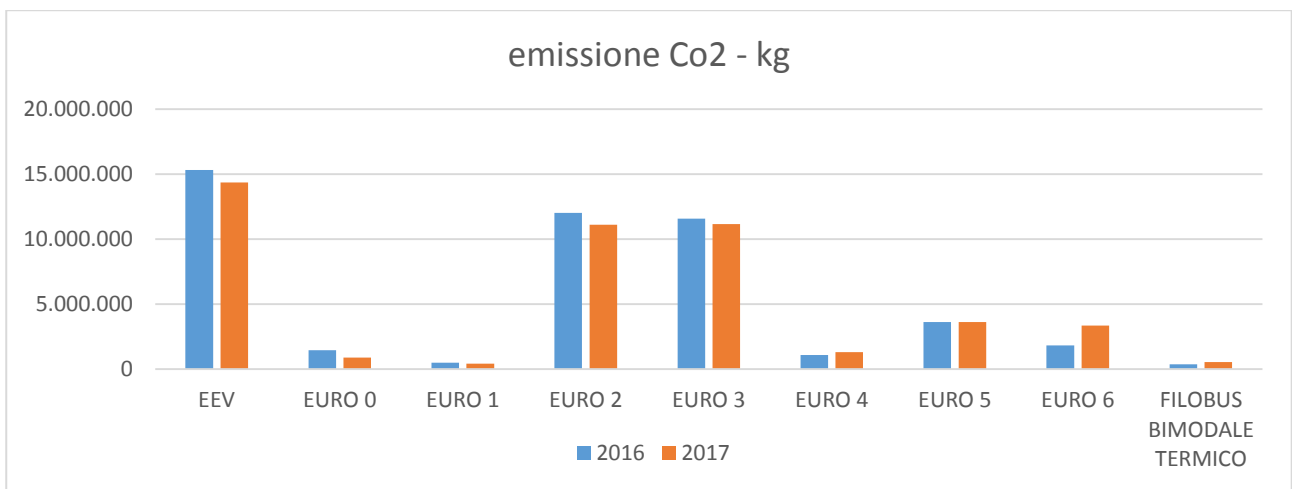
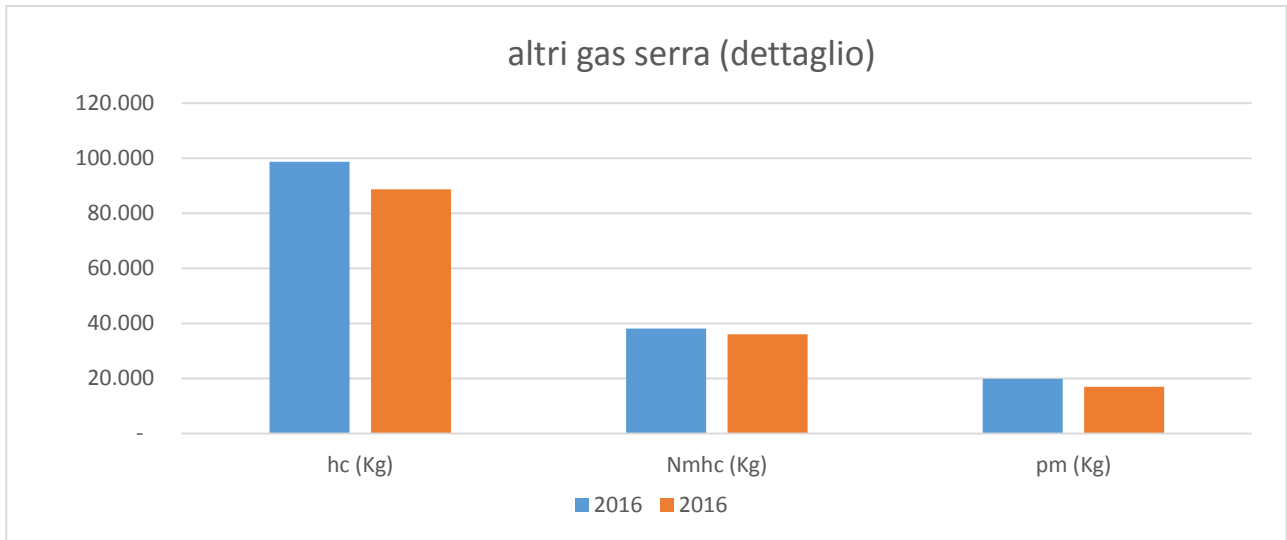
Quantità (Kg) / Sostanze	2016	2017
Co2 – Anidride carbonica	47.686.916	46.702.759
Co – Monossido di carbonio	648.025	601.351
hc - Idrocarburi	98.770	88.769
Nmhc – Idrocarburi non metanici	38.191	36.046
nox – Ossidi di azoto	858.058	775.076
pm - Particolati	19.914	16.963

CLASSE AMBIENTALE	Co2 Anidride carbonica (Kg)		co Monossido di carbonio (Kg)	
	2016	2017	2016	2017
EEV	15.313.661	14.353.446	232.736	215.418
EURO 0	1.455.897	892.827	49.446	30.322

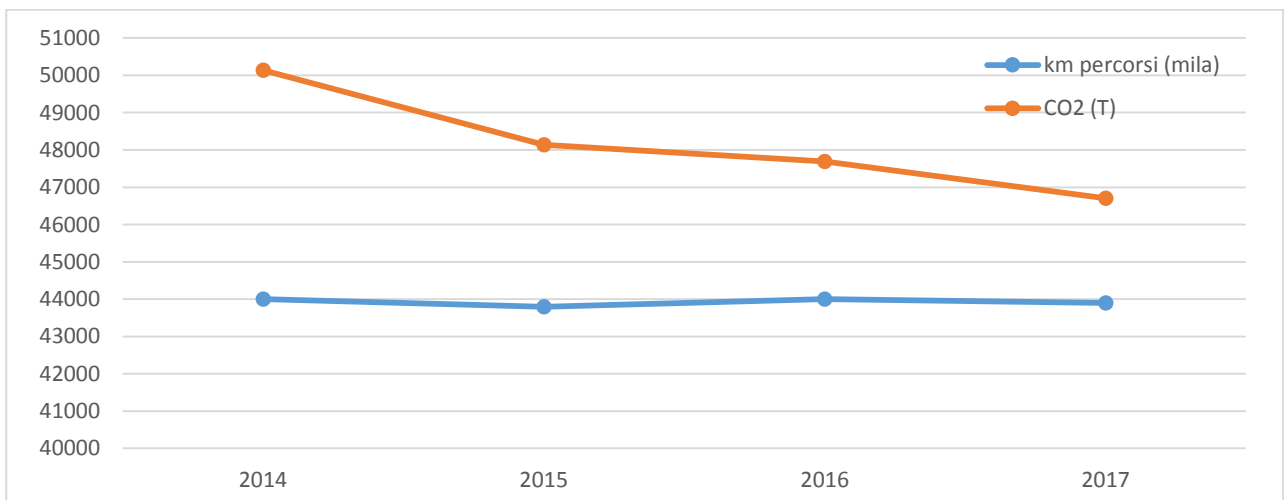
EURO 1	476.812	406.221	8.097	6.898
EURO 2	12.019.178	11.099.859	181.422	167.545
EURO 3	11.562.913	11.155.520	110.440	104.780
EURO 4	1.076.912	1.300.847	21.383	25.993
EURO 5	3.604.570	3.624.749	20.403	20.532
EURO 6	1.821.597	3.340.145	18.736	26.868
FILOBUS	355375,6	529144,05	5364,16	2995,155
<b>Totale complessivo</b>	<b>47.686.916</b>	<b>46.702.759</b>	<b>648.025</b>	<b>601.351</b>

CLASSE AMBIENTALE	hc (Kg) Idrocarburi		Nmhc (Kg) Idrocarburi non metanici		nox (Kg) Ossidi di azoto		pm (Kg) Particolati	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
EEV			31.031	28.722	155.157	143.612	1.552	1.436
EURO 0	12.087	7.412			87.903	53.907	3.956	2.426
EURO 1	1.979	1.686			14.394	12.263	648	552
EURO 2	49.891	46.075			317.488	293.204	11.339	10.472
EURO 3	26.418	25.674	3.776	3.304	224.343	215.686	1.575	1.456
EURO 4	52	5	2.917	3.572	18.959	22.766	161	195
EURO 5	6.257	6.290		3	27.204	27.359	272	273
EURO 6	611	1.366	468	444	3.223	5.481	76	133
FILOBUS	1.475	259			9.387	798	335	19
<b>Totale</b>	<b>98.770</b>	<b>88.769</b>	<b>38.191</b>	<b>36.046</b>	<b>858.058</b>	<b>775.076</b>	<b>19.914</b>	<b>16.963</b>





Per la sola CO2, si evidenzia come a sostanziale parità di km il parco mezzi sia evoluto verso un livello generale di maggiore efficienza in termini di emissioni ambientali, che calano di circa il 7% in soli 4 anni.



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 complessivo delle risorse energetiche, alla riduzione di Co2 prodotta e nel miglioramento della qualità dell'aria. La proposta



di mobilità di TPER vuole garantire una scelta ambientalmente più consapevole e si intende promuovere una comunicazione e promozione dei servizi orientate alla consapevolezza dei consumatori. Un contributo più significativo degli stili ed abitudini di mobilità utilizzate si ritiene debba puntare in primo luogo sulla qualità e comfort del servizio, in modo tale da rendere il servizio pubblico effettivamente sostituibile rispetto alla scelta del mezzo privato, ancora oggi preferita in Italia.

