

2018



oggi

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ





2018

Bilancio di sostenibilità

Contiene i numeri
delle **tre responsabilità:**
economica, ambientale
e sociale.

Focus sugli impegni presi,
i risultati ottenuti
e le prospettive future

1. Questo, ultimo, Bilancio

- 1.1 Contenuti e prospettive della rendicontazione
- 1.2 La vocazione alla sostenibilità e la sfida economica
- 1.3 Temi e interlocutori prioritari

2. Cosa facciamo

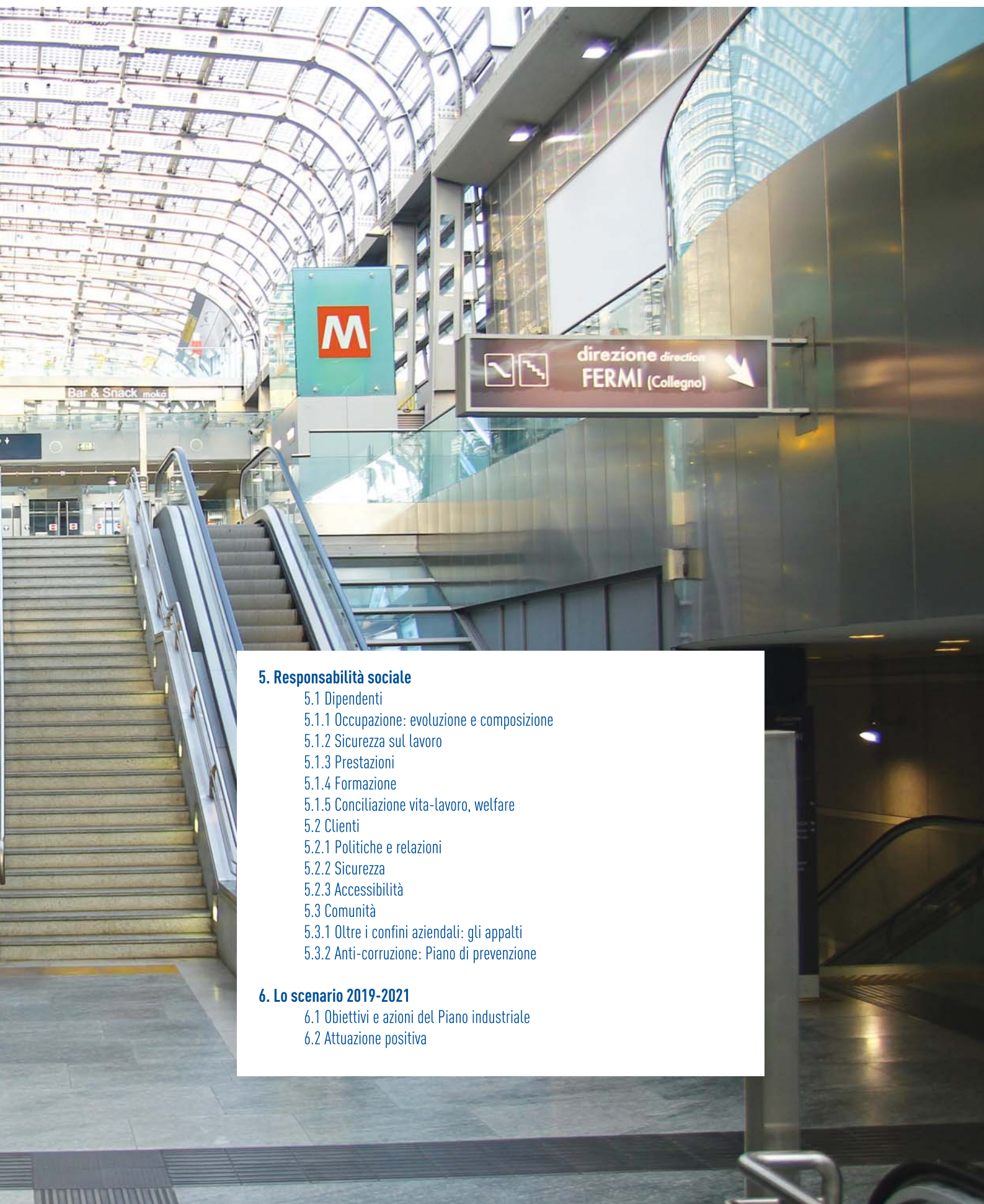
- 2.1 Organizzazione
- 2.2 Analisi e gestione dei rischi
- 2.3 Servizi offerti

3. Responsabilità economica

- 3.1 Un anno di svolta
- 3.2 Valore economico generato e distribuito

4. Responsabilità ambientale

- 4.1 Flotta ed emissioni
- 4.2 Bilancio energetico
- 4.3 Acqua
- 4.4 Altri impatti e criticità



5. Responsabilità sociale

- 5.1 Dipendenti
 - 5.1.1 Occupazione: evoluzione e composizione
 - 5.1.2 Sicurezza sul lavoro
 - 5.1.3 Prestazioni
 - 5.1.4 Formazione
 - 5.1.5 Conciliazione vita-lavoro, welfare
- 5.2 Clienti
 - 5.2.1 Politiche e relazioni
 - 5.2.2 Sicurezza
 - 5.2.3 Accessibilità
- 5.3 Comunità
 - 5.3.1 Oltre i confini aziendali: gli appalti
 - 5.3.2 Anti-corrruzione: Piano di prevenzione

6. Lo scenario 2019-2021

- 6.1 Obiettivi e azioni del Piano industriale
- 6.2 Attuazione positiva



1. Questo, ultimo, Bilancio

1.1 Contenuti e prospettive della rendicontazione

Questo Bilancio illustra la sostenibilità di GTT - Gruppo Torinese Trasporti SpA, con sede legale a Torino, Corso Turati 19/6. Non sono qui incluse le società controllate e partecipate.

Per sostenibilità d'impresa si intende:

- l'equilibrio che si realizza tra obiettivi e risultati economici, sociali e ambientali, evitando che una o più dimensioni vengano ignorate o sacrificate alle altre;
- politiche che permettano e perseguano tale equilibrio anche su un orizzonte di lungo periodo.

La nostra rendicontazione ambientale e sociale ha una storia di ormai **20 anni**, con documenti sempre pubblicati per scelta **volontaria**:

- 1999: primo Bilancio Ambientale ATM
- 2001: primo Bilancio Sociale ATM
- 2008: primo Bilancio di Sostenibilità GTT

La necessità di rendicontare sostenibilità era generata dalla scelta di **"fare" sostenibilità**: nel 1999 con l'adozione di un organico Sistema di

Gestione ambientale e il conseguimento della certificazione ISO 14001, nel 2001 con progetti di profondo rinnovamento organizzativo e culturale nella gestione del personale e nei rapporti con i clienti, nel 2008 per dotarsi di un orizzonte di sviluppo che integrasse più strettamente le dimensioni economica, ambientale e sociale.

Inoltre l'adozione fin dal 2003 del Modello di organizzazione e controllo (e relativo Codice etico) previsto dalla Legge 231/2001 ha dotato l'azienda di un sistema organico di gestione e controllo di svariati ambiti di sostenibilità (vd. cap. 2.1).

La rendicontazione è proseguita anche negli anni recenti, recependo le innovazioni metodologiche nel frattempo affermatesi a livello internazionale (gli standard GRI), integrate con le specificità del trasporto pubblico locale, elaborate in un gruppo di lavoro costituito presso l'associazione di categoria Asstra - Associazione trasporti.

I temi della sostenibilità sono infine recentemente entrati con forza nella legislazione italiana, diventando ineludibili per imprese pubbliche o di rilevante interesse pubblico.

Anche GTT, in qualità di società in controllo pubblico, rientra nel perimetro di applicazione del "Decreto Madia" (D.Lgs.175/2016), che assume esplicitamente la programmazione e rendicontazione di sostenibilità e prescrive specifici doveri di trasparenza, ad esempio sulle politiche del personale (artt. 19 e 25).



Ieri: Sostenibilità VOLONTARIA
Le imprese POSSONO adottare Piani e Rendiconti

Oggi: Sostenibilità OBBLIGATORIA

Le imprese di rilevanza pubblica DEVONO adottare Piani e Rendiconti

D.Lgs. 254/2016
Dichiarazione Non Finanziaria
ENTI DI INTERESSE PUBBLICO
(società quotate, grandi assicurazioni e banche)

D.Lgs. 175/2016 (Madia)
TU Società a partecipazione pubblica
SOCIETÀ IN CONTROLLO PUBBLICO

L'evoluzione legislativo-culturale impone non solo di rendicontare a posteriori i risultati dell'operato aziendale, ma di dotarsi preventivamente di

**Ieri: Sostenibilità RENDICONTATA a posteriori
Le imprese (come GTT) possono limitarsi a pubblicare indicatori consuntivi di risultato**

D.Lgs. 175/2016, Art. 6

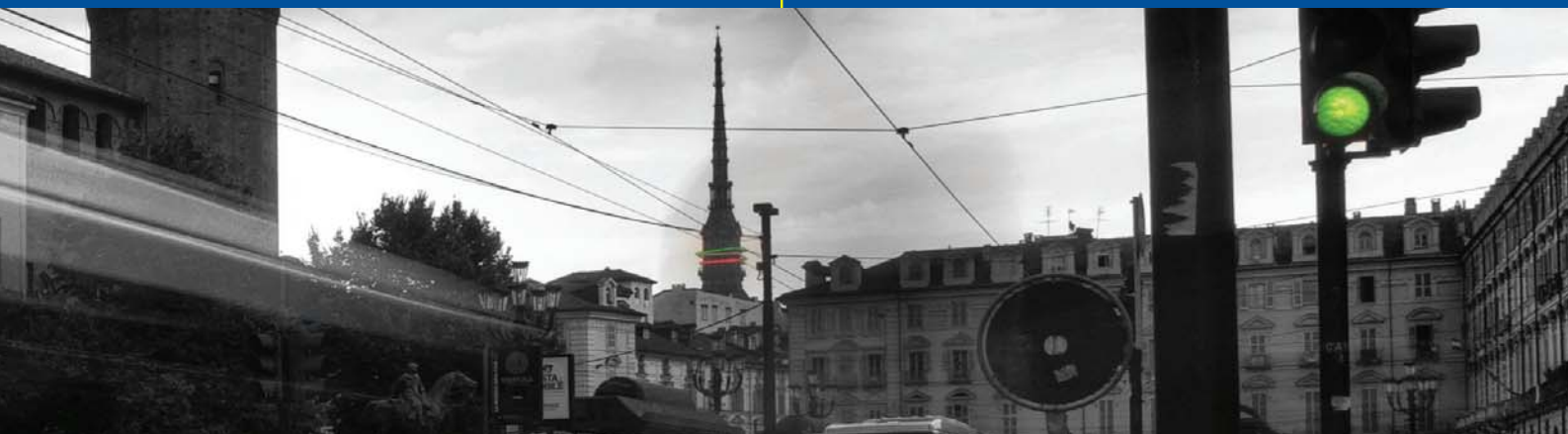
c.3 (...) Le società a controllo pubblico valutano l'opportunità di integrare gli strumenti di governo societario con i seguenti: (...)

d) programmi di responsabilità sociale d'impresa, in conformità alle raccomandazioni della Commissione dell'Unione europea.

adeguati strumenti organizzativi e piani di azione, per conseguire obiettivi esplicitati, non solo in ambito economico, ma anche ambientale e sociale.

Oggi: Sostenibilità ORGANIZZATA e PIANIFICATA a priori

Le imprese devono disporre di una governance adeguata/finalizzata e adottare politiche mirate a espliciti obiettivi e risultati



Se in passato era sufficiente la buona volontà del management, o magari di singoli manager, consapevoli che la responsabilità ambientale e sociale d'impresa poteva generare benefici economici complessivi, oggi obiettivi e

**Ieri: Sostenibilità in AUTONOMIA del management
Rientra nell'ordinaria attività gestionale d'impresa**

D.Lgs. 175/2016, Art. 6

c. 4: Gli strumenti eventualmente adottati (...) sono indicati nella relazione sul governo societario che le società controllate (...) pubblicano contestualmente al bilancio d'esercizio.

piani devono essere condivisi e assunti, anche formalmente, dalla stessa proprietà dell'impresa, nel nostro caso espressione dell'amministrazione pubblica.

Oggi: Sostenibilità CONDIVISA con azionista

Rientra tra le scelte strategiche comunicate e approvate dall'Assemblea Soci



Abbiamo sempre assunto volontariamente i temi della sostenibilità, spesso anticipando gli obblighi legislativi.

Anche in questa fase, vogliamo "giocare in anticipo": nel 2018 il Consiglio d'Amministrazione ha disposto che dall'esercizio 2019 GTT assumerà su base volontaria le prescrizioni del D.Lgs. 254/2016 e pubblicherà la **Dichiarazione Non Finanziaria**, relativa ai temi sociali e ambientali, **contestualmente al Bilancio d'Esercizio**.

Tale scelta comporta tra l'altro un'assunzione di responsabilità formale circa la correttezza e completezza dei contenuti nella Dichiarazione, sottoposta al controllo della Consob.

Nota metodologica

Questo Bilancio assume i *GRI Standards* come base metodologica non esclusiva. Include ulteriori informazioni e dati relativi alle specificità del trasporto pubblico locale o di particolare rilevanza per l'azienda.

Segna inoltre la transizione verso il futuro modello di rendicontazione conforme alle prescrizioni del D.Lgs. 254/2016 (Dichiarazione Non Finanziaria), in particolare:

- esplicita i principali sistemi di gestione aziendali;
- introduce l'analisi di rischi/opportunità;
- descrive piani d'azione e obiettivi futuri, a partire dal Piano industriale.

Gli indicatori numerici adottano di norma la profondità temporale triennale (2016-2018), ma nei casi più significativi estendono il confronto al primo Bilancio di sostenibilità di 10 anni fa, utilizzando la serie storica decennale per dare evidenza sia di alcuni profondi cambiamenti avvenuti, sia al contrario di alcune prassi consolidate e stabili nel tempo.

I processi e risultati trattati coinvolgono tutte le Direzioni aziendali, coordinate per la stesura dalla Direzione Legale e societario, che nell'attuale assetto organizzativo presidia la responsabilità sociale d'impresa e la rendicontazione di sostenibilità e che può essere contattata per richiedere qualsiasi informazione in merito (riferimento: Gabriele Bonfanti, bonfanti.g@gtt.it).

Nella tabella a fine documento sono riepilogati i contenuti, con riferimento sia ai *GRI Standards* sia alle DNF.

1.2 La vocazione alla sostenibilità e la sfida economica

Il TPL - trasporto pubblico locale nasce e opera come attore "intrinseco" di sostenibilità sociale e ambientale, garantendo almeno tre generi di benefici:

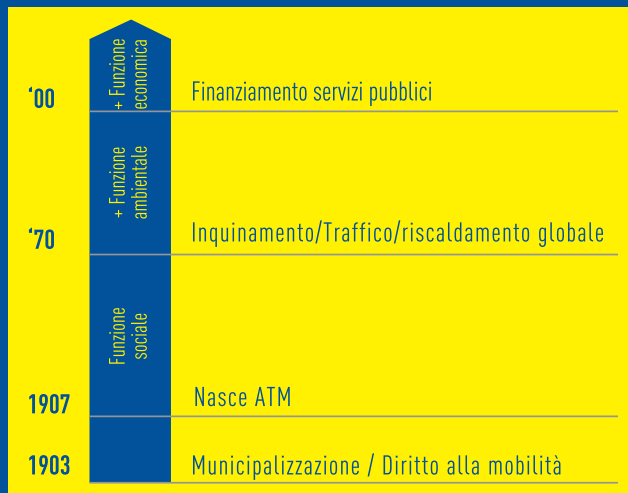
- **salute ambientale e individuale:** offerta di mobilità alternativa a quella privata, con una netta riduzione di emissioni, consumi energetici, incidentalità, congestione urbana.
- **inclusione sociale:** diritto alla mobilità per tutta la popolazione, sia a fini lavorativi che ludico-relazionali, facilitando la partecipazione al mercato del lavoro, limitando rischi e aree di emarginazione;
- **inclusione territoriale:** connessione tra aree socio-urbane differenziate (evitando i ghetti), presenza simbolica e reale delle istituzioni pubbliche, in aree e orari altrimenti esclusi, incrementando la sicurezza effettiva e percepita dai cittadini.

La sostenibilità sociale e quella ambientale sono dunque il nostro **prodotto**, non soltanto il **modo di produrre**.

Oltre un secolo fa, la Riforma Giolitti fonda le aziende municipali di trasporto pubblico per garantire il diritto alla mobilità di tutti i cittadini nei grandi centri urbani. Nasce così, nel 1907, anche la nostra azienda, allora denominata ATM - Azienda Tramvie Municipali*.

* Vedi precedenti Bilanci di sostenibilità e ampia galleria fotografica nella sezione "Cento anni di trasporto pubblico, in viaggio dal 1907 al 2007" del sito aziendale www.gtt.it.

Questo ruolo permane tuttora e vi si aggiunge a partire dall'epoca della motorizzazione di massa quello di tutela dell'ambiente, garantendo mobilità a basso impatto e consumo.



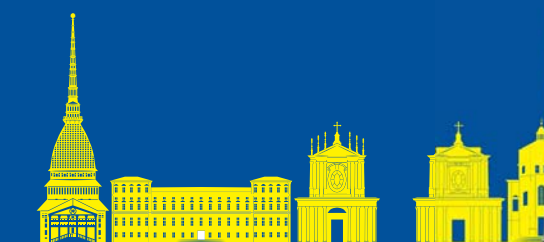
Le progressive restrizioni delle risorse pubbliche pongono oggi una nuova priorità, quella economica: l'esperienza "drammatica" da cui GTT è appena uscita, il rischio concreto di non poter garantire la continuità aziendale, dimostra che la sostenibilità economica è condizione essenziale e propedeutica per continuare ad assicurare il prezioso ruolo sociale e ambientale del trasporto pubblico.

Fuor di dubbio, l'impresa è anche attrice consapevole di responsabilità e deve perseguire un utilizzo responsabile ed efficiente di tutte le risorse produttive, economiche, umane e tecnologiche.

Altresì le scelte di amministratori e decisori pubblici devono fondarsi sulla consapevolezza che le risorse utilizzate nelle reti e nei servizi di trasporto non sono solo una **spesa**, ma soprattutto un **investimento** in benessere sociale, ambientale e anche economico, giacché alimentano un percorso di sviluppo virtuoso che aumenta l'efficacia e quindi attrattività del TPL, acquisendo "quote di mercato" degli spostamenti quotidiani dei cittadini.



Come l'industria automobilistica (e in verità qualsiasi industria) sviluppa sempre nuovi e più attraenti prodotti, il TPL deve disporre di adeguate risorse per sviluppare la qualità e la quantità dei servizi offerti.



1.3 Temi e interlocutori prioritari

Le attività aziendali sono condizionate e condizionano una fitta rete di soggetti, pubblici e privati, singoli e collettivi. In inglese tutti questi soggetti sono definiti *stakeholder* ("portatori di interesse") dell'impresa. I principali interlocutori aziendali sono:

- Agenzia della Mobilità Piemontese
- Associazioni di categoria (datoriali)
- Associazioni dei consumatori
- Associazioni dei disabili
- Azionista (FCT – Comune di Torino)
- Clienti
- Committenti
- Comunità locale
- Dipendenti
- Enti di controllo
- Finanziatori (banche)
- Fornitori
- Imprese (in particolare di trasporto)
- Infratrasporti.To (proprietaria linea metro e linee tram)
- Istituzioni locali e nazionali
- Media
- Ordini professionali
- Organizzazioni sindacali
- Regione Piemonte (Ente regolatore e finanziatore del TPL)
- Società partecipate
- Università / Politecnico

Ognuno di questi soggetti è interessato a dimensioni differenti dell'attività aziendale, ha priorità talvolta divergenti, comporta variegate conseguenze sulla gestione operativa e le scelte strategiche. Idealmente le politiche aziendali in generale e di sostenibilità in particolare devono mirare a integrarsi e integrare gli interessi dei diversi interlocutori, massimizzando benefici e soddisfazione.

Obiettivi e indicatori di sostenibilità non possono peraltro limitarsi ai ristretti confini aziendali, ma mirare all'intera catena del valore (*supply chain integrity*) di cui l'azienda è parte.

Nel 2018 è rimasta ferma la necessità di ricevere input e offrire risposte ai propri dipendenti e agli altri interlocutori tradizionali (clienti, l'intera comunità locale sul territorio di riferimento), ma l'esplosione della crisi finanziaria ha imposto l'attenzione su alcuni interlocutori **decisivi per la sopravvivenza e il rilancio** aziendale, tramite il Piano industriale:

- l'**azionista**
- gli **enti committenti**
- i **finanziatori** in grado di supportare il Piano
- i **fornitori** colpiti dal dilazionamento dei pagamenti
- la **Regione Piemonte**, ente regolatore e finanziatore
- la società **Infra.To**

Gli articolati tavoli di confronto con tali interlocutori hanno conseguito nel corso del 2018 i risultati decisivi per il rilancio dell'azienda:

- **accordi di transazione e di programma** con Regione Piemonte, Agenzia Mobilità Piemontese, Città di Torino, che hanno definito i corrispettivi dovuti all'azienda per servizi precedenti al 2018, chiudendo i contenziosi e saldando definitivamente le pendenze.
- **convenzione** sottoscritta con quattro banche (Intesa Sanpaolo, Unicredit, Unicredit Factoring, BNL) per accedere a nuovi crediti e rimodulare più favorevolmente o confermare quelli in essere.
- **accordo** con il Comune di Torino per il rimborso delle agevolazioni tariffarie disposte dalla Città per servizi precedenti al 2018.
- **accordi di transazione e di programma** con Infra.To per il saldo delle pendenze pregresse e per la revisione del canone per i lavori di manutenzione straordinaria delle reti.
- riscadenziamento del pagamento dei debiti scaduti, ripartiti mediamente su 4 annualità senza interessi, concordato con tutti i principali fornitori aziendali, con impegno al pagamento puntuale dei debiti correnti.

L'uscita dell'emergenza permette di strutturare già dal 2019 nuovi percorsi e strumenti di confronto con questi e altri interlocutori aziendali, per aggiornare politiche e priorità di reciproco interesse.



2

Cosa facciamo

- 2.1 Organizzazione
- 2.2 Analisi e gestione dei rischi
- 2.3 Servizi offerti





2.1 Organizzazione

GTT SpA è controllata al 100% dalla società FCT Holding SpA, di proprietà a sua volta del 100% del Comune di Torino.

La struttura di governance è definita dallo Statuto, aggiornato nel 2016.

Il **Consiglio di amministrazione** è composto da tre membri, nominati dalla Città di Torino:

Paolo Golzio - Presidente
Giovanni Foti - Amministratore Delegato
Silvia Cornaglia - Consigliera

Il Presidente non ha deleghe gestionali.
All'Amministratore Delegato compete il coordinamento operativo delle attività aziendali.

Il **Collegio sindacale** è composto da:

Giuseppe Chiappero - Presidente
Giuseppe Robasto - Sindaco Effettivo
Mariarosa Schembari - Sindaca Effettiva

In entrambi gli organi, è garantito l'equilibrio dei generi.

Si rimanda al sito istituzionale www.gtt.to.it - sezione "Presentazione del Gruppo" e al Bilancio d'esercizio 2018, ivi pubblicato, per le seguenti informazioni:

- L'**assetto organizzativo**, con organigramma
Nell'ottobre 2018 è stata adottata una nuova organizzazione, con la definizione dell'organigramma di primo livello, a cui seguirà la revisione di funzioni e processi aziendali in funzione del Piano industriale.



- La **cornice ideale** in cui l'azienda opera
- Missione: indirizzo generale delle strategie
 - Visione: principi ispiratori di sviluppo
 - Valori: capisaldi etici
 - Politica: linee strategiche specifiche (aggiornate nel 2018)

- Il **contesto normativo** di riferimento

- Le **società controllate e partecipate**



GTT aderisce alle seguenti associazioni di categoria:

- Confservizi Piemonte Valle d'Aosta: associazione di gestori di servizi pubblici locali di rilevanza economica e di interesse generale;
- ASSTRA - Associazione Trasporti: associazione di aziende di trasporto pubblico locale.

