



BILANCIO

SOCIALE E AMBIENTALE

2009

Trentino trasporti esercizio S.p.A.

Via Innsbruck 65 - 38121 Trento

Tel. 0461 821000 Fax 0461 031407

www.ttesercizio.it info@ttesercizio.it

Capitale Sociale € 300.000,00 C.F. - P.IVA - Registro Imprese di Trento N° 02084830229

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte della Provincia Autonoma di Trento - C.F.00337460224

SOMMARIO

SALUTO DELL'AMMINISTRATORE UNICO	4
I. IL BILANCIO SOCIALE E AMBIENTALE: OBIETTIVI E RIFERIMENTI METODOLOGICI	6
1. GLI OBIETTIVI	6
2. I RIFERIMENTI METODOLOGICI	7
II. L'IDENTITA' AZIENDALE	9
3. LA STORIA	9
4. L'ASSETTO SOCIETARIO E ORGANIZZATIVO	10
5. L'IMPEGNO SOCIALE E I VALORI DI RIFERIMENTO	15
III. IL SERVIZIO PER LA COLLETTIVITA'	20
6. LA RETE	20
7. LE SEDI	21
8. I PASSEGGERI TRASPORTATI E LE PERCORRENZE	21
9. L'ORGANIZZAZIONE PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO	22
10. LA QUALITA' EROGATA	25
11. LA QUALITA' PERCEPITA	28
12. LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI	29
13. I RAPPORTI CON LA COMUNITA'	29
14. IL SISTEMA MITT	29
IV. I NOSTRI COLLABORATORI	31
15. IL PROFILO DEL PERSONALE	31
16. I RAPPORTI ISTITUZIONALI CON IL PERSONALE	33
17. LO SVILUPPO DEL PERSONALE	34
V. LE ISTITUZIONI, IL PARTNER E I FORNITORI	36
18. I RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI	36
19. IL PARTNER TRENINO TRASPORTI	36
20. I FORNITORI	37
VI. LA GESTIONE AMBIENTALE	38
21. IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE	38
22. GLI INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALI	38
VII. LA GESTIONE ECONOMICO-PATRIMONIALE	43
23. IL VALORE AGGIUNTO: DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE	43
VIII. GLI OBIETTIVI SOCIALI	50
24. LE AZIONI DEL 2009	50
25. GLI IMPEGNI PER IL 2010	51
IX. APPENDICE: CONFRONTO CON LE LINEE GUIDA GRI	52
X. ALLEGATO: PRODUZIONE E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI	65

SALUTO DELL'AMMINISTRATORE UNICO

Nel complesso sistema del trasporto pubblico, un ruolo determinante è rivestito dalla perfetta e puntuale conoscenza del territorio e di ogni esigenza di mobilità che esso esprime.

Trentino trasporti esercizio esercita su concessione degli enti territoriali la gamma completa dei servizi di trasporto pubblico in tutta la provincia di Trento: il servizio urbano di Trento, Rovereto, Pergine Valsugana e dell'Alto Garda, il servizio extraurbano su gomma su tutto il territorio provinciale e il servizio ferroviario sulla linea Trento-Malé. La maggior parte dei servizi in concessione viene effettuata in proprio, mentre una parte viene affidata in subappalto al Consorzio Trentino Autonoleggiatori, un consorzio a livello provinciale che associa le aziende private di trasporto ed autonoleggio. In tal modo è possibile corrispondere adeguatamente a tutte le esigenze di mobilità, anche a quelle caratterizzate da domanda debole in zone marginali e periferiche del territorio provinciale. Il fine ultimo di tale politica è quello di fornire anche nella periferia più distante i medesimi livelli qualitativi di servizio erogati al centro, per incentivare la permanenza nelle vallate e scoraggiare così, attraverso un'accurata attenzione al territorio in tutti i suoi molteplici aspetti, l'abbandono delle valli e il conseguente concentramento della popolazione nelle aree a già alta concentrazione ed urbanizzazione.

Tale attenzione a tutte le situazioni di domanda debole riferite alle zone periferiche e svantaggiate ha consentito di sviluppare negli anni un'attitudine aziendale particolare ed un elevato grado di interazione con la clientela, finalizzati alla definizione di modelli particolari di mobilità, che attraverso l'efficienza e la qualità anche in contesti numericamente ed economicamente poco significativi, possono rendere competitivo ed alternativo il trasporto collettivo rispetto alla mobilità privata. Al giorno d'oggi, infatti, non sussistono più le condizioni in cui il mondo del trasporto può forgiare il cliente modificandone ed adeguandone abitudini e stile di vita per asservirli al sistema della mobilità ma, al contrario, nel mondo avanzato, per vincere la sfida della mobilità collettiva sostenibile, è il cliente/utente che ha la facoltà e gli strumenti per adattare e modellare su di sé il mondo del trasporto. Da questo assunto ecco nascere, già più di 10 anni fa, presso la nostra Società il "progetto Qualità" e la "Customer Care".

Trentino trasporti esercizio ha avviato il percorso verso la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente fin dal 1999, prima come Società Atesina e successivamente come Trentino trasporti. Nel corso del mese di ottobre 2009, la Società ha superato le visite di rinnovo della certificazione secondo la norma Uni En Iso 9001:2000. Con l'occasione è stato ridefinito lo scopo della certificazione: "Progettazione ed erogazione di servizi pubblici di trasporto: trasporto urbano, extraurbano ed urbano turistico con autobus; Trasporto ferroviario; Erogazione del servizio di noleggio con conducente". La Società intende continuare a garantire e migliorare la qualità dei servizi offerti, in modo da

soddisfare i bisogni e le attese implicite ed esplicite dei clienti. Trentino trasporti esercizio ha individuato specifici indicatori della qualità (ad esempio la puntualità e l'affollamento), stabilendo per ciascuno di essi gli standard qualitativi da raggiungere e rispettare e da mantenere sotto controllo, nel rispetto delle aspettative dei clienti e nell'ottica del miglioramento continuo.

Trentino trasporti esercizio effettuerà nel corso del 2010 un'indagine sulla soddisfazione del cliente, al fine di conoscere e misurare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti ed individuare preziosi spunti per il miglioramento. L'indagine permetterà di conoscere il servizio "percepito" dal cliente, cioè come il cliente vive e giudica il trasporto pubblico, ed il servizio "atteso", cioè il livello di importanza che il cliente attribuisce ai vari aspetti del servizio di trasporto e che consente di dare il "giusto peso" a ciascun parametro di qualità. L'analisi delle differenze tra qualità percepita e qualità attesa costituirà per Trentino trasporti esercizio la base per offrire un servizio sempre più appetibile nei confronti dei clienti potenziali e per aumentare il livello di gradimento da parte di coloro che già utilizzano il servizio pubblico.

Trentino trasporti esercizio intende fornire un servizio di trasporto pubblico che garantisca anche il rispetto dell'ambiente. Un comportamento attento all'ecologia contribuisce al miglioramento della qualità della vita di ogni singola persona e della collettività in generale. La Società si è impegnata ad istituire e mantenere attivo un sistema di gestione ambientale, per garantire la prevenzione dell'inquinamento e il miglioramento continuo delle performance ambientali. In particolare, Trentino trasporti esercizio si impegna a prevenire e minimizzare gli impatti ambientali, riducendo i consumi energetici, la produzione di rifiuti, l'utilizzo di prodotti inquinanti, le emissioni in atmosfera dei mezzi.

Dopo aver affrontato la difficile sfida delle certificazioni di qualità e ambientale, Trentino trasporti esercizio ha deciso di lanciarsi in un nuovo stimolante progetto: quello del Bilancio sociale e ambientale, uno strumento primario di informazione e comunicazione nei confronti di tutti gli interlocutori, che illustra non solo i risultati economico-finanziari ma, soprattutto, gli esiti che derivano dai valori fondanti che guidano l'azione della Società.

L'AMMINISTRATORE UNICO

Franco Sebastiani

Trento, 31 maggio 2010.

I. IL BILANCIO SOCIALE E AMBIENTALE: OBIETTIVI E RIFERIMENTI METODOLOGICI

1. GLI OBIETTIVI

Il Bilancio Sociale e Ambientale di Trentino trasporti esercizio vuole essere uno strumento di informazione, il più possibile semplice e chiara, a tutte le parti interessate. Esso illustra non solo i risultati economico-finanziati ma, soprattutto, gli esiti che derivano dai valori che guidano l'azione della Società.

In premessa, appare utile fornire alcune definizioni e le principali regole seguite per la predisposizione del documento.

Innanzitutto è opportuno chiarire il significato di "parti interessate" (oppure, nell'accezione anglosassone, *stakeholders*). Si tratta di tutti quei soggetti che, direttamente o indirettamente, subiscono effetti positivi o negativi dall'operato dell'Azienda e di cui Trentino trasporti esercizio vuole considerare gli interessi nell'assumere le sue decisioni quotidiane.

Il Bilancio Sociale e Ambientale è dunque un documento che intende andare oltre il Bilancio economico-patrimoniale di esercizio, da cui peraltro prende le mosse per determinare la "ricchezza" (valore aggiunto) che la società distribuisce ai propri interlocutori. In esso vengono in primo luogo esplicitati i valori, la mission, gli obiettivi futuri dell'Azienda. Si è cercato in particolare di delineare il quadro etico di riferimento, i valori, i principi, le regole e gli obiettivi ispiratori dell'attività della Società, rendendo visibile come questi siano declinati nelle scelte imprenditoriali e nei comportamenti gestionali, così da descrivere la correlazione tra effetti della gestione e i principi enunciati.

Partendo dalla identificazione delle caratteristiche generali dell'azienda (nella sezione "Identità aziendale"), sono state successivamente individuate le azioni messe in atto, evidenziando i risultati conseguiti attraverso la loro descrizione e una serie di indicatori quantitativi e qualitativi. Si tratta in sostanza di realizzare un'analisi delle attività e dei risultati in modo da dimostrare come l'Azienda non sia solo efficiente nell'utilizzo delle risorse, ma anche efficace nelle azioni verso gli stessi interlocutori.

Per le aziende che non sono orientate alla massimizzazione del profitto, quale è Trentino trasporti esercizio, il Bilancio Sociale e Ambientale assume una valenza ulteriore, in quanto permette di "esplosione" i risultati del tradizionale Bilancio economico-patrimoniale e soprattutto di integrarli con altre informazioni, così da fornire una fotografia completa dell'Azienda, delle azioni intraprese e dei risultati raggiunti.

All'interno del Bilancio vengono dunque esplicitati e illustrati i seguenti aspetti:

- l'identità aziendale, ovvero le origini, l'assetto istituzionale, la missione, i principali obiettivi, i valori di riferimento e l'impegno sociale nei confronti delle parti interessate;

- ❑ il servizio, nelle sue caratteristiche e come viene interpretato in rapporto all'esigenza degli utenti di garantire qualità, sicurezza e affidabilità;
- ❑ gli standard di qualità del servizio raggiunti;
- ❑ i risultati conseguiti nella gestione delle risorse umane;
- ❑ la gestione ambientale, ovvero le azioni messe in atto e i risultati ottenuti nel perseguimento di una politica di gestione rispettosa dell'ambiente;
- ❑ i risultati raggiunti nella gestione economico-patrimoniale delle risorse finanziarie assegnate, come i benefici conseguiti vengano distribuiti alle diverse parti interessate e quali siano le ricadute sul territorio;
- ❑ il budget sociale, ovvero gli obiettivi futuri che Trentino trasporti esercizio si impegna a perseguire.

2. I RIFERIMENTI METODOLOGICI



L'attività di rendicontazione sociale e ambientale è stata effettuata in base a **standard e principi condivisi**. In particolare, per questo bilancio socio-ambientale si sono prese a riferimento le linee guida elaborate dal Gruppo di Studio per la statuizione dei principi di redazione del Bilancio Sociale (**GBS standard**).

I principi seguiti nella predisposizione del Bilancio, che assicurano la qualità del processo di formazione e delle informazioni contenute sono in parte mutuati dall'ambito civilistico di

rendicontazione dell'attività economica d'impresa (principi di neutralità, competenza di periodo, prudenza, comparabilità, chiarezza ed intelligibilità, periodicità e ricorrenza, omogeneità, ecc.) e in parte sono peculiari per questo tipologia di documento.

Tra questi ultimi, sono stati in particolare considerati i principi proposti dallo standard **AccountAbility 1000**:

- ❑ *responsabilità*, intesa quale chiara identificazione delle parti interessate a cui l'Azienda ritiene di dover rendicontare la propria responsabilità;
- ❑ *identificazione*, dell'Azienda e della struttura organizzativa;
- ❑ *trasparenza*, nella formazione e illustrazione delle informazioni;
- ❑ *inclusione*, si è analizzato per ciascuno degli interlocutori (parti interessate) identificati gli effetti che l'azione dell'Azienda ha prodotto su di loro;
- ❑ *coerenza*, si è cercato di rendere la conformità delle politiche e delle scelte aziendali ai valori dichiarati;

- *integrazione*, quale impegno di adottare il Bilancio Sociale e Ambientale come reale strumento di gestione per il miglioramento costante della soddisfazione degli interlocutori.

Si è tenuto conto, infine, delle nuove linee guida (versione 3.0) del **Global Reporting Initiative (GRI)**, che definiscono modalità uniformi e condivise per la rendicontazione di prestazioni economiche, ambientali e sociali (per approfondimenti si veda il sito web <http://www.globalreporting.org>).



Trentino trasporti esercizio ha deciso di applicare tali linee guida al livello C che, costituendo il livello base, è da considerarsi un obiettivo adeguato per chi si accosta a tale modello. Nelle prossime edizioni del Bilancio, Trentino trasporti esercizio si impegna a confermare la conformità al livello C, cercando, se possibile, di compiere uno sforzo di miglioramento verso i livelli superiori. In allegato viene riportato una tabella di corrispondenza tra i contenuti del documento e le informazioni standard relative al profilo

dell'organizzazione e alle sue prestazioni, richieste dalle linee guida GRI.

Le informazioni di tipo economico e finanziario sono tratte dal Bilancio di Esercizio 2009, approvato dal Consiglio di Amministrazione nell'aprile 2010.

In alcuni casi si è proceduto ad una rielaborazione dei dati, per renderli più rispondenti alle finalità del presente documento. Le fonti delle altre informazioni sono di origine interna, salvo i casi esplicitamente indicati nel testo. Le grandezze riportate sono state misurate o stimate in base alle migliori informazioni disponibili. Tutti i dati sono stati raccolti e validati dalla Direzione e dai Servizi aziendali responsabili dei diversi processi.



Per chiarimenti ed approfondimenti, è possibile contattare Qualità e Formazione di Trentino trasporti esercizio, via Innsbruck 65, 38121 Trento, tel. 0461-821000, fax 0461-031407, mail: segnalazioni@ttesercizio.it.

Il documento è disponibile in formato elettronico sul sito www.ttesercizio.it.