### Indice intensità emissioni

	2016	2017	Rispetto all'anno precedente
CO2/km prodotti	1,07	1,04	-3%
Di cui da TPL	0,99	0,97	-2%

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

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

Per contrastare i pericolosi cambiamenti climatici i leader dell'Unione europea hanno adottato nell'ottobre 2014 il Quadro 2030 per le politiche dell'energia e del clima che pone come obiettivo vincolante la riduzione di almeno il 40% rispetto ai livelli del 1990 delle emissioni di CO<sub>2</sub> entro il 2030. Questo obiettivo rientra anche nell'impegno sottoscritto dall'UE con l'Accordo di Parigi sui cambiamenti climatici.

Con riferimento al settore industriale il sistema di scambio di quote di emissione dell'UE punta a ridurre le emissioni di carbonio prodotte dall'industria entro il 2030 del 43% rispetto ai livelli del 2005.

Rispetto agli altri settori, il 60% delle emissioni totali dell'UE proviene da trasporti (oltre il 20%), agricoltura, edilizia e gestione dei rifiuti. Per questi ambiti l'obiettivo di riduzione è del 30% entro il 2030 rispetto ai livelli del 2005.

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

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

TPER, oltre a migliorare le sue performance negli anni in termini di riduzione del consumo di fonti fossili e riduzione delle emissioni, fornisce un'alternativa economica ed ecologica al trasporto con mezzi privati.

L'utilizzo dei mezzi pubblici TPER in alternativa all'automobile consente infatti di risparmiare

- 136.921 tonnellate di CO<sub>2</sub> nel bacino di Bologna
- 2.344 tonnellate di CO<sub>2</sub> nel bacino di Ferrara
- tonnellate di CO<sub>2</sub> per il trasporto ferroviario regionale gestito.

## La gestione responsabile della catena di fornitura

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Con specifico riferimento agli aspetti di carattere sociale ed ambientale, il Codice Etico di TPER prevede che nei contratti con i fornitori siano introdotte clausole contrattuali che, a seconda dei casi, possono prevedere:

- dichiarazioni del fornitore e/o appaltatore circa il possesso dei requisiti soggettivi e organizzativi, del *know how* e di risorse adeguate alle esigenze e all'immagine di TPER, nonché relativi all'esistenza e effettiva attuazione di adeguati sistemi di qualità aziendale e al rispetto degli obblighi in materia giuslavoristica e di riservatezza;
- la possibilità di effettuare ispezioni presso le unità produttive o le sedi operative dell'impresa fornitrice e/o appaltatrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti.

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

## I Clienti

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, ed è pertanto necessario garantire che anche attraverso il corretto dialogo fra regolatori e gestori si riesca a garantire non solo la massima qualità, ma anche il giusto prezzo.

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

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

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

## La qualità dei servizi

Un servizio di qualità per il trasporto pubblico locale è composto da diversi aspetti, cui TPER presta costante attenzione e su cui investe per operare nel rispetto degli standard qualitativi presentati nella Carta dei Servizi compatibilmente con l'obiettivo di sostenibilità economica. È necessario occuparsi non solo di garantire il rispetto della qualità prevista negli standard di servizio, come concordati con l'agenzia della mobilità, ma 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.

## Carte dei Servizi

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

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

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

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

## Qualità dei mezzi, comfort, pulizia

Nel 2017 l'età media del parco mezzi è pari a 13,1anni, in calo rispetto all'anno precedente. Gli investimenti in corso e quelli programmati contribuiranno a migliorare ulteriormente tale indicatore, mentre la manutenzione continuamente svolta sui mezzi consente di mantenere il materiale in uno stato di buona qualità e funzionalità.

Anche il trasporto pubblico ferroviario gestito da TPER evidenzia una rilevante età dei mezzi. Gli investimenti effettuati, anche nel 2017, con l'acquisto di nuovi treni hanno consentito un significativo miglioramento qualitativo del materiale rotabile a disposizione.

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

## Regolarità e puntualità

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

## Accessibilità

L'accessibilità testimonia la capacità dell'azienda di avere cura per gli utenti che hanno necessità peculiari. Il 70% dei mezzi TPER (incluso il trasporto ferroviario) dispone di soluzioni per favorire l'accesso a passeggeri con difficoltà nella deambulazione o a chi accompagna bambini. In particolare dispongono del pianale ribassato il 69% degli autobus .

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

Nel corso del 2017 sono stati svolti incontri con il Comitato Utenti e con le associazioni che rappresentano i cittadini diversamente abili per individuare insieme le migliori soluzioni per favorire l'utilizzo del trasporto pubblico. Sulla base di un protocollo sottoscritto con l'Unione Italiana Ciechi, ad esempio, TPER in questi anni ha dotato le fermate di etichette braille che favoriscono l'accesso gratuito al sistema Hellobus e 750 mezzi dell'annuncio interno di prossima fermata e dell'annuncio esterno di linea e destinazione.

## Supporto per i viaggiatori a ridotta mobilità

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

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

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

## Comunicazione, informazione, ascolto

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.

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

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



## Sicurezza

La sicurezza degli utenti del trasporto pubblico è garantita da un notevole investimento in dotazioni tecnologiche. In particolare il sistema di telecontrollo è esteso all'intera flotta aziendale, consentendo il monitoraggio dei mezzi in servizio e la comunicazione fra Centrale Operativa ed autisti tramite il sistema radio di bordo. La disponibilità di questo sistema consente di avere una migliore gestione del servizio in caso di eventi perturbanti, garantendo una visione di insieme e la possibilità della centrale operativa di comunicare a singoli bus o a gruppi di mezzi istruzioni per la regolarizzazione del servizio. Il sistema consente inoltre la raccolta di dati preziosi per la pianificazione.

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

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

Per fornire adeguati strumenti al personale eventualmente coinvolto in problemi riguardanti la sicurezza nel 2017 sono stati realizzati corsi di formazione sul tema sicurezza per 3.227 ore .

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

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

## Il Comitato Consultivo degli Utenti

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

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

Il Comitato è formato da:

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

## Customer satisfaction

### Gomma

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

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

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

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

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

Per il servizio urbano di Bologna la media delle valutazioni è pari a 6,72, mentre il voto complessivo al servizio offerto è pari a 7. Per il servizio extraurbano del bacino di Bologna la media degli item rilevati è di 6,76, con una valutazione media espressa sul servizio pari a 6,96. Per il servizio urbano di Imola la media complessiva è di 7,16 mentre la valutazione generale sul servizio porta a 7,42.

Per il servizio urbano di Ferrara, eccettuando il dato relativo al prezzo, le valutazioni medie variano da 6,57 ("funzionamento mezzi") a 7,32 ("rispetto delle corse e delle fermate"), con una media pari a 6,92; ancora più elevata è la valutazione complessiva espressa dagli intervistati, quando si chiede di dare un voto complessivo al servizio offerto da TPER: 7,04. Per il servizio extraurbano del bacino di Ferrara, le valutazioni vanno dal 6,30 ("prezzo dei biglietti") al 7,17 ("condotta di guida degli autisti"); la media è di 6,77, mentre la valutazione media espressa sul servizio è pari a 6,92.

	BOLOGNA				IMOLA		ferrara			
	urbano		sub/extra urbano		urbano		urbano		extraurbano	
Aspetto del servizio	anno 2017	anno 2016	anno 2017	anno 2016	anno 2017	anno 2016	anno 2017	anno 2016	anno 2017	anno 2016
<b>MEDIA dei voti rilevati</b>	<b>6,72</b>	<b>7,05</b>	<b>6,76</b>	<b>7,25</b>	<b>7,16</b>	<b>7,54</b>	<b>6,92</b>	<b>6,89</b>	<b>6,77</b>	<b>6,60</b>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>7,00</b>	<b>7,16</b>	<b>6,96</b>	<b>7,19</b>	<b>7,42</b>	<b>7,68</b>	<b>7,09</b>	<b>7,04</b>	<b>6,92</b>	<b>7,00</b>

## Ferro

Nel corso del 2017 è stato eseguito per conto di TPER S.p.A. un sondaggio sul servizio ferroviario regionale dell'Emilia-Romagna, con l'obiettivo di misurarne il grado di soddisfazione da parte degli utenti. La rilevazione è stata svolta a bordo mezzo, tramite la distribuzione di questionari cartacei, nei giorni feriali dal 28 al 30 novembre 2017, nelle prime corse del mattino e del pomeriggio, quando è massima l'affluenza dell'utenza sistematica. Per definire opportunamente i target di utenza e gli specifici bisogni si è tenuto conto di:

- informazioni socio-anagrafiche del passeggero;
- stazioni di partenza e di arrivo;
- modalità di afflusso e deflusso;
- frequenza di utilizzo;
- utilizzo e modalità di acquisto dei titoli di viaggio;
- modalità di acquisizione delle informazioni.

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

- customer satisfaction e valutazione complessiva;
- vantaggi e svantaggi del viaggio in treno;
- campagna di validazione;
- comportamenti scorretti.

Nel complesso sono stati raccolti 1.400 questionari completi o parzialmente compilati<sup>1</sup>, da un minimo di 36 (tratta Ferrara-Codigoro) ad un massimo di 315 (tratta Bologna-Portomaggiore).