A riscontro dell'impegno per la conformità a norme e regolamenti, anche nel 2018 non si sono registrate sanzioni da parte di:

- Autorità giudiziaria
- Autorità di regolazione: ART – Autorità di Regolazione dei

Trasporti, AGCM – Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ANAC – Autorità Nazionale AntiCorruzione Corte dei Conti

Certificazioni

L'organizzazione aziendale ha conseguito e mantiene attivamente tramite articolati sistemi gestionali le seguenti certificazioni.

- Certificazione per la **qualità** (norma UNI EN ISO 9001)
- Certificazione per la **tutela ambientale** (norma UNI EN ISO 14001)
- Certificazione per la **sicurezza e salute dei lavoratori** (norma OHSAS 18001 - *Occupational Health and Safety Assessment Series*)
- Certificazione sulla **sicurezza delle informazioni** gestite dal settore informatico (norma UNI EN ISO 27001)





Nota:

Le prime tre sono relative alle categorie di accreditamento IAF – International Accreditation Forum:
- IAF 31 (trasporti) per il trasporto pubblico su metropolitana, tram, autobus, ferrovia e gestione dei parcheggi per auto private;
- IAF 28 - IAF 34 (costruzioni ed ingegneria) per la manutenzione ordinaria della metropolitana automatica, progettazione, costruzione e manutenzione di ferrovie, tranvie, infrastrutture, fabbricati; posa e manutenzione di segnaletica orizzontale e verticale;
- IAF 29 (commercio) per la manutenzione e gestione impianti di rifornimento carburante a uso pubblico e privato.
L'ultima alle categorie: IAF 31 – trasporti, IAF 33 - tecnologie dell'informazione, IAF 35 – Altri servizi.

→ Certificazione “di prodotto” (norma UNI EN 13816:2002 - “Trasporto pubblico di passeggeri”) per la linea tranviaria 4 (dal 2016), la linea extraurbana 1510 Torino - Cumiana e la linea ferroviaria SFM1 Canavesana (dal 2017). Tale norma attesta che la progettazione e l'erogazione del servizio sono focalizzate sulle aspettative e sulla soddisfazione della clientela. Nel 2019 è prevista l'estensione alla linea ferroviaria SFMA.

→ Certificazione per la sicurezza dei servizi ferroviari, rilasciata dall'ANSF - Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie.

Nel 2017 era stata rinnovata la certificazione ISO 9001, nella nuova versione 2015 della norma.

Nel 2018 è stata rinnovata la certificazione ISO 14001, nella nuova versione 2015 della norma, e la certificazione UNI EN 13816 per le linee 4, 1510 e SFM1.

È stato inoltre avviato l'iter per la certificazione del Piano anticorruzione secondo la normativa ISO 37001.

Modello organizzativo 231

Il D.Lgs. 231/2001 dispone e regola il principio *societas delinquere potest*, cioè un regime di responsabilità degli enti che si affianca alla responsabilità penale della persona fisica che abbia commesso a vantaggio degli enti stessi determinati reati:

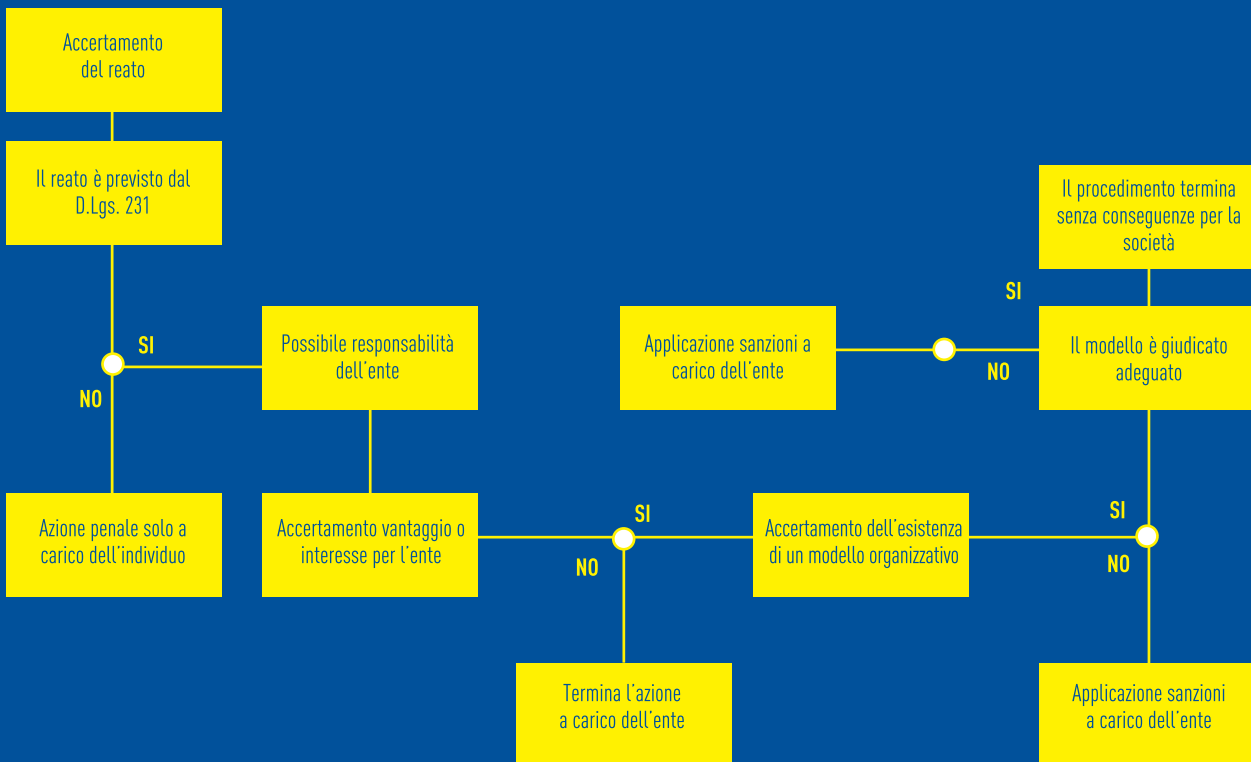
- contro la Pubblica Amministrazione societari
- in materia di igiene e sicurezza sul lavoro
- ambientali
- informatici
- di riciclaggio

La legge esonera la società dalla responsabilità nel caso disponga di un accurato sistema di prevenzione dei reati: Modello organizzativo e gestionale, Codice di comportamento, Organismo di vigilanza autonomo.



L'azienda è dotata dal 2003 di un complesso **Modello di Organizzazione Gestione e controllo**, con finalità di prevenzione, costantemente aggiornato in funzione dell'evoluzione legislativa e dei cambiamenti organizzativi e operativi, attraverso le seguenti attività:

- incrocio tra procedure aziendali e reati previsti dal Decreto;
- identificazione degli “snodi critici”: quando e come i reati potrebbero essere commessi;



- censimento e verifica dei sistemi di prevenzione adottati;
- loro eventuale rafforzamento o aggiornamento.

Nel 2018 il MOG è stato nuovamente aggiornato.

È stato inoltre rinnovato l'**Organismo di Vigilanza**, coerentemente alle determinazioni dell'ANAC - Autorità Nazionale AntiCorruzione. L'attuale composizione collegiale consta di 3 membri: 2 esterni (tra cui il Presidente), selezionati con procedura ad evidenza pubblica, e il responsabile aziendale della funzione Internal Audit.

L'OdV effettua periodiche verifiche ispettive e relaziona direttamente al Consiglio di amministrazione.

L'azienda non è mai incorsa in misure sanzionatorie per fattispecie previste dal D.Lgs. 231/2001.

Nel 2018 è stato archiviato un procedimento che era stato avviato in conseguenza di un procedimento penale a carico di alcuni amministratori e dirigenti aziendali per l'ipotesi di "false comunicazioni sociali" (a sua volta archiviato dal GIP su richiesta della Procura della Repubblica di Torino).

Codice Etico

Il Codice di comportamento (Codice etico), adottato nel 2015 e **aggiornato nel 2018**, integra in un unico "manuale comportamentale" le prescrizioni del D.Lgs 231/2001 e della normativa anticorruzione (vd. cap. 6.4).

Le sue disposizioni sono vincolanti per tutti gli amministratori dell'impresa, dirigenti, dipendenti, consulenti e chiunque instauri un rapporto di collaborazione.

Il Codice definisce nel dettaglio i "principi comportamentali fondamentali che devono permeare ogni processo del lavoro quotidiano", così articolati:

- Rapporti con i terzi e con le istituzioni pubbliche
- Registrosioni contabili
- Utilizzo del patrimonio aziendale
- Conflitto d'interesse
- Prevenzione dei reati Ex D.Lgs 231
- Prevenzione della corruzione





2.2 Analisi e gestione dei rischi

Con il concetto di "rischio" si fa riferimento all'insieme di effetti negativi (minacce) o positivi (opportunità) che eventi inattesi possono comportare, interferendo con gli obiettivi aziendali.

È dunque necessario analizzare gli ambiti e le eventualità di rischio e assumere misure procedurali e organizzative preventive.

Le modalità organizzative per la mappatura e la gestione organica dei rischi aziendali sono in corso di approfondimento, raffrontandosi a modelli consolidati quali l'*Enterprise Risk Management* e il modello ISO 31000:2018.

Nell'analisi a oggi effettuata sono state individuate quattro categorie di rischio.

Strategici

In molteplici ambiti le decisioni strategiche assunte potrebbero essere inadeguate al contesto operativo interno o non adatte alle mutate condizioni esterne, scontando così una scarsa reattività al cambiamento e pregiudicando l'efficacia e il raggiungimento degli obiettivi dati.

Un esempio è dato dal **rischio energetico**, ovvero le imprevedibili oscillazioni sui mercati dei prezzi dell'energia elettrica, del metano e del gasolio, che incidono in misura determinante sui costi della produzione.

Per ridurre tale rischio, l'azienda ha provveduto già da anni a ridefinire le pratiche di approvvigionamento: per l'energia elettrica e il metano sono state attivate gare a prezzo fisso e durata annuale. Per il gasolio sono state attivate due gare nell'arco dell'anno, per non gravare l'extra costo del prodotto invernale anche su quello estivo.

Di altro genere è invece il **rischio reputazionale**: in quanto servizio ad alta intensità di utilizzo e integralmente esercito in pubblico, il trasporto è tutti i giorni oggetto di attenzione e di cronaca, con particolare rilevanza per disservizi e problematiche varie. L'azienda è dunque "altamente notiziabile", la sua percezione dipende da svariate variabili che non è possibile controllare integralmente, ma che possono incidere significativamente sulla propensione dei cittadini alla fruizione dei servizi e quindi sui ricavi.

È stato pertanto disposto un incremento della comunicazione on line, sul sito internet e sui social network, oltre a campagne ad hoc, utilizzando anche gli spazi pubblicitari aziendali.

Altre classi di rischio individuate per ulteriori approfondimenti riguardano il contesto operativo, il rapporto con interlocutori terzi (stakeholder), le scelte organizzativo/dimensionali.

Normativi (compliance)

La stratificazione normativa comporta l'integrazione di norme legislative cogenti (nazionali e locali), norme volontarie e autoregolamentazioni aziendali. I rischi presidiati fanno riferimento ai seguenti ambiti: reati D.Lgs 231/2001, anticorruzione (L. 190/2012), protezione dei dati personali, sicurezza delle informazioni, esercizio e sicurezza (tpl, metro, trasporto e infrastruttura ferroviaria), lavoro, salute e sicurezza (persone e ambienti), ambiente ed energia, qualità, amministrazione e finanza, contratti (committenza, acquisti, lavori) e normativa tecnica di settore. I sistemi gestionali adottati (vd. paragrafo precedente) presidiano in modo complementare tali aree.



Finanziari

Negli anni recenti si è palesato il **rischio di liquidità**, ovvero che l'azienda non sia in grado di rispettare gli impegni di pagamento a causa della difficoltà di reperire fondi (*funding liquidity risk*). La conseguenza è un impatto negativo sul risultato economico per sostenere costi aggiuntivi ovvero oneri finanziari per fronteggiare i propri impegni o, come estrema conseguenza, una situazione di insolvibilità che pone a rischio la continuità aziendale. Il fabbisogno finanziario del Piano e gli impegni finalizzati alla sua copertura sono stati strutturati per consentire il puntuale pagamento dei debiti correnti e dei piani di rientro dei debiti scaduti.

Analogamente per il **rischio di credito**, ovvero l'incremento di crediti aziendali non saldati dagli enti committenti, sono stati definiti e saldati tutti i disallineamenti del passato e garantiti i corrispettivi futuri.

La mitigazione dei rischi finanziari è pertanto garantita dalle disposizioni del Piano industriale e dal sistema di monitoraggio della sua corretta esecuzione.

Da affrontare inoltre i rischi di mercato e i rischi di contesto normativo (evoluzione legislativa più o meno favorevole).

Operativi

Rientrano in questa categoria tutti gli altri rischi che possono impattare su efficacia ed efficienza dei processi aziendali, inclusi i livelli di performance e di redditività, quali quelli correlati al **personale** (competenze, ruoli, turnover/assenze, dimensionamento...), ai **macchinari** (gestione impianti, attrezzature, hardware/software, spazi...), ai **materiali** (ricambi, sostanze utilizzate in produzione...), ai **metodi di lavoro** (procedure, prassi condivise, tempi di lavoro, intensità di lavoro...), all'ambiente naturale e sociale (fenomeni naturali, attacchi terroristici, movimenti sociali...).

A fronte di tale ampio spettro, è in corso l'analisi dei rischi su alcuni processi ritenuti prioritari, con approcci metodologici variegati (es. analisi sistematica HAZID).

Contestualmente alle categorie di rischio sono stati mappati gli **strumenti di gestione** aziendali che possono essere anche funzionali alla gestione dei suddetti rischi.

Una matrice rischi-strumenti mette in correlazione gli ambiti di rischio con il potenziale di prevenzione e gestione esprimibile da ogni strumento.

- **Modelli Organizzativi**: modelli di organizzazione, gestione e controllo, correlati a specifici requisiti cogenti, attraverso cui l'azienda pianifica, gestisce e attua i propri processi, in particolare: Modello di Organizzazione Gestione e controllo (D.Lgs. 231/2001), Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (L. 190/2012), GDPR (Regolamento UE 679/2016), *Risk Assessment*.

Sistemi di Gestione: regole e risorse attraverso cui l'azienda pianifica, gestisce e attua i propri processi e che perseguono il miglioramento delle presta-

zioni in termini di efficacia ed efficienza quali budget e piano di miglioramento.

Strumenti finanziari: l'azienda pianifica e gestisce le attività finanziarie basandosi sulla previsione dei flussi di cassa (cash flow). Il fatto di possedere un unico azionista che coincide in gran parte con il cliente di fatto comporta un vincolo finanziario stringente nelle decisioni e nella gestione delle proprie risorse. Gli attuali strumenti di gestione sono: il Piano industriale, il programma di valutazione del rischio di crisi aziendale (D.Lgs. 175/2016), il Bilancio di esercizio, la revisione contabile, la pianificazione finanziaria.

Strumenti assicurativi: per tutelare la stabilità aziendale da eventi che causano effetti negativi sul patrimonio, conformemente alla normativa vigente, l'azienda sottoscrive **polizze assicurative** relative alle principali categorie di danni: diretti (tutela del patrimonio e del personale), indiretti da veicoli (responsabilità verso terzi) e indiretti dal personale (responsabilità verso terzi).



2.3 Servizi offerti

GTT opera nel settore della mobilità prestando servizi di trasporto pubblico locale e correlati sul territorio della Regione Piemonte:



La rete di servizi serve complessivamente 268 Comuni e un bacino di 2,6 milioni di residenti.

Contratti attivi

I servizi di trasporto sono regolati dai seguenti contratti di servizio:

Servizio / Concedente	Urbano Torino	Extraurbano Città Metrop. Torino	Extraurbano Ag. Mobilità Piemontese	Extraurbano Provincia Cuneo	Extraurbano Provincia Alessandria	Extraurbano Provincia Asti	Ferrovie Ag. Mobilità Piemontese	Ferrovie Trenitalia subappalto Torino-Chieri
Concessionario	GTT	Consorzio EXTRA.TO	Consorzio EXTRA.TO	Consorzio GRANDABUS	Consorzio SCAT	Consorzio COAS	GTT	GTT
Decorrenza contratto	01.07.2012	01.01.2011	01.08.2012	23.12.2010	13.09.2010	22.05.2010	proroga affidamento diretto	01.01.2018
Scadenza contratto	30.06.2027	31.12.2019	31.07.2019	09.06.2024	15.09.2019	21.05.2021	subentro nuovo gestore	31.12.2020**

Il contratto dei servizi per il trasporto urbano di Torino è relativo ai servizi di superficie, metropolitana, parcheggi e servizi turistici. Assegna all'azienda il rischio commerciale, ovvero la riscossione dei ricavi da titoli di viaggio (c.d. contratto *net cost*), sulla cui stima sono calcolate le complementari compensazioni pubbliche. Consente il subaffidamento dei soli servizi di superficie automobilistici fino al 30% del valore contrattuale.

I servizi extraurbani vengono gestiti nell'ambito dei consorzi d'impresa aggiudicatari delle relative gare.

Nel 2016 i consorzi Extra.To, Grandabus e Coas hanno ottenuto la proroga sino al 2019 dei contratti in scadenza. Nel 2017 il consorzio Scat ha ottenuto l'affidamento diretto fino al 2019, ulteriormente prorogato da giugno a settembre. Nel 2018 anche l'Agenzia Mobilità Piemontese ha riconosciuto l'ultrattività al 2019 del contratto con Extra.To. Nel 2019 il contratto del consorzio Coas è stato ulteriormente prorogato al 2021 e quello del consorzio Grandabus al 2024.

** Contratto risolvibile anticipatamente per eventuali subentri



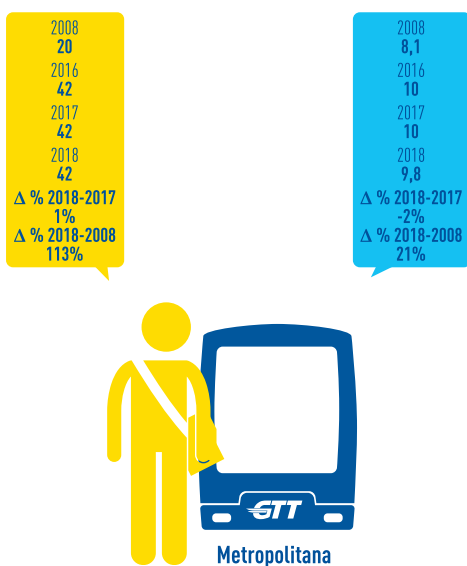


Offerta di servizi

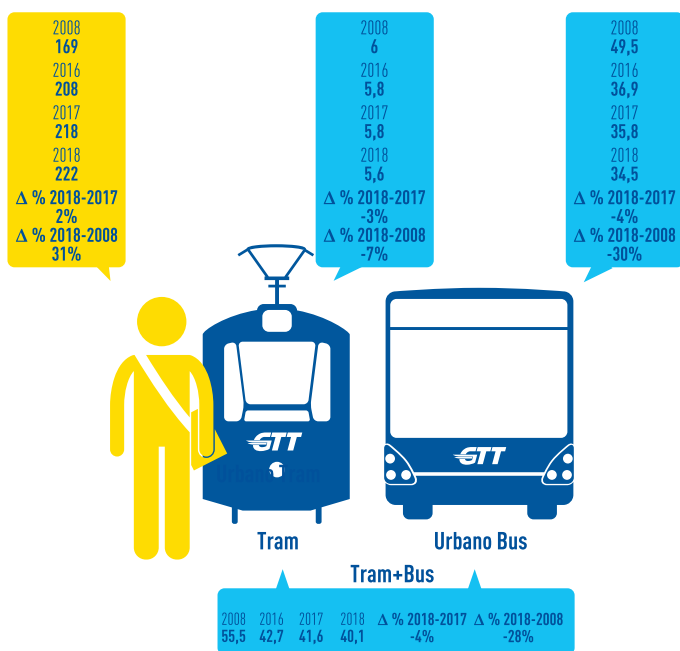
Nel 2018 l'offerta di servizio in termini di percorrenze chilometriche complessive segna un'ulteriore contrazione, compensata da un aumento dell'offerta in termini di posti-km (vd. tabella successiva).

* Il valore della metropolitana è riferito al numero dei passaggi ai tornelli d'accesso e comprende l'interscambio con il sistema di superficie. Nel 2018 tali passaggi sono stati pari a 42,5 milioni, in lieve aumento sull'anno precedente. I passeggeri del servizio urbano (metropolitana, tram, bus) sono calcolati sulla base del tasso di trasbordo tra diversi mezzi. Sono escluse dal computo le tessere di libera circolazione. Il servizio extraurbano comprende le corse bus sostitutive e integrativi dei servizi ferroviari e i passeggeri del servizio urbano di Ivrea

Percorrenze (Vetture-km) - milioni



Passeggeri (viaggi effettuati in un anno)* - Milioni



Totale KM Urbano	2008 63,6	2016 52,7	2017 51,6	2018 49,9	Δ % 2018-2017 -3%	Δ % 2018-2008 -22%
Posti auto gestiti	2008 44.193	2016 52.843	2017 54.861	2018 54.955	Δ % 2018-2017 0,2%	Δ % 2018-2008 24%

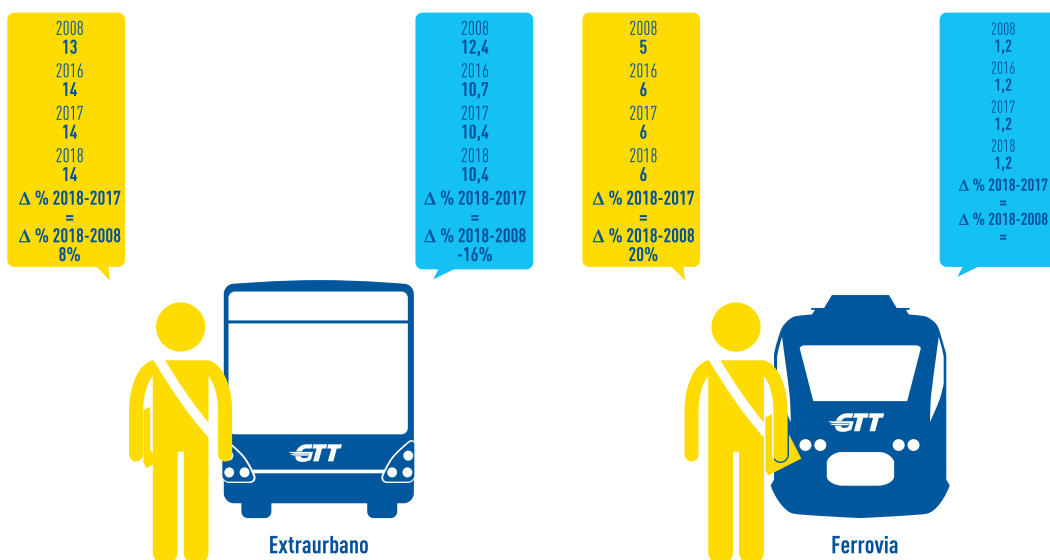
Posti offerti (Posti-km) - milioni

	2008	2016	2017	2018*	Δ % 2018-2017	Δ % 2018-2008
Metropolitana	897	1.104	1.106	1.078	-2%	20%
Urbano TRAM	1.017	1.178	1.154	1.144	-1%	13%
Urbano BUS	4.436	3.536	3.266	3.655	12%	-18%
TRAM + BUS	5.453	4.714	4.420	4.799	9%	-12%
Totale Urbano	6.349	5.818	5.525	5.877	6%	-7%
Extraurbano	679	553	547	547	=	-19%
Ferrovie	200	195	197	197	=	-2%

Nel 2018 così ripartiti: 48.297 su suolo pubblico (strisce blu), 5.877 nei 21 parcheggi in struttura, 781 negli 8 parcheggi pertinenziali

Il dato chilometrico deve essere integrato scomponendo l'offerta di trasporto per tipo di mezzo utilizzato: potenziando i mezzi ad alta capacità di carico (metro, tram e bus snodati 18 metri), a parità di chilometri percorsi

(vetture-km) aumenta l'offerta di trasporto per la cittadinanza, misurata con l'indicatore dei posti-km (calcolato moltiplicando i chilometri percorsi dalle diverse classi di vetture per la loro capacità media di carico). In tale prospettiva, è aumentata significativamente l'offerta complessiva del servizio urbano.