II. L'IDENTITA' AZIENDALE

Trentino trasporti esercizio gestisce il servizio di trasporto pubblico nella Provincia di Trento, attraverso linee urbane ed extraurbane e la ferrovia Trento-Malè-Marilleva. Svolge altresì il servizio di noleggio autobus con conducente, per viaggi sia in Italia che all'estero, nonché il servizio urbano turistico nelle zone di villeggiatura del Trentino (*skibus* invernali e mobilità vacanze estiva). Provvede direttamente, attraverso officine proprie, alla manutenzione ordinaria e straordinaria del parco mezzi autobus, messo a disposizione da Trentino trasporti S.p.A.

La tabella seguente riporta alcuni dati dimensionali significativi.

Dati di sintesi	2009
Dipendenti - organico al 31.12	1.156
Dipendenti - consistenza media	1.121
Passeggeri trasportati (totale servizi)	46.234.377
<i>Variazione passeggeri trasportati su anno precedente ⁽¹⁾</i>	+ 2,68%
Percorrenze in Km (totale servizi)	23.397.791
<i>Variazione percorrenze su anno precedente ⁽¹⁾</i>	+ 0,90%

⁽¹⁾ per il 2008 il dato è riferito alla società Trentino Trasporti s.p.a.

3. LA STORIA

La storia di Trentino trasporti esercizio trova le sue origini nelle Società Atesina e Ferrovia Trento-Malé.

Atesina è stata fondata nel 1922 per iniziativa di enti pubblici - Provincia Autonoma di Trento e Comune di Trento - e privati, cui si uniscono successivamente soci di rilevanza nazionale ed è diventata in seguito una S.p.A. di proprietà totalmente pubblica. La Società Ferrovia Trento-Malé (FTM), nata nel 1909 come tramvia, fu affidata ad una società privata nel 1936 e quindi, al termine della seconda guerra mondiale, l'esercizio fu assunto direttamente dalla società concessionaria.

Il 28 novembre 2002 è stata costituita la Società Trentino trasporti S.p.A. a seguito della fusione



delle due Società di trasporto pubblico operanti nella Provincia Autonoma di Trento (la Società Atesina e la Società Ferrovia Trento-Malé). La concentrazione delle attività dei due attori nella nuova Società Trentino trasporti è stata realizzata al fine di creare un'unica entità in grado di razionalizzare le risorse tecniche e intermodali esistenti (ferro-gomma) per competere più efficacemente sul mercato del trasporto pubblico locale.

Trentino trasporti è subentrata di diritto nelle concessioni per l'esercizio ferroviario e per i servizi di trasporto su strada rilasciate a Ferrovia Trento-Malé ed a Atesina ed in tutti i rapporti giuridici, ivi compresi quelli relativi ai finanziamenti pubblici connessi alle concessioni medesime.



Nel corso del 2008 la Provincia Autonoma di Trento ha dato vita a un processo di riorganizzazione del settore trasporti, al fine di consentire modalità di affidamento dei servizi di trasporto pubblico nel rispetto di quanto previsto dalla disciplina di settore.

A fianco di Trentino trasporti S.p.A. è stata pertanto costituita una società interamente pubblica denominata **Trentino trasporti esercizio S.p.A.**, operativa dal primo

gennaio 2009, per la gestione dei servizi di trasporto pubblico in Provincia di Trento.

Trentino trasporti S.p.A. rimane proprietaria dei beni strumentali all'esercizio del servizio pubblico di trasporto.

4. L' ASSETTO SOCIETARIO E ORGANIZZATIVO

La Giunta provinciale ha approvato in data 6 marzo 2008 il piano di riorganizzazione di Trentino trasporti S.p.A., prevedendo la nascita della una nuova società **Trentino trasporti esercizio S.p.A.**. Tale società, costituita con capitale interamente pubblico in data 31 luglio 2008 e distinta dalla società di gestione della infrastruttura, è nata con lo scopo di divenire la destinataria dell'affidamento diretto dei servizi di trasporto pubblico da parte di tutti gli enti soci, a partire dal 1 gennaio 2009, data di effettivo inizio della sua operatività.

Con deliberazione del 17 ottobre 2008 la Giunta provinciale, previo parere reso all'unanimità dal Consiglio delle Autonomie in data 10 ottobre 2008, ha approvato lo schema di convenzione di *governance* della società di esercizio, al fine di promuovere la diretta adesione di tutti i Comuni interessati alla convenzione e alla partecipazione societaria, che nel corso del 2009 ha raggiunto il 2% del capitale sociale. La convenzione prevede che l'Assemblea di coordinamento degli enti soci provveda a nominare i propri rappresentanti nel **Comitato di Indirizzo**, l'organo collegiale a cui spettano le decisioni sulla *governance* della Società, con particolare riferimento alle funzioni di direttiva, indirizzo e controllo sulle attività.

Alle autonomie locali è garantito un numero di rappresentanti nel Consiglio di Amministrazione pari a quelli nominati dalla Provincia, ridotto di uno, nonché di almeno un componente del Collegio sindacale.

Trentino trasporti esercizio S.p.A., dopo aver ricevuto l'affidamento del servizio secondo le modalità *in house*, subentrando alla affittante, gestisce dal 1 gennaio 2009 il servizio di trasporto pubblico nella Provincia di Trento, attraverso linee urbane ed extraurbane e la ferrovia Trento-Malè-Marilleva. Svolge inoltre il servizio di noleggio autobus con conducente, per viaggi sia in Italia che all'estero, nonché il servizio urbano turistico nelle zone di villeggiatura del Trentino (skibus invernali e mobilità vacanze estiva).

Il Capitale Sociale ammonta a € 300.000 ed è costituito da 300.000 azioni del valore nominale di € 1,00 cadauna.

Alla data di chiusura dell'esercizio hanno sottoscritto azioni della Società **86 comuni pari al 39% dei Comuni Trentini**. Ulteriori cinque sottoscrizioni sono intervenute successivamente alla chiusura dell'esercizio 2009.

Al 31 dicembre 2009 la compagine sociale risultava così composta.

SOCIO	Nr. Azioni	Valore Nominale	caratura %
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	294.009	294.009	98,00%
COMUNE DI ANDALO	30	30	0,01%
COMUNE DI ARCO	474	474	0,16%
COMUNE DI BLEGGIO SUPERIORE	45	45	0,02%
COMUNE DI BOCENAGO	12	12	0,00%
COMUNE DI CADERZONE	19	19	0,01%
COMUNE DI CALDES	32	32	0,01%
COMUNE DI CAMPITELLO DI FASSA	22	22	0,01%
COMUNE DI CANAL SAN BOVO	49	49	0,02%
COMUNE DI CANAZEI	54	54	0,02%
COMUNE DI CAPRIANA	18	18	0,01%
COMUNE DI CARISOLO	28	28	0,01%
COMUNE DI CASTELLO-MOLINA DI FIEMME	66	66	0,02%
COMUNE DI CAVALESE	114	114	0,04%
COMUNE DI CAVEDAGO	16	16	0,01%
COMUNE DI CAVIZZANA	7	7	0,00%
COMUNE DI CIMONE	18	18	0,01%
COMUNE DI COMMEZZADURA	29	29	0,01%
COMUNE DI DAMBEL	13	13	0,00%
COMUNE DI DARE'	7	7	0,00%
COMUNE DI DORSINO	13	13	0,00%
COMUNE DI DRENA	15	15	0,01%
COMUNE DI DRO	114	114	0,04%
COMUNE DI FAI DELLA PAGANELLA	27	27	0,01%

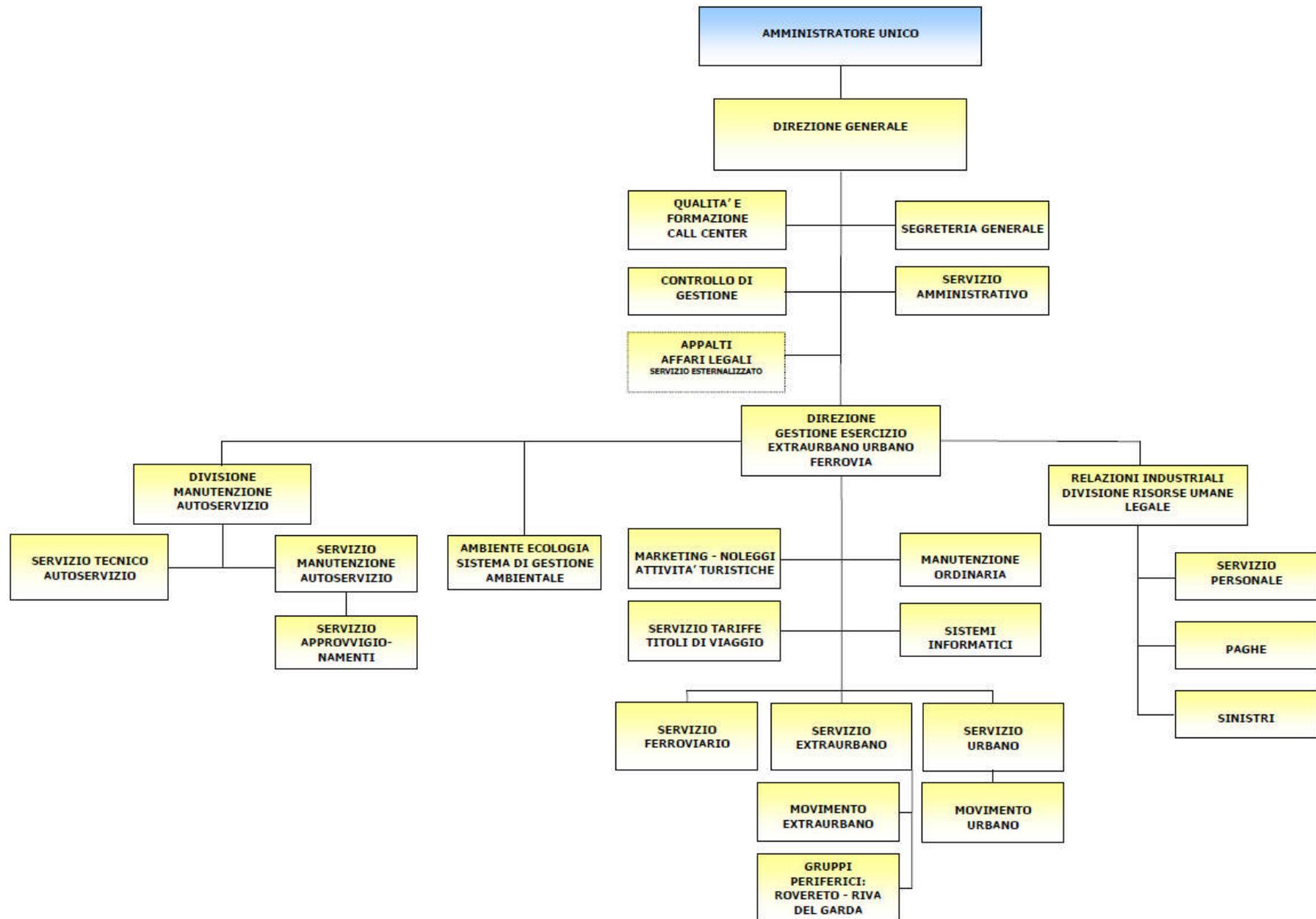
SOCIO	Nr. Azioni	Valore Nominale	caratura %
COMUNE DI FIAVE'	31	31	0,01%
COMUNE DI FOLGARIA	93	93	0,03%
COMUNE DI GIUSTINO	22	22	0,01%
COMUNE DI IMER	35	35	0,01%
COMUNE DI ISERA	74	74	0,03%
COMUNE DI LUSERNA	9	9	0,00%
COMUNE DI MALE'	64	64	0,02%
COMUNE DI MEZZANA	26	26	0,01%
COMUNE DI MEZZANO	49	49	0,02%
COMUNE DI MOENA	77	77	0,03%
COMUNE DI MOLVENO	33	33	0,01%
COMUNE DI MONCLASSICO	24	24	0,01%
COMUNE DI NAGO-TORBOLE	76	76	0,03%
COMUNE DI PANCHIA'	22	22	0,01%
COMUNE DI PEIO	56	56	0,02%
COMUNE DI PERGINE VALSUGANA	557	557	0,19%
COMUNE DI POMAROLO	68	68	0,02%
COMUNE DI RABBI	42	42	0,01%
COMUNE DI RAGOLI	23	23	0,01%
COMUNE DI RIVA DEL GARDA	454	454	0,15%
COMUNE DI RUMO	25	25	0,01%
COMUNE DI S. LORENZO IN BANALE	34	34	0,01%
COMUNE DI SAGRON MIS	6	6	0,00%
COMUNE DI SORAGA	20	20	0,01%
COMUNE DI SPIAZZO	36	36	0,01%
COMUNE DI STENICO	33	33	0,01%
COMUNE DI TENNA	29	29	0,01%
COMUNE DI TERZOLAS	18	18	0,01%
COMUNE DI TESERO	81	81	0,03%
COMUNE DI TON	37	37	0,01%
COMUNE DI TRANSACQUA	62	62	0,02%
UNIONE COMUNI BLEGGIO INFERIORE E LOMASO	81	81	0,03%
COMUNE DI VALLARSA	41	41	0,01%
COMUNE DI VARENA	24	24	0,01%
COMUNE DI VERVO'	20	20	0,01%
COMUNE DI VIGO DI FASSA	33	33	0,01%
COMUNE DI VILLA LAGARINA	102	102	0,03%

SOCIO	Nr. Azioni	Valore Nominale	caratura %
COMUNE DI VILLA RENDENA	26	26	0,01%
COMUNE DI VOLANO	87	87	0,03%
COMUNE DI ZIANO DI FIEMME	48	48	0,02%
COMUNE DI CALLIANO	39	39	0,01%
COMUNE DI CARANO	29	29	0,01%
COMUNE DI DAIANO	19	19	0,01%
COMUNE DI LAVARONE	33	33	0,01%
COMUNE DI MAZZIN	14	14	0,01%
COMUNE DI MORI	265	265	0,09%
COMUNE DI OSSANA	23	23	0,01%
COMUNE DI ROVERETO	1.061	1.061,00	0,35%
COMUNE DI SIROR	37	37	0,01%
COMUNE DI SPORMAGGIORE	36	36	0,01%
COMUNE DI TIONE	106	106	0,04%
COMUNE DI TONADICO	44	44	0,02%
COMUNE DI CROVIANA	19	19	0,01%
COMUNE DI TUENNO	69	69	0,02%
COMUNE DI DIMARO (TN)	36	36	0,01%
COMUNE DI FIERA DI PRIMIERO	16	16	0,01%
COMUNE DI NOMI	38	38	0,01%
COMUNE DI PINZOLO	90	90	0,03%
COMUNEDI POZZA DI FASSA	57	57	0,02%
COMUNE DI STREMBO	15	15	0,01%
COMUNE DI VIGO RENDENA	14	14	0,01%
COMUNE DI PELUGO	11	11	0,00%
COMUNE DI TRES	20	20	0,01%
TOTALE	300.000	300.000,00	100,00%

Cariche sociali

Amministratore Unico	Franco Sebastiani
Direttore Generale	Giancarlo Crepaldi
Collegio Sindacale	Giuseppe Borgonovi (<i>Presidente</i>) Francesco Cortelletti, Carlo Delladio (<i>Sindaci effettivi</i>)

Organigramma di Trentino trasporti esercizio



5. L'IMPEGNO SOCIALE E I VALORI DI RIFERIMENTO

LA MISSIONE

Realizzare sistemi di mobilità e servizi di trasporto che concretizzano le politiche pubbliche di mobilità sul territorio, avendo come riferimento la qualità del servizio, la soddisfazione dell'utenza, il rispetto dell'ambiente, l'attenzione alle fasce deboli di utenza e la promozione del servizio pubblico.