La quota di utenza fidelizzata si attesta oltre il 42% (passeggeri per i quali il treno costituisce il mezzo di spostamento preferito e come tale insostituibile). Per il 28% la scelta rappresenta un obbligo di cui farebbe anche a meno. Considerando il 27% di indifferenti (è un mezzo come un altro) il campo di potenziale conquista appare assai ampio. Elevate fidelizzazioni si rilevano sulle linee bolognesi (in primis Vignola) e a livelli medi sulla Ferrara-Codigoro e Modena-Sassuolo. I più alti livelli di costrizione si registrano sulle linee reggiane (tratte su Ciano e Sassuolo).

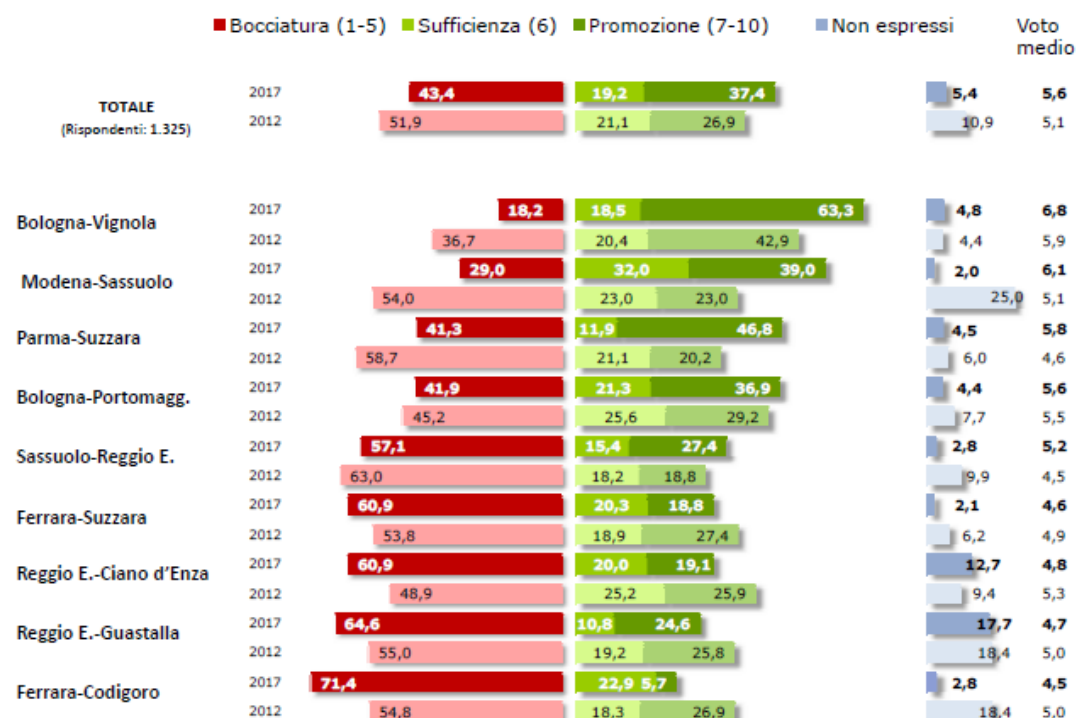
Vantaggi - Tranquillità, basso stress, relax rappresentano il primo vantaggio del treno (42%) a cui sia accompagna il senso di comodità legata sia all'utilizzo del tempo di viaggio per lavorare o studiare (31%) che alla comodità del viaggio in sé (27%). Quale altro vantaggio competitivo, la velocità dello spostamento (18%).

Svantaggi - Gli svantaggi si indirizzano prevalentemente sull'annoso problema dei ritardi (57% di indicazioni), ma con livelli che raggiungono il 70% per alcune linee. Tutto sommato limitati a livelli inferiori gli altri svantaggi, tra cui l'impiego di un tempo maggiore per compiere lo spostamento (24%) e la mancanza di autonomia o libertà di movimento (12,7%).

Positiva la valutazione complessiva del trasporto ferroviario regionale: oltre il 56% degli utenti attribuisce al servizio un voto di sufficienza (6) o piena promozione (7-10). Si inverte la tendenza rispetto al 2012, dove il 52% degli utenti attribuiva un voto negativo (da 1 a 5). Crescono le promozioni +39% e si riducono le bocciature -16%.

Il risultato del 2017 viene rafforzato dal dimezzamento della quota di coloro che non esprimono un giudizio, scesi dall'11% del 2012 al 5,4%. Il voto medio attribuito al trasporto ferroviario regionale nel 2017 è pari a 5,6, in crescita rispetto al 5,1 del 2012.

## SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE – Soddisfazione complessiva del Servizio (%)



### Meccanismi di reclamo

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

		2016	2017
<b>Totale segnalazioni</b>		<b>3.167</b>	<b>3.658</b>
di cui	TOTALE RECLAMI AUTOMOBILISTICO	2.701	3.022
	TOTALE RECLAMI FERROVIARIO	466	636

In Particolare relativi a

		2016	2017
SERVIZIO	FREQUENZA O ORARIO NON RISPETTATO	612	705
	CORSA NON EFFETTUATA	336	371
PERSONALE	PERS. SCORTESE	236	259
	GUIDA SCORRETTA	193	209
	FERMATA NON EFFETTUATA	241	301
LOTTA ALL'EVASIONE		6	11
VALIDAZIONE OBBLIGATORIA		-	-

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

Le segnalazioni degli utenti in relazione al trasporto su gomma sono stati 3.658 nel 2017, di cui 3.022 nel settore automobilistico e 636 nel settore ferroviario. Le segnalazioni riguardano principalmente il servizio (frequenza delle corse e rispetto degli orari), ma in alcuni casi viene segnalata anche la condotta del personale, in termini di cortesia, correttezza nella guida, effettuazione delle fermate.