Totale passeggeri tutti i mezzi	2008	2016	2017	2018	Δ % 2018-2017	Δ % 2018-2008
	207	270	280	284	2%	37%

Dal confronto con il decennio precedente, si evidenzia come la composizione dell'offerta si evolva a favore dei mezzi su rotaia (tram e metro), con una diminuzione della quota dei bus (tra i quali peraltro aumentano i capienti snodati).

Domanda di servizi

Nel 2018 i passeggeri sui mezzi di superficie sono aumentati, pur a fronte delle grosse difficoltà operative connesse all'invecchiamento della flotta e alla riduzione delle percorrenze offerte, compensata dall'aumento dei posti-km. Contestualmente, a seguito della riforma tariffaria entrata in vigore

dal mese di luglio, sono aumentati i ricavi da abbonamenti (+5%), a fronte del calo di quelli da biglietti (-4%).

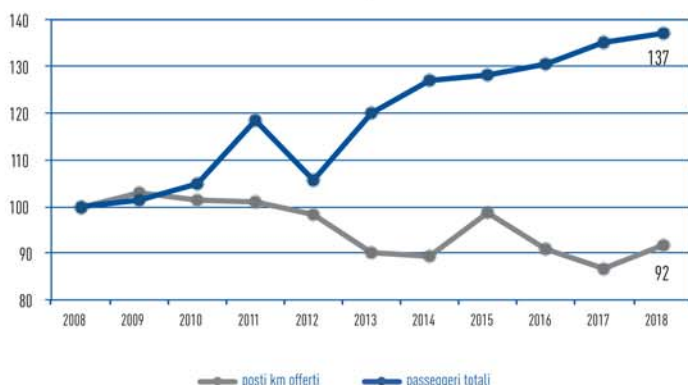
Tali dati sono particolarmente confortanti e in previsione futura i nuovi mezzi permetteranno il miglioramento del confort e della regolarità del servizio, migliorandone l'attrattività e lasciando quindi prevedere nuovi incrementi dei passeggeri.

Spicca poi positivamente il confronto con il decennio precedente: grazie soprattutto al "trascinamento" della metropolitana (nel 2008 non era ancora stata completata la tratta da Porta Nuova a Lingotto), i passeggeri trasportati sono aumentati di oltre un terzo.



Il confronto negli anni tra offerta e domanda di servizio evidenzia come i passeggeri siano aumentati di oltre un terzo, pur con un'offerta in diminuzione: è così migliorato nettamente il coefficiente di utilizzo dei mezzi (*load factor*), un indicatore dell'efficienza economica complessiva del sistema di trasporto, in quanto mette in relazione costi (offerta di trasporto prodotta) e benefici (domanda di trasporto soddisfatta).

Variation % offerta e domanda di trasporto (2008 = base 100)



La relazione tra offerta e domanda di trasporto risente di numerose variabili, sia di natura aziendale (qualità del servizio, strumenti di fidelizzazione dei clienti, ecc.), che indipendenti (congiuntura economica, politiche nazionali di incentivo, ecc.).

Gli indubbi risultati conseguiti in termini di efficienza dovranno essere consolidati negli anni a venire e coniugati con il comfort e l'efficacia del servizio, in termini di risposta ai bisogni di mobilità e alle aspettative qualitative dei cittadini.

Attività in corso

Nel corso dell'anno, è stata estesa la priorità semaforica ad alcune linee bus (18 e 68), ottenendo significativi aumenti della velocità commerciale (+ 10%). È stato avviato il ridisegno complessivo della rete, con l'obiettivo di modulare meglio l'offerta dei servizi in funzione dell'effettiva domanda, riducendo costi eccedenti e aumentando passeggeri e ricavi.

Sono inoltre proseguiti i lavori per il prolungamento della tratta della metropolitana Lingotto-Bengasi ed è stato avviato l'affidamento dei lavori propedeutici al prolungamento ovest Collegno-Cascine Vica.



Per informazioni di dettaglio sulle attività svolte e in programma, vedi Bilancio d'esercizio 2018.



Bipparevale - Addio carta

Nel 2018 si è svolta la prima edizione del concorso "Bipparevale", che ha premiato i clienti più "virtuosi", quelli che hanno "bippato" almeno 18 volte in un mese. 66 clienti hanno ricevuto un premio: 12 abbonamenti annuali e 54 abbonamenti mensili Formula U.

Con la riforma tariffaria che ha eliminato il biglietto cartaceo, è stata realizzata la campagna di marketing e comunicazione "Addio carta", con cui sono state anche distribuite gratuitamente circa 200 mila smart card BIP.

Biglietto bus, tram e metro
ADDIO "CARTA"
ARRIVA LA CARD

Sveglia!
Ritira subito la smart card con un biglietto in omaggio
100 abbonamenti gratis per chi Bippa.

Da luglio 2018 il biglietto di carta scompare. Usa la smart card per biglietti e abbonamenti. Sei pronto a partire?

Quando	Cosa	Come
Dal 14/3/2018 al 30/4/2018	Smart card e 1 biglietto urbano in omaggio*	e-commerce Centri Servizi Cliente GTT
Dal 1/5/2018 al 30/6/2018	Smart card e 1 biglietto urbano in omaggio*	e-commerce
Dal 1/7/2018 al 31/12/2018	Smart card in omaggio*	e-commerce

* offerta soggetta a limitazioni

ADESSO SI VINCE

100 abbonamenti gratis per chi Bippa
Iscriviti al WebClubGtt

Da aprile 2018 parte il concorso per i clienti GTT possessori di smart card BIP.

Iscrizione e regolamento su: www.concorsobipparevale.it
100 abbonamenti gratis per chi Bippa.

Grazie per il tuo "bip"!

Social

Nel 2018 è stato avviato un progetto di riposizionamento della presenza sui social media. La web reputation su Facebook è migliorata grazie ad un uso del canale in prevalenza a fini commerciali.

Si è deciso invece di veicolare l'informazione di servizio su canali diversi come Telegram, Twitter. È cresciuto il numero di persone raggiunte, equamente divise tra uomini e donne, di età prevalentemente compresa tra i 25 e i 44 anni. I post con le comunicazioni più importanti hanno avuto una "copertura" compresa tra le 10 mila e le 15 mila persone.



3 **Responsabilità economica**

3.1 Un anno di svolta

3.2 Valore economico generato e distribuito





3.1 Un anno di svolta

Il 2018 ha visto sforzi straordinari che hanno permesso di superare la tensione finanziaria esplosa nel 2016, diventata insostenibile dopo anni di contenimento non risolutivo.

Si ricordi che le criticità erano in gran parte di origine esterna alla gestione aziendale: gli Enti concedenti avevano ridotto le contribuzioni economiche, imposto l'erogazione di molti servizi non integralmente retribuiti e anche i pagamenti dovuti subivano pesanti ritardi.

La perdurante crisi di liquidità ha comportato: - impossibilità di effettuare investimenti,

quindi invecchiamento del parco veicoli e conseguenti incrementi dei costi di manutenzione e dei disservizi in linea;

- differimento dei pagamenti ai fornitori con perdita di credibilità e conseguente rallentamento delle forniture, inefficace ricorso al mercato determinato da condizioni contrattuali peggiori.

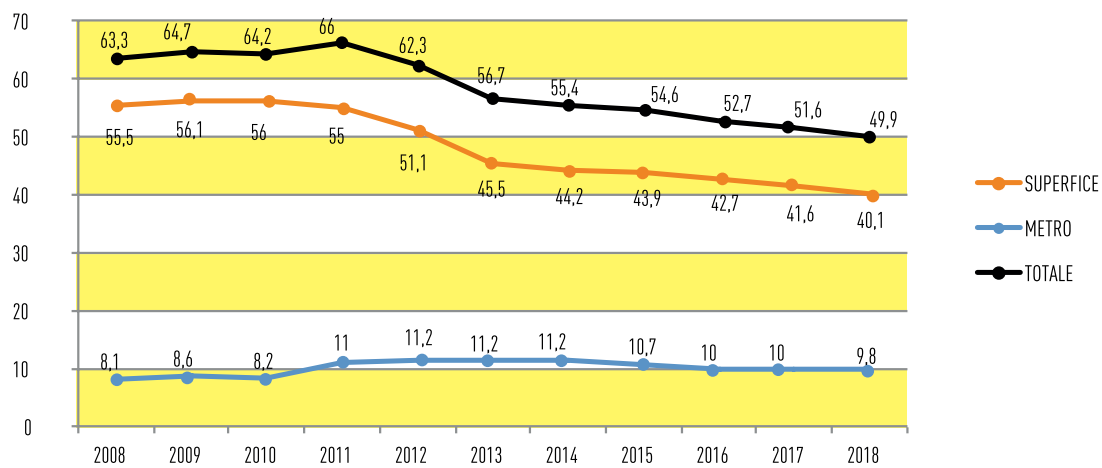
L'anno da cui parte la progressiva contrazione delle risorse pubbliche è il 2011. Per il solo servizio di superficie urbano, la flessione ha superato i 40 milioni annui (da 174 milioni ai 133,6 del 2018, - 23% in valore

nominale, a cui aggiungere l'inflazione).

L'azienda ha sopperito ai tagli economici con la revisione e riduzione dei servizi offerti: dai 56 milioni di vetture/km del 2010 si è passati ai 40,1 milioni del 2018 (-28%). L'azione aziendale si è concentrata sull'obiettivo di rendere la rete più efficiente (in termini economici) e più efficace (in termini qualitativi e di risposta alla domanda di servizio), registrando infatti l'aumento dei passeggeri trasportati e dei ricavi. Tali trasformazioni necessitano però di tempi adeguati per essere completate e conseguire tutti i risultati perseguiti.



Serie storica - Vetture/km offerte (milioni)





Durante questo processo, i due Bilanci 2016 e 2017, approvati nel 2018, hanno accertato **perdite per quasi 100 milioni €** complessivi.

Per affrontare la crisi, nel gennaio 2018 l'azienda ha approvato e avviato il **Piano Industriale 2018-2021**, poi aggiornato nel dicembre 2018 (vd. capitolo 7.1 per dettagli e previsioni future).

I pilastri strategici del Piano, dai quali discendono tutte le relative azioni, sono tre:

Revisione della rete e del servizio

Rilancio degli investimenti, con il rinnovo della flotta e la revisione delle attività manutentive



Interventi sull'assetto organizzativo e riduzione del costo del lavoro

Le azioni gestionali non sarebbero però state sufficienti senza definire con gli enti concedenti uno scenario certo sia dei debiti/crediti del passato, sia soprattutto dei corrispettivi futuri.

Decisivi sono dunque stati gli accordi con Regione Piemonte, Agenzia Mobilità Piemontese e Comune di Torino per saldare le pendenze e concordare criteri ed entità dei corrispettivi dovuti.

Le convenzioni creditizie con le banche e il dilazionamento dei debiti con i fornitori, entrambi impegnativamente raggiunti, hanno infine permesso di tornare a effettuare investimenti indispensabili per il rinnovo della flotta e la corretta manutenzione di quella esistente.

In virtù di tutti questi sforzi, il Bilancio 2018* si è così chiuso con un risultato economico in equilibrio.

Indicatori economici (€*1000)	2016	2017	2018	Δ % 2018-2017
Margine operativo lordo	47.067	23.853	58.835	147%
Risultato Operativo	- 51.141	- 26.216	4.881	+
Risultato Netto	- 63.874	- 32.609	498	+

* Il Bilancio d'Esercizio 2018 è pubblicato sul sito aziendale - sezione "Trasparenza".

Tutti i principali indicatori economico-finanziari del Bilancio sono allineati con le previsioni del Piano, che si dimostra solido e completo. La sua attuazione è monitorata costantemente e ogni trimestre una società indipendente verifica la congruenza tra previsioni e risultati. A oggi non è emersa alcuna necessità di interventi correttivi per il raggiungimento degli obiettivi previsti.





In continuità con il passato, l'azienda utilizza ogni strumento gestionale a disposizione e anche nel 2018 ha aumentato i ricavi direttamente generati (vendita biglietti e abbonamenti di trasporto e sosta) e ridotto i costi.

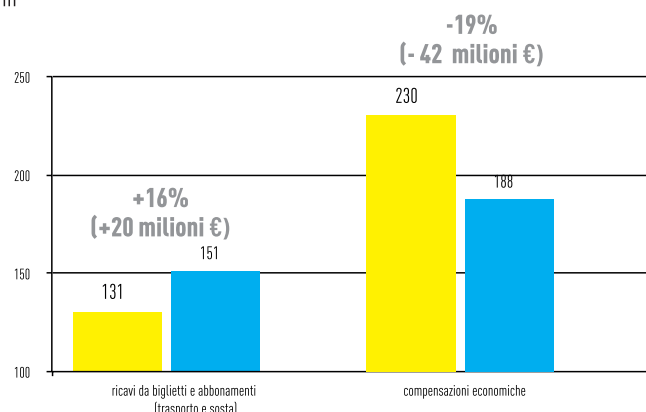
	2008	2016	2017	2018	$\Delta\%$ 2018-2017	$\Delta\%$ 2018-2008
Ricavi da biglietti e abbonamenti (trasporto e sosta)	124,1	141,9	144,5	151,2	5%	22%
Costi per materie prime	55,5	39,9	38,7	39,9	3%	-28%
Costi per i servizi	106,5	90,3	90,5	92,4	2%	-13%
Costi del personale	240,2	217,4	213,7	207,8	-3%	-13%

Raffrontando il Conto economico a distanza di pochi anni, è evidente come si sia radicalmente modificato: le compensazioni pubbliche sono diminuite di oltre 42 milioni €, mentre i ricavi sono aumentati di oltre 20 milioni €: prima erano poco più della metà delle compensazioni (56%), oggi sono oltre l'80%. La differenza tra le due principali voci attive del Bilancio è passata in pochi anni da quasi 100 milioni a meno di 37.

Il crescente peso dei ricavi direttamente generati dall'azienda è un indubbio fattore di **sostenibilità economica** anche sul lungo termine, poiché accentua l'indipendenza da variabili esterne di natura politica e macroeconomica che rimangono imprevedibili e senza possibilità di controllo.

Ricavi e compensazioni pubbliche (Mln €) Confronto

■ 2011 ■ 2018



3.2 Valore economico generato e distribuito

Quali effetti comporta l'attività aziendale sui soggetti con cui ha relazioni economiche?

Per quantificarli in modo chiaro, si può ricalcolare il Bilancio d'esercizio*, evidenziando non solo la ricchezza prodotta nel corso dell'anno, ma soprattutto il suo impiego quale risorsa per la comunità sociale ed economica a cui l'impresa partecipa.

* Per i GRI Standards, qui utilizzati, la riclassificazione di alcune voci accessorie e aggiuntive comporta valori leggermente differenti dal Bilancio d'Esercizio.

Si evidenziano così tre dimensioni di Valore economico:

- **Generato:** la ricchezza complessiva creata dall'impresa.
- **Distribuito:** la maggior parte della ricchezza viene ripartita tra soggetti interni ed esterni: dipendenti (salari e altri oneri sociali e previdenziali), fornitori (acquisti di beni e servizi), pubblica amministrazione (canoni per utilizzo reti metropolitana e tranviaria e imposte), finanziatori (quote per prestiti e

mutui) e azionisti (dividendi).

- **Trattenuto:** rimanente ricchezza utilizzata per ammortamento degli investimenti o accantonata per rischi futuri.

Il "terremoto" economico-finanziario che ha comportato pesanti perdite nel 2016 e 2017 e l'inserimento di partite straordinarie e non ripetibili (accordi transattivi con gli enti concedenti) nel 2018, rende meno agevole il confronto dei dati nel tempo.

Si osservi comunque che mentre il valore generato è tornato a crescere in misura rilevante, il valore distribuito si è leggermente contratto, per la diminuzione della quota al personale, in virtù della sua contrazione numerica. Cresce pertanto il valore trattenuto dall'azienda, che era precipitato nel biennio precedente a causa dell'utilizzo delle riserve per compensare il passivo di bilancio.

	2016	2017	2018	
Valore Economico Generato				
A) RICAVI				
a1) Ricavi generati direttamente dal sistema				
Proventi tariffari TPL	113.817.186	112.391.008	136.692.392	
Proventi da altre attività non TPL	29.431.181	29.515.403	36.251.154	
Altri ricavi	56.250.028	41.876.004	40.757.754	
a2) Ricavi per compensazioni per obblighi di servizio pubblico				
Corrispettivi contratti di servizio Regione	17.865.101	17.310.624	17.831.167	
Corrispettivi contratti di servizio Agenzia Mobilità Piemontese	160.871.321	152.711.644	153.574.547	
Corrispettivi contratti di servizio Province	16.391.571	16.280.257	16.175.774	
Contributi per CCNL	31.538.392	30.646.801	29.480.280	
a3) Ricavi per contributi in c/capitale				
Autobus	8.946.742	7.950.586	7.759.789	
Altri ricavi	3.291.872	2.164.000	4.554.958	
a4) Proventi finanziari e proventi straordinari				
	1.845.324	699.379	1.728.816	
TOTALE VEG	440.248.718	411.545.706	444.806.631	+ 8%
Valore Economico Distribuito (VED)				
COSTI OPERATIVI	158.400.743	155.255.294	156.473.997	+ 1%
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	219.603.399	216.213.943	209.950.549	- 3%
PAGAMENTI AI FINANZIATORI	6.212.929	4.900.087	4.976.291	+ 2%
PAGAMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	21.698.004	17.716.721	18.954.050	+ 7%
INVESTIMENTI NELLA COMUNITA'	-	-	-	
DISTRIBUZIONE DIVIDENDI	-	-	-	
TOTALE VED	405.915.075	394.086.045	390.354.887	- 1%
Valore Economico Trattenuto				
Accantonamenti per rischi	604.447	242.703	4.399.971	
Altri accantonamenti	-	99.000	5.000	
Ammortamenti	100.316.079	49.726.838	49.548.855	
Accantonamenti / (utilizzo) di riserve	(66.586.883)	(32.608.880)	497.918	
TOTALE VET (VEG-VED)	34.333.643	17.459.661	54.451.744	+ 212%

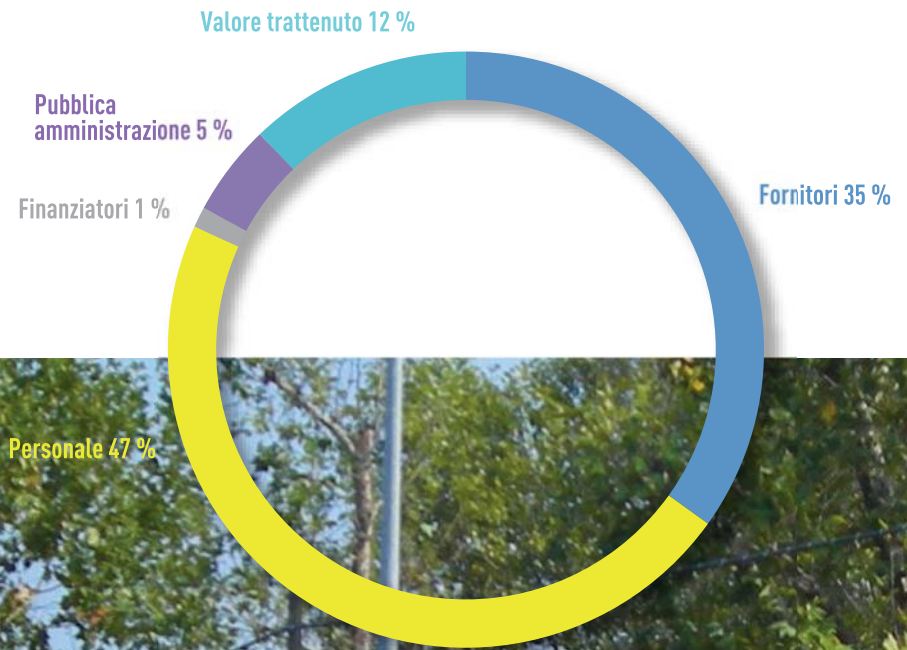
La quota distribuita rimane comunque di gran lunga preponderante (88% della ricchezza generata). Il personale continua a rappresentare il principale beneficiario, pur in diminuzione al 47% (dal 53% del 2017)

Gli acquisti di beni e servizi determinano importanti ricadute sul sistema economico di settore e territoriale: sono pari al 35%, in calo percentuale dall'anno precedente (38%), ma in aumento in valore assoluto.

I pagamenti alla pubblica amministrazione e ai finanziatori rappresentano rispettivamente il 5%, in aumento, e 1%, stabili.



Ripartizione Valore economico generato 2018

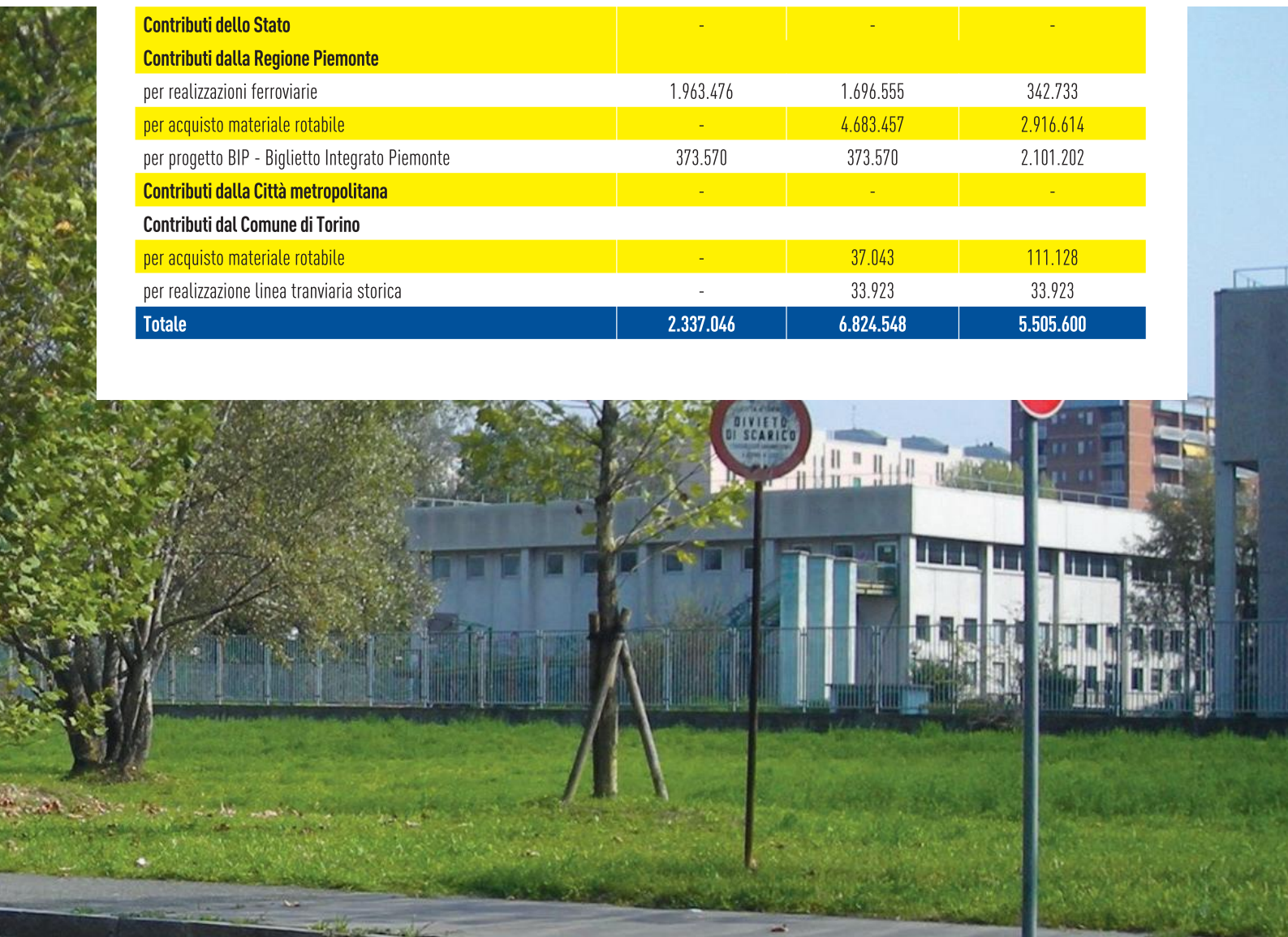


Contributi pubblici per investimenti

I grandi investimenti infrastrutturali, in particolare la metropolitana automatica, dal 2010 sono di competenza della società Infratrasporti.To, costituita dal Comune di Torino per la gestione e lo sviluppo delle reti di trasporto cittadino.