GLI OBIETTIVI

Gli obiettivi generali di riferimento per la responsabilità sociale di Trentino trasporti esercizio sono:

- ❑ l'offerta di un servizio pubblico di qualità;
- ❑ la promozione dell'utilizzo del mezzo pubblico come strumento per migliorare la qualità di vita della comunità, privilegiando le fasce deboli di utenza;
- ❑ il rispetto delle esigenze fondamentali dei dipendenti, con particolare attenzione alla sicurezza ed alla valorizzazione delle capacità in relazione alle diverse potenzialità dei singoli;
- ❑ il coinvolgimento nella vita della comunità locale;
- ❑ il rispetto dell'ambiente e la tutela della sicurezza degli utenti e del personale;
- ❑ la ricerca di un dialogo continuo con le istituzioni, volto alla definizione di politiche e strategie comuni ed all'ottimizzazione nell'uso delle risorse;
- ❑ l'adozione di eque politiche di approvvigionamento e la promozione di comportamenti rispettosi dell'ambiente e socialmente responsabili nei propri fornitori.

I VALORI VERSO LE PARTI INTERESSATE

La Società persegue gli obiettivi generali sopra delineati, nell'ottica di un miglioramento continuo dei rapporti con tutte le parti interessate che sono state individuate nelle seguenti:

- ❑ gli *utenti e la collettività*, costituita sia da coloro che utilizzano i servizi dell'Azienda, sia da coloro potenzialmente possono subire impatti, positivi o negativi, dall'operato della Società;
- ❑ il *personale*, cioè l'insieme dei collaboratori che operano nelle diverse aree aziendali;
- ❑ le *istituzioni pubbliche* (che costituiscono la compagine sociale della Società);
- ❑ il *partner* Trentino trasporti;
- ❑ i *fornitori* di beni e servizi

Il rispetto e la tutela dell'*ambiente* rappresentano un aspetto comune a tutte le parti interessate e, come tale, viene trattato in modo trasversale, quasi fosse un interlocutore a sé stante.

Le parti interessate di Trentino trasporti esercizio



LA DECLINAZIONE DEI VALORI

Trentino trasporti esercizio orienta le proprie azioni secondo un sistema di valori dichiarati che intende diffondere al proprio interno, a tutti i livelli organizzativi, e rendere noti a tutti i propri interlocutori.

Utenti e Collettività

- ❑ *Qualità del servizio:* assicurare una buona qualità del servizio rappresenta il primo valore a cui si ispira l'operato di tutto il personale di Trentino trasporti esercizio. La qualità viene intesa soprattutto come diffusione e capillarità del servizio sul territorio, qualità dei mezzi, innovazione tecnica e organizzativa. E' inoltre fondamentale il costante monitoraggio dei parametri di qualità dei servizi (qualità erogata).
- ❑ *Orientamento all'utente:* la soddisfazione dell'utente è il principale obiettivo di Trentino trasporti esercizio. L'Azienda adotta comportamenti improntati alla massima cortesia, disponibilità e attenzione alle esigenze ed alle aspettative dell'utenza, appronta meccanismi di ascolto, verifica con continuità il livello di soddisfazione dell'utenza (qualità percepita) ed attiva efficaci canali di comunicazione e informazione.
- ❑ *Radicamento nel territorio:* Trentino trasporti esercizio ha un forte legame con la comunità trentina e pone la massima attenzione alle esigenze ed ai bisogni della

collettività. Attraverso un servizio diffuso e capillare e incentivando l'uso del mezzo pubblico può contribuire a migliorare in modo significativo la qualità della vita di tutta la collettività. Trentino trasporti esercizio vuole inoltre essere un protagonista socialmente attivo nella comunità. L'Azienda contribuisce in modo concreto allo sviluppo economico, sociale e culturale del territorio in cui opera attraverso azioni di supporto all'economia locale, educazione al rispetto del territorio e dell'ambiente nelle nuove generazioni, di collaborazione con enti di ricerca e di formazione avanzata, di promozione di iniziative nel campo della cultura e dello sport.

- *Attenzione alle fasce di utenza deboli:* la Società vuole garantire la possibilità di utilizzo del servizio pubblico alle fasce deboli di utenza, costituite in particolar modo dai diversamente abili e dalla popolazione anziana.

Personale

- *Centralità della persona:* Trentino trasporti esercizio eroga un servizio pubblico alla comunità ed è quindi indispensabile che anche tutti i suoi collaboratori siano consapevoli dell'importanza dell'orientamento al cliente e della qualità del servizio. In quanto mediatore tra la Società e gli utenti, il personale rappresenta la principale risorsa aziendale.

La Società è convinta che solo dipendenti soddisfatti e consapevoli del proprio ruolo possano realizzare la massima qualità del servizio pubblico e, in questo senso, opera quotidianamente per valorizzare le proprie risorse umane.

La Società è cosciente che la crescita qualitativa e culturale di tutta l'organizzazione è possibile solo grazie allo sviluppo professionale dei singoli. Per questo intende investire per accrescere le competenze e diffondere le conoscenze all'interno della Società.

La comunicazione e l'ascolto del personale rappresentano il principale veicolo per creare un clima di lavoro positivo e per rinforzare il senso di appartenenza alla Società. In quest'ottica, Trentino trasporti esercizio s'impegna a stimolare la realizzazione di uno spirito di squadra e di collaborazione tra i suoi dipendenti.

- *Sicurezza:* mettere il dipendente nelle condizioni di operare nella massima sicurezza in tutte le situazioni lavorative rappresenta per Trentino trasporti esercizio un valore primario ed un impegno verso tutti i suoi collaboratori. Per questo viene posta la massima attenzione non solo al rispetto della normativa, ma anche all'individuazione delle tecnologie e delle modalità operative che consentono di ridurre al minimo i rischi in tutte le situazioni lavorative.
- *Correttezza nel rapporto di lavoro:* la Società garantisce ai propri dipendenti correttezza e trasparenza nell'applicazione delle norme contrattuali e vuole intrattenere con le organizzazioni che li rappresentano rapporti improntati alla collaborazione, nella convinzione che questo contribuisca alla creazione di un buon clima lavorativo generato dall'equità e dalla chiarezza dei comportamenti e delle azioni.

Istituzioni Pubbliche

- *Correttezza nei rapporti:* Trentino trasporti esercizio impronta i rapporti con le istituzioni rappresentate nella compagine azionaria alla massima correttezza, trasparenza e collaborazione, coerentemente con gli orientamenti imprenditoriali espressi nella mission aziendale.

In particolare, nei confronti della Provincia Autonoma di Trento, la Società persegue gli obiettivi di interesse generale indicati dall'Ente nelle sue diverse funzioni di ente concedente, di regolatore del servizio e di azionista di riferimento, interpretandoli nel quadro della propria autonomia gestionale.

Nei confronti delle altre istituzioni, che rappresentano anche la componente di minoranza della compagine azionaria, Trentino trasporti esercizio si impegna a fornire un'informazione sempre corretta e puntuale ed a considerare le particolari esigenze espresse al fine di valorizzare il ruolo degli enti locali nelle scelte e nelle azioni da compiere. In virtù delle conoscenze e competenze possedute e costantemente sviluppate,

- *Economicità della gestione:* Trentino trasporti esercizio opera per garantire l'impiego ottimale delle risorse rese disponibili per l'erogazione del servizio di trasporto pubblico, impegnandosi a cogliere tutte le opportunità che si presentano per migliorare l'efficienza della gestione e la qualità dei servizi erogati e, in ultima analisi, il valore dell'impresa. Si impegna altresì a produrre rendiconti chiari e precisi, che consentano una valutazione oggettiva dell'operato della Società.

Partner

- *Collaborazione e condivisione:* Trentino Trasporti esercizio e Trentino trasporti rappresentano gli strumenti attraverso cui le Istituzioni pubbliche realizzano concretamente le politiche di trasporto pubblico locale. Le due società si pongono altresì come interlocutori privilegiati delle istituzioni nella definizione delle politiche della mobilità provinciale. In questo senso, il rapporto tra le due società deve essere improntato alla massima collaborazione, in uno spirito di condivisione di informazioni, progetti e risorse per garantire alla comunità il miglior servizio possibile.
- *Correttezza del rapporto:* pur operando in stretta sinergia, Trentino trasporti esercizio e Trentino trasporti hanno missioni istituzionali e obiettivi generali diversi. Trentino trasporti esercizio, prendendosi interamente carico delle proprie responsabilità, opera sempre nel rispetto delle responsabilità del proprio partner privilegiato, ricercando anzi le migliori modalità possibili di esercizio delle rispettive responsabilità in un'ottica di partnership.

Fornitori

- ❑ *Obiettività e correttezza:* Nei confronti dei propri fornitori Trentino trasporti esercizio adotta comportamenti improntati alla massima obiettività e correttezza. I meccanismi di acquisizione sono incentrati sulla valutazione del migliore rapporto qualità/prezzo delle forniture, a tutela degli interessi dei soci di riferimento e della collettività in genere. Sia in sede di selezione che successivamente nel corso del rapporto contrattuale, la Società si impegna a non abusare della propria posizione dominante, promuovendo invece un rapporto di collaborazione finalizzato al perseguimento del comune obiettivo della qualità del servizio.
- ❑ *Sostegno all'economia locale:* Nel rispetto del principio di obiettività e correttezza sopra enunciato, Trentino trasporti esercizio ricerca la collaborazione di aziende locali in uno spirito di contributo allo sviluppo del tessuto economico locale.

Ambiente.

- ❑ *Attenzione all'ambiente:* Trentino trasporti esercizio intende fornire un servizio di trasporto pubblico che garantisca il rispetto dell'ambiente. Un comportamento attento all'ecologia contribuisce al miglioramento della qualità della vita di ogni singola persona e della collettività in generale.



Archivio Trento-Malé, foto Bernardi

III. IL SERVIZIO PER LA COLLETTIVITA'

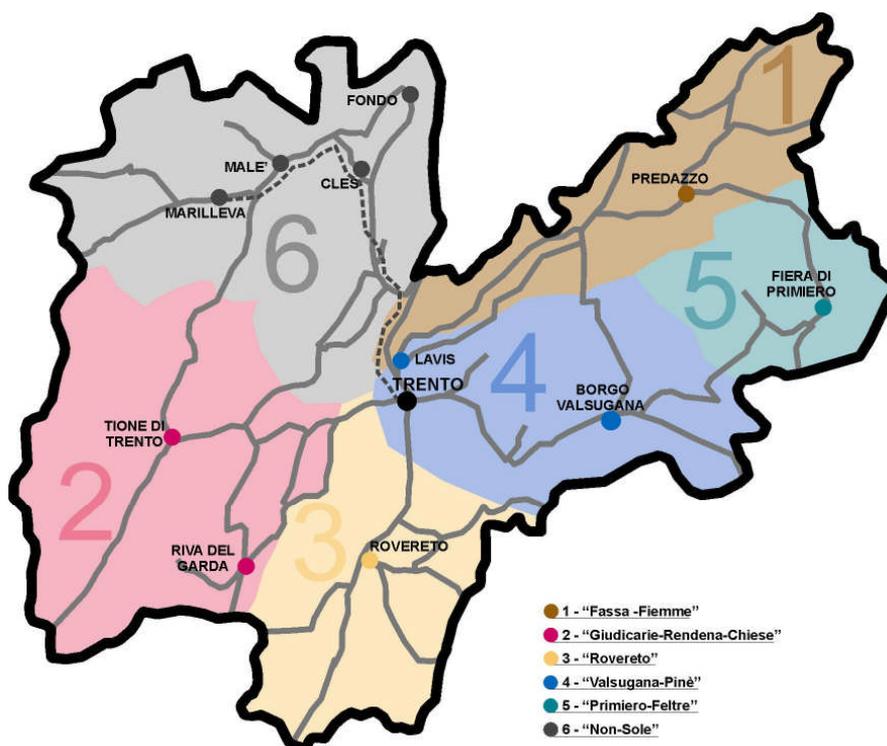
6. LA RETE

Trentino trasporti esercizio gestisce il servizio di trasporto pubblico nella Provincia di Trento, attraverso linee urbane ed extraurbane e la tratta ferroviaria Trento-Malè-Marilleva.

Il **servizio extraurbano** è organizzato in 6 bacini di utenza, mentre il servizio urbano viene erogato nelle maggiori aree urbane del Trentino: Comune di Trento, Rovereto e Comuni limitrofi, area urbana Alto Garda.

La **rete della ferrovia Trento-Malè-Marilleva** serve le Valli di Non e Sole, con capolinea a Trento e Marilleva.

La rete del servizio extraurbano e ferroviario



Vengono inoltre gestiti un servizio di noleggio autobus con conducente, per viaggi sia in Italia che all'estero, nonché il servizio urbano turistico, invernale ed estivo, nelle zone di villeggiatura del Trentino.

La società provvede direttamente alla manutenzione ordinaria e straordinaria del parco mezzi autoservizio nonché alla manutenzione ordinaria degli immobili aziendali.

7. LE SEDI

Sedi sul territorio ⁽¹⁾

Trento	Sede, Autostazione, Stazione ferroviaria, Officina ferroviarie e autoservizio
Rovereto	Autorimessa, Autostazione
Borgo Valsugana	Autostazione
Cles	Autorimessa, Stazione ferroviaria, Autostazione
Pergine Valsugana	Centro Intermodale
Fiera di Primiero	Autorimessa, Autostazione
Fondo	Autorimessa
Malé	Autorimessa, Stazione ferroviaria, Autostazione
Mezzolombardo	Autorimessa
Predazzo	Autostazione
Riva del Garda	Autostazione
Tione	Autostazione
Mezzocorona Borgata	Stazione ferroviaria
Mezzolombardo	Stazione ferroviaria

(1) Di proprietà di Trentino trasporti S.p.A.