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

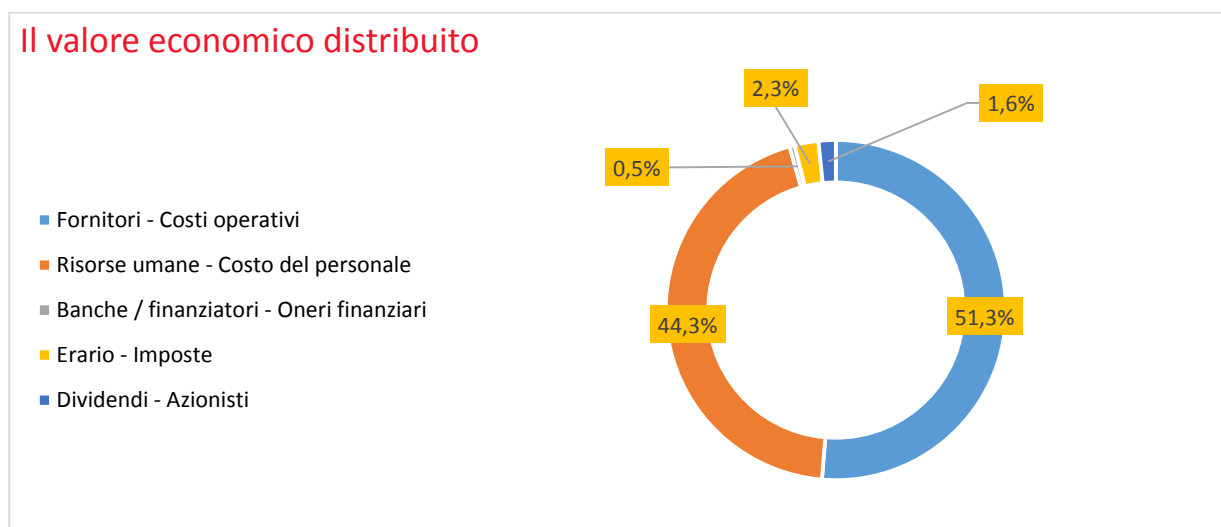
# Performances economiche

## Valore economico distribuito

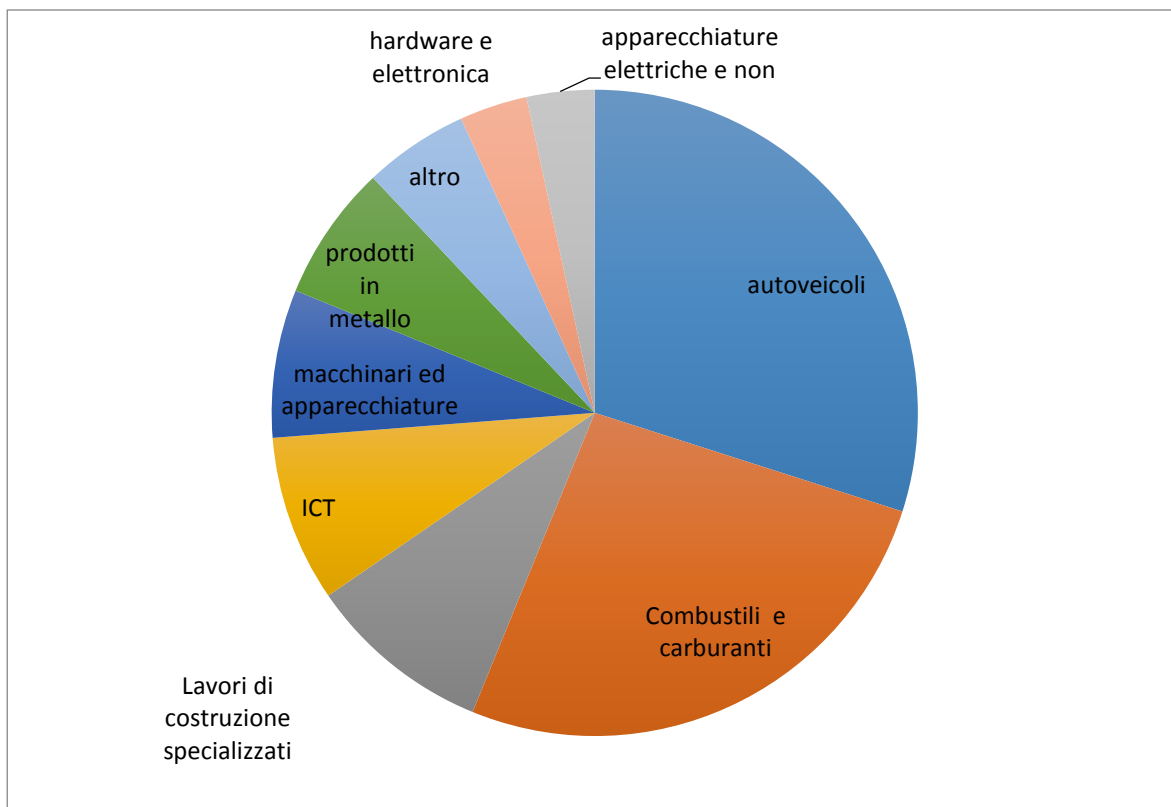
	2017	2016
<b>Valore economico generato</b>	<b>304.996</b>	<b>307.232</b>
Fornitori - Costi operativi	(147.112)	(149.005)
Risorse umane - Costo del personale	(126.939)	(126.656)
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari -	(1.412)	(424)
Erario - Imposte -	(6.488)	(8.178)
	<b>(281.951)</b>	<b>(284.263)</b>
Dividendi distribuiti - Azionisti	(4.712)	(53)
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>(286.663)</b>	<b>(284.316)</b>
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>18.333</b>	<b>22.916</b>

Rispetto al valore economico complessivamente generato il valore distribuito è pari a circa il 94%, mentre la restante quota del 6% si riferisce agli ammortamenti per la ricostruzione del patrimonio, agli accantonamenti, alle partite straordinarie e agli utili non distribuiti.

Rispetto al valore distribuito, il 44,3% è destinato da TPER alle risorse umane (personale). Tale circostanza è correlata alla natura dell'attività gestita, che si può definire "labor intensive". La maggior parte dei dipendenti risiedono nel territorio dove TPER opera. La distribuzione di valore ai dipendenti contribuisce pertanto anche indirettamente alla creazione di valore per la comunità locale, in quanto tale ricchezza viene poi redistribuita sotto forma di ulteriori consumi e acquisti sempre nel territorio di riferimento. Ai fornitori è allocata una quota del 51,3% del valore distribuito, mentre quote minori sono rispettivamente destinate alla fiscalità attraverso il pagamento delle imposte sul reddito d'azienda (2,3%), agli azionisti per il re-investimento delle risorse sul territorio (1,6%) e ai finanziatori per la remunerazione del credito (0,5%).



Con riferimento alla tipologia di acquisti per materie prime, questi si riferiscono principalmente agli autoveicoli e relativi ricambi, seguiti da combustibili e carburanti.



## Contributi pubblici

TPER non è destinataria di contributi pubblici per lo svolgimento del servizio.

Nel corso dell'esercizio 2017 TPER ha ricevuto dalla Regione Emilia Romagna corrispettivi per 14,8 milioni di euro per gli oneri derivanti dalle previsioni contrattuali. Nello stesso anno a TPER sono stati erogati contributi c/impianti a fronte degli investimenti effettuati per 14,4 milioni di Euro.

## L'emissione di titoli obbligazionari quotati sul mercato regolamentato

Già nel corso del 2016 gli amministratori hanno deliberato di rivolgersi ai mercati finanziari regolamentati per reperire risorse a supporto del piano degli investimenti. A seguito di tale decisione, nel 2017 è stato avviato il processo formale per la emissione di titoli obbligazionari a medio termine su mercati regolamentati, che si è concluso il 15 settembre 2017, data in cui TPER ha perfezionato l'emissione di un prestito obbligazionario unsecured per un ammontare di 95 milioni di Euro, quotato alla Borsa di Dublino (Irish Stock Exchange), prima piazza mondiale per il mercato regolamentato di bond governativi e corporate.

Le obbligazioni non convertibili, con scadenza 7 anni e rimborso "amortizing" a partire dal quinto anno, presentano una cedola a tasso fisso annuo dell'1,85%, e sono state interamente collocate presso investitori istituzionali. Beneficiando di un contesto di mercato caratterizzato da livelli di tassi particolarmente contenuti, TPER ha pertanto colto un'importante occasione per diversificare le proprie fonti di finanziamento. Ciò consentirà di dare ulteriore impulso all'importante piano di investimenti programmato in relazione ai servizi e progetti di intervento per il trasporto su gomma nei territori di Bologna e Ferrara e a quello ferroviario in ambito regionale.

Con questa operazione, che ha registrato un importante riscontro fra gli operatori, TPER ha esordito sul mercato internazionale dei capitali, confermando la capacità dell'azienda e del Gruppo di società controllate di attrarre l'interesse di nuove categorie di investitori per sostenere i propri piani di sviluppo.



## Analisi dell'impatto economico sul territorio

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Il valore esteso di TPER (diretto, indiretto, indotto)

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

Gli indicatori considerati per valutare l’impatto di TPER sono:

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

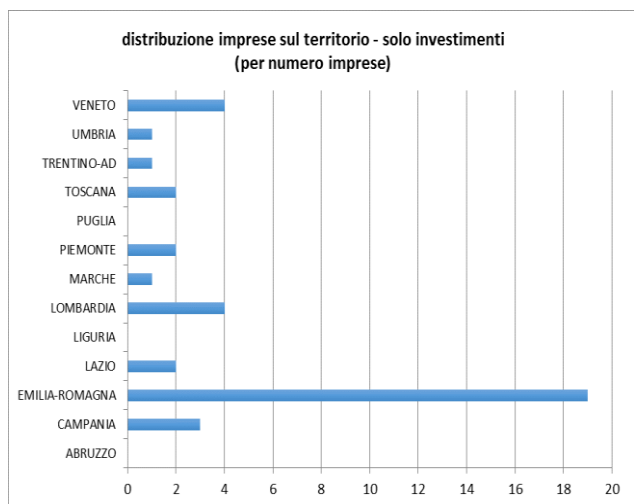
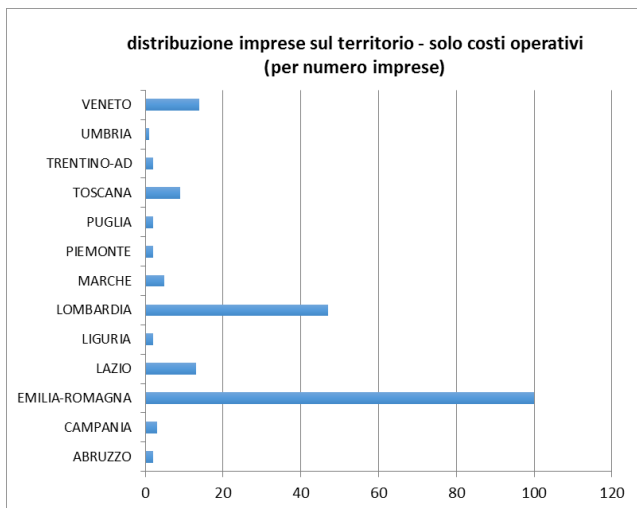
Si tratta quindi di determinare gli impatti economici diretti dovuti all’attività dell’azienda, quelli indiretti generati dalla prima di fornitori, infine il valore indotto, che, combinandosi, possono contribuire alla stima del valore esteso a favore dei vari attori sociali ed economici.

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

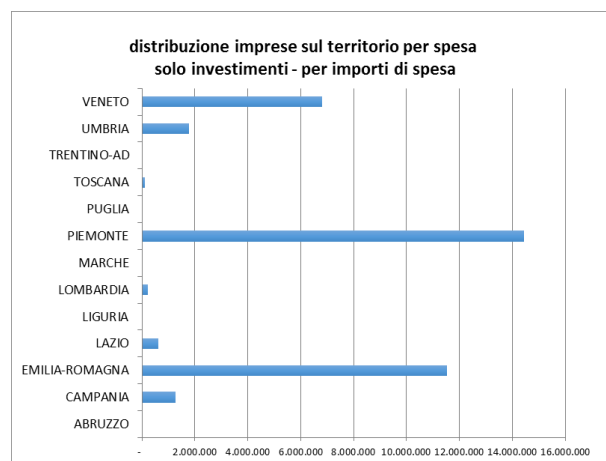
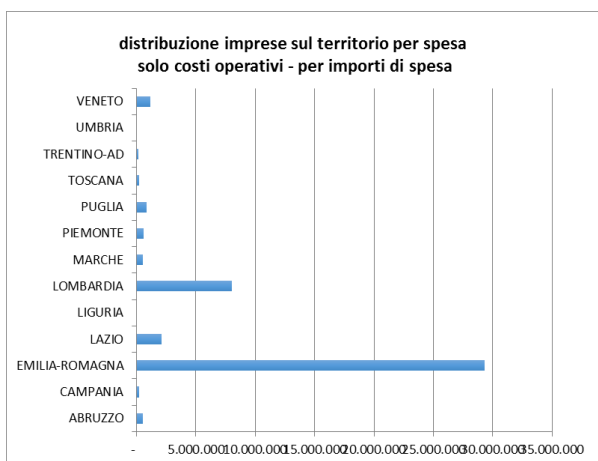
Con riferimento all’impatto, diretto l’analisi è volta a determinare gli impatti economici dovuti all’attività dell’azienda ed è stata compiuta tenendo conto dei dati di bilancio consolidato, prendendo in considerazione sia la gestione operativa, ovvero i dati di conto economico, sia gli investimenti.