L'azienda gestisce ancora gli investimenti in ambito ferroviario, con i contributi della Regione Piemonte, che è proprietaria degli impianti delle linee Torino-Ceres e Canavesana e garantisce gli ammodernamenti della rete e il rinnovo del parco mezzi, con programmi in parte co-finanziati dallo Stato. Nel 2018 sono stati significativi anche i contributi per il completamento del progetto BIP sulle linee bus e tram.

	2016	2017	2018
Contributi dello Stato	-	-	-
Contributi dalla Regione Piemonte			
per realizzazioni ferroviarie	1.963.476	1.696.555	342.733
per acquisto materiale rotabile	-	4.683.457	2.916.614
per progetto BIP - Biglietto Integrato Piemonte	373.570	373.570	2.101.202
Contributi dalla Città metropolitana	-	-	-
Contributi dal Comune di Torino			
per acquisto materiale rotabile	-	37.043	111.128
per realizzazione linea tranviaria storica	-	33.923	33.923
Totale	2.337.046	6.824.548	5.505.600





4 **Responsabilità ambientale**

- 4.1 Flotta ed emissioni**
- 4.2 Bilancio energetico**
- 4.3 Acqua**
- 4.4 Altri impatti e criticità**





4.1 Flotta ed emissioni

La tutela dell'ambiente è esplicitata tra i valori aziendali fondanti. In quanto azienda di trasporto pubblico locale la perseguiamo innanzitutto offrendo servizi di mobilità efficaci e "competitivi" con il traffico privato, tra le minacce principali dell'ambiente, in particolare urbano.

L'inquinamento dell'aria, moltiplicato dal trasporto motorizzato privato, genera infatti impatti ambientali e sanitari molto rilevanti, non ancora sufficientemente considerati dai decisori pubblici:

- danni alle persone: impatto sulla salute umana, principalmente per gas di scarico, polveri sottili PM2.5/PM10, ozono e altre sostanze inquinanti.
- danni alle costruzioni: deterioramento di superfici e facciate degli edifici e degrado chimico-fisico attraverso processi corrosivi, dovuti agli inquinanti acidi dell'aria, come acido NOx e SO2.
- danni all'agricoltura: perdite di raccolto, le colture (nonché le foreste e altri

ecosistemi) sono danneggiati da piogge acide, ozono e SO2.

- danni all'ecosistema (biosfera, suolo, acque superficiali e sotterranee): causati da eutrofizzazione e acidificazione per la deposizione di ossidi di azoto e la contaminazione con metalli pesanti (da usura dei pneumatici e rottura).

- contributo negativo al cambiamento climatico, per immissione di gas serra. Fattore chiave per gran parte dell'inquinamento atmosferico è la densità dei "recettori" (persone, edifici, culture) vicini alla fonte di emissioni.

Poiché è prioritario incrementare la quota di spostamenti individuali effettuati con mezzi collettivi, con benefici indiretti per l'intera collettività, l'attività aziendale è **intrinsecamente** "ecologica".

Gestendo un ampio parco mezzi, è però anche necessario minimizzare l'**impatto diretto** aziendale.

Le emissioni locali più significative sono causate dal parco bus su gomma, utilizzato per il servizio urbano ed extraurbano.

CO₂ CO₂

Bus urbani circolanti per profilo di emissioni*

	Euro 0	Euro 1	Euro 2	Euro 2 FAP	Euro 3	Euro 4	Metano (CNG)	EEV	Elettrico (EL)	Totale	% basso emissivi	% CNG+EL su basso emissivi
2008	289	180	287	-	59	15	285	-	23	1122	27%	100%
2016	-	7	-	215	56	15	281	268	19	861	91%	38%
2017	-	2	-	170	53	19	253	267	41	805	91%	40%
2018	-	-	-	141	51	15	220	250	40	717	91%	40%
% 2008 su TOT flotta	26%	16%	25%	-	5%	1%	25%	-	2%			
% 2018 su TOT flotta	-	-	-	20%	7%	2%	31%	35%	5%			

gasolio
gasolio basso emissivo
metano
elettrico

L'invecchiamento della flotta bus, a cui il Piano industriale sta rispondendo con consistenti investimenti per l'acquisto di nuovi mezzi (vd. cap. 7.1), non deve far perdere di vista i notevoli miglioramenti **già conseguiti**: grazie all'alienazione dei mezzi obsoleti e alla riduzione delle percorrenze su gomma (a favore di metropolitana e tram), oltre il 90% della flotta circolante in città è composta da veicoli a elevati standard ambientali (EEV - Euro 5, metano, elettrico). Inoltre tutti i mezzi Euro 2 diesel sono equipaggiati con FAP - Filtro Anti Particolato allo scarico, che permette una riduzione del 95% delle emissioni di particolato rispetto alla motorizzazione originaria.

Nel 2017 sono entrati in servizio i nuovi bus elettrici BYD 12 metri e nel 2018 sono stati consegnati i bus BYD da 8,75 metri, che si sono aggiunti ai bus Elfo delle linee Star.

Il confronto con il 2008 evidenzia che la flotta è radicalmente diversa: le motorizzazioni più inquinanti, che solo 10 anni fa erano 2/3 del totale, sono sostanzialmente scomparse.



CO₂

CO₂ CO₂

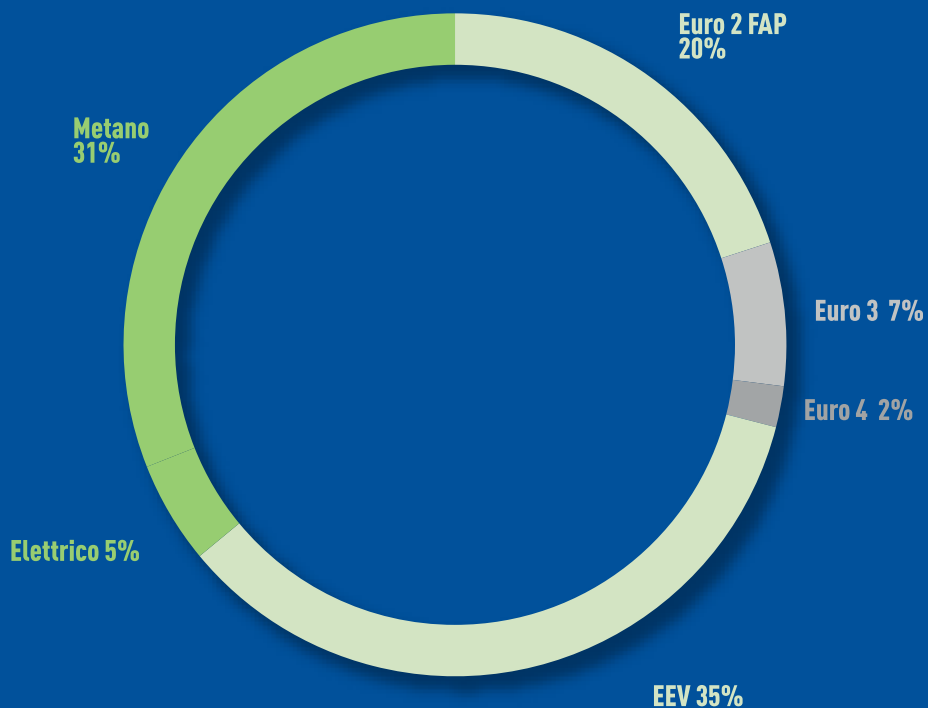
CO₂

CO₂ CO₂ CO₂

CO₂

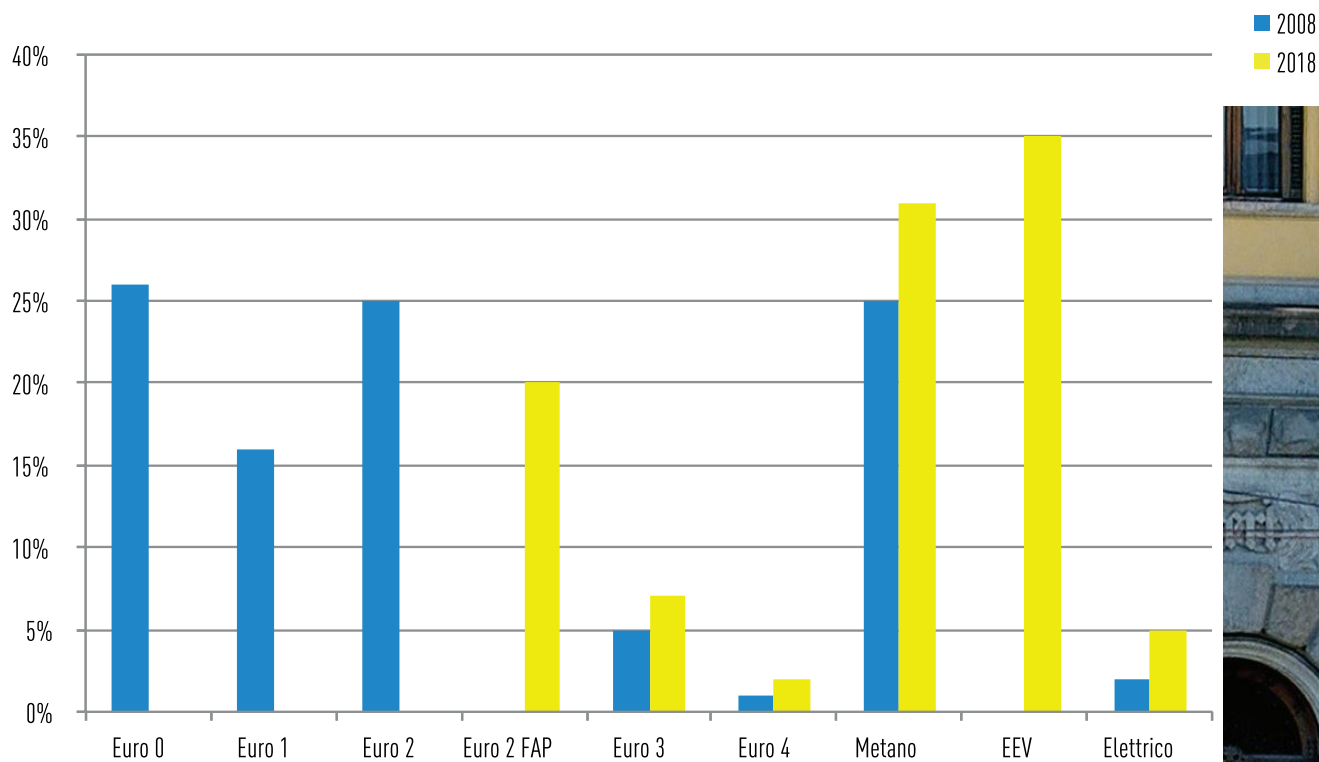
CO₂ CO₂

* Sono esclusi i bus non più in servizio perché accantonati. Per gli standard adottati nell'attuale Carta della mobilità, sono considerate a basse emissioni le seguenti motorizzazioni: gasolio a partire da Euro 5 (EEV), gasolio Euro 2 con FAP, metano, elettrico.





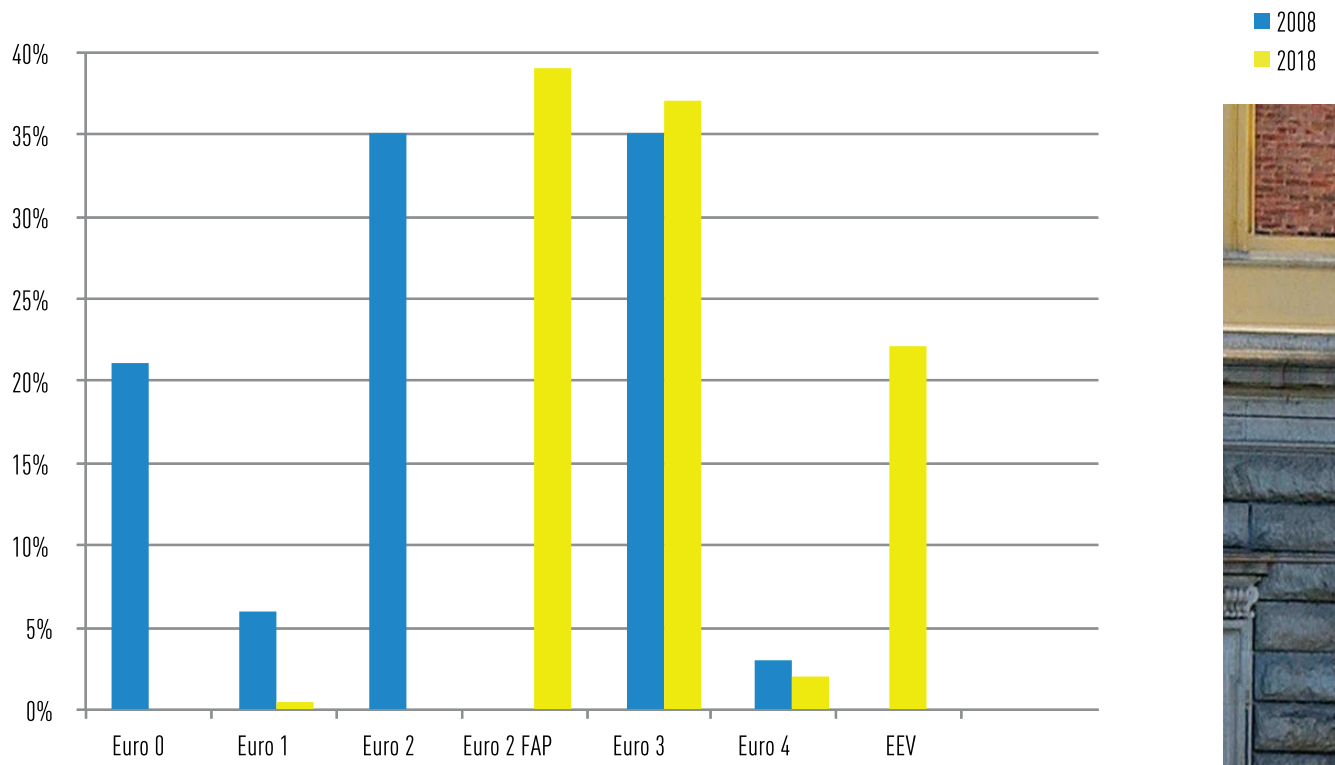
Bus urbani circolanti per profilo di emissioni*



Analogo il processo in corso per il parco extraurbano, che ha accantonato le vecchie motorizzazioni (anche in questo caso dieci anni fa erano quasi i 2/3 del totale) e adottato il filtro antiparticolato. Anch'esso sarà radicalmente rinnovato con gli acquisti previsti dal Piano.



Bus extraurbani circolanti per profilo di emissioni*





Bus extra-urbani circolanti per profilo di emissioni*

	Euro 0	Euro 1	Euro 2	Euro 2 FAP	Euro 3	Euro 4	EEV	Totale	% basso emissivi
2008	65	20	112	-	111	8	-	316	0
2016	-	6	-	113	107	7	58	291	59%
2017	-	3	-	114	104	7	58	286	60%
2018	-	1	-	102	96	6	57	262	61%
% 2008 su TOT flotta	21%	6%	35%	-	35%	3%	-		
% 2018 su TOT flotta	-	(0,4%)	-	39%	37%	2%	22%		

gasolio

gasolio basso emissivo

* Sono esclusi i bus non più in servizio e accantonati oltre che gli autobus a noleggio e in comodato.

Le **emissioni in atmosfera** vengono calcolate sulla base di tutti i chilometri percorsi durante l'anno, sia per il servizio in linea sia per le altre attività accessorie (uscita e rientro negli stabilimenti ecc.), esclusi i subaffidamenti.



Km bus percorsi

	2016		2017		2018		Δ % 2018-2017
	km	% Urb	km	% Urb	km	% Urb	km
Urbani gasolio	24.641.717	68,2%	22.679.735	66,4%	20.440.963	64,3%	-10%
Urbani metano	11.153.601	30,8%	11.104.351	32,5%	9.934.568	31,2%	-11%
Urbani elettrici	363.279	1,0%	394.071	1,1%	1.429.410	4,5%	263%
Tot urbani	36.158.597		34.178.157		31.804.941		-7%
Tot extraurbani (gasolio)	11.022.263		10.454.961		10.524.771		1%
Tot bus	47.180.860		44.633.118		42.329.712		-5%

È osservabile una consistente diminuzione dei chilometri urbani e l'aumento della quota percorsa dai bus elettrici, dal 1,1% del 2017 al 4,5% del 2018.

Le emissioni risultano in calo complessivo, ma anche in proporzione ai km percorsi, grazie all'aumentata incidenza delle percorrenze con veicoli a bassa emissione. Tra la positiva tendenza alla riduzione di tutte le emissioni, si evidenzia in

particolare l'abbattimento del particolato.

Unico leggero aumento si registra per la CO₂ dei bus extraurbani, proporzionate alla variazione dei km (grazie all'utilizzo di mezzi più performanti, gli altri inquinanti sono stabili o inferiori).

Lo spettro emissivo analizzato è costituito dai seguenti parametri.

Emissioni complessive bus* (tonnellate)

		2016	2017	2018	Δ % 2018-2017
		CO Ossido di carbonio	totale	416	402
	urbani	343	329	301	-9%
	extraurbani	73	72	70	-3%
HC Idrocarburi	totale	98	94	88	-6%
	urbani	77	74	68	-8%
	extraurbani	21	20	20	=
NO_x Ossidi di azoto	totale	742	693	638	-8%
	urbani	554	509	457	-10%
	extraurbani	188	185	181	-2%
PT Particolato	totale	5,4	4,9	4,5	-8%
	urbani	3,1	2,7	2,4	-11%
	extraurbani	2,3	2,2	2,1	-5%
CO₂ Anidride carbonica	totale	65.463	61.964	57.055	-8%
	urbani	53.798	50.889	45.921	-10%
	extraurbani	11.664	11.075	11.134	1%

* I valori di emissione sono riferiti ai certificati di omologazione dei veicoli e, ove non presenti, ai valori massimi previsti per la categoria di omologazione. Le emissioni di CO₂ sono calcolate tramite il coefficiente DEFRA applicato al consumo di combustibile.



80%
PARTICOLATO
(polveri sottili)

Il raffronto con il 2008 è solo indicativo, poiché sono stati modificati i criteri di calcolo, ma anche con tale approssimazione si registra il netto abbattimento di alcuni inquinanti, in particolare il pericoloso **particolato** (polveri sottili), le cui emissioni complessive ammontavano a 25 tonnellate, ridotte oggi di oltre l'**80%**.

È infine significativo riportare le emissioni complessive all'offerta di servizio in termini di posti-km: in virtù dell'aumentata incidenza di utilizzo di mezzi più capienti (in particolare bus snodati 18 metri), le emissioni "per posto offerto" registrano un calo molto più rilevante della loro entità complessiva.

Emissioni per 1000 posti-km offerti (grammi)

		2016	2017	2018	Δ % 2018-2017
CO Ossido di carbonio	totale	102	105	88	-16%
	urbani	97	101	82	-19%
	extraurbani	132	132	126	-5%
HC Idrocarburi	totale	24	25	21	-16%
	urbani	22	23	19	-17%
	extraurbani	38	37	36	-3%
NO_x Ossidi di azoto	totale	181	182	152	-16%
	urbani	157	156	125	-20%
	extraurbani	340	338	327	-3%
PT Particolato	totale	1,2	1,3	1,1	-15%
	urbani	0,8	0,8	0,7	-13%
	extraurbani	3,8	4,0	3,8	-5%
CO₂ Anidride carbonica	totale	16.011	16.252	13.557	-17%
	urbani	15.216	15.583	12.564	-19%
	extraurbani	21.094	20.248	20.118	-1%

Le altre fonti di emissioni in atmosfera da veicoli, quali i treni diesel o le autovetture di servizio, non vengono quantificate analiticamente in quanto ritenute poco significative.

Le emissioni dei siti aziendali (riscaldamento, impianti tecnologici nelle officine di manutenzione, ecc.) sono considerate trascurabili.

4.2 Bilancio energetico

I consumi energetici complessivi sono in diminuzione (-5%), perlopiù in conseguenza della riduzione del servizio offerto (per tram, bus a gasolio e metano) e alle condizioni meteo non rigide nei mesi invernali, che hanno ridotto la necessità di riscaldamento degli impianti (metano).

Bilancio energetico in TEP*

	2008	2016	2017	2018	Δ% 2018-17	Δ% 2018-08	% su tot 2018
energia elettrica trazione tranviaria (kWh)	7.017	4.867	4.939	4.665			
energia elettrica trazione ferroviaria (kWh)	1.422	1.330	1.338	1.343	-5%	-16%	38,4%
energia elettrica trazione metro (kWh)	3.063	3.158	3.119	3.116			
metano uso trazione (kg)	8.591	8.569	8.416	7.780			
gasolio (l)	22.614	16.775	16.008	15.114	-6%	-33%	34,4%
benzina (l)	156	47	46	43			
energia elettrica metro altri usi (kWh)	3.063	3.158	3.119	3.116			
energia elettrica altri usi (kWh)	6.435	4.961	4.864	4.766	-4%	-11%	18,3%
energia elettrica fotovoltaico Gerbido (kWh)	-	191	200	179			
metano uso civile (m3)	3.545	3.919	3.950	3.552	-10%	=	8,1%
teleriscaldamento	-	7	120	345	188%		0,8%
	55.907	46.981	46.119	44.018	-5%	-21%	

* TEP = Tonnellate Equivalenti di Petrolio. Dati riportati nella dichiarazione annuale resa alla FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia) in occasione della nomina annuale dell'Energy Manager (Responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia). Si stima che i consumi da contatore per le utenze metropolitana siano suddivisibili al 50% tra trazione e altri usi - stazioni, comprensorio tecnico, illuminamento e ventilazione galleria.

I vettori energetici a minore impatto ambientale (elettricità e gas metano) continuano a rappresentare circa **due terzi** del totale (di cui 38% per trazione e 28% per altri usi).

Nel 2016 e 2017 alcune sedi e impianti aziendali (Giordano Bruno, San Paolo, Nizza, Turati) sono stati allacciati alla rete cittadina di teleriscaldamento, che garantisce con maggiore efficienza i fabbisogni per riscaldamento e acqua calda.

I consumi energetici per la **trazione** dei mezzi in servizio sono quasi **tre quarti** del totale (73%).

Di questi, l'elettricità e il metano rappresentano oltre la metà (53%), in analogia all'anno precedente e in crescita rispetto al passato.

Ripartizione % consumi energetici per trazione

	2008	2015	2016	2017	2018	
					%	TEP
ELETTRICA TRAM	16%	13%	14%	15%	14,4%	4.665
ELETTRICA TRENI	3%	4%	4%	4%	4,2%	1.343
ELETTRICA METRO	7%	9%	9%	9%	9,6%	3.116
BUS METANO	20%	24%	25%	25%	24,1%	7.780
BUS ELETTRICI					0,9%	281
BUS GASOLIO	53%	50%	48%	47%	46,8%	15.114

Poiché i mezzi ecologici sono più capienti e frequenti, poiché utilizzati sulle linee principali, in termini di passeggeri trasportati nel servizio urbano il gasolio copre ormai **meno di un terzo** degli spostamenti.

L'utilizzo di mezzi elettrici genera un'emissione localizzata pari a zero, tuttavia in un'ottica di impronta ecologica complessiva vanno considerate anche le emissioni prodotte nei siti di produzione dell'energia stessa e quindi le fonti energetiche utilizzate per la sua produzione.

Per minimizzare l'impatto sull'ambiente, l'azienda ha scelto di utilizzare energia elettrica rinnovabile e nel 2016 ha aderito alla convenzione con SCR Piemonte (Società di Committenza Regionale), le cui procedure di gara già assicuravano il rispetto dei CAM/APE (vd. cap. 5.3.1), prevedendo per il 2017 fornitura al 50% da fonti rinnovabili e certificate.





Dal 2018 la nuova convenzione con SCR ha previsto che l'energia elettrica provenisse al **100% da fonti sostenibili**, che hanno pertanto coperto tutti i consumi dell'anno.