8. I PASSEGGERI TRASPORTATI E LE PERCORRENZE

Passeggeri trasportati: confronto 2008-2009

PASSEGGERI	2008	2009	Differenza	Var. %
Servizio extraurbano gomma	16.336.110	16.609.886	+273.776	+1,68%
Servizio urbano Pergine Valsugana	36.260	67.681	+31.421	+86,65%
Servizio urbano Alto Garda	1.156.575	1.419.779	+263.204	+22,76%
Servizio extraurbano ferrovia	2.483.869	2.471.330	-12.539	-0,50%
Servizio urbano Trento	21.133.063	21.528.074	+395.011	+1,87%
Servizio urbano Rovereto	3.879.890	4.137.627	+257.737	+6,64%
TOTALE PASSEGGERI	45.025.767	46.234.377	+1.208.610	+2,68%

Il confronto avviene con i valori relativi ai servizi espletati da Trentino trasporti S.p.A. nell'anno precedente.

Nell'esercizio 2009 i passeggeri trasportati (dato complessivo) sono aumentati rispetto al 2008 (+ 2,68%).

Percorrenze effettuate: confronto 2008-2009

PERCORRENZE	Km 2008	Km 2009	Differenza	Var. %
Servizio extraurbano gomma	12.874.473	13.184.848	+310.375	+2,41%
Autolinee interregionali e G.T.	30.830	22.359	-8.471	-27,48%
Servizio extraurbano ferrovia	893.186	902.634	+9.448	+1,06%
Servizio urbano Pergine Valsugana	54.441	75.258	+20.817	+38,24%
Servizio urbano Alto Garda	320.208	341.589	+21.381	+6,68%
Servizio urbano Trento	5.567.021	5.666.510	+99.489	+1,79%
<i>di cui: - linee urbane Trento (*)</i>	<i>5.522.301</i>	<i>5.619.769</i>	<i>+97.468</i>	<i>+1,76%</i>
<i>- con bus extraurbani</i>	<i>44.720</i>	<i>46.741</i>	<i>+2.021</i>	<i>+4,52%</i>
Servizio urbano Rovereto	1.238.655	1.253.369	+14.714	+1,19%
<i>di cui: - linee urbane Rovereto</i>	<i>1.150.164</i>	<i>1.161.969</i>	<i>+11.805</i>	<i>+1,03%</i>
<i>- con bus extraurbani</i>	<i>88.491</i>	<i>91.400</i>	<i>+2.909</i>	<i>+3,29%</i>
Servizio Noleggi	2.211.237	1.951.224	-260.013	-11,76%
<i>di cui: - noleggi</i>	<i>1.360.436</i>	<i>1.118.447</i>	<i>-241.989</i>	<i>-17,79%</i>
<i>- mobilità vacanze</i>	<i>850.801</i>	<i>832.777</i>	<i>-18.024</i>	<i>-2,12%</i>
Totale KM	23.190.051	23.397.791	+207.740	-0,90%

(*) *compreso linea 17 Lavis, servizi speciali fatturati ed esclusi trasferimenti tecnici officina*

Anche in questo caso, il confronto avviene con i valori relativi ai servizi espletati da Trentino trasporti S.p.A. nell'anno precedente.

Nell'esercizio 2009, si registra globalmente una leggera diminuzione delle percorrenze, pari allo 0,90%. Il calo più consistente ha riguardato il Servizio Noleggi (- 11,76%), anche in ragione di una riorganizzazione integrale dell'offerta.

9. L'ORGANIZZAZIONE PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Trentino trasporti esercizio si è dotata di una serie di strumenti organizzativi che fanno riferimento a standard internazionali o a normative nazionali e sono finalizzati ad una migliore e organica gestione della qualità del servizio e di tutti gli aspetti ad essa correlati.

L'insieme di questi strumenti ha dato luogo ad un sistema di gestione che considera tutti gli aspetti legati a:

- qualità nell'erogazione del servizio, ivi compresa la definizione di adeguati standard qualitativi;
- comunicazione con l'utenza;
- garanzia di tutela dei dati personali degli utenti e dei collaboratori.

Oltre a questi, per la sede principale di via Innsbruck è stato attivato un sistema di gestione ambientale conforme alla norma Uni En Iso 14001:2004, che verrà descritto nell'apposita sezione dedicata all'ambiente.

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Trentino trasporti si è dotato di un sistema di gestione per tenere sotto controllo tutte le proprie attività di progettazione e erogazione dei servizi.

Trentino trasporti esercizio ha avviato il percorso verso la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente fin dal 1999, prima come Società Atesina e successivamente come Trentino trasporti. Nel corso del mese di ottobre 2009, la Società ha superato le visite di rinnovo della certificazione secondo la norma **UNI EN ISO 9001**.

Con l'occasione è stato ridefinito lo scopo della certificazione:

“Progettazione ed erogazione di servizi pubblici di trasporto: trasporto urbano, extraurbano ed urbano turistico con autobus; Trasporto ferroviario; Erogazione del servizio di noleggio con conducente”.

La Società intende continuare a garantire e migliorare la qualità dei servizi offerti, in modo da soddisfare i bisogni e le attese implicite ed esplicite dei clienti.

Trentino trasporti esercizio ha individuato specifici indicatori della qualità (ad esempio la puntualità e l'affollamento), stabilendo per ciascuno di essi gli standard qualitativi da raggiungere e rispettare e da mantenere sotto controllo, nel rispetto delle aspettative dei clienti e nell'ottica del miglioramento continuo.



LA CARTA DEI SERVIZI E LA GESTIONE DEI RECLAMI

La Carta dei servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale l'utenza viene informata sui servizi offerti, sulle attività, nonché sugli investimenti e le innovazioni messe in atto per migliorare il servizio erogato.

All'interno della Carta dei Servizi sono stati individuati specifici indicatori della qualità, stabilendo per ciascuno di essi gli standard qualitativi da raggiungere e rispettare (livelli di servizio promesso), nonché da mantenere sotto controllo, nel rispetto delle aspettative dell'utenza e nell'ottica del miglioramento continuo. Tali indicatori, monitorati internamente e riesaminati dai servizi interessati, vengono riportati nella Carta dei servizi.

E' attivo un efficiente sistema di raccolta dei reclami e delle segnalazioni degli utenti. Nel 2009 sono pervenute, complessivamente, 34 comunicazioni dalla clientela. Tutte le comunicazioni sono state gestite con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio erogato e di ridurre o eliminare se possibile le cause di disservizio. Il tempo medio di risposta all'utente è stato di 5 giorni, mentre per quanto riguarda la chiusura delle attività intraprese a seguito della comunicazione ricevuta (ad esempio: modifica turno o orario, provvedimento nei confronti del personale, ecc.) il tempo medio è stato di 38 giorni.

L'adozione di una nuova procedura organizzativa ha consentito anche di incrementare il numero e la tempestività dei rimborsi riconosciuti agli utenti (88 rimborsi nel 2009).

LA TUTELA DELLA PRIVACY

La Società ha predisposto un "Documento Programmatico della Sicurezza" (DPS), che definisce i criteri e le procedure atti a garantire la sicurezza nel trattamento dei dati personali.

Ad integrazione di tale documento è stato adottato un "Regolamento informatico aziendale" diretto ad evitare che comportamenti più o meno inconsapevoli possano innescare problemi o minacce alla sicurezza delle informazioni.

LA SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEL PERSONALE



La sicurezza degli utenti e del proprio personale rappresenta per Trentino Trasporti esercizio un impegno e un obiettivo primario.

Nelle proprie azioni la Società va oltre il mero rispetto delle prescrizioni di legge provvedendo a un'attenta e continua analisi di tutte i rischi potenziali connessi alle attività aziendali. La gestione di tali rischi da luogo alla definizione di puntuali indicazioni per il personale e all'approntamento di metodi e tecniche operative orientate alla prevenzione.

Le azioni di formazione dei lavoratori e sensibilizzazione dei rappresentanti sindacali, volte a promuovere e diffondere atteggiamenti e comportamenti improntati ad una sempre maggiore sicurezza, sono continue e costanti.

Nella tabella seguente si riporta l'incidentalità aziendale. Nel programma di "gestione sinistri", che permette l'elaborazione dell'indicatore, vengono memorizzate tutte le segnalazioni che il personale viaggiante rileva come fatto anomalo accaduto durante il normale esercizio. Non necessariamente tali segnalazioni riguardano sinistri.

Sicurezza del viaggio (incidentalità) ⁽¹⁾	2009
Servizio urbano	7,51
Servizio extraurbano	3,32
Noleggi	4,25
Ferrovia	0

⁽¹⁾ Numero di sinistri (attivi e passivi) per 100.000 chilometri

10. LA QUALITÀ EROGATA

Trentino trasporti esercizio misura internamente, a cadenza annuale, la qualità dei servizi erogati attraverso una serie di indicatori che rappresentano il primo riferimento per il personale operativo e dei quali viene dato conto all'utenza all'interno della Carta dei Servizi.

I risultati raggiunti rispetto agli standard di qualità definiti per ciascuna tipologia di servizio sono illustrati nei paragrafi seguenti.

IL SERVIZIO FERROVIARIO

Parametri di qualità erogata del servizio ferroviario	2009
Velocità commerciale (Km/h)	38,62
Puntualità servizio ferroviario	
Tra 0 e 5 minuti	98,46%
Tra 5 e 15 minuti	1,34%
Oltre 15 minuti	0,20%
Regolarità del servizio ferroviario ⁽¹⁾	99,95%
Interventi giornalieri di pulizia ordinaria ⁽²⁾	1
Interventi annuali di pulizia radicale ⁽²⁾	1
Mezzi con climatizzatore sul totale ⁽²⁾	79%

⁽¹⁾ Rapporto corse programmate / corse effettuate

⁽²⁾ Dato fornito da Trentino trasporti S.p.A.

Il 2009 è stato un anno di mantenimento dei servizi offerti in termini di treni-km, attestati a circa 900.000; la principale novità introdotta nell'estate ha riguardato il cadenzamento orario della tratta finale Malé-Marilleva.

Il treno+bici estivo si è confermato ancora una volta un elemento importante per la ferrovia Trento-Malè-Marilleva e l'intera Val di Sole, con un incremento costante dei mezzi trasportati (7.500 bici nel 2009, pari al + 40%).

IL SERVIZIO EXTRAURBANO



Per il Servizio Extraurbano si riscontra un modesto incremento del volume di percorrenze, contrassegnato da un proporzionale incremento dei passeggeri trasportati.

A partire da gennaio 2009, la Provincia Autonoma di Trento ha assegnato alla Società la concessione dell'Autolinea Vestone-Madonna di Campiglio e con il mese di giugno ha preso avvio l'effettivo svolgimento del servizio. Sempre nel mese di gennaio sono stati assegnati alla Società tre servizi di linea minori (svolti da privati). Nel mese di marzo è stata attuata un'importante revisione del servizio Urbano Alto Garda con ridefinizione dei percorsi delle linee e delle fermate. Infine, a causa della variazione degli orari dei servizi operai per gli stabilimenti di Trento Nord, sono state riorganizzate tutte le corse interessate.

Rientrano nel trasporto extraurbano anche i servizi di trasporto scolastici.

Si tratta di un'attività svolta dalla Società in stretta collaborazione con il competente Assessorato provinciale e finalizzata soprattutto a fornire un servizio alle famiglie trentine.

Parametri di qualità erogata del servizio extraurbano	2009
Velocità commerciale (Km/h)	30,58%
Puntualità media servizio extra-urbano ⁽¹⁾	87,56%
Interventi giornalieri di pulizia ordinaria ⁽²⁾	1
Interventi annuali di pulizia radicale	1
Indice di affollamento ⁽³⁾	68,56%
Mezzi con climatizzatore su totale	54%

⁽¹⁾ Percentuale di passaggi in orario tra 0 e 5 minuti

⁽²⁾ Nr. interventi al giorno / Nr. mezzi

⁽³⁾ Nr. medio presenti / Nr. posti a sedere

Servizi scolastici	2009
Alunni trasportati con servizi di linea e speciali	10.784
Scuole servite con servizi di linea ad hoc e speciali	186
Nr. corse speciali in una giornata tipo di mercoledì scolastico	429
Km. percorsi per i soli servizi speciali (1)	1.012.750

⁽¹⁾ Km. compresi nel servizio extraurbano

IL SERVIZIO URBANO

Per il servizio urbano di Trento si registra nell'anno 2009 un aumento delle percorrenze pari all'1,8% a fronte di un incremento del 2% dei passeggeri trasportati.

I principali interventi sul servizio hanno riguardato:

- l'istituzione dal mese di settembre della linea 15, primo collegamento tra la città e la nuova zona direzionale di via Innsbruck, con capolinea nei pressi del nuovo carcere di Spini di Gardolo;
- l'ulteriore potenziamento, con 4 nuove corse mirate su Povo, del servizio della linea 5 di collegamento tra la città e le facoltà del polo scientifico-ingegneristico Mesiano-Salè-Povo.

Per quanto concerne il servizio del Piano d'Area di Rovereto, si registra un modesto incremento delle percorrenze dovuto principalmente alle normali difformità di calendario tra un anno e l'altro, con una crescita consistente dei passeggeri trasportati.

Non si evidenziano variazioni di rilievo nell'organizzazione del servizio ma è stata per contro sviluppata la collaborazione con il consulente dei Comuni per la revisione, riorganizzazione e razionalizzazione del Piano d'Area, non ancora attuata, attraverso la raccolta ed elaborazione di dati, di incontri e verifiche

Parametri di qualità erogata del servizio urbano di Trento	2009
Velocità commerciale (Km/h)	22,17
Puntualità media del servizio (ore di punta giorno scolastico)	75%
Copertura giornaliera del servizio (ore)	19/20
Interventi giornalieri di pulizia ordinaria ⁽¹⁾	1
Interventi annuali di pulizia radicale	1
Indice di affollamento (ore di punta giorno scolastico) ⁽²⁾	19

⁽¹⁾ Nr. interventi al giorno / Nr. mezzi

⁽³⁾ Media massimo carico a bordo mezzo

Parametri di qualità erogata del servizio urbano di Rovereto	2009
Velocità commerciale (Km/h)	22,21
Copertura giornaliera del servizio (ore)	18
Interventi giornalieri di pulizia ordinaria ⁽¹⁾	1
Interventi annuali di pulizia radicale	1

⁽¹⁾ Nr. interventi al giorno / Nr. mezzi

LA MOBILITÀ VACANZE ESTIVA ED INVERNALE

La richiesta di Servizi Urbani Turistici estivi ed invernali ha avuto un incremento pari al 10% nel 2009.

Sono stati riproposti i servizi estivi all'interno del Parco dello Stelvio, del Parco di Paneveggio-Pale di S.Martino e Primiero, Parco Adamello Brenta in Val Genova, in Vallesinella e il servizio bici-bus Ponte Arche – Pinzolo – Val Genova istituito dal Comune di San Lorenzo in Banale, per l'Altopiano della Paganella, Altopiano di Folgaria Lavarone e Luserna, Val Rendena, Terme di Comano e il servizio "Urbano" del Comune di Molveno. Digni di nota, per eccezionalità ed eccellenza di risultati, sono i servizi espletati in occasione dell'evento Mondiali di Orienteering in Primiero.