Per impatto indiretto si intende quello generato dai soggetti appartenenti alla catena di valore di TPER, nello specifico considerando la prima linea di fornitura di TPER. Per la valutazione degli impatti indiretti sono state analizzate le informazioni contenute nei bilanci sociali dei fornitori raccolti nel data base AIDA - Bureau Van Dick. Per i fornitori residui sono state invece svolte delle proiezioni a partire dai dati misurati per i fornitori su cui si concentra la maggiore percentuale di costo. I fornitori sono stati distinti per categoria merceologica e servizi svolti, in modo da dare una maggiore rappresentatività della tipologia di acquisti TPER. L’indagine è stata compiuta su un campione rappresentativo di aziende, ovvero un numero di fornitori pari a circa il 40% della spesa TPER per costi operativi. Complessivamente sono stati analizzati i bilanci di circa 250 aziende.

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



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



Alla luce dell'impatto diretto e indiretto è stato stimato il valore indotto, ovvero l'incremento di produzione connesso all'incremento di reddito di cui sono beneficiari coloro che hanno contribuito all'impatto diretto ed indiretto. L'obiettivo finale dell'analisi è stato quello di valutare, a livello diretto, indiretto e indotto, gli elementi Valore Aggiunto, Occupazione, Fiscalità. Una parte di questo reddito è verosimilmente speso per l'acquisto di altri beni e servizi, e quindi si traduce in consumi / nuova produzione. Per calcolare l'indotto, è stata fatta una stima prudenziale pari al 5% del valore complessivo diretto e indiretto.

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

### Impatto diretto

Valore aggiunto VA (euro)	Oneri fiscali (euro)	Numero dipendenti (num)
161.376.000	6.423.000	2.689

### Impatto indiretto

	incidenza VA (euro)	Oneri fiscali (euro)	num dipendenti (num)
Da gestione ordinaria	45.845.260	1.583.396	1.040
Da gestione investimenti	29.778.456	446.767	930
<b>Totale</b>	<b>75.623.716</b>	<b>2.030.164</b>	<b>1.971</b>

### Impatto indotto

incidenza VA (euro)	Oneri fiscali (euro)	num dipendenti (num)
3.781.186	101.508	99

### Valore esteso TPER

Impatto	incidenza VA (euro)	Oneri fiscali (euro)	num dipendenti (num)
Diretto	161.376.000	6.423.000	2.689
Indiretto ordinario	45.845.260	1.583.396	1.040
Indiretto investimenti	29.778.456	446.767	930
Indotto	3.781.186	101.508	99
<b>Totale valore esteso</b>	<b>240.780.902</b>	<b>8.554.672</b>	<b>4.758</b>

## L'impegno di TPER nel territorio

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

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

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

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

Nei comuni di Bologna, Casalecchio e San Lazzaro di Savena l'uso del bus è gratuito per i giovanissimi studenti delle scuole elementari (bambini sotto i 10 anni). In particolare a Bologna, grazie a un contributo del Comune, viaggiano gratuitamente anche gli studenti delle scuole medie inferiori. Inoltre, in caso di utilizzo continuativo del mezzo, sono previste diverse soluzioni che riducono ulteriormente il costo della singola corsa (biglietto giornaliero, city pass, eco pass, abbonamenti mensili e annuali).

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

I contratti di servizio oggi applicati prevedono periodici adeguamenti tariffari. Sia a Bologna sia a Ferrara nel 2013 è stata definita una tariffa di corsa singola urbana per il triennio successivo pari a 1,30 euro, lasciando invariati gli abbonamenti mensili e annuali, per aumentarne le vendite e fidelizzare i passeggeri. Nessun ulteriore aumento è stato effettuato nel 2017.

A Bologna e a Ferrara esiste, inoltre, la piena integrazione tariffaria per i servizi gestiti da TPER su gomma e su rete Fer, così come nei bacini Seta di Modena e Reggio Emilia con biglietto SETA. Infatti il sistema di tariffazione regionale integrata "Mi Muovo" consente l'utilizzo di un unico titolo di viaggio sui servizi TPB su gomma e sulle linee ferroviarie su rete di proprietà regionale. Il progetto prevede l'utilizzo di titoli di viaggio magnetici e a microchip in tutto il territorio regionale e la suddivisione del territorio in zone ai fini del controllo della tariffa, che si determina in base al numero di zone attraversate durante il viaggio. È in divenire il percorso concordato con le istituzioni per l'integrazione tariffaria.

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

## Comunità locali

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

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

## L'impatto sul territorio

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

Ogni anno, in media, vengono trasportati circa 5,3 miliardi di passeggeri, vale a dire oltre 14 milioni di persone che si spostano giornalmente. Si tratta dunque di un'industria di rilievo, che genera ricavi complessivi che ammontano a 10,6 miliardi di euro; peraltro la spesa pubblica corrente per il TPL, pari a circa 7,2 miliardi di euro, è la seconda voce di spesa per le Regioni, dopo la sanità.

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

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

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

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

## Abbonati

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

## Sicurezza per gli over 65

Insieme al Comune di Bologna TPER promuove un contributo per gli ultrasessantacinquenni residenti nel territorio comunale di Bologna, con cui sono indennizzati beni in denaro, valori, oggetti personali, vestiario, gioielli oggetto di scippo, rapina, estorsione, furto con destrezza, furto conseguente ad infortunio o malore del passeggero.

Il contributo prevede la copertura massima di 100 euro per sinistro, elevato a 500 nel giorno di ritiro della pensione.

Il coinvolgimento dei cittadini over 65 si attua attraverso informazioni presso i Servizi Sociali territoriali, con il supporto dell'associazione San Bernardo e delle organizzazioni sindacali dei pensionati, impegnati nella raccolta e nell'invio delle pratiche e nella promozione e diffusione dell'iniziativa tra i propri associati.

## “Porte aperte” ai cittadini

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

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

## Il supporto alla vita associativa e culturale delle città

L'interesse di TPER nei confronti della comunità e dell'organizzazione di attività culturali è dimostrato attraverso partnership verso le istituzioni culturali del territorio. In particolare i possessori di abbonamenti annuali godono di vantaggi e riduzioni sull'ingresso per tutte le esposizioni permanenti e temporanee dell'istituzione Bologna Musei, i teatri Duse ed Europa Auditorium e le proiezioni della Fondazione 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 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 sostiene inoltre una squadra nel campionato di calcio a 5 organizzato dalla Federazione italiana sport paralimpici per ipovedenti e ciechi.

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

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

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

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

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

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

## Formazione ed educazione

### La cultura della mobilità

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

### Piccoli studenti

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

### In media stat bus

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

Nel 2017 hanno partecipato la nuotatrice olimpica Martina Grimaldi, recentemente entrata nella Hall of Fame del nuoto di fondo, la campionessa mondiale di pattinaggio artistico Rebecca Tarlazzi e i giocatori delle squadre di serie A femminile e B maschile del Rugby Bologna 1928; l'edizione 2018 ha visto la partecipazione anche della titolata compagine del baseball cittadino, la Fortitudo Baseball 1953, e del vice campione mondiale e campione europeo di nuoto Marco Orsi.

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



## Giovani studenti: l'autobus da comunità a community

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

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

## La crescita sociale

### Il rispetto delle regole da parte di TPER

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

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

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

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

### Il rispetto delle regole per i viaggiatori

TPER ha individuato nel recupero dell'evasione un'attività fondamentale per rafforzare la sostenibilità economica dell'azienda e promuovere la cultura del trasporto pubblico come bene comune da utilizzare nel rispetto delle regole e con senso civico. Per contrastare l'evasione TPER ha proseguito anche nel 2016 il progetto "Io vado e non evado". Obiettivo è di contribuire alla nascita di un rapporto positivo e leale tra azienda e utenti, in grado di rafforzare la capacità di ascolto da un lato e sensibilizzare al rispetto delle regole dall'altro. Il progetto coinvolge a più riprese tutto il personale aziendale che su base volontaria possono affiancare i colleghi verificatori, in modo da comprendere direttamente il contesto operativo e le potenziali criticità e rafforzare il senso di appartenenza all'azienda.

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

- regolarità del titolo (2012);
- rispetto degli altri passeggeri e ruolo del verificatore (2013);
- percorso di salita e discesa e validazione obbligatoria (2014);

- ampliamento progetto al settore ferroviario e coinvolgimento autisti (2015);
- introduzione dei tornelli (2016).

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

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

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

## Io vado e non evado

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

Questa esperienza attuata da TPER, oltre ad aver prodotto risultati concreti sulla campagna antievasione, può considerarsi a tutti gli effetti una attività di team building. Il personale coinvolto, prescindendo dai normali ruoli e canoni aziendali, è stato stimolato alla collaborazione in una attività totalmente differente dalle abituali, fra persone di diversa provenienza aziendale che hanno "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.

Nel 2017 il numero di controlli è aumentato del 32%, ma il numero di verbali è cresciuto in misura meno che proporzionale del 12%, a dimostrazione che la validazione del corretto titolo di viaggio è diventata un'abitudine consolidata per gli utenti.