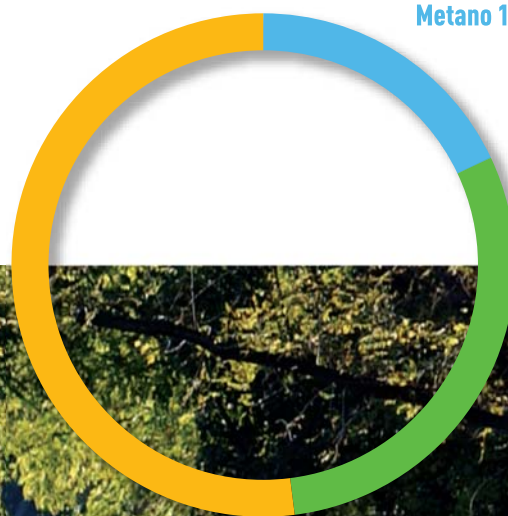
Modalità di trasporto utilizzata

(km passeggeri percorsi/anno/stima)

Gasolio 30 %

Metano 18 %

Elettrica 52 %



70

%

degli spostamenti
dei clienti sono
effettuati con veicoli
a basso impatto
ambientale



Si può quindi parlare di **filiera ad emissioni zero** per tutta la nostra mobilità elettrica.

Per la sola trazione veicoli, rispetto all'uso di fonti fossili tradizionali si sono così evitate emissioni in atmosfera di 23.914 tonnellate di anidride carbonica (CO₂)*.

	TRAZIONE METRO	TRAZIONE TRANVIARIA	TRAZIONE BUS ELETTRICI (STAR)	TRAZIONE BUS ELETTRICI (BYD)
Consumi 2018 (kWh)	16.665.093	24.944.950	281.936	1.222.055
Da fonti rinnovabili certificate (100%)	16.665.093	24.944.950	281.936	1.222.055
CO ₂ evitate (100% da fonti rinnovabili (t))*	9.244	13.836	156	678

* Base di calcolo: dati ISPRA 2013 - 554,68 grammi CO₂ evitati / kWh. I dati ISPRA 2017 riducono il beneficio a -308,1 grammi CO₂ evitati / kWh

Inoltre presso il Deposito Gerbido è presente un **impianto fotovoltaico** da 1 MW che da inizio esercizio (2013) a tutto il 2018 ha prodotto 5.764.130 kWh di elettricità.

Poiché presso tale deposito sono state installate 12 stazioni di ricarica per i nuovi bus elettrici BYD (altre 16 al deposito Tortona, in aggiunta alle 22 già presenti per i bus elettrici Elfo), nel 2018 la quota di energia prodotta dall'impianto e autoconsumata è salita al 65% del totale (dal 58% nel 2017), mentre la rimanente viene immessa in rete.

Complessivamente, il 23% dell'energia elettrica consumata presso il deposito proveniva dal fotovoltaico e i bus elettrici hanno consumato poco meno del 10% del totale*.

* Nel Bilancio energetico, i consumi per i bus elettrici sono ancora contabilizzati nella categoria "Energia elettrica - Altri usi" perché alimentati da un contatore condiviso: 232 TEP per il Tortona (52 per i bus Elfo e 180 per i Byd), 49 TEP per il Gerbido. Da luglio 2019 verranno contabilizzati in modo autonomo, anche per beneficiare dei "certificati bianchi" (TEE - Titoli di Efficienza Energetica), che riconoscono un contributo economico agli interventi di efficientamento energetico.

Proseguono infine le attività finalizzate all'**efficienza energetica**.

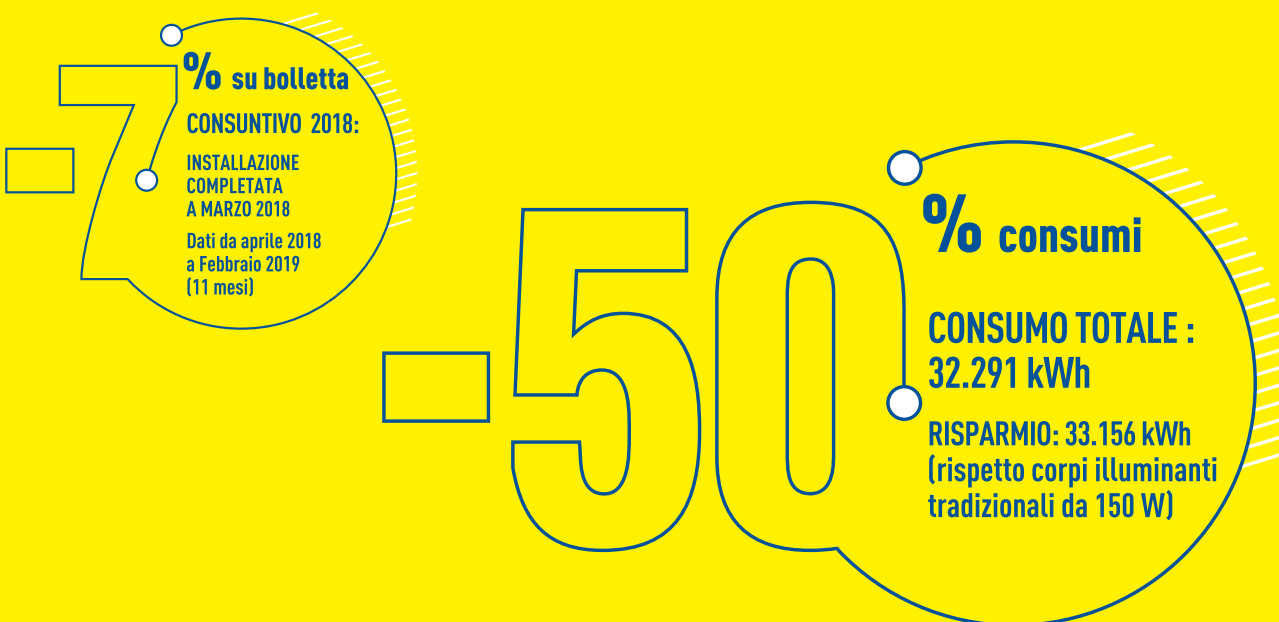
Negli anni passati sono stati effettuati 8 audit energetici, che hanno consentito di analizzare il sistema energetico aziendale e valutare le possibili azioni di miglioramento.

Nel 2018 è proseguito il monitoraggio in continuo dei consumi e sono stati realizzati interventi di efficientamento:

- installazione di sensori per il monitoraggio dei consumi presso la centrale parcheggi Fontanesi e il sito extraurbano di Ivrea, utili anche ai fini della redazione delle Diagnosi energetiche obbligatorie.

- sostituzione di lampade tradizionali con lampade a led, in particolare nei parcheggi, nelle stazioni della metropolitana e in alcuni siti aziendali, assicurando la riduzione sia dei consumi sia dei costi manutentivi.

In particolare, presso il sito S. Paolo sono stati sostituiti 152 corpi illuminanti ed è stato avviato il monitoraggio dei risparmi, con risultati eccellenti.





4.3 Acqua

Presso i siti aziendali ci sono:

- 179 punti di prelievo di acqua potabile
- 7 pozzi per prelievo di acqua industriale
- 82 prese antincendio, utilizzate solo in casi di emergenza

Vengono monitorati con particolare attenzione i consumi di 11 comprensori medio-grandi con officina, che presentano consumi rilevanti sia di acqua potabile (circa 2/3 del totale), sia di acqua ad uso industriale dai pozzi ivi installati, per il lavaggio dei veicoli.

Nel 2018 è stato registrato un aumento dei consumi sia da pozzo sia da acquedotto, dovuto ad alcune perdite negli impianti a causa dell'obsolescenza degli stessi. Si è cercato di intervenire ove possibile e continua il monitoraggio sia dei consumi sia delle perdite. Viene puntualmente verificato anche l'utilizzo dell'acqua da pozzo, che copre la metà dei consumi complessivi.

Consumi di acqua (m³) - comprensori

	2008*	2016	2017	2018	Δ % 2018-2017	Δ % 2018-2008	% su tot 2018	% su tot 2008
da acquedotto	86.696	70.414	64.931	75.621	16%	-13%	50%	52%
da pozzo	78.731	36.759	52.948	74.626	41%	-5%	50%	48%
totale prelievi	165.427	107.173	117.879	150.247	27%			

* Dato 2008 stimato, sulla base del criterio di calcolo precedentemente utilizzato (tutti i punti di prelievo). Nel 2013, primo anno contabilizzato con il criterio attuale, i consumi erano stati pari a 149.630 m³

Dal 2018 vengono monitorati nel dettaglio i consumi dei siti principali su base mensile, al fine di correlare i consumi agli effettivi usi e verificare l'utilizzo razionale della risorsa.

In caso di ristrutturazioni significative di impianti idraulici è stata evidenziata la necessità di posare contatori "secondari" sulle principali diramazioni di distribuzione, per monitorare i consumi parziali e favorire futuri interventi di razionalizzazione.

Conseguentemente all'aumento dei consumi, sono aumentati anche gli scarichi (quelli civili coincidono con i prelievi da acquedotto).

Scarichi di acqua (m³) - compresori

	2016	2017	2018	Δ % 2018-2017	% su tot 2018
scarico industriale	10.686	10.951	12.518	14%	14%
scarico civile	70.414	64.931	75.621	16%	86%
totale	81.100	75.882	88.139	16%	

Nel 2019 continuerà presso i siti principali il monitoraggio dei consumi su base mensile, per correlarli agli effettivi usi e verificare la possibilità di un miglior utilizzo. Verrà inoltre fatta sensibilizzazione ai fini del risparmio e dell'uso razionale della preziosa risorsa.



4.4 Altri impatti e criticità

Rifiuti

La produzione di rifiuti industriali pericolosi* è legata all'attività di manutenzione dei mezzi ed è principalmente costituita da accumulatori, olio esausto, altri residui quali cartucce olio, grasso, guanti e stracci sporchi (che si stanno progressivamente riducendo grazie ad un contratto ad hoc con ditta esterna che permette di riutilizzare gli stracci usati a seguito di lavaggio, anziché doverli smaltire come rifiuti).

Tra i rifiuti non pericolosi prevalgono i residui di pulizia delle strade, ferro e acciaio.

* I rifiuti vengono classificati come definito dal D.Lgs.152/2006, aggiornato dalla normativa europea, in base alle caratteristiche di pericolosità

Negli anni le attività di supporto ai siti operativi e gli audit interni ed esterni hanno evidenziato alcune criticità, pertanto nel 2018 l'azienda si è dotata di un software ECODESK per la gestione amministrativa dei rifiuti, che permette di adottare tutti gli adempimenti obbligatori previsti dall'attuale normativa sui rifiuti (D.Lgs. 152/2006 - Testo Unico Ambientale e s.m.i.), quali registri carico e scarico, formulari, MUD - Modello unico di dichiarazione ambientale, fruibilità telematica dei dati dell'Albo nazionale dei gestori ambientali e reportistica varia.

Non conformità ambientali

Continuano gli iter correttivi per sanare le situazioni di rischio e non conformità agli ordinari standard ambientali in seguito ad alcuni incidenti tecnici.

- **Tubazione di gasolio Rivarolo:** nel 2004 si è rotta una tubazione di gasolio, con conseguente sversamento. Nel 2007-2012 è stato effettuato un Piano di monitoraggio sugli effetti della perdita, come concordato con gli enti di controllo. Nel 2013 l'analisi di campioni di acqua di falda prelevati in contraddittorio con ARPA ha riscontrato la presenza di alcuni inquinanti, pertanto il monitoraggio è stato esteso al 2014-2015. Nel 2015 è stato realizzato un nuovo piezometro di monte. Il monitoraggio annuale dell'acqua di falda continuerà fino al 2020, a meno di indicazioni diverse da parte degli enti.

- **Serbatoio gasolio Venaria:** nel 2009 si è registrata una perdita di gasolio dal serbatoio aereo dello stabilimento. Nel 2011 è stato approvato il progetto di bonifica e nel 2012 è stata effettuata la rimozione del terreno superficiale e attivato un impianto di estrazione degli idrocarburi dal terreno contaminato, che è rimasto in funzione fino a fine 2013. Nel 2014 è stato effettuato un sondaggio di conformità del terreno e sono stati prelevati campioni di acqua, in contraddittorio con ARPA, a cui sono seguite periodiche analisi sull'acqua di falda. Nel 2015 un nuovo monitoraggio ha evidenziato parametri *Fe* e *Mg* superiori ai valori soglia, correlabili a fenomeni di biodegradazione degli idrocarburi. Pertanto gli enti hanno richiesto un aggiornamento dell'Analisi di rischio, che è stato redatto nel 2016, presentato nel 2017 e approvato nel 2018.

Nell'agosto 2018, a seguito del monitoraggio semestrale dell'acqua di falda, è stata evidenziata la presenza di idrocarburi imputabile a una nuova perdita di gasolio, questa volta proveniente da un diverso erogatore. Ciò ha reso necessaria la messa in sicurezza di emergenza, con la verifica periodica degli altri piezometri (pozzi di osservazione), l'installazione di apparecchiatura

per il recupero del gasolio sversato (skimmer attivo), il campionamento mensile degli idrocarburi nelle acque adiacenti, per controllare l'eventuale estensione della contaminazione verso valle verso il confine di proprietà; in tal caso dovranno essere valutati interventi di messa in sicurezza (tipo barriera idraulica).

- **Serbatoio olio esausto Gerbido:** nel 2011 è stato rimosso un serbatoio interrato contenente olio esausto. Sulla base delle indagini geofisiche e chimiche condotte, è emersa una potenziale contaminazione ambientale, con possibile interessamento della falda acquifera. Nel 2012-2013 è stato redatto il Progetto di bonifica e realizzate le attività concordate con gli enti competenti (rete piezometrica e monitoraggio periodico). Nel 2015 è stato realizzato un nuovo piezometro di valle rispetto all'area contaminata e installata una pompa ad aria compressa per rimuovere il velo di prodotto depositato sulla sua superficie. Nel 2016 gli enti hanno richiesto l'aggiornamento del Progetto di Bonifica, presentato e approvato dalla Conferenza dei Servizi nel 2017.

Nel 2018 sono state realizzate le opere ivi previste, ossia tre punti di prelievo del *soil gas* e successivo monitoraggio annuale, che si concluderà nel 2019 e servirà a predisporre la seconda fase del Progetto di Bonifica, con la redazione dell'Analisi di rischio per la determinazione delle concentrazioni-soglia, come richiesto dagli enti. Proseguono i monitoraggi dell'acqua di falda con cadenza trimestrale.

- **Tubazione interrata di gasolio Nizza:** nel 2014 si è rotta una tubazione interrata di gasolio, provocando una contaminazione del terreno. Sono stati realizzati numerosi sondaggi e misurazioni sia sui terreni sia sulle acque, che hanno evidenziato la presenza di fluido galleggiante in prossimità dello sversamento. Nel 2015 è stata posizionata un'attrezzatura specifica (tipo skimmer) per il recupero del prodotto in galleggiamento. Nel 2016 è stata presentata l'analisi ("caratterizzazione") della contaminazione del sito e nel 2017 l'Analisi dei Rischi; continuano i monitoraggi semestrali dell'acqua di falda in attesa di convocazione della Conferenza dei Servizi.

Serbatoi

Al fine di prevenire ulteriori episodi di inquinamento, si mira alla progressiva eliminazione dei serbatoi monoparete, con sostituzione con serbatoi a doppia parete con controllo in continuo delle perdite e, ove non risulti tecnicamente possibile la sostituzione, con interventi di trasformazione da singola a doppia parete.

Nel 2018 i serbatoi monoparete in servizio erano il 56% dei serbatoi interrati (61% nel 2014).

Serbatoi in servizio

	2014	2016	2017	2018
Interrato monoparete*	44	38	36	36
Interrato doppia parete	28	28	28	28
TOTALE INTERRATI	72	66	64	64
% DOPPIA PARETE	39%	42%	44%	44%
Serbatoi aerei in servizio	4	4	4	4

* Esistono altri 5 serbatoi monoparete non più in servizio

Nel 2019 verranno eseguite le nuove prove di tenuta sui serbatoi interrati monoparete e relative tubazioni, nonché sulle tubazioni monoparete collegate ai serbatoi doppia parete. Verranno anche effettuate le prove spessimetriche sui serbatoi aerei.

Tali controlli permettono di evidenziare situazioni critiche, evitare che eventuali anomalie possano dare luogo a fenomeni di inquinamento del terreno e/o della falda, programmare interventi di sostituzione serbatoi da monoparete a doppia parete.

Inoltre tutte le centraline di monitoraggio dei serbatoi a doppia parete sono sottoposte a regolare verifica e manutenzione annuale.

Amianto

Prosegue il forte impegno per l'eliminazione dei manufatti contenenti amianto (MCA) ancora presenti nei siti aziendali, come da piano di rimozione periodicamente aggiornato e discusso dall'Osservatorio permanente sui rischi per la salute.

Si effettua inoltre il monitoraggio annuale:

- dello stato dei MCA ancora presenti e incapsulati, per riscontrare eventuali danneggiamenti dei materiali che potrebbero comportare il rilascio di fibre;
- degli inquinanti aerodispersi (fibre di asbesto) nei siti interessati.

I rilievi non hanno mai evidenziato il superamento dei limiti normativi.





5

Responsabilità sociale

5.1 Dipendenti

5.1.1 Occupazione: evoluzione e composizione

5.1.2 Sicurezza sul lavoro

5.1.3 Prestazioni

5.1.4 Formazione

5.1.5 Conciliazione vita-lavoro, welfare

5.2 Clienti

5.2.1 Politiche e relazioni

5.2.2 Sicurezza

5.2.3 Accessibilità

5.3 Comunità

5.3.1 Oltre i confini aziendali: gli appalti

5.3.2 Anti-corrruzione: Piano di prevenzione







5.1 Dipendenti

5.1.1 Occupazione: evoluzione e composizione

A fine 2018 i dipendenti erano 4.462, in calo di 184 unità rispetto al 2017 (-4%), per effetto di 186 uscite e 2 assunzioni. L'organico medio annuo (media dei 12 mesi) è stato di 4.539 unità (4.705 nel 2017).

Categorie professionali	2008				2016			2017			2018			
	F	M	Tot	% F	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot	% F
Addetti alla mobilità	152	46	198	77%	120	32	152	118	41	159	122	43	165	74%
Assistenti alla Clientela	9	66	75	12%	9	121	130	14	114	128	14	112	126	11%
Ausiliari del Traffico	-	63	63	-	7	56	63	-	24	24	-	24	24	-
Capi e Graduati	6	187	193	3%	12	184	196	13	184	197	12	176	188	6%
Conducenti di Linea	225	2598	2823	8%	201	2107	2308	202	2045	2247	195	1942	2137	9%
Dirigenti	1	22	23	4%	1	14	15	1	13	14	1	12	13	8%
Funzionari	77	235	312	25%	61	168	229	60	164	224	55	148	203	27%
Impiegati	252	299	551	46%	260	263	523	260	261	521	254	252	506	50%
Movimento ferrovie-metro	35	217	252	14%	31	209	240	34	206	240	32	205	237	14%
Operai	9	783	792	1%	18	733	751	17	720	737	16	688	704	2%
Varie mansioni ausiliarie	24	195	219	11%	20	134	154	18	137	155	22	137	159	14%
TOTALE	790	4711	5501	14%	740	4021	4761	737	3909	4646	723	3739	4462	16%

Categorie professionali	Δ 2018-2017			Δ 2018-2008			Δ% 2018-2017			Δ% 2018-2008		
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot
Addetti alla mobilità	4	2	6	-30	-3	-33	3%	5%	4%	-20%	-7%	-17%
Assistenti alla Clientela	-	-2	-2	5	46	51	0%	-2%	-2%	56%	70%	68%
Ausiliari del Traffico	-	-	-	-	-39	-39	-	-	-	-	-62%	-62%
Capi e Graduati	-1	-8	-9	6	-11	-5	-8%	-4%	-5%	100%	-6%	-3%
Conducenti di Linea	-7	-103	-110	-30	-656	-686	-3%	-5%	-5%	-13%	-25%	-24%
Dirigenti	-	-1	-1	-	-10	-10	-	-8%	-7%	-	-45%	-43%
Funzionari	-5	-16	-21	-22	-87	-109	-8%	-10%	-9%	-29%	-37%	-35%
Impiegati	-6	-9	-15	2	-47	-45	-2%	-3%	-3%	1%	-16%	-8%
Movimento ferrovie-metro	-2	-1	-3	-3	-12	-15	-6%	0%	-1%	-9%	-6%	-6%
Operai	-1	-32	-33	7	-95	-88	-6%	-4%	-4%	78%	-12%	-11%
Varie mansioni ausiliarie	4	-	4	-2	-58	-60	22%	0%	3%	-8%	-30%	-27%
TOTALE	-14	-170	-184	-67	-972	-1039	-2%	-4%	-4%	-8%	-21%	-19%

La componente femminile è in lieve crescita sul totale (16,2%), per effetto di minori uscite, anche tra i conducenti (9,1%).

Estendendo il confronto al decennio precedente, il progressivo calo dell'organico risulta particolarmente rilevante, circa un quinto del totale.

Nella distinzione per categorie si riflettono alcune dinamiche di settore:

- diminuzione dei **conducenti**, proporzionale alla riduzione dei servizi in termini di percorrenze chilometriche
- potenziamento degli **assistenti alla clientela** per estendere la lotta

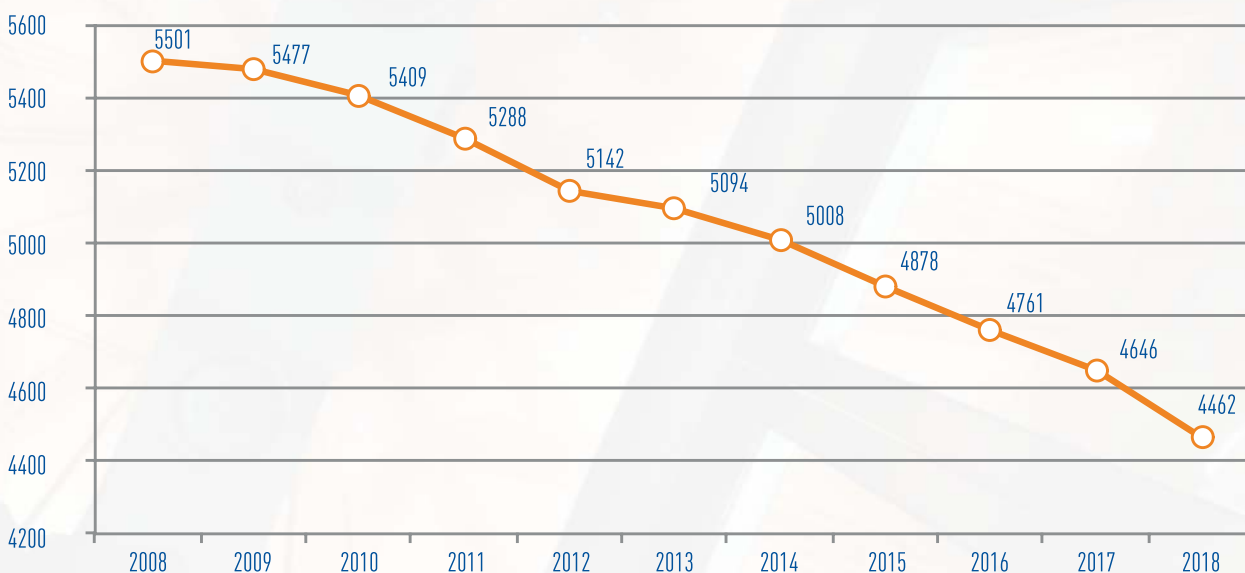
all'evasione tariffaria e il supporto al cliente

- ridefinizione del ruolo e consistente riduzione degli organici degli **ausiliari del traffico**, in seguito a sentenza della Corte di Cassazione che ne ha limitato le competenze

- spiccano per il calo più consistente i **funzionari** (-35%) e i **dirigenti** (-43%)

- modesto in termini numerici, ma simbolicamente positivo l'incremento della presenza femminile tra le mansioni tradizionalmente maschili degli operai e dei capi/graduati.

Serie storica – Numero dipendenti (al 31.12)



Il Piano industriale prevede di proseguire la tendenza alla riduzione dell'organico, rallentando il turn over, ma senza ricorrere ai licenziamenti collettivi paventati nella prima formulazione.

Le assunzioni previste nel budget 2019 avranno anche la funzione di rallentare l'invecchiamento progressivo dell'organico: l'**età media** era di 41 anni alla nascita di GTT (1 gennaio 2013), di 42,7 anni nel 2008, oggi è salita a 48,3 anni (+0,6 rispetto al 2017).

I dipendenti disabili e appartenenti alle **categorie protette** rappresentano il 3,4% dell'organico complessivo, in lieve aumento sul passato.

L'offerta di lavoro risponde agli adempimenti di legge finalizzati all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e si concentra prevalentemente ma non esclusivamente in mansioni impiegatizie e ausiliarie.