I servizi invernali sono stati potenziati su tutto il territorio provinciale, in particolare in Val di Fiemme, Val di Fassa, Val Rendena, Val di Sole, Trento - Monte Bondone, Primiero, Altopiano di Folgaria e Lavarone, Madonna di Campiglio, Altopiano della Paganella e Mezzana-Marilleva 900.

Va evidenziata la particolare attenzione da parte degli enti committenti riguardo all'impiego di autobus ecologici.

11. LA QUALITÀ PERCEPITA

La misura della soddisfazione dell'utenza rappresenta per Trentino trasporti esercizio uno dei principali strumenti di miglioramento della qualità del servizio.

Trentino trasporti esercizio effettuerà nel secondo semestre del 2010 un'Indagine sulla Soddisfazione del Cliente, al fine di conoscere e misurare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti ed individuare preziosi spunti per il miglioramento.

L'Indagine permetterà di conoscere il servizio "percepito" dal Cliente, cioè come il Cliente vive e giudica il trasporto pubblico, ed il servizio "atteso", cioè il livello di importanza che il Cliente attribuisce ai vari aspetti del servizio di trasporto e che consente di dare il "giusto peso" a ciascun parametro di qualità.

12. LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

Trentino trasporti esercizio dedica particolare attenzione alle attività di comunicazione e informazione, attraverso cui instaura un dialogo costante con i propri Clienti.

Oltre agli usuali canali di informazione costituiti dalla informativa sugli orari di servizio, la società ha attivato un *call center*, disponibile tutti i giorni feriali dalle 7.00 alle 19.30, il *Servizio Clienti*, fondamentale strumento di ascolto dell'utenza, e un *sito web* con informazioni sui servizi e le altre proposte aziendali:

- Call Center : tel. 0461-821000
- Fax: 0461-031407
- sito www.ttesercizio.it
- mail info@ttesercizio.it; segnalazioni@ttesercizio.it

13. I RAPPORTI CON LA COMUNITA'

Trentino trasporti esercizio è iscritta ad ASSTRA, l'Associazione di Categoria delle aziende di trasporto pubblico locale, i cui comportamenti sono orientati al rispetto dei principi etici su cui si fonda il presente Bilancio.

Nel corso del 2009 la Società ha sviluppato varie iniziative destinate al territorio su cui opera, tra le quali se ne citano due particolarmente significative.

Trentino trasporti esercizio ha preso parte alla quarta edizione della Fiera "Fa la cosa giusta!" che si è svolta a Trento da venerdì 23 a domenica 25 ottobre 2009. La partecipazione di quest'anno si è incentrata sulla presentazione della nuova carta a scalare, valida su tutto il trasporto pubblico provinciale.

E' proseguita inoltre la collaborazione con l'Ufficio Educazione Stradale della Polizia municipale di Trento, che opera con un gruppo di 3 agenti-docenti, impegnati a tempo pieno nelle lezioni teoriche e pratiche nelle scuole elementari, medie e superiori di tutta la città e di alcuni paesi limitrofi. Trentino trasporti esercizio ha partecipato alla manifestazione conclusiva, tenutasi dall'11 al 22 maggio 2009 in piazza Dante a Trento, con un proprio autobus e uno stand informativo, rivolto ai ragazzi, sui vantaggi del trasporto pubblico e sulle regole di comportamento a bordo dei mezzi.

14. IL SISTEMA MITT

MITT (Mobilità Integrata dei Trasporti in Trentino) è un progetto finanziato dalla Provincia Autonoma di Trento e realizzato da un consorzio di imprese in collaborazione con Trentino trasporti, avente come obiettivo l'applicazione di sistemi telematici avanzati riguardanti sia il sistema di bigliettazione che di gestione dei mezzi.

Il progetto ha visto nel 2009 la sua definitiva implementazione nel servizio urbano e in tutti i bacini provinciali del servizio extraurbano con effetti significativi sulla qualità del servizio. Per

il suo funzionamento il progetto ha comportato un ingente lavoro di cablaggio di tutti i bus, dei depositi, delle stazioni e delle biglietterie.

Il sistema MITT si esplicita sostanzialmente nei seguenti ambiti:

- ❑ **Sistema di bigliettazione** (biglietterie, bordo bus tramite e-terminal autista o palmare bigliettaio, bordo treno tramite palmare capotreno), con nuova tariffa €/km (senza ritariffazione al cambio linea come in precedenza); le apparecchiature di bordo hanno sostituito le vecchie apparecchiature Telxon ormai obsolete;
- ❑ **Verifica della validità** (spaziale e temporale) **degli abbonamenti** all'atto della salita su tutti i bus urbani ed extraurbani: "controllo sociale" dato dal fatto che anche gli abbonati all'atto della salita sui mezzi devono effettuare una operazione di validazione;
- ❑ Nuovo titolo di viaggio: la **carta a scalare** (dal 23 ottobre 2009 valida su tutti i servizi urbani, extraurbani e ferroviari della provincia);
- ❑ **Localizzazione in tempo reale dei mezzi** dalla sala controllo MITT e gestione in automatico di annuncio prossima fermata sui bus urbani (attualmente su display luminoso, successivamente anche con avviso vocale) e indicazione dei minuti di attesa bus alle fermate dotate di paline intelligenti;
- ❑ **Registrazione di tutti i dati relativi al servizio** (apertura/chiusura porte, passaggi alle fermate e scostamento dall'orario previsto, numero di validazioni/obliterazioni per corsa e per fermata).

Ad oggi i costi del sistema MITT sono a totale carico di Trentino trasporti S.p.A. che si avvale di imprese esterne per la sua manutenzione, fornendo così a Trentino trasporti esercizio S.p.A. un servizio esente da costi di gestione.



IV. I NOSTRI COLLABORATORI

15. IL PROFILO DEL PERSONALE

LA CONSISTENZA E TIPOLOGIA

Al 31 dicembre 2009 il personale di Trentino trasporti risulta costituito da 1.156 persone. La Società conta inoltre 3 dirigenti.

Trattandosi del primo anno di attività di Trentino trasporti esercizio, non vengono effettuati confronti con l'anno precedente.

Personale al 31/12/2009 per area di appartenenza

Area	Totale	%	Autoservizio	%	Ferrovia	%
Addetti al movimento	904	78,20	837	72,40	67	5,80
Addetti alla manutenzione	131	11,33	131	11,33	---	-
Impiegati	121	10,47	118	10,21	3	0,26
Totale	1.156	100%	1.086	93,94	70	6,06

La suddivisione per genere evidenzia la netta prevalenza della componente maschile:

- maschi 1.111, pari al 96,11 % del totale;
- femmine 45, pari al 3,89% del totale.

I dipendenti hanno per la gran parte (80,45%) origini trentine. Impiegando in larga prevalenza personale locale, l'Azienda contribuisce in modo significativo, anche attraverso questa leva, al benessere sociale del territorio.

La consistenza media dell'organico della Società nell'anno 2009 è stata di 1.121 persone, la cui ripartizione per settore di attività è la seguente:

Consistenza media del personale: anno 2009

Settore	Addetti Movimento	Addetti Manutenzione	Impiegati e dirigenti	Totale
Autoservizio	804	130	118	1.052
Ferrovia	66	---	3	69
TOTALE	870	130	121	1.121

La gran parte dei rapporti di lavoro è regolata da contratti a tempo indeterminato (94,64% nel 2009). I rapporti a tempo determinato riguardano principalmente il personale viaggiante impiegato nei servizi stagionali di mobilità vacanze estiva ed invernale.

Personale al 31/12/2009 per tipologia contrattuale

Contratto	2009	
	Nr.	di cui donne
A tempo indeterminato	1.094	43
A tempo determinato	62	2
TOTALE	1.156	45

Il ricorso al part-time (verticale o orizzontale) si attesta intorno al 2,08% del totale del personale (pari a 28 unità). Le persone che risultano assunte in qualità di appartenenti a categorie protette sono complessivamente 23 (1,99% sul totale dipendenti).

Nel 2009 l'azienda non ha fatto ricorso a contratti di lavoro atipici o di formazione/lavoro.

Personale al 31/12/2009 per sede aziendale

Categoria	Trento	Borgo	Fiera di Primiero	Tione	Riva del Garda	Rovereto	Predazzo	Ex FTM	Totale
Impiegati autoservizio	93	3	1	2	5	9	2	3	118
Impiegati ferrovia	---	---	---	---	---	---	---	3	3
Operai autoservizio	113	1	1	1	2	11	2	---	131
Personale viaggiante SE	147	37	29	39	53	78	64	78	525
Personale viaggiante SU	262	---	---	---	---	50	---	---	312
Personale viaggiante ferrovia	---	---	---	---	---	---	---	67	67
TOTALE	615	41	31	42	60	148	68	151	1.156

La maggior parte del personale ha residenza di servizio a Trento e Rovereto.



LE ASSENZE

Giornate di assenza del personale (2009)	Impiegati	Personale Viaggiante	Operai e servizi ausiliari	Totale	%
Malattia	1.125,00	9.367,00	1.725,00	12.217,00	60,67%
Gravidanze e post-partum	572,00	1.049,00	176,00	1.797,00	8,92%
Motivi personali e familiari	416,00	279,50	2.646,00	3.341,50	16,59%
Sciopero	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
Permessi sindacali	81,00	1.502,00	231,00	1.814,00	9,01%
Infortunio	3,00	754,00	210,00	967,00	4,80%
TOTALE GENERALE	2.197,00	12.951,50	4.988,00	20.136,50	100,00%

La causa di assenza maggiore continua è la malattia, seguita a distanza dalle assenze per motivi familiari e personali e per gravidanze e post-partum.

IL TURN OVER

Nel 2009 sono state assunte a tempo indeterminato 39 persone (di cui 37 maschi e 2 femmine), tra le quali 31 con la qualifica di operatore di esercizio.

Il turn-over in uscita ha riguardato 14 persone (di cui 13 maschi e 1 femmina). I motivi principali di uscita dall'azienda sono il raggiungimento dei limiti di età pensionabile (5 persone) e le dimissioni volontarie (5 persone).

16. I RAPPORTI ISTITUZIONALI CON IL PERSONALE

I RAPPORTI CON LE RAPPRESENTANZE SINDACALI

I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati al rispetto reciproco e, in generale, le relazioni sindacali si svolgono con correttezza in un'ottica di collaborazione. Oramai da anni è stato collaudato un sistema di relazioni che prevede un confronto a più livelli: commissioni tecniche, rappresentanza sindacale unitaria, rappresentanze territoriali.

Le organizzazioni sindacali sono consultate in occasione di modifiche operative ed organizzative ed in tutti i casi di variazioni delle condizioni economiche e normative.

Il personale iscritto alle diverse organizzazioni sindacali è pari a 768 unità al 31.12.2009 (corrispondente a circa il 66,44% del totale).

Nel corso del 2009 sono state effettuate riunioni con la Rappresentanza Sindacale Unitaria per complessive 640 ore e 708 ore nelle commissioni tecniche. I delegati sindacali hanno usufruito di permessi per complessive 1.814 giornate.

Nel corso del 2009 non si sono avuti scioperi.

IL CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI E LE SANZIONI DISCIPLINARI

In generale il contenzioso tra azienda e dipendenti è molto limitato.

E' pendente in Cassazione il ricorso da parte dei dipendenti, a seguito della sentenza di primo grado favorevole all'Azienda, per la conversione di 22 contratti di formazione e lavoro.

Nel 2009 la Società ha comminato complessivamente 167 tra sanzioni disciplinari e raccomandazioni, riferite ad inosservanze e negligenze del personale di varia natura (quali ad esempio: inosservanza dell'orario di servizio; mancata effettuazione fermate, disattenzioni e negligenze non gravi, linguaggio poco appropriato, eccesso non grave di autorità, lievi mancanze di natura tecnica/amministrativa).

17. LO SVILUPPO DEL PERSONALE

LA FORMAZIONE

Anche per il 2009 emerge evidente il grande impegno dell'azienda nella formazione del personale.

Le principali attività formative effettuate hanno riguardato corsi in materia di sicurezza sul lavoro per il personale di officina autoservizio (in totale n. 154 persone).

Trentino trasporti esercizio S.p.A. ha ottenuto inoltre l'accesso alle iniziative formative previste dal "Programma annuale formazione PAT"; complessivamente hanno preso parte n. 35 persone.

Nei mesi di gennaio – febbraio si è svolta la seconda ed ultima fase del corso di "Gestione della relazione con il Cliente", rivolto al personale di front line (addetti di biglietteria, stazione e Call Center, in totale n. 47 persone).

Si è concluso il corso di lingua inglese, rivolto al personale di biglietteria autoservizio e ferrovia di Trento (n. 9 persone).

Sono stati effettuati infine vari corsi di aggiornamento in materia amministrativa - fiscale e vari corsi di aggiornamento tecnico / specialistico al Personale interessato (in totale n. 38 persone).

Nel 2009, 282 dipendenti hanno partecipato a corsi di formazione aziendali (interni / esterni). Il numero medio di giorni di formazione per dipendente è 0,58.

IL RICONOSCIMENTO DELLE PROFESSIONALITÀ

Nel corso del 2009 sono stati effettuati dall'azienda 103 passaggi di qualifica derivanti dall'applicazione di regole contrattuali che prevedono automatismi, dei quali 3 riferiti a personale femminile.

L'azienda ha attuato anche 10 passaggi di qualifica derivanti dal riconoscimento di professionalità, dei quali 2 riferiti a personale femminile.

Complessivamente, i passaggi di qualifica hanno riguardato il 9,78% del personale.

LA SALUTE E LA SICUREZZA DEI LAVORATORI

Trentino trasporti esercizio prende a riferimento ed applica tutte le normative che disciplinano la salute e sicurezza dei lavoratori.

In conformità a quanto stabilito dal D.Lgs. 81/2008 e dalle altre norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro, è stato istituito il Servizio di prevenzione e protezione, di cui fanno parte personale e consulenti esperti e rappresentanti dei lavoratori.

In linea con i requisiti di legge, Trentino trasporti esercizio dispone del documento di valutazione dei rischi che viene aggiornato annualmente o in occasione di variazioni organizzative e/o delle lavorazioni.

Periodicamente si effettuano riunioni per esaminare eventuali rischi per la salute e sicurezza e ricercare le soluzioni più adeguate e negli incontri sindacali si valuta l'andamento degli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro.

Grande attenzione viene posta alla formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Trentino trasporti esercizio effettua visite periodiche per i lavoratori che operano su VDT, gli operatori d'esercizio e gli operai addetti alla manutenzione, anche per eventuali cambi temporanei o definitivi di mansione dovuti a inabilità temporanee o permanenti.

Nel corso del 2009 sono state effettuate complessivamente 629 visite mediche (preventive / periodiche / pre-assunzionali / di revisione).



V. LE ISTITUZIONI, IL PARTNER E I FORNITORI

18. I RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

I rapporti con gli Enti finanziatori sono proseguiti nel rispetto di quanto previsto dai rispettivi Disciplinari di affidamento, riguardanti l'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale.