## Marketing communication

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

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

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

Dal 2016 TPER ha stabilito di dotare di una doppia denominazione alcune fermate, per richiamare il Museo, il Teatro o il centro di interesse culturale o istituzionale presente nelle vicinanze. Tra le fermate che hanno una

doppia denominazione si cita Opificio Golinelli, Mast, Teatri di Vita, Mambo, Genus Bononie, AVIS, Piazza dei Colori.

## Altre iniziative

### Iniziative Culturali

"Al posto giusto": iniziativa promossa da MIBACT, Comune di Bologna e TPER in memoria di Rosa Parks, con la compagnia teatrale Cantieri Meticci che recita alcuni brani a bordo di 4 linee TPER;

"Street Art": in occasione di una mostra organizzata da Genus Bononie sui graffiti, TPER ha dato la disponibilità di "graffitare" alcuni mezzi che nel giro di pochi mesi sarebbero stati avviati alla rottamazione;

Card Musei: collaborazione con il Comune di Bologna per la promozione della nuova Card

"Contro il bullismo, per l'uguaglianza e l'integrazione": Collaborazione con Associazione Nuovamente e consegna Gadget TPER come premio per i laboratori didattici realizzati con gli studenti delle scuole di Bologna

"FERMATA OBBLIGATORIA" in occasione di ARTE FIERA e COSMOPROF, collaborazione con Serendippo e Comune di Bologna per mostre temporanee con allestimenti presso CABINA LAME e CABINA FIERA COSTITUZIONE e applicazioni di vetrofanie.

Convegno sul tema del Cyberbullismo presso sala congressi TPER, rivolto a scuole elementari e medie

Mostra BOLOGNA EXPERIENCE presso Palazzo Belloni

### Eventi e manifestazioni

Partecipazione a MIPIM - the world's leading property market, evento che coinvolge i principali attori internazionali e locali per la valorizzazione del patrimonio, anche attraverso il settore del trasporto

Partecipazione alla Settimana Europea della Mobilità 2017

Partecipazione a FaRete 2017, Meeting Point di imprese per sviluppare collaborazioni ed eccellenze

Miniolimpiadi a Villa Pallavicini. Grande evento di richiamo più di 4000 famiglie coinvolte molte scuole del territorio. Tper presente con il filobus Emilio e una fermata d'autobus allestita per l'occasione con un manto di erba sintetica logata Tper, ombrellone tavolino e sdraiette.

Strabologna, biglietto gratuito per sportivi che si presentano a bordo con il pettorale della manifestazione gratuita per la prima volta anche per i loro amici a 4 zampe con la "bandana" Strabologna

Datti una mossa – AUSL ,Evento in Piazza VIII Agosto presenza nostro autobus- tema sicurezza sul lavoro – presentazione alle scolaresche di tutta la Regione e ai cittadini in anteprima il sistema brevettato da Tper insieme ai Vigili del Fuoco per facilitare lo spegnimento dei veicoli in caso di incendio motore

G7 sull'AMBIENTE - grande evento con la Città Metropolitana e la Regione Emilia Romagna presso la Rocchetta Mattei alla presenza di personalità e istituzioni

Rassegna BOLOGNA ESTATE sostegno in termini di visibilità, supporto logistico al Comune di Bologna per il Programma eventi e spettacoli estivi ( esempio Burattini a Palazzo d'Accursio

Partecipazione all'evento "Per non dimenticare - 2 Agosto 1980"

Partecipazione al Festival Francese 2016.

Partecipazione all'evento di sensibilizzazione Race for the Cure 2016 di Komen, associazione che si occupa della lotta contro i tumori al seno.

Partecipazione all'evento Dieci Colli, con il Circolo Autoferrotranvieri

## Altri eventi e manifestazioni

Inaugurazione della Mostra "IMPREVEDIBILE" presso Opificio Golinelli

Progetto sull'accessibilità RESPECT TPER in Piazza Maggiore insieme al Comitato Paralimpico al Comune alla regione al Mondo dello Sport e alla Curia per promuovere il rispetto e l'accessibilità per tutti.

AIL Un punto in più con Velasco presso il MAST

Giornata Europea dei Risvegli Gli Amici di Luca De Nigris

EV SHOW presso l'AUTODROMO DI IMOLA con i nostri veicoli promozione del trasporto pubblico rivolto agli studenti delle scuole imolesi e Convegno "Elettrico una sfida storica per costruire cambiamento e innovazione per il futuro

Fondazione Cirulli – SIMON GAVINA nuovo polo museale presso il comune di San Lazzaro

Contributo di Solidarietà - collaborazione con la Regione Emilia Romagna per dare visibilità ad un progetto di grande sensibilità per un tema delicato quale quello dell' indigenza

Open day in azienda rivolto alle scuole e nei fine settimana ai cittadini bolognesi

## Collaborazioni

Disponibilità spazi ex Biglietteria Re Enzo in Piazza Maggiore per l'Associazione Avvocato di strada, attività di vendita per beneficenza.

Prosecuzione nelle attività previste all'interno dei Patti di Collaborazione tra cittadini e Amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani.

Collaborazione con Cooperativa LaiMomo, impegnata nell'accoglienza dei richiedenti asilo e nella gestione in emergenza su incarico della Prefettura di Bologna.

Partnership nel Progetto SPAR - Campagna 2016 di Bologna Cares, che ha portato all'identificazione di una nuova soluzione per l'approvvigionamento più comodo ed efficace dei titoli di viaggio.

Concessione di spazi personalizzati ad associazioni riconosciute e di elevato profilo per attività di sensibilizzazione e raccolta fondi (AIL, ANT, KOMEN).

Patto di collaborazione con il Comune di Bologna per ArteCittà – percorso didattico presso le scuole elementari del quartiere navile volte come tema il trasporto pubblico storia e futuro, con evento di premiazione finale

In collaborazione con la Fondazione Dopo di noi Tper si è resa co-protagonista in un video girato a bordo di un bus con l'arbitro Rizzoli come testimonial e come attori i ragazzi disabili che lottano tutti i giorni per conquistarsi una propria autonomia. Video trasmesso a livello nazionale e locale allo stadio durante le partite del BOLOGNA CALCIO e inserito nel palinsesto del monitor della nostra biglietteria Lame Marconi.

## Indice degli Indicatori GRI

Di seguito è presentato l'indice dei contenuti previsti dalle Linee Guida GRI-G4 - Global Reporting Initiative - opzione "In Accordance-core". Eventuali omissioni sono riportate come note ai singoli indicatori, laddove previsto.

GENERAL STANDARD DISCLOSURES		Capitolo – Paragrafo / Note
<b>Strategia e analisi</b>		
G4-1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per il Gruppo e la sua strategia	Lettera agli stakeholder
G4-2	Principali impatti, rischi e opportunità	TPER – La gestione dei rischi
<b>Profilo dell'organizzazione</b>		
G4-3	Nome del Gruppo	TPER
G4-4	Principali marchi, prodotti e altri servizi	La gestione responsabile del business
G4-5	Sede principale	TPER – Governance e struttura societaria
G4-6	Paesi in cui il Gruppo opera	La gestione responsabile del business
G4-7	Assetto proprietario e forma legale	TPER – Governance e struttura societaria
G4-8	Mercati serviti	La gestione responsabile del business
G4-9	Dimensione del Gruppo	La gestione responsabile del business
G4-10	Caratteristiche della forza lavoro	L'organizzazione interna – Le risorse umane
G4-11	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di lavoro	L'organizzazione interna – Le risorse umane
G4-12	Descrizione della catena di fornitura del Gruppo	La gestione responsabile della catena di fornitura
G4-13	Cambiamenti significativi della dimensione, struttura, assetto proprietario o catena di fornitura del Gruppo intervenuti nel periodo di rendicontazione	<i>Non sono intervenute modifiche significative</i>
G4-14	Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi	TPER – La gestione dei rischi
G4-15	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi o carte sviluppate da enti / associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	TPER – Governance e struttura societaria
G4-16	Partecipazione ad associazioni di categoria	TPER – Governance e struttura societaria
<b>Materialità e perimetro del Report</b>		
G4-17	Entità incluse nel bilancio consolidato e indicazioni delle società non comprese nel bilancio di sostenibilità	Nota metodologica
G4-18	Processo per la definizione dei contenuti del Bilancio di sostenibilità	Nota metodologica

G4-19	Aspetti materiali identificati	TPER – Analisi di materialità
G4-20	Aspetti materiali interni al Gruppo	TPER – Analisi di materialità
G4-21	Aspetti materiali esterni al Gruppo	TPER – Analisi di materialità
G4-22	Modifiche di informazioni rispetto al precedente Bilancio di sostenibilità	<i>Dati 2016 comparativi presentati su base consolidata (Bilancio di sostenibilità 2016 relativo alla sola Capogruppo)</i>
G4-23	Cambiamenti significativi in termini di obiettivi e perimetro rispetto al precedente Bilancio di sostenibilità	<i>Bilancio di sostenibilità 2016 riferito alla sola Capogruppo</i>
<b>Stakeholder Engagement</b>		
G4-24	Categorie e gruppi di stakeholder coinvolti nel Gruppo	TPER - Stakeholder
G4-25	Processo di identificazione degli stakeholder	TPER - Stakeholder
G4-26	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	TPER - Stakeholder
G4-27	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	TPER - Stakeholder
<b>Profilo del Report</b>		
G4-28	Periodo di rendicontazione del Bilancio di sostenibilità	Nota metodologica
G4-29	Data di pubblicazione del precedente Bilancio di sostenibilità	Nota metodologica
G4-30	Ciclo di rendicontazione	Nota metodologica
G4-31	Contatti e indirizzi	Nota metodologica
G4-32	Indice dei contenuti GRI	Indice degli Indicatori GRI
G4-33	Assurance esterna	Relazione della Società di revisione
<b>Governance</b>		
G4-34	Struttura di governo del Gruppo	TPER – Governance e struttura societaria
<b>Etica</b>		
G4-56	Valori, principi, standard e regole di comportamento del Gruppo	TPER – Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES		Capitolo – Paragrafo / Note
<b>Management Approach</b>		
G4-DMA	Informativa sulle politiche generali di gestione	TPER – Scenari, politiche e strategie di sostenibilità
		TPER – Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione
		L'organizzazione interna – Le risorse umane
		Sostenibilità ambientale
		La gestione responsabile della catena di fornitura