Contratti

Tutti i dipendenti (100%) sono coperti dal contratto nazionale di categoria (TPL-Mobilità e Dirigenti).

Si conferma la stabilità dell'occupazione in azienda, con la quasi totalità dei rapporti di lavoro a tempo indeterminato.

Dipendenti per tipologia contrattuale (2018)

	Full time			Part time			Organico			% su tot
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot	
Tempo indeterminato	558	3.498	4.056	156	101	257	714	3.599	4.313	97%
Tempo indeterminato tutele crescenti	9	139	148				9	139	148	3%
Tempo determinato					1	1		1	1	(0,02%)
Totale	567	3.637	4.204	156	102	258	723	3.739	4.462	
% su tot	78%	97%	94%	22%	3%	6%				



In applicazione della normativa nazionale, non sussistono differenze salariali o normative tra uomini e donne, anche nei trattamenti di miglior favore per supportare la genitorialità. Tutti i dipendenti (100%) che hanno fruito di congedo parentale sono rientrati in servizio al termine. Non sussistono inoltre differenze tra dipendenti a tempo pieno e tempo parziale in relazione ai diversi benefit aziendali (mensa, Cral, welfare...).

Turn over

La situazione finanziaria e il riallineamento della produzione hanno imposto nel 2018 un sostanziale blocco delle assunzioni, anche quelle per conducenti che erano state avviate nel 2015 e proseguite nel biennio successivo.

Nel 2015 e nuovamente nel 2017 sono state avviate procedure di uscita anticipata (ex L. 223/1991 s.m.i.), finalizzate a ridurre il personale di struttura

(impiegati, ausiliari, funzionari e capi intermedi), innalzando così il rapporto diretti/indiretti, cioè tra personale direttamente o indirettamente impiegato nella produzione dei servizi. La procedura prevede il collegamento alla pensione, l'adesione volontaria e la tutela del reddito, integrando il trattamento economico pubblico per il periodo di disoccupazione (Naspi). Nel 2018 hanno aderito 33 persone.

	assunzioni	uscite	Δ
2016	21	138	-117
2017	67	182	-115
2018	2	186	-184

Assunzioni, per genere e fascia d'età

	tot	<30 - F	<30 - M	30-50 - F	30-50 - M	>50 - F	>50 - M
2016	21		11	2	8		
2017	67		11	5	43		8
2018	2				1		1

Uscite per motivazione

	2016	2017	2018
Cessione Contratto	3	-	2
Esoneri, Destituzioni, Licenziamenti	14	6	5
Pensionamenti	76	130	126
Decesso	4	11	3
Dimissioni	11	19	17
Uscite anticipate L.223/91	30	16	33
TOTALE	138	182	186

Il turn over volontario (dimissioni) ha riguardato solo lo 0,4% della popolazione complessiva, confermando un altissimo **tasso di "retention"**: il 99,6% dei dipendenti (senza altri motivi di uscita) ha conservato volontariamente il proprio rapporto di lavoro.

Il rapporto di lavoro è stato risolto da parte aziendale in 5 casi (circa lo 0,1% della popolazione totale).



5.1.2 Sicurezza sul lavoro

L'impegno per la sicurezza e la salute dei lavoratori si fonda su un apposito **Sistema di gestione sicurezza**, che adotta obiettivi di miglioramento continuo ed è principalmente finalizzato alla prevenzione dei rischi: tutte le unità produttive dispongono di una struttura organizzativa preposta alla sicurezza e adottano specifiche procedure, programmi di miglioramento e verifiche, tramite audit (controlli) interni ed esterni.

Tra le attività più significative del 2018:

- sperimentazione di nuovi DPI – Dispositivi di protezione individuale, per la protezione dal rischio chimico, con miglior sicurezza e comfort;
- sviluppo di un software per la gestione dei presidi antincendio;
- monitoraggio permanente (su piattaforma SAP) delle abilitazioni obbligatorie che il personale deve possedere e della formazione necessaria a seguito di trasferimento o cambio mansione;
- avvio aggiornamento della valutazione dei rischi;
- avvio revisione degli strumenti di comunicazione, per migliorare i canali informativi e la ricezione delle segnalazioni da parte dei dipendenti;
- analisi e campagna di formazione sulla presenza di FAV (fibre artificiali vetrose) nei principali siti, individuando le opportune misure preventive e protettive. Rimane l'obiettivo di eliminare progressivamente i materiali contenenti amianto, le cui condizioni vengono monitorate annualmente sia visivamente sia con la misurazione strumentale delle fibre aerodisperse.

È inoltre proseguito il forte impegno sulla formazione dei lavoratori.

Analisi e atti via via prodotti vengono condivisi con i **RLS - Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza**, eletti da tutti i lavoratori come previsto dalla legge. I documenti di valutazione dei rischi sono verificati e firmati dagli RLS stessi. In tali prassi sono incluse anche le attività che coinvolgono fornitori e appaltatori.

Il **Comitato Salute e Sicurezza**, composto dal RSPP - Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, dal medico competente aziendale e da tre RLS, affronta tutti i cardini del Sistema:

- definizione dei pericoli, valutazione dei rischi, definizione dei controlli
- investigazione degli incidenti
- sviluppo e riesame della politica aziendale e dei suoi obiettivi, soprattutto in caso di significativi cambiamenti di processo e di prodotto.

Dal 2012 opera inoltre un **Osservatorio permanente sui rischi per la salute**, la cui composizione è stata aggiornata nel 2018 a seguito della nuova organizzazione aziendale: RSPP, responsabili settori operativi (TPL e Ferrovie), Legale, Risorse Umane, medico competente, consulente legale, consulente scientifico.

Si riunisce periodicamente per monitorare processi e progetti particolarmente significativi, definire eventuali azioni correttive e azioni di miglioramento per prevenire i rischi. Nel corso dell'anno ha affrontato numerosi temi:

- Antincendio (aggiornamento pratiche, gestione estintori e porte)
- Problematiche inerenti l'esercizio
- Lavori di particolare rilevanza (es. bonifica amianto, interventi di ristrutturazione, bonifiche ambientali)
- Prescrizioni e visite enti di controllo (ASL, VVFF, ARPA)
- Aggiornamento valutazione dei rischi
- Situazione infortuni e malattie professionali

Gli ambiti di interesse e intervento dell'Osservatorio si estendono oltre i confini aziendali, mettendo sotto osservazione potenziali rischi per l'intera popolazione.

Dopo il consistente calo dell'anno precedente, nel 2018 il numero di infortuni è aumentato (+6%, escludendo quelli in itinere, cioè sul tragitto casa-lavoro, non dipendenti da cause aziendali).

L'incremento vede tra le cause più preoccupanti le aggressioni agli assistenti alla clientela.

Di conseguenza, peggiorano gli indicatori infortunistici, su livelli comunque migliori del 2016:

- l'**indice di gravità**, che correla i giorni di assenza per infortunio alle ore lavorate, indicando un aumento delle prognosi medie;
- l'**indice di frequenza**, che rapporta numero di infortuni a ore lavorate.

Dato confortante, si è verificato soltanto un incidente grave (prognosi iniziale > 40 giorni), peraltro avvenuto sul tragitto casa-lavoro. Per la prima volta non si registra alcun incidente grave avvenuto nell'intero anno durante l'attività lavorativa, risultato straordinario se si pensa che migliaia di dipendenti svolgono ogni giorno variegate attività produttive "fisiche" e potenzialmente a rischio (manutenzioni complesse a mezzi e impianti, guida veicoli, controllo del territorio, ecc.).

	2016	2017	2018	Δ % 2018-2017
n. infortuni totali	299	246	275	12%
n. infortuni prognosi > 3 gg	265	219	240	10%
di cui in itinere	62	45	62	38%
di cui alla guida	51	41	37	-10%

n. infortuni gravi prognosi INIZIALE > 40 gg.	5	1	1	=
n. infortuni gravi (> 40 gg) esclusi in Itinere	1	1	0	(-1)

n. giorni di assenza per infortuni > 3gg	8.911	6.729	7.576	13%
indice di gravità* infortuni > 3gg	1,22	0,95	1,10	16%
esclusi infortuni "in itinere"	0,85	0,71	0,82	15%

indice di frequenza** infortuni > 3gg	36,2	30,8	34,9	13%
esclusi infortuni "in itinere"	27,7	24,4	25,8	6%

* giorni assenza / migliaia di ore lavorate

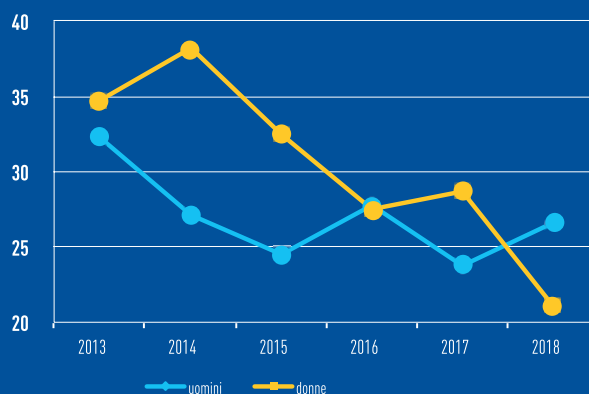
** n. di infortuni / milioni di ore lavorate

Estendendo il confronto al decennio precedente, gli infortuni risultano quasi dimezzati: nel 2008 erano stati 486, di cui 91 in itinere e 12 gravi (così classificati per prognosi iniziale > 30 giorni).

Anche gli indici di gravità e frequenza erano notevolmente più elevati (rispettivamente 1,79 e 49,4), ma i precedenti criteri di calcolo consideravano tutti gli infortuni, pertanto non sono comparabili con gli attuali, che utilizzano gli infortuni con prognosi > 3 giorni.

Anche in riferimento agli anni più recenti, si coglie comunque una tendenza al miglioramento, grazie all'impegno di prevenzione e formazione attuato in modo complementare e capillare dagli organismi descritti.

Indice di frequenza (esclusi infortuni in itinere)





Nella suddivisione per genere, condizionata in gran parte dalle diverse mansioni svolte, si rileva una netta riduzione di infortuni tra le donne, con

l'indice di gravità che diventa identico agli uomini e quello di frequenza nettamente inferiore, quasi dimezzandosi rispetto al 2014 (da 38,2 a 21,1).

Indici per genere	M 2016	F 2016	M 2017	F 2017	M 2018	F 2018
indice di gravità infortuni > 3gg	1,18	1,41	0,90	1,21	1,10	1,10
esclusi infortuni "in itinere"	0,83	1,01	0,70	0,74	0,82	0,84
indice di frequenza infortuni > 3gg	36,0	37,3	29,5	38,6	35,1	33,1
esclusi infortuni "in itinere"	27,7	27,5	23,8	28,7	26,7	21,1

Infine, le possibili **malattie professionali** si mantengono su livelli molto contenuti:

	n. denunce
2016	9
2017	5
2018	7

L'iter per il loro eventuale riconoscimento è estraneo all'azienda, che si attiene scrupolosamente alla normativa vigente.

5.1.3 Prestazioni

Nel 2018 si è verificata una lieve crescita delle ore lavorate medie per dipendente (+10 ore rispetto al 2017, calcolate su base full time), dovuta perlopiù all'incremento dello straordinario (+ 7 ore pro capite), che si mantiene comunque su livelli fisiologici.

In termini di prestazione complessiva resa alla collettività prosegue il calo, proporzionale alla riduzione dell'organico; per la prima volta scende sotto i 7 milioni di ore lavorate (pur sempre pari a 287.000 giornate 24/24h o a 785 anni).

Ore lavorate*

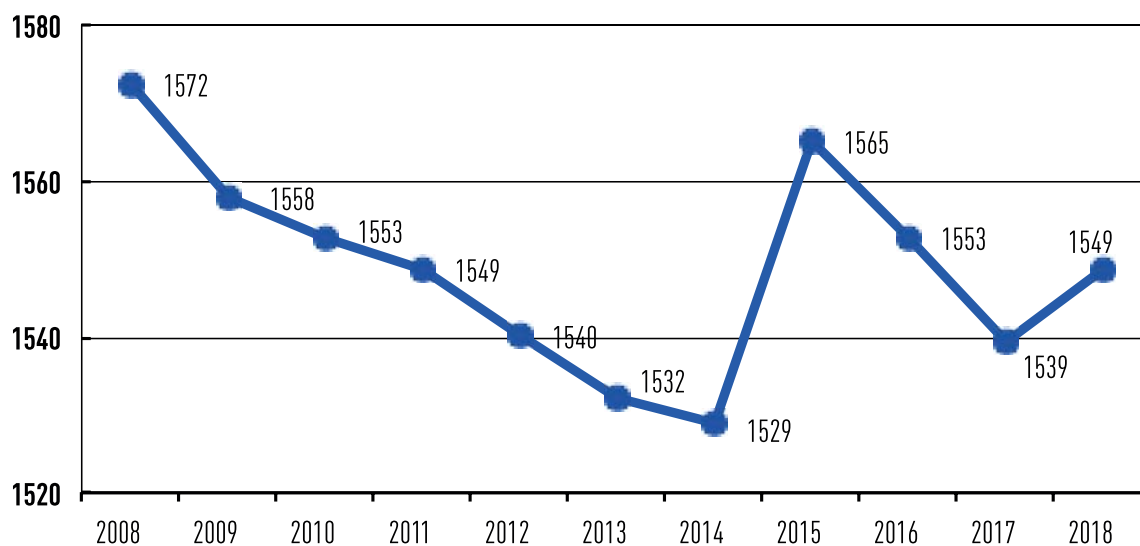
	2008	2016	2017	2018	Δ% 2018-2017	Δ% 2018-2008
Ore lavorate complessive	8.389.406	7.328.200	7.107.340	6.877.960	-3%	-18%
Ore straordinario complessive	558.526	479.419	436.728	453.262	4%	-19%
Ore lavorate medie	1.572	1.553	1.539	1.549	1%	-1%
Ore straordinario pro capite	112	100	93	100	8%	-11%
% ore straordinarie / ore lavorate	6,7%	6,5%	6,1%	6,6%		

* Le ore lavorate medie sono calcolate in rapporto alla forza economica (equivalente full time), le ore di straordinario in rapporto al numero di dipendenti.

Le ore lavorate possono variare di anno in anno in considerazione di diversi fattori esterni (calendario delle festività, appuntamenti elettorali, scioperi di origine nazionale, ecc.), dei volumi della produzione, della dinamica delle

assenze dovute a cause aziendali o individuali (conflittualità e scioperi, tassi di malattia e infortuni, residui ferie non fruiti, ecc.) e della variazione degli orari lavorativi.

Ore lavorate medie



In lieve aumento le assenze per malattia o infortunio (+ 3 ore), che si mantengono comunque su valori ordinari, dato apprezzabile in considerazione del progressivo invecchiamento dell'organico e delle difficoltà operative affrontate nella gestione del servizio.

Tali assenze sono di entità molto simile alle ore di straordinario, che ne rappresenta una sorta di "compensazione" proporzionale.

Assenze per malattia/infortunio

	2008	2016	2017	2018	$\Delta\%$ 2018-2017	$\Delta\%$ 2018-2008
Ore assenza per malattia/ infortunio	543.202	457.445	432.785	431.015	-0,4%	-21%
Ore assenza pro capite	100	94	92	95	3%	-5%
% ore assenza / ore lavorate	6,5%	6,2%	6,1%	6,3%		
ore assenza / ore straordinario	97%	95%	99%	95%		

5.1.4 Formazione

L'investimento nella formazione è essenziale per lo sviluppo delle competenze interne. Negli ultimi anni l'attività si è focalizzata soprattutto sulla formazione obbligatoria per legge e sullo sviluppo delle competenze tecniche specialistiche.

Nella realizzazione dei piani formativi, l'obiettivo è il miglioramento continuo della qualità e dell'efficacia dei corsi, ottimizzando allo stesso tempo i costi.

Nel 2018 gli impegni più significativi sono stati:

- Aggiornamento formazione autisti (4375 ore/uomo)
- Aggiornamento CQC - Carta di Qualificazione del Conducente (2765)
- Gdpr - Web Based Training (1564)
- Aggiornamento impianti elettrici (1224)
- Condotta treni (1200)
- Abilitazione condotta tram serie 2800-5000 (1176)
- Corso sistema software Maior (1152)

Poiché nel passato molti corsi venivano attivati in conseguenza delle nuove assunzioni (per addestramento tecnico e formazione generale al ruolo), la riduzione dell'organico e l'esiguità di nuovo personale ha determinato una riduzione complessiva.

Ore di formazione pro-capite

	2008	2016	2017	2018	Δ% 2018-2017	Δ% 2018-2008
Ore totali / numero dipendenti	14,1	9,8	10,8	9,5	-12%	-33%

La ripartizione per macrocategorie evidenzia come ogni anno cambino le priorità, in relazione alle esigenze normative (es. scadenziario delle abilitazioni del personale) e tecnico-organizzative, mentre cresce costantemente la formazione obbligatoria.

Ore di formazione per tipo di corso

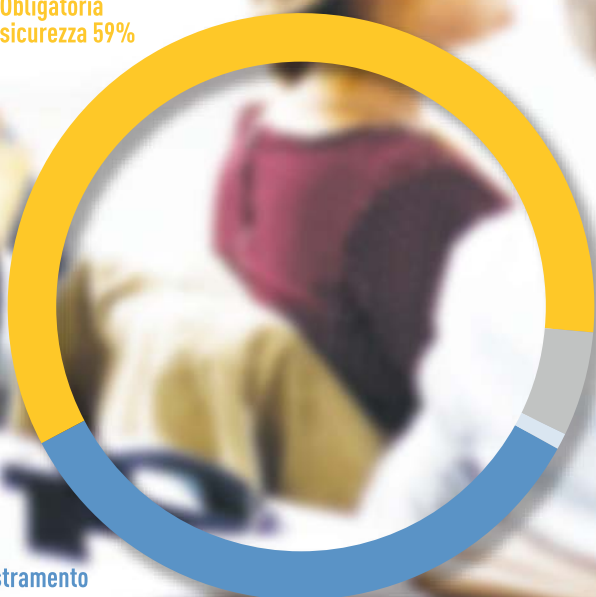
Categoria corsi	2008	2016	2017	2018	Δ% 2018-2017	Δ% 2018-2008
Addestramento	54.247	19.307	25.559	14.874	-42%	-73%
Ruolo - Comportamentale	20.524	2.857	1.846	2.497	35%	-88%
Obbligatoria - Sicurezza	7.692	19.504	23.003	25.693	12%	234%
Convegni - Seminari	2.375	490	424	165	-61%	-93%
totale	77.146	42.158	50.832	43.229	-15%	-44%

Obbligatoria
sicurezza 59%

Addestramento
34%

Ruolo
comportamentale 6%

Convegni
seminari 1%



Per la maggior parte dei corsi viene richiesto il finanziamento al Fondo Interprofessionale per la formazione **Fonservizi**.

Nel 2018 il costo complessivo della formazione affidata a docenti/enti esterni è stato di 283.632€ di cui 272.352€ (96%) finanziati da Fonservizi.

Anche i costi variano in funzione delle priorità annuali. I costi complessivi e orari del decennio precedente paiono nettamente inferiori, ma occorre considerare che anche i corsi esterni erano interamente autofinanziati, non disponendo dell'accesso al fondo Fonservizi, pertanto l'esborso aziendale è oggi complessivamente inferiore.

Costi esterni e interni della formazione per tipo di corso (€)

Categoria corsi	2008	2016	2017	2018	Δ % 2018-17	Δ % 2018-08	€/ora 2008	€/ora 2018
Addestramento	70.615	295.527	212.248	130.129	-39%	84%	1,3	8,7
Ruolo - Comportamentale	32.107	12.847	11.788	26.615	126%	-17%	1,6	10,7
Obbligatoria - Sicurezza	103.819	263.217	136.740	203.180	49%	96%	13,5	7,9
Convegni - Seminari	22.331	2.707	1.325	985	-26%	-96%	9,4	6,0
totale	221.391	574.298	362.101	360.909	-0,3%	63%	2,9	8,3

Il 2019 è caratterizzato da rilevanti impegni nella formazione obbligatoria per la sicurezza dei lavoratori e tecnica/specialistica, in particolare per il rinnovo della Carta di Qualificazione del Conducente, che coinvolgerà circa 1000 autisti.



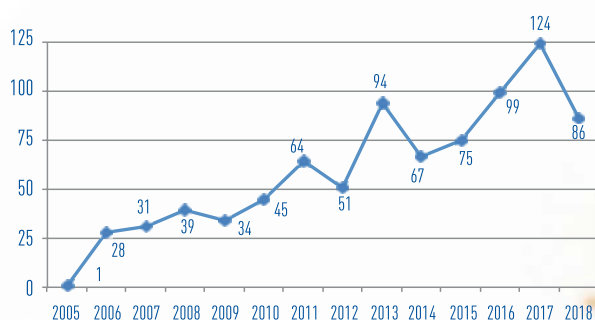
5.1.5 Conciliazione vita-lavoro, welfare

Centro di ascolto psicologico

Prosegue la preziosa attività del Centro, che sin dal 2005 supporta i dipendenti e i loro familiari con attività di counseling, consulenza psicologica e psicoterapie brevi.

Offre inoltre supporto alla gestione del "disturbo post traumatico da stress" (PTSD), in caso di coinvolgimento dei dipendenti in eventi traumatici, quali possono essere aggressioni o incidenti stradali dalle gravi conseguenze. Nel 2018 ha fornito tale servizio a 3 dipendenti.

Dalla sua costituzione hanno fruito dei vari servizi 838 persone, di cui 86 nel 2018.



Fruitori annui Centro di Ascolto

	2016	2017	2018	Tot 2016-18	% su fruitori
Totale	99	124	86	309	
di cui dipendenti	84	95	70	249	
Uomini	55	59	44	158	63%
Donne	29	36	26	91	37%

Welfare card

Nell'ambito della contrattazione di secondo livello, nel 2017 erano stati siglati accordi sul premio di risultato e sul *Sistema incentivante aziendale del middle management* (SIAMM) che attribuivano a tutti i dipendenti (dirigenti esclusi) un valore procapite di € 200 da utilizzare in servizi di welfare.

A fine 2018, quando è scaduta la possibilità di fruire del credito, l'85% dei dipendenti lo ha utilizzato in tutto o in parte. La scelta tra i vari servizi che erano a disposizione sull'apposita piattaforma web evidenzia una netta preferenza per i buoni acquisto.

categoria prodotto	% importi	% richieste
Buoni acquisto	71	86
Cinema e spettacoli	<1	1
Palestre e centri fitness	-	-
Parchi a tema	-	-
Previdenza integrativa	15	6
Rimborsi spese	12	6
Tempo libero	-	-
Viaggi e weekend	1	<1
Tot	100	100

Fondo sussidi straordinari.

Annualmente, attraverso il fondo, vengono supportati dipendenti in difficoltà economiche dovute a cause impreviste, ad esempio lutti improvvisi, gravi malattie in famiglia, figli o coniugi disabili, perdita di posti di lavoro nel nucleo familiare ecc. La disponibilità media annua del fondo è di circa 70.000€, che viene alimentata con le multe comminate ai dipendenti come sanzione disciplinare e ulteriormente integrata con fondi aziendali.



5.2 Clienti

5.2.1 Politiche e relazioni

Il cliente, effettivo o potenziale, rappresenta il destinatario dell'intera attività aziendale, oltre che la sua fonte di reddito, diretta (con le tariffe) o indiretta (con le compensazioni pubbliche per il servizio fornito).

Sistema tariffario più equo

A seguito di approfondito confronto con la Regione Piemonte e il Comune di Torino, enti competenti per la definizione delle tariffe del trasporto pubblico, nel luglio 2018 è entrato in vigore un nuovo sistema tariffario, che genera impatti significativi sul piano sociale, oltre che commerciale.

L'unificazione dei biglietti della rete urbana e suburbana supera i maggiori oneri cui erano soggetti i residenti nella prima cintura, anche se in prossimità dell'area di confine urbana.

Si incentiva l'uso intenso dei mezzi pubblici: ai tradizionali abbonamenti mensili o annuali si affiancano biglietti giornalieri molto economici e attrattivi per impegni occasionali (1 giorno o 7 giorni, anche non consecutivi).