Nel corso dell'anno 2009 sono stati rinnovati gli accordi con la Provincia Autonoma di Trento, con il Comune di Trento, di Rovereto, di Riva del Garda e di Pergine Valsugana, oltre a quelli destinatari dei servizi urbani turistici.

La Società è sottoposta all'attività di direzione e coordinamento da parte della Provincia Autonoma di Trento. La stessa ha provveduto a fornire al Comitato di Indirizzo le rendicontazioni sull'andamento economico della gestione, aggiornate rispettivamente al 30.4.2009, al 30.6.2009, al 31.8.2009 e al 31.12. 2009, unitamente alle previsioni di budget per l'anno successivo, secondo i termini e le modalità indicati nella convenzione di *governance*.

19. IL PARTNER TARENTINO TRASPORTI

Il rapporto economico-giuridico tra la Società Trentino trasporti S.p.A. e la neo costituita Trentino trasporti esercizio S.p.A. è regolato da un contratto di affitto d'azienda (a valere dal 1.1.2009 e fino al 31.12.2017) attraverso il quale la società proprietaria ha messo a disposizione della società di gestione i mezzi e le infrastrutture necessari allo svolgimento del servizio, a fronte della corresponsione di un canone di affitto. I rami d'azienda oggetto del contratto riguardano la gestione del trasporto pubblico su strada compreso il noleggio con conducente nel territorio della Provincia di Trento e la gestione della Ferrovia Trento-Malé-Marilleva.

Trentino trasporti esercizio S.p.A. provvede inoltre direttamente alla manutenzione ordinaria e straordinaria del parco mezzi e autobus attraverso officine proprie, unitamente alla manutenzione ordinaria delle infrastrutture ferroviarie e dell'autoservizio. La manutenzione ordinaria e straordinaria dei treni, la manutenzione straordinaria e il rinnovo delle infrastrutture ferroviarie e dell'autoservizio rimangono invece a carico della società Trentino trasporti S.p.A., che è diventata così la società partner con cui Trentino trasporti esercizio S.p.A. interagisce in modo stretto e continuo.

Ad integrazione del contratto di affitto dei rami d'azienda, sono stati redatti gli atti costitutivi del diritto di usufrutto sugli automezzi, di durata rispettivamente fino al 31.12.2017 per i mezzi di linea e fino al 31.12.2011 per i mezzi da noleggio, attraverso i quali la nuova società svolge il servizio a favore della collettività.

20. I FORNITORI

LE POLITICHE DI ACQUISTO

Trentino trasporti esercizio ha definito politiche e procedure di approvvigionamento tese a garantire pari opportunità a tutti i fornitori attraverso il meccanismo della gara pubblica di acquisto, mutuando in tal senso la normativa pubblicitica sia in relazione ai principi di conduzione delle stessa gare (pubblicità, trasparenza, massima partecipazione, parità di condizioni) che alle soglie di importo. Anche per gli acquisti definiti “sotto soglia” sono adottati criteri procedurali analoghi che assicurano l’equità di trattamento nella fase di scelta del contraente.

Trentino trasporti esercizio non ha adottato procedure per selezionare i fornitori in base alla loro localizzazione geografica; tuttavia, nel rispetto del principio di obiettività e correttezza, Trentino trasporti esercizio ricerca la collaborazione di aziende locali in uno spirito di contributo allo sviluppo del tessuto economico locale.

Nel 2009, l’ 85% dei pagamenti ai fornitori, interessa fornitori residenti in Provincia di Trento.

LA QUALIFICAZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI

La valutazione dei fornitori viene effettuata sulla base di criteri definiti all’interno del sistema qualità. Tali criteri, oltre alla congruità del prezzo, considerano la qualità dei prodotti/servizi e l’attenzione all’ambiente.

I principi di riferimento adottati nella attività di qualificazione iniziale e valutazione in itinere si ispirano ai seguenti principi:

- ❑ **legalità** (completa ottemperanza agli obblighi fiscali, previdenziali ed assistenziali; presenza delle autorizzazioni di legge; rispetto delle norme in materia di prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro);
- ❑ **qualità** (la certificazione a norma ISO 9001 costituisce spesso titolo preferenziale);
- ❑ **tutela dell’ambiente** (per alcune tipologie di fornitura sono stati stabiliti precisi standard ambientali che il fornitore è tenuto a rispettare).



VI. LA GESTIONE AMBIENTALE

21. IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

Trentino trasporti esercizio si è impegnata ad istituire e mantenere attivo un sistema di gestione ambientale, conforme alla norma Uni En Iso 14001:2004, volto a garantire la prevenzione dell'inquinamento ed il miglioramento continuo delle performance ambientali.

Nel corso del mese di novembre 2009, la Società ha superato le visite di mantenimento della certificazione secondo la norma Uni En Iso 14001:2004 per il sito di Via Innsbruck a Trento. Con l'occasione è stato ridefinito lo scopo della certificazione: *“Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico con autobus urbano, extraurbano e turistico. Erogazione di servizi di noleggio autobus con conducente. Manutenzione del parco mezzi, gestione impianti ed infrastrutture presso la sede centrale di Via Innsbruck a Trento”*.

22. GLI INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALI

Gli indicatori di performance si riferiscono all'applicazione del sistema di gestione ambientale attivato per la sede centrale.

LA VETUSTÀ DEL PARCO MEZZI

Il parco mezzi autoservizio è di proprietà di Trentino trasporti S.p.A. ed in uso a Trentino trasporti esercizio S.p.A. in base al contratto di affitto di ramo d'azienda.

Si rileva che l'anno 2009 non sono stati acquistati nuovi autobus fatta eccezione per un solo mezzo di tipo interurbano a 2 piani acquistato con le economie derivanti dagli esiti di gara, la cui immatricolazione verrà perfezionata nel 2010.

Ad inizio anno sono stati immatricolati gli ultimi autobus, di tipo interurbano, consegnati a fine anno 2008. Nel corso del 2009 sono state altresì perfezionate le dismissioni e realizzato l'esodo di parecchi veicoli vetusti già sostituiti con nuovi mezzi.

A fine 2009 il parco mezzi risulta così costituito:

- Veicoli interurbani: n° 470. L'anzianità media degli autobus del contingente in servizio di linea (464 bus) è pari ad anni 9,20 ;
- Veicoli urbani: n° 237. L'anzianità media degli autobus del contingente in servizio di linea (230 bus) è pari ad anni 6,93 ;
- Noleggio da rimessa: n°41 con anzianità media di anni 10,60.

Complessivamente si tratta di n. 748 veicoli, di cui n. 735 autobus costituiscono il contingente in servizio di linea con un età media pari ad anni 8,57.

L'UTILIZZO DI MEZZI ECOLOGICI

Utilizzo mezzi ecologici - Autoservizio	2009
Numero dei mezzi con carburanti alternativi o a basso effetto inquinante /totale mezzi	5,0%
Numero mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 2/totale mezzi	46,0%
Numero mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 3/totale mezzi	33,0%

Tutti i nuovi mezzi acquistati a partire dal 2008 sono standard Euro 4 o superiore. Il nuovo indicatore diviene pertanto:

Indicatore	2009
Numero mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 4 o superiore /totale mezzi	11%

IL CONSUMO DI PNEUMATICI

Gestione pneumatici	2009
Pneumatici nuovi	
Acquistati	948
Carico da veicoli nuovi	193
Prelievi da magazzino (consumo)	1.025
Pneumatici usati	
Messi fuori uso	248
Pneumatici nuovi ricoperti	
Ricostruiti da carcasse	1.905
Ricostruiti acquistati	230
Prelievi da magazzino (consumo)	2.169
Destinati alla messa fuori uso	8
Pneumatici ricoperti usati	
Messi fuori uso	1.292
Utilizzo pneumatici ricostruiti	
Percentuale di utilizzo pneumatici ricostruiti	67,90%

L'utilizzo di pneumatici ricostruiti costituisce un elemento di indiscussa valenza ambientale. La percentuale di utilizzo è ampiamente al di sopra del valore minimo di legge (20% sul totale).

I CONSUMI DI CARBURANTI E LIQUIDI TECNOLOGICI

Tra i liquidi tecnologici distinguiamo l'antigelo ed i lubrificanti vari (olio motore, olio per il cambio, olio per l'impianto idraulico, olio per il differenziale ed i grassi in genere).

I veicoli utilizzati per l'esercizio sono alimentati con gasolio, benzina e anche a metano. Il rifornimento è garantito da fornitori esterni (per i mezzi extraurbani e da noleggio che non transitano presso la sede di Via Innsbruck a Trento e/o presso le sedi periferiche dotate di stoccaggio carburante) e dal sistema di stoccaggio ed erogazione carburante presente presso la sede.



Consumi di carburanti e liquidi tecnologici	2009
Gasolio in litri	8.579.460
Benzina in litri	670
Metano in kg	739.587
Antigelo puro in tonnellate	15
Lubrificanti vari in tonnellate	22

I CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS METANO

Nelle sedi, l'energia elettrica viene utilizzata a scopo civile per gli uffici, nonché per l'alimentazione dei macchinari ed attrezzature dell'officina. Il gas metano viene utilizzato per il riscaldamento della sede aziendale.

La tabella seguente riporta i consumi di energia elettrica e gas metano rilevati per la sede di Via Innsbruck.

Consumi di energia elettrica e gas metano	2009
Energia elettrica Kw/ora	1.769.400
Gas metano (Mc.)	250.015

IL CONSUMO DI ACQUA

Di seguito si riporta il bilancio idrico per la sede di Via Innsbruck.

Consumi di acqua (Anno 2009)

Fonti di approvvigionamento	CONSUMO (mc)		
	Acque di processo	Acque per usi civili	Totale
Acquedotto	1.830	19.169	20.999
Acque meteoriche	7.116	/	7116
Acque rete antincendio	457	/	457
Modalità di scarico	QUANTITÀ SCARICATA (mc)		
	Acque di processo	Acque per usi civili	Totale
In fognatura	9.403	12.175	21.578
Uso irriguo	/	6.994	6.994

L'UTILIZZO DI ACQUA RICICLATA

Il calcolo dell'acqua in ricircolo viene effettuato sottraendo dalla quantità di acqua depurata dopo il filtro a carboni attivi, il quantitativo di acqua scaricata dopo tale processo.

L'indicatore è costituito dal rapporto tra la quantità di acqua riciclata e la quantità totale delle acque utilizzate nel processo.

Utilizzo di acqua riciclata	2009
Q.tà acqua scaricata (mc)	9.403
Q.tà acqua in ricircolo (mc)	875
% di ricircolo	9,3%

Nell'anno solare 2009 è stato attuato un accorgimento, per consentire il ricircolo ed il riutilizzo dell'acqua di processo depurata. Negli anni passati non è stato attuato il ricircolo per non sovraccaricare e per garantire sempre una resa ottimale dell'intero sistema depurativo, costretto a trattare la totalità delle acque reflue provenienti dall'autolavaggio ed una cospicua percentuale dei reflui derivanti dal lavaggio pezzi meccanici.

L'espedito, grazie al quale è stato possibile riprendere il ricircolo, è la miscelazione a circa il 50% con acqua meteorica o con acqua industriale della frazione di acqua depurata che si intende riutilizzare. Ciò consente di mantenere abbastanza costante il carico inquinante del refluo da depurare ed ha permesso nel 2009 un riutilizzo di ben 875 mc, in poco più di quattro mesi.

LE EMISSIONI IN ATMOSFERA DEI VEICOLI

I valori riferiti alle emissioni in atmosfera dei veicoli sono stati calcolati puntualmente per ciascun singolo mezzo e in relazione ai chilometri percorsi all'atto del rifornimento

carburante presso la sede.

I risultati sono riportati nelle tabelle seguenti:

Emissioni agenti inquinanti (valori assoluti 2009) ⁽¹⁾						
CO ₂ (Kg) Anidride carbonica	CO (Kg) Monossido di carbonio	HC (Kg) Idrocarburi incombusti	NO _x (Kg) Ossidi di azoto	PT (Kg) Particolato	NMHC (Kg) Idrocarburi incombusti (metano)	CH ₄ (Kg) Metano incombusto
11.447.479	52.050	15.084	191.739	4.143	212	1.487

(1) Il calcolo è stato redatto in via cautelativa assumendo i valori di energia in entrata al motore. Se si dovesse tener conto del rendimento termodinamico i valori, già buoni come evidenziato nelle tabelle, sarebbero ancora più bassi.

Emissioni agenti inquinanti (valori relativi 2009 rapportati ai Km percorsi)						
CO ₂ (g/km) Anidride carbonica	CO (g/km) Monossido di carbonio	HC (g/km) Idrocarburi incombusti	NO _x (g/km) Ossidi di azoto	PT (g/km) Particolato	NMHC (g/km) Idrocarburi incombusti (metano)	CH ₄ (g/km) Metano incombusto
1.078	4,90	1,42	18,1	0,390	0,0200	0,140



VII. LA GESTIONE ECONOMICO-PATRIMONIALE

23. IL VALORE AGGIUNTO: DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE

Il *prospetto di determinazione del valore aggiunto* fornisce la dimostrazione di come viene generato il valore aggiunto contabile e, assieme al *prospetto di ripartizione*, rappresenta il principale collegamento con il bilancio di esercizio. Tali prospetti consentono di evidenziare l'effetto economico (o economicamente esprimibile) dell'attività della società nei confronti delle diverse parti interessate.

All'interno del prospetto di determinazione del valore aggiunto sono riportati due valori intermedi, il *valore aggiunto globale lordo della produzione tipica* e il *valore aggiunto globale netto*, dei quali è opportuno illustrare brevemente il significato.

Il *valore aggiunto globale lordo della produzione tipica* rappresenta la capacità dell'impresa di generare valore attraverso la propria attività "tipica", cioè indipendentemente da eventi straordinari o accessori all'attività principale. Questo valore viene calcolato come differenza tra i ricavi derivanti dalle attività istituzionali (il trasposto pubblico locale e i noleggi) e i costi di produzione direttamente correlati, cioè i costi per materie prime e servizi che hanno consentito l'esercizio di tali attività. In questo senso, il *valore aggiunto globale lordo della produzione tipica* misura correttamente la capacità dell'impresa di gestire in modo efficiente le risorse rese disponibili dall'ente pubblico finanziatore e dai cittadini che contribuiscono direttamente al servizio con l'acquisto dei biglietti di viaggio.

Il *valore aggiunto globale netto* esprime invece il valore economico complessivo generato oltre che dall'attività tipica anche dalla gestione accessoria e straordinaria (in alcuni casi dipendente da eventi imprevisti e accidentali) e del valore di deperimento degli strumenti di produzione (ammortamenti).

Il *prospetto di ripartizione del valore aggiunto* misura come il valore aggiunto globale netto venga distribuito a beneficio di coloro che hanno contribuito a generarlo: dipendenti, azionisti, finanziatori, istituzioni, comunità di riferimento e impresa stessa.