		I Clienti
<b>Indicatori economici</b>		
<b>Performance economica</b>		
G4-EC1	Valore economico generato e distribuito	Performance economiche
G4-EC2	Potenziati effetti finanziari ed altri rischi ed opportunità derivanti dai 'Cambiamenti climatici'	TPER – Scenari, strategie e politiche di sostenibilità La gestione responsabile del business
G4-EC3	Politiche in materia di piani pensionistici	<i>Come da normativa di riferimento</i>
G4-EC4	Finanziamenti / contributi significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Performance economiche
<b>Presenza sul mercato</b>		
G4-EC5	Rapporto tra livelli di retribuzioni di ingresso per genere rispetto alla retribuzione minima vigente nel territorio di riferimento	L'organizzazione interna – Le risorse umane
G4-EC6	Procedure di assunzione di persone residenti dove viene prevalentemente svolta l'attività e percentuale dei 'senior manager' assunti nella comunità locale	L'organizzazione interna – Le risorse umane <i>(Aspetto non rilevante)</i>
<b>Impatti economici indiretti</b>		
G4-EC7	Sviluppo e impatto degli investimenti infrastrutturali e dei servizi sostenuti	La gestione responsabile del business
G4-EC8	Significativi effetti economici indiretti, compresa la portata degli stessi	Performance economiche
<b>Politiche di procurement</b>		
G4-EC9	Percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali in relazione alle sedi operative significative	Performance economiche
<b>Indicatori ambientali</b>		
Materiali		
G4-EN1	Acquisti di materiali	Sostenibilità ambientale - Materiali
G4-EN2	Percentuale dei materiali acquistati riciclati	Sostenibilità ambientale - Materiali
<b>Energia</b>		
G4-EN3	Consumi di energia all'interno del Gruppo	Sostenibilità ambientale - Energia
G4-EN4	Consumi di energia all'esterno del Gruppo	Sostenibilità ambientale – Energia <i>(dati non disponibili)</i>
G4-EN5	Intensità energetica	Sostenibilità ambientale - Energia
G4-EN6	Riduzione dei consumi energetici	Sostenibilità ambientale - Energia
G4-EN7	Riduzione delle necessità di energia per la produzione o erogazione dei servizi	Sostenibilità ambientale - Energia
<b>Acqua</b>		
G4-EN8	Prelievi di acqua	Sostenibilità ambientale – Risorse idriche
G4-EN9	Sorgenti di acqua influenzate in modo significativo dai prelievi	<i>Non vi sono casi</i>

G4-EN10	Percentuali e volumi di utilizzo di acqua riciclata	Sostenibilità ambientale – Risorse idriche
<b>Biodiversità</b>		
G4-EN11	Insedimenti produttivi localizzati all'interno o nelle vicinanze di aree naturali protette o di aree di grande valore per la biodiversità non all'interno delle aree protette	Sostenibilità ambientale – Biodiversità <i>(Aspetto non materiale)</i>
G4-EN12	Descrizione degli impatti significativi delle attività sulle aree protette o di grande valore per la biodiversità	<i>Non vi sono impatti significativi</i>
G4-EN13	Interventi di ripristino ambientali	<i>Non effettuati / no fattispecie applicabili</i>
G4-EN14	Elenco delle specie include nelle liste delle specie in pericolo (IUCN Red List o liste nazionali) presenti nelle aree influenzate dalle attività del Gruppo	<i>Non vi sono situazioni applicabili</i>
<b>Emissioni</b>		
G4-EN15	Emissioni dirette di gas serra (GHG – Scope 1)	Sostenibilità ambientale - Emissioni
G4-EN16	Emissioni indirette di gas serra generati da consumi di elettricità (GHC – Scope 2)	Sostenibilità ambientale - Emissioni
G4-EN17	Altre emissioni indirette (GHG - Scope 3)	Sostenibilità ambientale – Emissioni <i>(dati non disponibili)</i>
G4-EN18	Indice di intensità delle emissioni	Sostenibilità ambientale - Emissioni
G4-EN19	Riduzione delle emissioni di gas serra	Sostenibilità ambientale - Emissioni
G4-EN20	Emissioni di altre sostanze nocive per l'ozono	Sostenibilità ambientale - Emissioni
G4-EN21	Altre emissioni significative	Sostenibilità ambientale - Emissioni
<b>Scarichi e rifiuti</b>		
G4-EN22	Scarichi di acqua	Sostenibilità ambientale – Le risorse idriche
G4-EN23	Rifiuti per categoria e metodo di smaltimento	Sostenibilità ambientale – Gestione dei rifiuti
G4-EN24	Sversamenti significativi	Sostenibilità ambientale – Gestione dei rifiuti
G4-EN25	Rifiuti pericolosi ai sensi della Convenzioni internazionali trasportati, importati, esportati	Sostenibilità ambientale – Gestione dei rifiuti
G4-EN26	Bacini idrici e relativi habitat influenzati in modo significativo dagli scarichi di acqua del Gruppo	Sostenibilità ambientale – Gestione dei rifiuti
<b>Prodotti e servizi</b>		
G4-EN27	Impatto ambientale di prodotti e servizi (Limite di attenuazione)	TPER – Scenari, strategie e politiche di business  La gestione responsabile del business
G4-EN28	Percentuale di prodotti venduti e loro materiali di imballo ritirati	<i>Non applicabile</i>
<b>Compliance</b>		
G4-EN29	Importo delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il mancato rispetto di leggi e regolamenti ambientali	<i>Nel 2017 non sono state erogate sanzioni</i>



<b>Trasporti</b>		
G4-EN30	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e di altri beni e materiali utilizzati per le attività del Gruppo e impatti della mobilità dei dipendenti	<i>Trasporto prodotti – non applicabile</i> <i>Mobilità dipendenti – impatti non ancora valutati (spostamento mezzi propri casa-lavoro – emissioni indirette - vedi)</i>
<b>Generale</b>		
G4-EN31	Spese ed investimenti per la protezione dell'ambiente	<i>Non sostenuti investimenti specifici – vedi anche</i> TPER – Scenari, strategie e politiche di business La gestione responsabile del business
<b>Valutazione ambientale dei fornitori</b>		
G4-EN32	Percentuali di nuovi fornitori valutati adottando parametri ambientali	La gestione responsabile della catena di fornitura
G4-EN33	Potenziati significativi effetti ambientali negativi nella catena di fornitura e misure adottate	La gestione responsabile della catena di fornitura <i>(Non sono stati riscontrati casi)</i>
<b>Meccanismi di gestione reclami ambientali</b>		
G4-EN34	Numero di reclami relativi agli impatti ambientali pervenuti, affrontati e risolti attraverso meccanismi formali di gestione dei reclami	<i>Nel 2017 non sono pervenuti reclami</i>
<b>Indicatori sociali</b>		
<b>Politiche del lavoro e condizioni di lavoro dignitose</b>		
<b>Occupazione</b>		
G4-LA1	Numero totale di nuovi assunti e turnover per fasce di età, genere e aree geografiche	L'organizzazione interna – Le risorse umane - Occupazione
G4-LA2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time	L'organizzazione interna – Le risorse umane Labor practice <i>(Non si segnalano situazioni di rilievo)</i>
G4-LA3	Indici di rientro e di mantenimento del posto di lavoro a seguito di congedi parentali	L'organizzazione interna – Le risorse umane <i>(Di prassi – rientro)</i>
<b>Relazioni industriali</b>		
G4-LA4	Periodo minimo di preavviso in caso di cambiamenti operativi	<i>Applicati contratto nazionale di lavoro e accordi interni</i>
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>		
G4-LA5	Rappresentanze formali di lavoratori in Comitati salute e sicurezza	<i>Comitato non previsto da accordi interni</i>
G4-LA6	Tipologia e indici di infortuni, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo	L'organizzazione interna – Le risorse umane – Salute e sicurezza