Soprattutto, le tariffe delle principali categorie di abbonamenti (giovani, anziani e disoccupati) sono state **collegate all'ISEE** - Indicatore della situazione economica equivalente, che definisce lo stato reddituale e patrimoniale familiare e individuale. Poiché gli abbonamenti offrono tariffe agevolate rispetto ai biglietti ordinari, risponde a un criterio di giustizia (oltre che al dettato costituzionale di progressività delle imposte) **modulare gli sconti** sulla base delle effettive disponibilità e necessità individuali. Di particolare rilievo anche la trasformazione dell'abbonamento studenti in **abbonamento giovani** (fino a 26 anni), poiché il discrimine dell'iscrizione a un corso di studio favoriva o penalizzava i giovani a prescindere dalla loro effettiva condizione economica.



Contratto di servizio e Carta della mobilità

Le condizioni complessive, quantitative e qualitative, che l'azienda è tenuta a offrire al proprio bacino potenziale di utenza per ogni servizio esercito in qualità di concessionario sono contenute in appositi **contratti di servizio**, sottoscritti con gli enti concedenti a seguito delle procedure di affidamento.

Il contratto aziendale più rilevante è quello per i servizi di mobilità urbana e metropolitana di Torino (superficie, metro, parcheggi, servizi turistici), sottoscritto nel 2012 con gli enti concedenti Città di Torino e Agenzia per la Mobilità Metropolitana (oggi Agenzia Mobilità Piemontese) e la società Infratrasporti.To, gestore delle reti della metropolitana e tranviarie. La decorrenza iniziale di 10 anni è stata successivamente prorogata per altri 5, con scadenza al 30 giugno 2027.

Il contratto, le cui dettagliate prescrizioni superano le 100 pagine, è integralmente pubblicato sul sito dell'AMP mtm.torino.it, dove sono a disposizione anche i contratti per gli altri servizi extraurbani.

Le principali condizioni qualitative del contratto sono poi sintetizzate nella **Carta della mobilità** (o Carta dei servizi), un documento obbligatorio per le società che erogano servizi pubblici, periodicamente aggiornato.

L'ente pubblico concedente monitora costantemente la rispondenza tra i parametri contrattuali e le prestazioni effettivamente rese, con la possibilità di sanzionare l'azienda in caso di inadempienze ingiustificate. Parimenti verifica la coerenza tra contratti di servizio e carte della mobilità.

I servizi aziendali si attengono alle seguenti Carte:

- Carta della mobilità dei servizi urbani (2016)
- Carta della mobilità dei servizi ferroviari (nuova versione 2018)
- Carte dei servizi extraurbani adottate dai Consorzi a cui l'azienda partecipa

La Carta della mobilità urbana è frutto anche del confronto permanente con le associazioni dei consumatori iscritte a un apposito elenco della Città di Torino.

Monitora i seguenti fattori di qualità:

- Affidabilità e tempi di viaggio (puntualità e regolarità)
- Sicurezza
- Accessibilità
- Assistenza e informazioni alla clientela
- Servizi di vendita
- Pulizia
- Confort
- Rispetto dell'ambiente



Per molti indicatori di qualità, gli obiettivi posti sono più ambiziosi delle prescrizioni minime previste dal contratto di servizio.

Gli enti concedenti e le associazioni dei consumatori hanno richiesto nel 2018 un aggiornamento della Carta, che sarà effettuato non appena l'immissione in servizio dei nuovi veicoli e la progressiva revisione della rete permetteranno di ripristinare e anche migliorare le ordinarie condizioni qualitative.

Le Carte aziendali sono disponibili sul sito. Si focalizzano qui le dimensioni di qualità del servizio con maggiore valenza sociale, attenendo all'incolumità e all'autonomia personale: la **sicurezza** e l'**accessibilità**.

Richieste e reclami

Il miglioramento del servizio al cliente presuppone la capacità di leggerne i bisogni, motivi di approvazione e disagi.

Richieste, proposte e reclami giungono all'azienda da diversi canali:

- di persona presso i Centri di Servizio al Cliente (sedi e orari sul sito);
- per telefono al call center aziendale (attivo 24/24, con operatori dal lunedì al sabato dalle 6.30 alle 19.30);
- telematicamente, via mail o apposito modulo dalla home page del sito.

Introdotta nel 2015 per facilitare le comunicazioni in tempo reale, il **modulo sul sito** è diventato rapidamente il canale privilegiato per l'invio dei reclami, il 70% del totale, rendendo residuali le altre modalità. Ciò ha determinato anche un significativo e costante aumento quantitativo.

Il flusso di comunicazioni rispecchia le problematiche vissute dai clienti e la loro evoluzione, reale o percepita, nel tempo.

Nel 2018 aumentano ancora i reclami relativi al servizio di superficie, connessi alle note difficoltà operative che hanno allungato i tempi di attesa, compromesso la regolarità del servizio, limitato il comfort e aumentato i

disservizi in linea. L'attuazione del Piano industriale, con il rinnovo della flotta e la razionalizzazione dell'intera rete, permetterà di minimizzare tali disagi già a partire dalla seconda parte del 2019. La variazione più significativa riguarda però i reclami relativi all'**area commerciale**, che addirittura triplicano: essi si riferiscono alle problematiche "biglietti e abbonamenti" ed "e-commerce" e in particolare alle procedure di rilascio delle BIP Card, oltre alle variazioni tariffarie e all'eliminazione del carnet da 15 corse. Si tratta di disagi legati a una fase contingente di cambiamento, quando sono entrati a regime il nuovo sistema tariffario e le tessere BIP, dunque destano meno preoccupazione per il futuro (nell'ultimo trimestre dell'anno sono già declinati del 19% rispetto al picco di quello precedente luglio-settembre).

Diminuiscono i reclami per il servizio ferroviario, esplosi nel 2017 in particolare sulla ferrovia Canavesana per i provvedimenti sugli orari (aumento dei tempi di percorrenza), imposti dalla normativa sulla sicurezza. In aumento, ma su valori che rimangono contenuti, i reclami per la metropolitana (per episodici problemi tecnici) e per i parcheggi (per l'estensione delle aree a pagamento e le nuove tariffe per residenti).

	2016	2017	2018	media 2018 reclami / giorno	Δ % 2018-2017
SUPERFICIE (BUS E TRAM)	3582	3848	4865	13,3	26%
AREA COMMERCIALE	259	267	797	2,2	199%
FERROVIE	259	614	492	1,3	-20%
METRO	130	172	253	0,7	47%
PARCHEGGI	179	138	199	0,5	44%
SERVIZI TURISTICI	24	12	11	-	-8%
totali	4433	5051	6617	18,1	31%

Tutti i reclami e le loro cause vengono analizzati quotidianamente, coinvolgendo le diverse funzioni aziendali coinvolte, per fornire riscontro documentato al cliente e attivare dove possibile gli interventi correttivi necessari (es. verifica e modifica tempi di percorrenza, sensibilizzazione conducenti, interventi manutentivi).

In termini assoluti, i reclami rimangono comunque di entità limitata: in media circa 18 al giorno.

Non sono pervenuti reclami per violazioni della privacy e/o perdita dei dati dei consumatori.



5.2.2 Sicurezza

Da incidenti (safety)

Le analisi internazionali evidenziano gli enormi costi sociali ed economici dell'incidentalità connessa alla motorizzazione privata (auto e moto), in termini di morti, danni fisici permanenti o temporanei, danni alle cose, assistenza sanitaria.

Nel trasporto pubblico, il rischio di incidenti (**sicurezza attiva**) e soprattutto la loro gravità (**sicurezza passiva**) sono nettamente inferiori, grazie alle caratteristiche dei veicoli, alla professionalità del personale, all'uso di corsie riservate.

La prevenzione è affidata alla formazione dei conducenti, ai rigorosi regolamenti di esercizio (ad esempio il divieto di utilizzare auricolari alla guida) e alle molteplici risorse tecnologiche dedicate, ad esempio gli antiurti "re-

spingenti" sui tram della serie 6000, che in caso di investimento evitano il trascinarsi sotto i carrelli.

Ogni mezzo aziendale percorre in media numerose migliaia di chilometri prima di avere un incidente (di qualsiasi natura, anche lieve).

Nel 2017 si era registrato il miglior valore mai registrato sul servizio bus, mentre nel 2018 l'indicatore è peggiorato, verosimilmente a causa dell'invecchiamento della flotta e l'affollamento dei mezzi, che pregiudicano la regolarità dei passaggi e comportano maggiori pressioni sulle modalità di guida.

Km percorsi tra due incidenti. Servizio urbano

2008	2016	2017	2018	Δ % 2018-2017	Δ % 2018-2008
11.630	13.001	14.732	12.584	-15%	8%
di cui bus	14.730	16.689	14.463	-13%	
di cui tram	7.623	8.871	7.298	-18%	

In rapporto alla percorrenza media per passeggero, il rischio di incidente (anche di lieve entità) per singolo cliente è di circa 1 su 2.000 viaggi. La maggiore frequenza per il tram è ampiamente compensata dalle condizioni di sicurezza passiva che questi mezzi garantiscono.

In valore assoluto, i sinistri occorsi durante l'anno, di varia natura e responsabilità, rimangono costanti: aumentano per i tram e diminuiscono per i bus. Si noti come in 10 anni si siano quasi dimezzati.

N. sinistri per tipologia servizio

	2008	2016	2017	2018	Δ% 2018-2017	Δ% 2018-2008
Tram	792	649	578	685	19%	-14%
di cui passivi	229	201	146	206	41%	-10%
Bus urbani	3220	1902	1793	1726	-4%	-46%
di cui passivi	1490	1078	920	861	-6%	-42%
Bus extraurbani	349	150	165	159	-4%	-54%
di cui passivi	171	69	71	75	6%	-56%
TOTALE	4408	2701	2536	2570	1%	-42%
di cui passivi	1893	1348	1137	1142	=	-40%



Meno della metà del totale dei sinistri (meno di un terzo per i tram) sono imputabili a responsabilità del conducente aziendale (sinistri passivi). In tale quota rientrano peraltro sinistri di lieve entità causati “consapevolmente”

per evitare danni maggiori, ad esempio le cadute in vettura provocate da brusche frenate effettuate per evitare urti gravi con altri veicoli o investimenti potenzialmente letali.



Suddivisione % tra sinistri passivi (responsabilità aziendale) e sinistri attivi (responsabilità terzi)

Il rinnovo della flotta con mezzi più efficienti, confortevoli e sicuri permetterà ulteriori miglioramenti, perseguibili anche con interventi sulla rete (es. corsie riservate).



Da reati (security)

L'azienda rappresenta un presidio di sicurezza per il territorio in cui opera, offrendo garanzie di prevenzione e intervento, quali la quotidiana e diffusa presenza di quasi 3000 persone (conducenti, assistenti alla clientela, addetti ai parcheggi) visibili e in divisa, istruite a intervenire in caso di necessità e dotate di almeno un canale di allerta.

Le dimensioni delle microcriminalità che l'azienda "eredita" dal territorio sono limitate, anche se suscitano legittima preoccupazione sociale.

Le denunce di reati avvenuti nel 2018 sui mezzi o alle fermate del servizio urbano registrano:

- un aumento delle **aggressioni**, gli eventi più pericolosi per l'incolumità personale, che avevano toccato il minimo storico nel biennio precedente e si mantengono fortunatamente di gravità e quantità contenuta (poco più di un caso a settimana).
- stabilità dei **borseggi**, dopo il confortante calo degli anni precedenti, seppur su un livello ancora elevato.
- ai minimi storici gli **atti vandalici**, che arrecano danni patrimoniali e qualche rischio per l'incolumità collettiva.

È opportuno evidenziare che mentre per alcune categorie di reati, le segnalazioni sono effettuate direttamente da personale aziendale (vandalismo, aggressioni a conducenti e quasi sempre anche a passeggeri) e quindi coincidono in termini quantitativi con l'effettiva entità dei fenomeni, i borseggi vengono registrati in seguito a denuncia dei passeggeri colpiti.

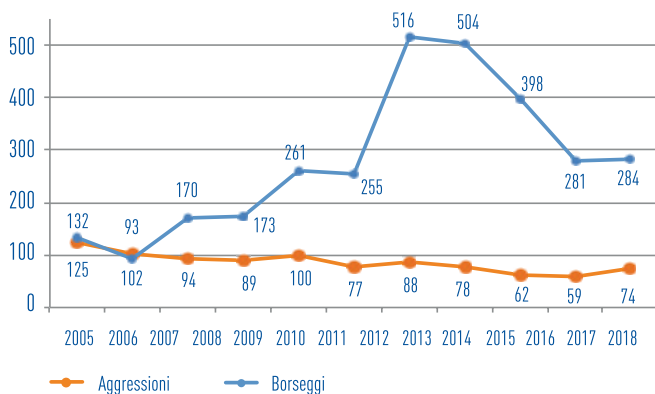
La variazione numerica delle segnalazioni dipende quindi non solo dall'entità del fenomeno, ma anche dalla maggior o minor fiducia e propensione alla denuncia, che l'informazione aziendale incoraggia per pianificare e attuare mirate azioni di contrasto.

L'attività specifica di prevenzione e contrasto della microcriminalità è condotta in collaborazione con le Forze dell'Ordine e con la Prefettura di Torino e si dota di molteplici risorse tecnologiche (collegamenti diretti con la Questura e il Comando dei Carabinieri, videosorveglianza diffusa, collegamento telematico e localizzazione satellitare di tutta la flotta, ecc.), oltre a interventi mirati sui mezzi pubblici, in collaborazione con personale aziendale.

N. reati denunciati (servizio urbano e suburbano)

	2008	2016	2017	2018	Δ% 2018-2017	Δ% 2018-2008
Aggressioni	125	62	59	74	25%	-41%
di cui:						
a passeggeri	93	41	41	63	54%	-32%
a conducenti	32	21	18	11	-39%	-66%
Borseggi	132	398	281	284	1%	115%
Atti di vandalismo	109	114	75	66	-12%	-39%

Serie storica aggressioni e borseggi



Gli **assistenti alla clientela** sono un punto di riferimento per qualsiasi necessità (malori, percezione di pericolo, informazioni) e verificano il corretto pagamento del servizio, comminando agli evasori l'eventuale sanzione amministrativa.

	2016	2017	2018	Δ% 2018-2017
Passeg. controllati	2.900.000	2.500.000	3.100.000	24%
Sanzioni	143.000	121.000	122.000	1%
Tasso di evasione	4,9%	4,8%	3,9%	

È possibile pagare la sanzione direttamente a bordo vettura, con un consistente risparmio; tale possibilità è utilizzata in misura ancora minoritaria, seppure in crescita (34.000 verbali, il 28% del totale).



5.2.3 Accessibilità

Il diritto alla mobilità **autonoma** delle persone con disabilità è entrato solo da pochi decenni tra le priorità delle politiche pubbliche.

Peraltro nel concetto estensivo di disabilità occorre considerare qualunque difficoltà, temporanea o permanente, di entità lieve o rilevante, possa limitare l'autonomia personale, quali a titolo esemplificativo una frattura, i movimenti rallentati di una persona anziana, la ridotta statura di un bambino a fronte di barriere fisiche (es. gli scalini di un vecchio tram).

Gli interventi per migliorare l'accessibilità dei servizi non si rivolgono quindi a una platea circoscritta, bensì comportano benefici, attuali o potenziali, per l'intera cittadinanza.

Gli investimenti necessari sono complementari:

- **infrastrutture** che permettano la piena accessibilità del servizio ordinario, eliminando pre-esistenti barriere architettoniche (es. scivoli alle banchine di fermata) o progettando nuove strutture completamente accessibili (metropolitana);
- rinnovo del **parco veicoli**, tramite sostituzione con mezzi accessibili (es.

pianale ribassato e spazi per carrozzine) o installazione di dispositivi idonei per disabili sensoriali, non udenti e non vedenti (es. sistemi audiovisivi a bordo);

- recentemente le tecnologie digitali hanno permesso di sviluppare strumenti di info-mobilità dedicata: sito e app con indicazione di fermate e linee accessibili, calcolo automatico del percorso per persone con disabilità motoria, sms di segnalazione degli arrivi in fermata di veicoli accessibili.

Come intuibile, tali investimenti estendono progressivamente i propri benefici su tempi medio-lunghi.

Il servizio urbano ha registrato un consistente miglioramento, come evidenzia il confronto decennale relativo alla flotta bus, per sua natura soggetta a più rapido ricambio. Dal 2021 anche la flotta tram beneficerà del programmato acquisto di nuovi veicoli completamente accessibili, fino a 70 unità. L'85% delle fermate urbane è già accessibile alle carrozzine.

Dotazioni veicoli urbani*

	Bus 2008	Bus 2018	Tram 2008	Tram 2018
n.mezzi a piena accessibilità (con rampa / elevatore)	55%	97%	49%	51%
n.mezzi ad accessibilità facilitata (pianale ribassato o semiribassato)	76%	100%	49%	51%
indicatori di linea per ipovedenti	61%	100%	25%	26%
annuncio di linea esterno	36%	76%	-	-
annuncio interno prossima fermata	34%	72%	61%	62%

* Linee gestite direttamente. Su alcune linee subaffidate operano ancora mezzi non accessibili.

L'azienda incarica inoltre dal 2012 un proprio *Referente per la mobilità dei disabili (Disability Manager)* di coordinare i molteplici aspetti dell'accessibilità e recepire le diversificate istanze dell'associazionismo delle persone con disabilità, rappresentando così un facilitatore delle relazioni tra gli interlocutori esterni e le diverse funzioni aziendali coinvolte.

Tra le attività svolte nel 2018 in collaborazione con le associazioni si evidenziano:

- filmati formativi per i conducenti sul corretto incarozzamento dei disabili visivi e motori;
- vademecum e filmato con consigli utili a soggetti con disabilità per viaggiare bene;
- incontri tra persone con disabilità visiva e motoria e conducenti e capi deposito;
- campagna informative (es. sui cani guida) e incontri nelle scuole.



5.3 Comunità

L'azienda è parte del territorio in cui opera, in una fitta trama economica e sociale da cui emergono talvolta problemi, talvolta opportunità, di varia natura e rilevanza.

Al contesto di riferimento è quindi necessario prestare costante ascolto, con relazioni consolidate innanzitutto con gli enti locali e con le sedi territoriali delle istituzioni nazionali.

In alcuni casi, il confronto con le istituzioni allarga l'oggetto "formale" della relazione (il servizio di trasporto) e interpella l'azienda in quanto risorsa per il territorio: è il caso ad esempio della Prefettura, con cui l'azienda collabora stabilmente sui temi della sicurezza, anche quella stradale, e più in generale per sensibilizzare i cittadini a un uso corretto dei servizi pubblici. Analoghi i temi di occasionale collaborazione con gli istituti scolastici.

Si concentra qui l'attenzione sulle dimensioni a maggiore impatto per il territorio: le catene della fornitura di beni e servizi e i rischi di corruzione nei rapporti con soggetti terzi, anche istituzionali.

5.3.1 Oltre i confini aziendali: gli appalti

Le scelte effettuate dall'azienda in qualità di stazione appaltante, innanzitutto la definizione dei criteri di partecipazione e aggiudicazione delle gare,

possono incentivare le aziende virtuose, in termini di qualità del **prodotto** o servizio offerto, ma anche del **processo produttivo** (es. tutela dei lavoratori delle imprese fornitrici), sulla base di molteplici parametri di responsabilità sociale ed ambientale.

L'azienda rientra nel perimetro di applicazione della normativa nazionale sul *GPP - Green Public Procurement* (Acquisti pubblici verdi), che prevede l'inserimento di criteri di qualificazione ambientale per poter partecipare alle procedure di acquisto di beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni e delle aziende pubbliche.

I **CAM - Criteri Ambientali Minimi**, definiti da decreti ministeriali in costante aggiornamento e progressivamente inseriti nei bandi di gara, riducono gli impatti ambientali diretti e inducono le imprese fornitrici a introdurre innovazioni di processo e di prodotto, ottenendo via via migliori prestazioni. A partire dal 2016 vengono applicati ai bandi aziendali, in progressiva estensione (es. gara per acquisto bus, gestione ristorazione aziendale, servizi di pulizia).

L'azienda integra gli obblighi di legge con ulteriori strumenti **volontari** di selezione dei fornitori:

- Oltre ai CAM **obbligatori**, requisiti imprescindibili di ammissibilità dell'offerta, utilizza CAM **facoltativi**, che attribuiscono punteggi premianti nella valutazione delle offerte.



- Ha adottato dal 2016 un protocollo di applicazione del progetto **APE - Acquisti Pubblici Ecologici** della Città Metropolitana di Torino, che introduce nelle procedure d'acquisto criteri ambientali supplementari rispetto ai CAM.

- Inserisce tra gli elementi di valutazione delle offerte il possesso di sistemi di gestione ambientale (EMAS) o sociale (SA8000), della certificazione ambientale ISO14001 (es. per servizi di pulizia) e della certificazione OHSAS18001 sulla sicurezza e la salute dei lavoratori, di particolare importanza per **appalti ad alta intensità di lavoro** (es. manutenzione veicoli).

Gare

Il Codice degli appalti prevede quale criterio ordinario di aggiudicazione delle gare l'**offerta economicamente più vantaggiosa** (un mix tra convenienza economica e qualità tecnica dell'offerta), ammettendo il criterio del prezzo più basso per affidamenti di modesto importo e per acquisti con caratteristiche standardizzate (nel caso aziendale: forniture di gasolio per trazione, energia elettrica, metano per riscaldamento e trazione, olii lubrificanti, anticongelanti, ricambi, titoli di viaggio).

Nel 2018 sono state riattivate le procedure di gara sospese l'anno precedente, a causa della situazione finanziaria che non garantiva certezza sui pagamenti e limitava conseguentemente la partecipazione dei fornitori, restringendo la platea e peggiorando le offerte per i paventati rischi di insolvenza aziendale.

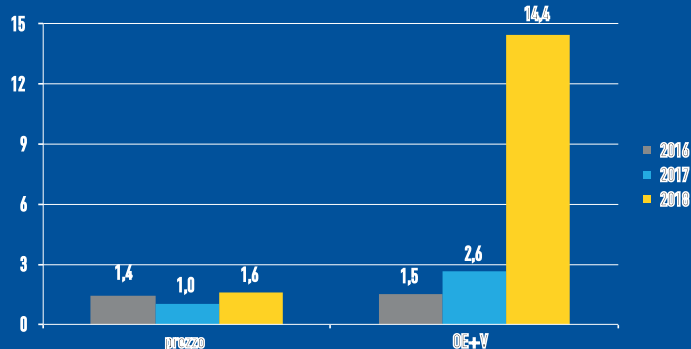
Quasi 4/5 del valore complessivo è stato bandito con il criterio dell'Offerta Economicamente più Vantaggiosa, fondamentale per garantire forniture di elevata qualità e conformi alle specifiche tecniche desiderate (si pensi nel caso di nuovi veicoli alle dotazioni di sicurezza, confort, accessibilità, consumi, emissioni, ecc.)

In particolare, le gare avviate per l'acquisto di tram e autobus hanno toccato il rilevante valore a base d'asta di 225 milioni €, che fa impennare il valore totale rispetto agli anni precedenti.

Valore gare (mln €), per criterio di assegnazione

	OE+V	%	Prezzo più basso	%	TOT
2016	47,0	46	55,1	54	102,1
2017	22,4	30	51,8	70	74,2
2018	302,8	78	78,9	22	388,7
Δ% 2018-17	1252%		52%		424%

Valore medio gare (mln €)



Il **contenzioso legale** è ordinariamente limitato, sia in riferimento ai documenti di gara (bando, disciplinare), sia alla gestione della procedura (ammissioni, esclusioni, valutazione offerte, aggiudicazione). Nel 2018, per la prima volta nell'intero arco di un anno solare, non si è registrato **alcun nuovo contenzioso**.

A fine anno risultavano ancora in corso quattro contenziosi pregressi, per i quali, in base alle valutazioni dei legali, l'azienda non ha effettuato accantonamenti, nella fondata previsione di un esito positivo.

Contratti

A causa del precedente rallentamento delle gare, i 418 contratti sottoscritti nel 2018 totalizzano un valore complessivo in diminuzione: 154 milioni € (-17% rispetto al 2017), che rappresentano pur sempre un importante volano economico per le altre aziende del territorio.

Per presidiare la "catena del valore", l'azienda si è dotata di un *Codice etico* che anche i propri fornitori devono conoscere e rispettare, aderendo al *Regolamento per acquisti in economia di lavori, servizi e forniture* e iscrivendosi all'*Albo fornitori informatizzato*.

Tutti i contratti sottoscritti precisano gli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari e fanno riferimento alla certificazione aziendale in materia di qualità, ambiente, sicurezza sul lavoro e sicurezza delle informazioni. Adeguata formazione alla sicurezza è ordinariamente effettuata per il personale esterno operante presso gli impianti aziendali.