I prospetti di determinazione e ripartizione sono definiti in base allo standard nazionale GBS, con alcuni accorgimenti resi necessari dalla particolare struttura societaria e dalla natura dell'attività dell'azienda, che opera in regime di servizio pubblico in base ad accordi di programma con la Provincia Autonoma di Trento. In particolare, sono stati compresi all'interno della voce *ricavi della produzione tipica* anche i contributi in conto esercizio. Questo in relazione al fatto che i proventi complessivi sono fortemente determinati dalla politica tariffaria stabilita dall'Ente pubblico, il quale stabilisce prezzi per l'utenza inferiori ai costi, riconoscendo il differenziale all'azienda sotto forma, appunto, di contributi in conto esercizio. La mancata inclusione di questa tipologia di ricavi nel valore della produzione

avrebbe fornito una rappresentazione poco chiara e non corretta del valore aggiunto prodotto. Essendo il primo anno di esercizio della Società, non è possibile effettuare raffronti temporali.

Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto

	Anno 2009
	Valore
<u>RICAVI PRODUZIONE TIPICA</u>	
LINEE	14.162
NOLEGGI	2.008
CONTRIBUTI C/ESERCIZIO	71.236
ALTRI RICAVI GESTIONE TIPICA	149
SVALUTAZIONE DEI CREDITI COMMERCIALI	(5)
<i>Totale produzione tipica</i>	87.550
<u>COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE</u>	
MATERIE PRIME, SUSSID. E DI CONSUMO	15.026
VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	(2.269)
SERVIZI	10.926
BENI DI TERZI	9.668
RETTIFICHE DI COSTI	(49)
<i>Totale costi intermedi</i>	33.302
<i>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO GESTIONE TIPICA</i>	54.248
<u>GESTIONE ACCESSORIA</u>	
RICAVI ACCESSORI	638
PROVENTI FINANZIARI	524
RETTIFICHE VALORE ATTIVITA' FINANZ.	0
<u>GESTIONE STRAORDINARIA</u>	48
RICAVI E ALTRI PROVENTI STRAORDINARI	94
COSTI E ALTRI ONERI STRAORDINARI	(46)
ACCANTONAMENTI PER RISCHI	0
<i>Totale gestioni accessorie e straordinarie</i>	1.210
<i>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</i>	55.458
AMMORTAMENTI	(9)
<i>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</i>	55.449

Valori in migliaia di Euro

Nel 2009 è stato distribuito alle parti interessate (personale dipendente, pubblica amministrazione, finanziatori, e azienda) un valore aggiunto generato dall'azienda pari a circa 55,5 milioni di Euro.

La gran parte di tale valore (96%) è stata distribuita ai collaboratori dell'azienda sotto forma di retribuzioni (dirette e differite) e servizi. L'andamento positivo della gestione ha consentito di far rimanere in azienda circa 555 mila Euro, pari all'1% del valore aggiunto generato. Alla pubblica amministrazione sono rientrati sotto forma di imposte e tasse quasi 1,6 milioni di Euro (il 2,9% del valore aggiunto) mentre molto residuale è la quota relativa agli enti finanziatori (55 mila Euro pari allo 0,1%).

Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto

	Anno 2009	
	Valore	Perc.
PERSONALE DIPENDENTE		
RETRIBUZIONI	37.585	
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	2.892	
TRATTAMENTO QUIESCENZA E SIMILI	416	
ONERI SOCIALI	11.052	
MENSA DIPENDENTI	1.167	
FORMAZIONE	36	
CDA E COLLEGIO SINDACALE	107	
Remunerazione personale dipendente	53.252	96,0%
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE		
IMPOSTE E TASSE	903	
IMPOSTA SUL REDDITO	685	
Remunerazione pubblica amministraz.	1.588	2,9%
FINANZIATORI		
INTERESSI E ONERI FINANZIARI	55	
Remunerazione finanziatori	55	0,1%
AZIENDA		
UTILE/PERDITA DI ESERCIZIO	555	
Remunerazione azienda	555	1,0%
Totale distribuito	55.449	

Valori in migliaia di Euro

Lo schema seguente utilizza le grandezze riportate nei due precedenti prospetti per dare conto dei flussi economici con gli interlocutori dell'Azienda.

Le frecce di colore verde rappresentano uscite per gli interlocutori e ricavi per la società, mentre le frecce di colore rosso costituiscono entrate per gli interlocutori e costi per la società. Il saldo (frecce di colore blu) misura ciò che rimane in azienda per effetto della gestione economica.

Prospetto dei flussi economici con gli interlocutori



Valori in migliaia di Euro

Nel dettaglio:

Utenti e collettività	Gli utenti e la collettività in genere contribuiscono ai ricavi complessivi di Trentino trasporti esercizio attraverso il pagamento diretto dei servizi pubblici forniti e dei servizi di noleggio con conducente, nonché con il pagamento di alcuni altri servizi accessori, quali l'affitto di beni patrimoniali della società.
Pubblica Amministrazione	La pubblica amministrazione locale (Provincia Autonoma di Trento e i Comuni del territorio convenzionati) finanzia la società attraverso i contributi in conto esercizio, che rappresentano la quota di valore del servizio pubblico che viene preso in carico dalla collettività e non viene pagato direttamente dagli utenti dei singoli servizi; Trentino trasporti esercizio ritorna alla Pubblica Amministrazione parte di questi contributi attraverso il pagamento di imposte e tasse.
Personale e collaboratori	La Società compensa le prestazioni del personale attraverso il pagamento di retribuzioni dirette e indirette (oneri sociali e accantonamenti), nonché con la realizzazione di alcuni servizi verso il personale (ad esempio il servizio mensa) e di sviluppo della professionalità (formazione).
Fornitori	Ai fornitori vengono pagati i compensi corrispondenti al valore dei beni e servizi utilizzati da Trentino trasporti esercizio per garantire l'erogazione dei servizi di trasporto, l'importo comprende anche i compensi corrisposti al partner Trentino trasporti.
Sistema finanziario	I servizi necessari alla gestione finanziaria della società vengono compensati dall'Azienda attraverso il pagamento di compensi al sistema finanziario (banche e altri istituti finanziari)
Altri interlocutori	Vi sono una serie di attività non direttamente collegate con la gestione tipica della società (cosiddette attività straordinarie e accessorie) che generano flussi economici in entrata e in uscita verso una generalità di interlocutori; nel 2009 il saldo della gestione di queste attività ha portato un ritorno positivo all'Azienda.
Trentino trasporti esercizio	Nel 2009 la gestione dei rapporti con le parti interessate ha consentito a Trentino trasporti esercizio di accantonare risorse per il recupero del logoramento dei beni strumentali (ammortamenti) e per l'autofinanziamento delle attività future (utile di esercizio).

LE RICADUTE ECONOMICHE SUL TERRITORIO

Coerentemente con la propria missione istituzionale, il principale beneficio alla comunità trentina derivante dall'attività di Trentino trasporti esercizio è rappresentato dall'erogazione di un servizio di trasporto pubblico locale di qualità in rapporto alle risorse disponibili.

Trentino trasporti esercizio è però anche un importante soggetto economico del territorio e, in questo senso, genera importanti ricadute finanziarie a favore della fiscalità generale, delle famiglie trentine e delle imprese locali che intrattengono rapporti di fornitura con la società.

Per quantificare questo importante contributo, è stato definito un modello di riclassificazione dei pagamenti effettuati nel 2009, attraverso una suddivisione tra quelli che “rimangono” o “ritornano” sul territorio e quelli che escono dai confini provinciali. In altri termini, si è cercato di misurare quale sia l'importo delle risorse finanziarie che contribuiscono allo sviluppo dell'economia locale.

Il modello di riclassificazione adottato, pur basandosi su assunzioni rigorose e precise informazioni contabili, rappresenta peraltro una stima (anche se largamente attendibile) delle ricadute economico-finanziarie generate dall'attività di Trentino trasporti esercizio sul territorio. Di seguito si riportano alcune indicazioni circa la metodologia adottata.

Ai fini del calcolo complessivo, le ricadute sono state suddivise in due principali categorie: ricadute dirette e ricadute indirette.

Nelle **ricadute dirette** sono state comprese le imposte e tasse pagate dalla società a favore delle amministrazioni locali. Alcuni di questi pagamenti, facendo riferimento a tributi locali, entrano direttamente nella fiscalità degli enti pubblici territoriali, altri, in virtù delle norme contenute nello statuto di autonomia della Provincia di Trento, vengono devolute (cioè ritornate) in percentuale dall'Amministrazione Centrale dello Stato.

Rientrano tra le prime, l'IRAP (che viene incassata direttamente dalla Provincia Autonoma di Trento), l'addizionale regionale all'IRPEF e le tasse automobilistiche, per un ammontare pagato dalla Società nel 2009 pari a circa 611 mila di Euro. Le voci considerate nella seconda tipologia di ricadute dirette (devoluzione di tributi erariali) fanno riferimento a: l'IRPEF versata dal personale dipendente della società (devoluta alla Provincia Autonoma di Trento nella misura del 90%), l'imposta sul valore aggiunto (quota di devoluzione del 70%), le accise su carburanti e oli lubrificanti acquistati (quota di devoluzione del 90%), e tutta una serie di imposte e tributi devolute in percentuali che vanno dal 90% al 100%. Complessivamente il valore di tali voci ammonta a oltre 15,3 milioni di Euro. Il totale delle ricadute dirette, dato dalla somma delle imposte e tasse e dalla devoluzione di tributi erariali da parte dello stato alla Provincia Autonoma di Trento, può essere stimato in oltre **15,9 milioni di Euro** per il 2009.

Le **ricadute indirette** sono rappresentate dai pagamenti effettuati dalla società nei confronti di soggetti residenti sul territorio provinciale, e fanno riferimento in particolare:

- retribuzioni e accantonamenti (che costituiscono retribuzione differita) a favore del personale dipendente con residenza in provincia (al netto dell'IRPEF pagata, già considerata nelle ricadute dirette);
- pagamenti a fornitori con sede legale nel territorio provinciale (al netto dell'imposta sul valore aggiunto, già considerata nelle ricadute dirette).

Nel 2009 la prima voce ha raggiunto una consistenza pari a quasi 44,3 milioni di Euro, mentre la seconda si assesta su un importo di circa 34,5 milioni di Euro. Complessivamente, le ricadute indirette possono essere stimate in oltre **76,7 milioni di Euro**.

La somma delle ricadute dirette e indirette sul territorio generate dall'attività di Trentino trasporti esercizio vengono quindi complessivamente stimate in **circa 92,7 milioni di Euro**, che rappresentano una quota pari al **90% del totale dei pagamenti** effettuati dalla società nell'esercizio 2009.

In relazione all'approccio prudenziale adottato, che ha consigliato di inserire nel calcolo delle ricadute solo le voci di pagamento per le quali è sicuramente dimostrabile un beneficio a favore di istituzioni o soggetti residenti, è possibile affermare che i valori sopra riportati rappresentano una stima "per difetto" delle reali ricadute.

La figura seguente riepiloga i valori riferiti alle ricadute dirette e indirette, suddivisi per grandi voci di pagamento.

RICADUTE SUL TERRITORIO

Pagamenti effettuati a favore della Pubblica amministrazione locale e di persone e imprese residenti in Provincia di Trento (Anno 2009)

IMPOSTE E TASSE	€mil. 0,611
DEVOLUZIONE DI TRIBUTI ERARIALI	€mil. 15,308
RICADUTE DIRETTE	€mil. 15,919
PAGAMENTI A FORNITORI RESIDENTI	€mil. 34,469
RETRIBUZIONI A PERSONALE (DIRETTE E DIFFERITE)	€mil. 44,286
RICADUTE INDIRETTE	€mil. 76,756
RICADUTE TOTALI	€mil. 92,675

PERCENTUALE SU TOTALE PAGAMENTI

90,3%

Valori in milioni di Euro

VIII. GLI OBIETTIVI SOCIALI

24. LE AZIONI DEL 2009

Obiettivo	Azioni Effettuate
Migliorare la qualità del parco mezzi (autoservizio)	Nell'anno 2009 non sono stati acquistati autobus nuovi.
Migliorare il servizio di trasporto urbano	Nuova linea 15 del Servizio Urbano di Trento.
Migliorare la mobilità degli utenti disabili (servizio urbano)	Sul Servizio Urbano di Trento le fermate "sbarriate" rappresentano il 20 % del totale (110 su 557). Progressivo "sbarriamento" delle fermate del Servizio Urbano di Rovereto (linea A).
Migliorare il servizio extraurbano	Riprogettazione del Piano d'Area Alto Garda. Nuova linea interregionale Vestone – Tione. Consolidamento del Servizio Urbano di Pergine Valsugana e sobborghi. Progressivo completamento del progetto MITT con introduzione della carta a scalare.
Migliorare il servizio ferroviario	Consolidamento del servizio treno + bici estivo e treno + sci invernale.
Migliorare l'efficienza del servizio di noleggio	Sono stati dimessi alcuni autobus vetusti.
Migliorare l'efficienza nelle attività di manutenzione (autoservizio)	Revisione delle procedure del sistema di gestione delle manutenzioni con l'istituzione di controlli differenziati e specifici per ciascun veicolo, al fine di garantire un maggiore sicurezza e efficienza del parco mezzi.
Migliorare le azioni di tutela ambientale	Revisione del programma di manutenzione programmata delle cisterne interrato per lo stoccaggio di gasolio.

25. GLI IMPEGNI PER IL 2010

Target	Obiettivo	Azioni programmate	Timing
Qualità del servizio	Miglioramento delle infrastrutture autoservizio	Incremento delle percorrenze degli autobus a metano.	Entro 2010
	Miglioramento del servizio extraurbano	Trasporto biciclette in Val di Sole.	Entro 2011
	Miglioramento del servizio urbano	Riorganizzazione del servizio urbano Piano d'Area del Comune di Rovereto.	Entro 2011
Eccellenza operativa	Miglioramento del servizio ferroviario	Riorganizzazione orario invernale.	Entro 2011
	Miglioramento delle modalità di misurazione della qualità del servizio gomma	Puntualità e regolarità del servizio misurata con sistema MITT.	Entro 2010
	Miglioramento delle modalità di comunicazione con il personale	Gestione del movimento e invio Ordini di Servizio.	Entro 2010
	Miglioramento nel sistema di gestione dell'officina autoservizio	Sistema Prometeo (gestione documentale condivisa per processi di officina).	Entro 2010
Eccellenza tecnologica	Attenzione all'ambiente	Attuazione di un piano di sostituzione – bonifica - miglioramento dei serbatoi interrati.	Entro 2010
	Miglioramento della qualità del parco mezzi	Acquisto di veicoli rispondenti ai più recenti e rigorosi standard di antinquinamento (classe Euro 5/6).	Entro 2011
Fidelizzazione utenti	Miglioramento della mobilità degli utenti disabili	Sbarriamento golfi di fermata servizio urbano di Trento e di Rovereto.	Entro 2011

IX. APPENDICE: CONFRONTO CON LE LINEE GUIDA GRI

Le tabelle seguenti forniscono il riferimento ai contenuti del Bilancio Sociale e Ambientale in relazione a ciascun punto delle Linee Guida.