G4-LA7	Lavoratori con un alto tasso di rischio di contrarre malattie professionali	<i>Non si segnalano casi</i>
G4-LA8	Aspetti relativi alla salute e sicurezza compresi nei contratti e accordi di lavoro	<i>Applicati contratto nazionale di lavoro e accordi interni</i>
<b>Formazione</b>		
G4-LA9	Ore medie di formazione	L'organizzazione interna – Le risorse umane – Formazione ed educazione
G4-LA10	Programmi per la gestione e supporto ai dipendenti a fine carriera	L'organizzazione interna – Le risorse umane Labor practice
G4-LA11	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sullo risultati e lo sviluppo della carriera	L'organizzazione interna – Le risorse umane Labor practice
<b>Diversità e pari opportunità</b>		
G4-LA12	Composizione degli organi di governo del Gruppo e suddivisione dei dipendenti per genere, età ed altri indicatori di diversità	TPER – Governance e struttura societaria L'organizzazione interna – Le risorse umane -Diversità e pari opportunità
<b>Pari retribuzione</b>		
G4-LA13	Rapporto della retribuzione donne / uomini	L'organizzazione interna – Le risorse umane Diversità e pari opportunità
<b>Valutazione dei fornitori per le politiche di impiego</b>		
G4-LA14	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati sulla base delle loro politiche di impiego	La gestione responsabile della catena di fornitura
G4-LA15	Significativi potenziali effetti negative derivanti dalle politiche di impiego nella catena di fornitura	La gestione responsabile della catena di fornitura
<b>Politiche di impiego e meccanismi di reclamo</b>		
G4-LA16	Numero di reclami relativi alle politiche di impiego affrontate e risolti attraverso meccanismi formali	<i>Nel 2017 non sono intervenuti reclami</i>
<b>Diritti umani</b>		
<b>Investimenti</b>		
G4-HR1	Investimenti e contratti che comprendono clausole in materia di rispetto dei diritti umani	<i>Aspetto non materiale</i>
G4-HR2	Formazione dei dipendenti sulle politiche per i diritti umani di rilievo ai fini delle attività del Gruppo	<i>Aspetto non materiale</i>
<b>Non discriminazione</b>		
G4-HR3	Eventi di discriminazione ed azioni correttive adottate	<i>Nel 2017 non sono intervenuti eventi</i>
<b>Libertà di associazione</b>		
G4-HR4	Operazioni identificate e fornitori con rischi di violazioni in materia di libera associazione e contrattazione collettiva	<i>Nel 2017 non sono stati rilevate casistiche</i>
<b>Lavoro minorile</b>		

G4-HR5	Operazioni con elevato rischio di ricorso a lavoro minorile	<i>Aspetto non materiale</i>
<b>Lavoro forzato</b>		
G4-HR6	Operazioni con elevato rischio di ricorso a lavoro forzato	<i>Aspetto non materiale</i>
<b>Politiche di sicurezza</b>		
G4-HR7	Personale di sicurezza addestrato nelle politiche o procedure in materia di diritti umani	<i>Aspetto non materiale</i>
<b>Diritti delle popolazioni indigene</b>		
G4-HR8	Incidenti di violazioni di diritti delle popolazioni indigene ed azioni intraprese	<i>Aspetto non materiale</i>
<b>Valutazioni</b>		
GH4-HR9	Operazioni oggetto di valutazione relativamente al rispetto dei diritti umani	<i>Aspetto non materiale</i>
<b>Valutazione dei fornitori sulla base dei diritti umani</b>		
G4-HR10	Percentuali di nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri di valutazione in materia di rispetto dei diritti umani	La gestione responsabile della catena di fornitura
G4-HR11	Significativi effetti negativi effettivi o potenziali in materia di diritti umani nella catena di fornitura e azioni intraprese	<i>Aspetto non materiale</i>
<b>Meccanismi per i reclami in materia di diritti umani</b>		
G4-HR12	Numero di reclami relativi al rispetto dei diritti umani, gestiti e risolti tramite meccanismi formali di gestione dei reclami	<i>Nel 2017 non sono intervenuti reclami</i>
<b>Società</b>		
<b>Comunità locali</b>		
G4-SO1	Operazioni che coinvolgono la comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	<i>Aspetto non materiale</i>
G4-SO2	Operazioni con significativi effetti negativi reali o potenziali sulle comunità locali	<i>Aspetto non materiale</i>
<b>Anti-corruzione</b>		
G4-SO3	Operazioni analizzate per rischi connessi alla corruzione e rischi significativi individuati	<i>Nel 2017 non intervenute fattispecie</i>
G4-SO4	Comunicazione e formazioni sulle politiche e procedure anti-corruzione	L'organizzazione interna – Le risorse umane – Formazione ed educazione
G4-SO5	Casi di corruzione ed azioni intraprese	<i>Nel 2017 non intervenute fattispecie</i>
<b>Contributi politici</b>		
G4-SO6	Importo totale dei contributi politiche per paese e destinatario	<i>Non applicabile – Codice Etico</i>
<b>Comportamento anti-concorrenza</b>		
G4-SO7	Azioni legali per comportamento anti-competitivo, anti-trust e pratiche di monopolio	<i>Nel 2017 non sono intervenute fattispecie</i>
<b>Compliance</b>		
G4-SO8	Importo di multe e sanzioni significative ricevute per mancato rispetto della normativa (leggi e regolamenti)	<i>Nel 2017 non sono intervenute fattispecie</i>
<b>Valutazioni dei fornitori sulla base degli impatti sociali</b>		

G4-SO9	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati sulla base del loro impatto sociale	La gestione responsabile della catena di fornitura
G4-SO10	Significativi effetti negativi reali e potenziali derivanti dalla catena di fornitura e azioni intraprese	<i>Nel 2017 non sono intervenute fattispecie</i>
<b>Meccanismi di reclamo per impatti sociali</b>		
G4-SO11	Numero di reclami relativi all'impatto sociale affrontati e risolti attraverso meccanismi formali di reclamo	<i>Nel 2017 non sono intervenute fattispecie</i>
<b>Responsabilità del prodotto</b>		
<b>Salute e sicurezza del cliente</b>		
G4-PR1	Percentuale di categorie di prodotti e servizi per i quali sono valutati gli impatti sulla salute e sicurezza allo scopo di miglioramento	I Clienti - Sicurezza
G4-PR2	Casi di non conformità di norme e regolamenti in materia di impatto sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita	<i>Nel 2017 non sono intervenute fattispecie</i>
<b>Etichettatura di prodotti e servizi</b>		
G4-PR3	Informazioni sui prodotti e servizi	I Clienti – La qualità dei servizi
G4-PR4	Casi di non conformità alla normativa in materia di informazioni ed etichettatura di prodotti e servizi	<i>Nel 2017 non sono intervenute fattispecie</i>
G4-PR5	Risultati delle indagini e ricerche in materia di soddisfazione della clientela	I Clienti – La qualità dei servizi
<b>Comunicazioni di marketing</b>		
G4-PR6	Vendita di prodotto vietati o controversi	<i>Nel 2017 non sono intervenute fattispecie</i>
G4-PR7	Casi di non conformità a regolamenti in materia di attività di marketing	<i>Nel 2017 non sono intervenute fattispecie</i>
<b>Privacy</b>		
G4-PR8	Reclami riguardanti la violazione della privacy e perdite di dati della clientela	<i>Nel 2017 non sono intervenute fattispecie</i>
<b>Compliance</b>		
G4-PR9	Importo delle sanzioni per non conformità alla normativa in materia di prodotti e servizi	<i>Nel 2017 non sono intervenute fattispecie</i>

## Relazione della Società di revisione

**Relazione della società di revisione indipendente  
sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario  
ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254  
e dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267**

**Ria Grant Thornton S.p.A.**  
San Donato, 197  
40127 Bologna

T +39 051 6045911  
F +39 051 6045999

*Al Consiglio di Amministrazione di  
TPER S.p.A.*

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di TPER S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 20 aprile 2018 (di seguito "DNF").

**Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI – *Global Reporting Initiative* (di seguito "Linee Guida GRI G4"), selezionate come specificato nella "Nota metodologica".

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

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

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

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

**Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

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

Società di revisione ed organizzazione contabile Sede Legale: Corso Vercelli n.40 - 20145 Milano - Iscrizione al registro delle imprese di Milano Codice Fiscale e P.IVA n.02342440399 - R.E.A. 1965420. Registro dei revisori legali n.157902 già iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione tenuto dalla CONSOB al n. 49 Capitale Sociale: € 1.832.610,00 interamente versato Uffici: Ancona-Bari-Bologna-Firenze-Genova-Milano-Napoli- Padova-Palermo-Perugia-Pescara-Pordenone-Rimini-Roma-Torino-Trento-Verona.

Grant Thornton refers to the brand under which the Grant Thornton member firms provide assurance, tax and advisory services to their clients and/or refers to one or more member firms, as the context requires. Ria Grant Thornton spa is a member firm of Grant Thornton International Ltd (GTIL). GTIL and the member firms are not a worldwide partnership. GTIL and each member firm is a separate legal entity. Services are delivered by the member firms. GTIL does not provide services to clients. GTIL and its member firms are not agents of, and do not obligate one another and are not liable for one another's acts or omissions.

[www.ria-grantthornton.it](http://www.ria-grantthornton.it)



### **Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dalle Linee Guida GRI G4. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio “*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (di seguito “*ISAE 3000 Revised*”), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’*ISAE 3000 Revised* (“*reasonable assurance engagement*”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell’impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall’art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo TPER;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell’attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell’art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall’impresa connesse ai temi indicati nell’art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell’art. 3 del Decreto.

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

5. Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.  
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di TPER S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Gruppo;
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

- per le seguenti società MA.FER S.r.l e Dinazzano Po S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

**Conclusioni**


Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo TPER relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dalle Linee Guida GRI G4 selezionate come specificato nella "Nota metodologica".

**Altri aspetti**

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016, non sono stati sottoposti a verifica.

Bologna, 11 maggio 2018

Ria Grant Thornton S.p.A.



Sandro Gherardini  
Socio