Anche la fase di esecuzione contrattuale, pur a fronte di elevata complessità ed eterogeneità degli appalti, non presenta alcuna criticità di contenzioso legale, a documentare sia la correttezza e completezza dei contratti predisposti, sia le positive prassi di relazione instaurate con i fornitori.



5.3.2 Anti-corruzione: Piano di prevenzione

Lo status giuridico di impresa privata in controllo pubblico impone di presidiare i temi della legalità sia sui versanti tipici dell'azione della Pubblica Amministrazione sia sui quelli delle imprese private.

GTT partecipa a gare come concorrente, ma allo stesso tempo ne gestisce come stazione appaltante; deve quindi garantire allo stesso tempo la prevenzione dei rischi di:

- corruzione **attiva**, "di chi corrompe": è il perimetro del sistema 231 e riguarda le imprese.
- corruzione **passiva**, "di chi si fa corrompere": è il perimetro dell'anticorruzione e della trasparenza e riguarda le Pubbliche Amministrazioni.

L'azienda è dotata di un **Piano triennale di prevenzione della corruzione e di trasparenza (PTPCT)**, elaborato e aggiornato in conformità agli indirizzi dall'ANAC e agli obiettivi strategici espressi dal Consiglio di amministrazione, attraverso un'attività di analisi del contesto interno ed esterno e di valutazione dei rischi di commissione di reati o di "cattiva amministrazione".

Il *Responsabile aziendale della prevenzione corruzione e della trasparenza (RPCT)* riferisce annualmente all'ANAC, mediante pubblicazione sul sito istituzionale, e almeno semestralmente al Consiglio di amministrazione. L'azienda dà inoltre integrale adempimento agli obblighi di trasparenza in conformità al D.Lgs. 33/2013 e alle Linee guida ANAC. La sezione "Società trasparente" è pubblicata e costantemente aggiornata sul sito.

Il Piano 2018-2020 ha posto tra gli altri obiettivi lo sviluppo di un sistema di gestione anticorruzione **certificato ISO37001:2016**: si tratta di una metodologia globalmente riconosciuta fondata sulla prevenzione, che parte quindi da una capillare valutazione del rischio per identificare processi e attività più sensibili e rafforzare, dove possibile, le contromisure e i presidi già previsti dal sistema 231 e dai preesistenti piani anticorruzione.

Nel corso dell'anno sono state effettuate numerose attività di perfezionamento:

- È stata elaborata una "gap analysis" (confronto finalizzato al miglioramento) tra le misure attualmente adottate e il modello di riferimento della norma 37001.
- È terminata la mappatura dei processi aziendali di primo livello, con indicazione per ognuno di essi della presenza o assenza di rischio corruttivo (attivo o passivo). Ogni area di rischio è descritta con dettagliata valutazione e le contromisure adottate o da sviluppare.

Aree di rischio per Linee guida ANAC e PNA - Piano Nazionale Anticorruzione

Aree di rischio GTT in base alla mappa dei processi

Affidamento lavori, servizi e forniture	Acquisti
Acquisizione e progressione del personale	Risorse Umane
Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto	Nessuno: si conferma analisi dei precedenti Piani; si tratta di procedimenti amministrativi non facilmente verificabili nelle società che non sono "autorità" rilascianti autorizzazioni/concessioni
Provvedimenti amplificativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto	Vendite
Gestione delle entrate, spese e patrimonio	Amministrazione e finanza Locazioni e vendite immobili
Controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni	Verifiche Legale
Incarichi e nomine	Acquisti
Affari legali e contenzioso	Legale
Rapporti fra amministratori pubblici e soggetti privati	Erogazione servizi - monitoraggio e consuntivazione



c) È stata avviata l'analisi dei processi mappati, per valutare i rischi corruttivi a un secondo e più dettagliato livello. Per questa capillare attività, si è data precedenza alle aree potenzialmente soggette a maggior rischio corruttivo, come individuate dall'ANAC e dai precedenti Piani:

- Acquisti
- Amministrazione e Finanza
- Risorse Umane
- Area dei controlli
- Legale e contenzioso
- Rapporti con la Pubblica Amministrazione
- Attribuzione vantaggi economici

Il nuovo **Piano 2019-2021** è stato approvato a inizio 2019 e pubblicato sul sito, a cui si rimanda per la lettura integrale (sezione "Società trasparente").

Individua due nuovi obiettivi strategici, in linea con i precedenti e finalizzati alla norma 37001:

- raccordare ulteriormente il sistema 231 e il sistema anticorruzione;
- approfondire la valutazione dei rischi, analizzando nello specifico i singoli processi aziendali: entro l'anno dovranno essere valutati tutti i processi di secondo livello mappati.

Nel gennaio 2019 è stata anche pubblicata (vd. sito) la **Relazione annuale** del RPCT sull'attuazione del Piano 2018. Nel merito degli avvenimenti accaduti durante l'anno emergono alcuni rilievi:

- Si sono verificati 2 procedimenti penali: uno per falso in bilancio, conclusosi con decreto di archiviazione del GIP su richiesta della Procura della Repubblica di Torino; l'altro per abuso d'ufficio, ancora in corso, relativo all'area aziendale "Controlli irregolarità clienti/sanzioni/ricorsi". Tale evento ha attivato sul piano interno l'analisi e il miglioramento delle procedure coinvolte, introducendo la tracciabilità e la registrazione automatica delle sanzioni amministrative elevate dal personale aziendale.

- In seguito all'approvazione del Piano Industriale 2018-2021 è stato istituito un Comitato di monitoraggio dei pagamenti, per gestire i pagamenti in base a criteri scritti e predeterminati.

- Nell'ambito della riorganizzazione aziendale predisposta dai nuovi vertici aziendali, si è dato corso alla rotazione di alcuni ruoli apicali, una delle misure di prevenzione previste dalla normativa: in particolare sono cambiati i primi livelli delle posizioni Acquisti, Risorse Umane e Vendite.

In merito infine ai doveri di trasparenza, è stata informatizzata la pubblicazione dei dati relativi agli ordini e contratti aziendali, nell'apposita sezione del sito.



6 Lo scenario 2019 - 2021

- 6.1 Obiettivi e azioni del Piano industriale
- 6.2 Attuazione positiva







6.1 Obiettivi e azioni del Piano industriale

Il Piano industriale approvato e avviato nel 2018 offre risposte strutturali alle criticità esplose negli anni precedenti (vd. cap. 3.1).

Si sviluppa su tre pilastri strategici:

Revisione della rete e del servizio

Rinnovo della flotta e revisione della manutenzione

Riorganizzazione interna e riduzione dei costi

Adottato in una fase emergenziale per garantire la continuità aziendale, e quindi orientato prevalentemente alla **sostenibilità economica**, assume azioni con rilevanti e positivi impatti sui piani **ambientale e sociale**, a riprova che le tre dimensioni si integrano e rafforzano vicendevolmente e che la responsabilità d'impresa (ambientale e sociale) non è un extracosto, bensì un investimento e una risorsa di sviluppo anche economico. Specularmente la solidità economica è condizione e strumento per adottare politiche rispettose dell'ambiente e delle persone.

Tra gli esempi più illuminanti:

- **Rinnovo della flotta:** condizione per ridurre i costi manutentivi e per ripristinare la qualità del servizio, e quindi aumentare i ricavi, determinerà anche elevati benefici ambientali permettendo l'ulteriore abbattimento delle emissioni.
- **Revisione della rete:** parimenti, grazie al potenziamento delle linee di forza elettriche (prolungamento metro, acquisto tram e potenziamento della rete tranviaria, nuovi bus elettrici) e con bus a elevata capienza, si generano benefici ambientali, aumentando la quota di spostamenti effettuati con mezzi elettrici e a basso impatto.
- **Tariffe ISEE:** posta la necessità di utilizzare la leva tariffaria per attrarre nuovi clienti e fidelizzare quelli abituali, le nuove tariffe sono state "ritagliate" sulle diversificate disponibilità economiche dei cittadini: in tal modo allo stesso tempo aumenta l'attrattività del trasporto pubblico per fasce sociali diverse e si garantisce l'equità sociale.
- **Relazioni "sostenibili" con gli stakeholder:** anche le modalità di relazione consolidate nel tempo con gli interlocutori aziendali condizionano e a volte determinano in misura decisiva gli esiti delle strategie aziendali. Il Piano ha potuto vedere la luce e oggi viene attuato proficuamente anche in virtù delle relazioni di correttezza e fiducia instaurate con gli interlocutori aziendali coinvolti, quali gli enti committenti e finanziatori, le banche, i fornitori in credito: con ognuno di essi il confronto articolato e complesso ha permesso di raggiungere un punto d'equilibrio economico reciprocamente soddisfacente.

1. Revisione della rete e del servizio

L'offerta di servizio deve diventare più funzionale alla **domanda di mobilità** (effettiva e potenziale).

Ciò permetterà l'incremento dei passeggeri trasportati e dei relativi ricavi.

Il nuovo servizio dovrà strutturarsi su più **livelli gerarchici**: Servizio Ferroviario Metropolitano, linea 1 metro (con apertura della tratta Lingotto - Bengasi), linea 4 tram, linee tram e bus di forza, linee bus di adduzione.

Linee d'azione

Potenziamento della rete tranviaria

Nuova rete bus: revisione percorsi e orari, riduzione del numero di linee, riduzione delle lunghezze dei percorsi tortuosi.

Aumento della velocità commerciale: priorità semaforica sulle linee di forza tram e bus 18 m, eliminazione sovrapposizioni, aumento della distanza tra fermate, corsie riservate.

Contrasto all'evasione.

Aumento dei subaffidamenti dei servizi bus 12 m (anche alla società controllata Ca.Nova).

Produzione prevista (mln km / anno) e corrispettivi (mln €)

	2019	2020	2021
Bus urbani	34,4	33,7	33,0
Tram urbani	6,0	6,1	6,3
Tot urbano superficie	40,4	39,8	39,3
CORRISPETTIVO (Mln €)	135,1	134,4	133,4
Metropolitana	9,8	10,3	10,8
CORRISPETTIVO (Mln €)	19,4	20,3	21,3
Bus extraurbani*	10,5	10,5	10,5
CORRISPETTIVO (Mln €)	16	16	16

* Quota spettante a GTT nell'ambito del Consorzio Extra.To





2. Rinnovo della flotta e revisione della manutenzione

Prioritario è il rinnovo della flotta bus, abbassandone l'età media e aumentandone affidabilità, efficienza e comfort.

Il parco veicoli dovrà essere funzionale alla revisione della rete. Sarà fatto pertanto il massimo sforzo per conseguire la disponibilità di investimenti pubblici e per il servizio si ricorrerà, ove ritenuto utile e necessario, ai sub affidamenti. È inoltre necessario migliorare l'efficacia della manutenzione sia con il rafforzamento e specializzazione delle strutture interne sia ricorrendo ove necessario anche al *full service* e attivando sinergie interne con l'area esercizio.

Linee d'azione

Piano di investimenti per l'acquisto di ca. 470 autobus comprensivi della necessaria manutenzione e 70 tram (di cui 30 nel primo contratto applicativo). Riorganizzazione della manutenzione e della logistica e rafforzamento delle strutture di core business.

Il Piano si fonda sull'ipotesi di cofinanziamento del 50% della Regione Piemonte, già accordato per le gare avviate nel 2018. Gli acquisti dei primi 30 tram sono integralmente coperti da finanziamento statale.

Al termine del Piano, l'età media della flotta potrà essere mantenuta stabile con un acquisto annuale di circa 45 bus.

3. Riorganizzazione interna e riduzione dei costi

Gli organici devono essere contenuti e adeguati ai servizi da produrre, per quantità e qualità, ottimizzando anche l'organizzazione e i processi produttivi con priorità alle strutture di core business.

Nell'arco temporale del Piano, la dinamica delle retribuzioni deve essere completamente autofinanziata, evitando costi extra rispetto a quelli attuali.

Linee d'azione

Copertura del turnover nelle attività di core business, con incentivi alle uscite volontarie di personale non direttamente impiegato nel servizio e assunzioni mirate. La riduzione di costo del lavoro attesa a fine Piano supera i 20 milioni €.

Revisione assetti organizzativi

6.2 Attuazione positiva

A oltre un anno dall'avvio, la progressiva attuazione del Piano conferma la fondatezza degli obiettivi e l'efficacia delle azioni intraprese.

I saldi complessivi e l'impianto generale vengono confermati dall'ultimo monitoraggio, effettuato dalla società indipendente *Deloitte Financial Advisory Srl* e relativo al I trimestre 2019.

I **risultati economici** del 2018 e del primo trimestre 2019 sono sostanzialmente allineati con le previsioni, in particolare le entrate derivanti dal *core business* aziendale: ricavi da traffico e corrispettivi pubblici per l'esercizio. Sono inferiori i contributi in conto capitale, che dipendono dai tempi di esecuzione degli investimenti per il rinnovo della flotta.

A seguire i principali risultati conseguiti, i gap con le previsioni e gli impegni da perseguire. Gli obiettivi di attuazione adottati nel 2019 mirano non solo a consolidare, ma addirittura a migliorare le previsioni del Piano, pur già ambiziose.

Crediti e debiti

Azienda, AMP, Città di Torino e Regione Piemonte hanno definito le condizioni per evitare futuri "disallineamenti" tra servizi prestati e compensazioni economiche, con criteri condivisi di preventivazione e contabilizzazione dei servizi stessi, nonché delle agevolazioni tariffarie e degli oneri pubblici di copertura del CCNL autoferrotranvieri.

La copertura del fabbisogno finanziario ha beneficiato di:

- transazioni e accordi siglati nel 2018 con gli enti concedenti per il saldo dei servizi di superficie e della metropolitana e per le agevolazioni tariffarie disposte dalla Città di Torino. Non ci sono più pendenze aperte pregresse.
- Apertura di nuove linee di credito con gli istituti bancari, miglioramento o conferma delle precedenti.

✓ Si sono rese disponibili le risorse preventivate per coprire i costi connessi al risanamento aziendale, rimborsare i debiti scaduti commerciali e tributari e finanziare il piano degli investimenti.

In merito ai debiti scaduti, sono state raggiunte intese con tutti i principali fornitori per il riscadenziamento del pagamento, concordato mediamente su 4 annualità senza interessi, con impegno al pagamento puntuale dei debiti correnti. Inoltre l'azienda sta provvedendo con regolarità al pagamento dei debiti correnti, pertanto i debiti complessivi nei confronti dei fornitori sono già inferiori alle previsioni.

✓ Le tempistiche di rientro negoziate con i fornitori consentono di dilazionare la maggior parte degli esborsi negli anni successivi al Piano e anche di ottenere, ove possibile, saldi e stralci di alcune pendenze.

Ricavi

L'aumento dei passeggeri paganti e le nuove tariffe del servizio urbano, entrate in vigore nel luglio 2018, hanno consentito l'aumento dei ricavi da traffico, sostenuti anche dall'estensione dell'area di sosta a pagamento e dal rilascio dei nuovi permessi di sosta sulla base delle fasce ISEE.

✓ È prevista l'estensione dell'area di sosta a pagamento nell'area ospedali.





Personale

Nel 2018 la riduzione dell'organico è proseguita in entità superiore a quanto previsto.

La dinamica di riorganizzazione e riduzione del personale ha permesso di evitare i licenziamenti collettivi che rientravano tra le eventualità previste per il 2019 dalla prima formulazione del Piano.

Il costo del personale è sostanzialmente allineato con le previsioni.

√ Occorre proseguire le politiche di riduzione dell'organico, con incentivazione delle uscite e nuove assunzioni nei settori di core business (autisti e manutentori), per un saldo complessivo mirato al budget.

Piano investimenti per il rinnovo della flotta

A inizio 2018 la reputazione economico-finanziaria dell'azienda agli occhi dei fornitori non era ancora stata integralmente ripristinata, pertanto l'avvio delle gare per l'acquisto dei bus ha registrato ritardi inattesi (in particolare, il bando pubblicato a gennaio è andato deserto e nel luglio 2018 si è optato per una procedura negoziata con 5 tra i maggiori produttori europei).

Nei mesi successivi, con la certezza delle risorse disponibili, sono stati aggiudicati o avviati i seguenti acquisti:

- aggiudicati a Iveco (adesione alla gara gestita da CONSIP): 41 bus extraurbani a gasolio euro 6, con consegne a luglio/agosto 2019;
- aggiudicati a Evobus (Gruppo Daimler-Mercedes) : 74 bus urbani a gasolio

euro 6 (40 da 12 metri e 34 da 18 metri), con consegne a luglio/agosto 2019;

- aggiudicati a BMC: 6 bus corti collinari, con consegne a settembre 2019;

- aggiudicato a BYD l'ultimo lotto di 28 bus urbani a trazione integralmente elettrica, tutti già in servizio di linea;

- avviata la procedura e giunte due offerte per 40 bus urbani 12 metri a metano euro 6.

Per la prima volta dopo molti anni, è stata inoltre avviata la procedura per l'aggiudicazione di un accordo quadro per la fornitura di 70 tram, con primo contratto applicativo per 30 unità. Sono pervenute offerte da primari produttori mondiali.

La rete tranviaria torinese è già un'eccellenza internazionale in termini di estensione (quasi 200 km di binari) e offerta di servizio (8 linee e 219 veicoli); questo consistente investimento genererà ulteriori benefici alla capacità e qualità del trasporto (mezzi interamente accessibili) e all'ambiente urbano.

√ I ritardi nel rinnovo della flotta potrebbero comportare risparmi sui costi di manutenzione inferiori al previsto e differire il miglioramento delle performance in termini di qualità del servizio offerto.

Il Piano di investimenti rimane confermato nella sua entità complessiva e nelle risorse dedicate. L'età media della flotta potrà scendere dagli oltre 12 anni attuali a 8 anni nel 2021.

Al termine della prima fase di acquisti, sopra descritta, verrà valutato anche con gli interlocutori pubblici coinvolti (in particolare Comune di Torino e Regione Piemonte) come declinare le ulteriori forniture, in base ai tipi di motorizzazione e altre caratteristiche tecniche.

**Appendice. Riepilogo contenuti per riferimento metodologico.**

CAPITOLI	Paragrafi	(codice) Contenuti GRI Standards	Altri contenuti	Evoluzioni con DNF
1. Questo, ultimo, Bilancio	1.1 Contenuti e prospettive della rendicontazione	102-1 Nome dell'organizzazione, 102-3 Sede 102-45 Società incluse, 102-46, 49 Definizione dei contenuti e Modifiche, 102-50,51,52 Periodo e periodicità di rendicontazione, 102-53 Contatti e indirizzi utili per informazioni	Storia della rendicontazione aziendale, Evoluzione della normativa sulla sostenibilità, Nota metodologica	
	1.2 La vocazione alla sostenibilità e la sfida economica		Le dimensioni della sostenibilità nel trasporto pubblico	
	1.3 Temi e interlocutori prioritari	102-40 Stakeholder (SH) con cui esiste coinvolgimento, 102-42 Selezione degli SH 102-43 Coinvolgimento degli SH, 102-44 Argomenti chiave e criticità emerse dagli SH, 102-47 Aspetti identificati come materiali		Nuova analisi di materialità grazie a confronto con SH. Conseguente stesura Matrice di materialità e individuazione nuovi indicatori di performance
2. Cosa facciamo	2.1 Organizzazione	102-5 Assetto proprietario e legale, 102-7 Dimensioni, 102-13 Associazioni di categoria, 102-16 Valori, principi, regole di comportamento, 102-18 Struttura di governo, 419-1 Casi di non-conformità a leggi e regolamenti	Sistemi gestionali e certificazioni, Modello organizzativo 231, Codice etico	Descrizione dettagliata modelli organizzativi (sistema di governance). Descrizione dettagliata MOG 231
	2.2 Analisi e gestione dei rischi	102-15 Principali impatti, rischi e opportunità, 102-11 Approccio alla gestione dei rischi		Descrizione dettagliata dei rischi generati e subiti, correlata ai temi rilevanti, comprese le catene di fornitura
	2.3 Servizi offerti	102-2 Principali prodotti e servizi, 102-4,6 Paesi e Mercati serviti	Contratti attivi, Domanda (vetture-km) e offerta (posti-km) di servizi, Load factor	Descrizione modello di business
3. Responsabilità economica	3.1 Un anno di svolta	102-10 Cambiamenti significativi, 201 Performance economica	Analisi crisi finanziaria attraversata e azioni intraprese, Primi riscontri Piano industriale	
	3.2 Valore economico generato e distribuito	201-1 Valore economico generato e distribuito, 201-4 Finanziamenti dalla Pubblica Amministrazione		
4. Responsabilità ambientale	4.1 Flotta ed emissioni	305-2 Emissioni totali dirette di gas a effetto serra, 305-5 Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra, 305-7 Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni	Composizione della flotta e km percorsi per motorizzazione, Ulteriori emissioni (CO, HC, PT) - Totali e per posti-km offerti	Ulteriore dettaglio degli impatti ambientali
	4.2 Bilancio energetico	302-1 Consumi di energia all'interno dell'organizzazione, 302-4 Riduzione del consumo di energia	Approvvigionamento energia (emissioni zero), fotovoltaico	
	4.3 Acqua	303-1 Prelievo di acqua per fonte, 306.1 Scarichi idrici e modalità di smaltimento/recupero		
	4.4 Altri impatti e criticità	306.3 Sversamenti significativi, 307-1 Casi di non conformità a leggi e regolamenti ambientali	Azioni correttive e preventive, Amianto	
5. Responsabilità sociale 5.1 Dipendenti	5.1.1 Occupazione: evoluzione e composizione	102-8 Dipendenti per tipologia, 102-41 % dei dipendenti con accordi collettivi, 401-1 Numero di nuovi assunti e turnover, 401-2 Benefit per i lavoratori a tempo pieno	Età media, Tipologia contrattuale	Azioni intraprese e indicatori su: parità di genere, dialogo con le parti sociali, discriminazioni.
	5.1.2 Sicurezza sul lavoro	403-2 Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, 403-1 Rappresentanza dei lavoratori in comitati formali, 403-4 Temi su sicurezza in accordi con i sindacati		
	5.1.3 Prestazioni		Ore lavorate, straordinarie, di assenza (malattia/infortunio)	
	5.1.4 Formazione	404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente	Ore di formazione e costi per tipo di corso	
	5.1.5 Conciliazione vita-lavoro, welfare		Istituti aziendali (Centro d'ascolto, ecc.)	
5.2 Clienti	5.2.1 Politiche e relazioni	418-1 Reclami su violazioni della privacy	Variazioni sistema tariffario, Contratto di servizio e Carta della mobilità, Reclami complessivi	
	5.2.2 Sicurezza	416-1 Servizi con impatti sulla salute e sicurezza valutati e migliorati, 416-2 Incidenti con impatti sulla salute e sicurezza	Analisi sinistri, Reati denunciati	
	5.2.3 Accessibilità		Politiche aziendali, Dotazioni veicoli urbani, Disability manager	
5.3 Comunità	5.3.1 Oltre i confini aziendali: gli appalti	102-9 Descrizione della catena di fornitura, 308, 414 Valutazione fornitori su aspetti ambientali e su aspetti sociali, 414-2 Impatti catena di approvvigionamento e azioni intraprese	Analisi gare bandite, Contenzioso legale	Descrizione strumenti per lotta alla corruzione. Indicatori (eventuali) su diritti umani
	5.3.2 Anti-corruzione: Piano di prevenzione	205-1 Operazioni valutate per i rischi di corruzione, 205-2 Comunicazione e formazione sulle politiche anticorruzione	Piano anticorruzione e relazione annuale	
6. Lo scenario 2019-2021	6.1 Obiettivi e azioni del Piano industriale		Strategie aziendali di medio termine: linee d'azione e obiettivi	Descrizione politiche praticate, sui temi rilevanti. Adozione politiche generali (policy) di sostenibilità.
	6.2 Attuazione positiva		Monitoraggio risultati e aggiornamento obiettivi	

Gruppo Torinese Trasporti S.p.A.

Corso Turati 19/6 – 10128 Torino

Capitale sociale interamente versato Euro 76.006.664,00

Registro Imprese di Torino e Codice Fiscale n. 08555280018

Partita IVA n. 08559940013

Socio Unico FCT Holding S.r.l.

Tel (+39) 011.57641

Fax (+39) 011.5764.330

Numero Verde 800.019152

www.gtt.to.it

gtt@gtt.to.it

gtt@pec.gtt.to.it