In alcuni casi, quando il dato è così sintetico da permetterlo, l'informazione è riportata direttamente, senza ulteriori rinvii.

La tabella n. 1 si riferisce all'Informativa standard; la tabella n. 2 si riferisce agli Indicatori di performance.



INFORMATIVA STANDARD

CRITERIO	SIGNIFICATO	DOVE SI TROVA
Visione e strategia		
1.1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio, presidente, amministratore delegato o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Lettera dell'Amministratore Unico
1.2	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	Lettera dell'Amministratore Unico
Profilo dell'organizzazione		
2.1	Nome dell'organizzazione	L'identità aziendale - Le origini
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	L'identità aziendale - Le origini
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo
2.4	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo
2.5	Numeri di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	Il servizio per la collettività - Le sedi
2.6	Assetto proprietario e forma legale	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo
2.7	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	Il servizio per la collettività - La rete
2.8	Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero dei dipendenti; fatturato netto (per le organizzazioni private) o ricavi netti (per le organizzazioni pubbliche); capitalizzazione totale suddivisa in obbligazioni/debiti e azioni (per le organizzazioni private); quantità di prodotti o servizi forniti	Il servizio per la collettività - I passeggeri trasportati e le percorrenze
2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo
2.10	Riconoscimenti / premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	Nessuno

CRITERIO	SIGNIFICATO	DOVE SI TROVA
Parametri del report		
3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio fiscale, anno solare)	Il bilancio sociale - I riferimenti metodologici
3.2	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	Il bilancio sociale - I riferimenti metodologici
3.3	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.)	Il bilancio sociale - I riferimenti metodologici
3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	Il bilancio sociale - I riferimenti metodologici
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report, inclusi: determinazione della materialità; priorità degli argomenti all'interno del report; individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report	Il bilancio sociale - Gli obiettivi
3.6	Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori)	Il bilancio sociale - I riferimenti metodologici
3.7	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report	Il bilancio sociale - I riferimenti metodologici
3.8	Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente a comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	Il bilancio sociale - I riferimenti metodologici
3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report	Il bilancio sociale - I riferimenti metodologici
3.10	Spiegazioni degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio, fusioni / acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione)	Il bilancio sociale - I riferimenti metodologici
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Il bilancio sociale - I riferimenti metodologici
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito internet di ogni sezione dove è possibile identificare: strategia e analisi 1.1-1.2; profilo dell'organizzazione 2.1-2.10; parametri del report 3.1-3.13; governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder 4.1-4.17; informativa sulle modalità di gestione, per categoria; indicatori Core di performance; eventuali indicatori Additional del GRI che sono stati inclusi; eventuali indicatori di Supplementi di settore del GRI inclusi nel report	Appendice - GRI Context Index (Informativa standard e Indicatori di performance)
3.13	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	Nessuna

CRITERIO	SIGNIFICATO	DOVE SI TROVA
Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder		
4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo
4.2	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto)	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo
4.3	Per le organizzazioni con struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	--
4.5	Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager e executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance ambientale e sociale)	--
4.6	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse	--
4.7	Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, sociali e ambientali	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo
4.8	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	L'identità aziendale - L'impegno sociale e i valori di riferimento
4.9	Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo
4.10	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	--
4.11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	--
4.12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	--
4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionale e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica	Il servizio per la collettività - I rapporti con la comunità
4.14	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	L'identità aziendale - L'impegno sociale e i valori di riferimento
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	L'identità aziendale - L'impegno sociale e i valori di riferimento
4.16	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	L'identità aziendale - L'impegno sociale e i valori di riferimento
4.17	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report	L'identità aziendale - L'impegno sociale e i valori di riferimento

INDICATORI DI PERFORMANCE

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
Indicatori di performance economica			
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, principali rischi e opportunità per l'organizzazione; investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione.	La gestione economico - patrimoniale - Il valore aggiunto	●
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici.	--	○
EC3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations).	--	○
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.	La gestione economico - patrimoniale - Il valore aggiunto	●
EC5	<i>Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative.</i>	--	○
EC6	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.	La gestione economico - patrimoniale - I fornitori	●
EC7	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale.	I nostri collaboratori - Il profilo del personale	●
EC8	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità" attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.	Il servizio per la collettività - I rapporti con la comunità	●
EC9	<i>Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate.</i>	<i>La gestione economico - patrimoniale - Il valore aggiunto</i>	●

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
Indicatori di performance ambientale			
EN1	Materie prime utilizzate per peso o volume.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (carburante)	● sede di Via Innsbruck
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (pneumatici)	● sede di Via Innsbruck
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (energia elettrica e metano)	● sede di Via Innsbruck
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	--	○
EN5	<i>Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.</i>	--	○
EN6	<i>Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative.</i>	--	○
EN7	<i>Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute.</i>	--	○
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale	● sede di Via Innsbruck
EN9	<i>Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.</i>	<i>La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale</i>	● sede di Via Innsbruck

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
Indicatori di performance ambientale			
EN10	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale	● sede di Via Innsbruck
EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette.	0	●
EN12	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette.	0	●
EN13	Habitat protetti o ripristinati.	0	●
EN14	Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità.	0	●
EN15	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di	0	●
EN16	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (emissioni in atmosfera dei veicoli)	● sede di Via Innsbruck
EN17	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso.	--	○
EN18	Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (vetustà del parco mezzi / utilizzo dei mezzi ecologici)	●

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
Indicatori di performance ambientale			
EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.	--	○
EN20	NO, SO, e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (emissioni in atmosfera dei veicoli)	● sede di Via Innsbruck
EN21	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale	● sede di Via Innsbruck
EN22	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale	● sede di Via Innsbruck
EN23	Numero totale e volume di sversamenti significativi.	0	●
EN24	<i>Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero.</i>	<i>La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale</i>	● sede di Via Innsbruck
EN25	<i>Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione.</i>	--	○
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (vetustà del parco mezzi / utilizzo dei mezzi ecologici)	●

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
Indicatori di performance ambientale			
EN27	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.	--	○
EN28	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.	0	●
EN29	<i>Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.</i>	--	○
EN30	<i>Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.</i>	--	○
Indicatori di performance sociale			
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale.	I nostri collaboratori - Il profilo del personale	●
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica.	I nostri collaboratori - Il profilo del personale	●
LA3	<i>Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi.</i>	0	●
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.	Totale	●
LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.	I nostri collaboratori - I rapporti istituzionali con il personale	●

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
Indicatori di performance sociale			
LA6	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.	I nostri collaboratori - Lo sviluppo del personale	●
LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica.	I nostri collaboratori - Il profilo del personale	●
LA8	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi.	I nostri collaboratori - Lo sviluppo del personale	●
LA9	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.	I nostri collaboratori - Lo sviluppo del personale	●
LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori.	I nostri collaboratori - Lo sviluppo del personale	●
LA11	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale	0	●
LA12	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.	Totale	● Valutazione e sviluppo delle prestazioni dei dirigenti e dei quadri
LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo / I nostri collaboratori - Lo sviluppo del personale	●

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
Indicatori di performance sociale			
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria.	Nessuna distinzione	●
HR1	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening).	0	●
HR2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese.	0	●
HR3	<i>Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati.</i>	0	●
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese.	0	●
HR5	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti.	0	●
HR6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione.	0	●
HR7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione.	0	●
HR8	<i>Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione.</i>	0	●
HR9	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese.	0	●

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
Indicatori di performance sociale			
SO1	Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e di dismissione.	Il servizio per la collettività - L'organizzazione per la qualità del servizio	●
SO2	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.	0	●
SO3	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione.	0	●
SO4	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione.	0	●
SO5	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate.	La gestione economico - patrimoniale - Le istituzioni e gli azionisti	●
SO6	<i>Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese.</i>	0	●
SO7	<i>Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.</i>	0	●
SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.	0	●
PR1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.	Il servizio per la collettività - La sicurezza degli utenti e del personale	●
PR2	<i>Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.</i>	<i>Il servizio per la collettività - La sicurezza degli utenti e del personale</i>	●

Appendice ...

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
Indicatori di performance sociale			
PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.	Il servizio per la collettività - L'organizzazione per la qualità del servizio	●
PR4	<i>Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.</i>	<i>Il servizio per la collettività - L'organizzazione per la qualità del servizio</i>	●
PR5	<i>Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.</i>	<i>Il servizio per la collettività - La qualità percepita</i>	●
PR6	<i>Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.</i>	0	●
PR7	<i>Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.</i>	0	●
PR8	<i>Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.</i>	0	●
PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.	0	●

Legenda

- Copertura totale
- Informazione non presente
- ◐ Copertura parziale

X. ALLEGATO: PRODUZIONE E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

LA PRODUZIONE E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

Nella tabella seguente sono riportati tutti i rifiuti speciali gestiti nel sito di Via Innsbruck a Trento, codificati in base al Catasto Europeo Rifiuti, le rispettive quantità prodotte, smaltite o recuperate e la loro destinazione finale.

Descrizione rifiuto	C.E.R. Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	2007 Quantità prodotta in Kg	2007 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2008 Quantità prodotta in Kg	2008 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2009 Quantità prodotta in Kg	2009 Quantità smaltita o recuperata in Kg	Destinazione
Fanghi prodotti dal trattamento in loco degli effluenti, contenenti sostanze pericolose <small>[Fanghi depurazione chimico-fisica acque autolavaggio]</small>	06.05.02*	/	/	/	/	/	/	Smaltimento D15
Carbone attivo esaurito (tranne 06.07.02) <small>[Carbone attivo filtrazione – depurazione acque]</small>	06.13.02*	435	435	654	654	540	540	RECUPERO R13
Carboni attivi esausti filtrazione gas di scarico	07.01.10*	56	56	66	66	42	42	Smaltimento D15

Descrizione rifiuto	C.E.R.	2007	2007	2008	2008	2009	2009	Destinazione
	Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	Quantità prodotta in Kg	Quantità smaltita o recuperata in Kg	Quantità prodotta in Kg	Quantità smaltita o recuperata in Kg	Quantità prodotta in Kg	Quantità smaltita o recuperata in Kg	
Pitture e vernici di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose [Residui di vernici: tazze, sacchetti pistole e barattoli sporchi di vernici e/o fondi]	08.01.11*	1.018	1.018	209	209	220	220	RECUPERO R13
Soluzione acquose da lavaggio pistole utilizzate con prodotti vernicianti all'acqua.	08.01.20	/	/	19	19	/	/	Smaltimento D15
Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08.03.17 [Gruppo cartuccia toner a getto d'inchiostro, laser e a nastro]	08.03.18	357	357	223	223	251	251	RECUPERO R13
Cere e grassi esauriti [Grasso esausto]	12.01.12*	75	75	/	/	/	/	Smaltimento D15
Dischi di carteggiatura, mole, fogli abrasivi obsoleti e sabbia della pallinatrice manuale.	12.01.17	/	/	44	44	193	193	Smaltimento D15
Soluzioni acquose di lavaggio [Soluzione da lavaggio automatico pezzi meccanici - lavapezzi]	12.03.01*	14.000	14.000	55.180	55.180	67.350	67.350	Smaltimento D09

Descrizione rifiuto	C.E.R.	2007	2007	2008	2008	2009	2009	Destinazione
	Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	Quantità prodotta in Kg	Quantità smaltita o recuperata in Kg	Quantità prodotta in Kg	Quantità smaltita o recuperata in Kg	Quantità prodotta in Kg	Quantità smaltita o recuperata in Kg	
Soluzioni acquose di lavaggio [Soluzione da pulizia, caditoie e vasche autolavaggio]	12.03.01*	96.240	96.240	58.550	58.550	93.340	93.340	Smaltimento D09
Altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione [Olio semisintetico esausto]	13.02.08*	30.054	30.054	29.880	29.880	27.300	27.300	Recupero R13
Altri solventi e miscele solventi [Diluente esausto per vernici e solvente esausto pulizia componenti elettrici.]	14.06.03*	57	57	125	125	/	/	RECUPERO R13
Fanghi o rifiuti solidi, contenenti altri solventi [Morchie da distillazione solvente vernici e diluente]	14.06.05	/	/	4	4	/	/	RECUPERO R13
Imballaggi in carta e cartone [Cartone da imballaggio]	15.01.01	7.980	7.980	7.970	7.970	8.220	8.220	RECUPERO R03
Imballaggi in legno e scarti di legno	15.01.03	/	/	/	/	1560	1560	RECUPERO R03
Imballaggi in materiali misti [Nylon, celofan, polistirolo e gomma piuma da imballaggio]	15.01.06	/	/	/	/	12	12	Recupero R13

Descrizione rifiuto	C.E.R.	2007	2007	2008	2008	2009	2009	Destinazione
	Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	Quantità prodotta in Kg	Quantità smaltita o recuperata in Kg	Quantità prodotta in Kg	Quantità smaltita o recuperata in Kg	Quantità prodotta in Kg	Quantità smaltita o recuperata in Kg	
Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze [Contenitori sporchi in plastica e in metallo].	15.01.10*	570	570	946	946	1.052	1.052	Recupero R13
Contenitori a pressione vuoti [Bombolette spray esauste]	15.01.11*	201	201	297	297	239	239	Smaltimento D15
Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose [Stracci sporchi di sostanze pericolose, indumenti protettivi, teli di mascheratura, convogliatori aria motore, sepiolite sporca d'oli e/o grassi.]	15.02.02*	4.138	4.138	2.095	2.095	1.497	1.497	Recupero R13
Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, diversi da quelli di cui alla voce 15.02.02 [Filtri aria autoveicoli e filtri verniciatura esausti]	15.02.03	1.789	1.789	2.625	2.625	1.681	1.681	Recupero R13
Pneumatici fuori uso [Pneumatici usati non ricostruibili]	16.01.03	51.545	51.545	54.390	54.390	56.604	56.604	Recupero R01

Descrizione rifiuto	C.E.R.	2007	2007	2008	2008	2009	2009	Destinazione
	Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	Quantità prodotta in Kg	Quantità smaltita o recuperata in Kg	Quantità prodotta in Kg	Quantità smaltita o recuperata in Kg	Quantità prodotta in Kg	Quantità smaltita o recuperata in Kg	
Filtri dell'olio [Filtri olio e gasolio esausti]	16.01.07*	4.391	4.391	4.332	4.332	3.169	3.169	RECUPERO R13
Pastiglie per freni, diverse da quelle di cui alla voce 16.01.11 [Ferodi obsoleti non contenenti amianto e dischi frizione]	16.01.12	552	552	720	720	454	454	Smaltimento D15
Liquido antigelo esausto.	16.01.14*	/	/	1.003	1.003	/	/	Smaltimento D15
Metalli ferrosi [Rottami ferrosi da autoveicoli.]	16.01.17	27.240	27.240	22.100	22.100	25.480	25.480	Recupero R13
Metalli non ferrosi [Alluminio da autoveicoli.]	16.01.18	/	/	/	/	840	840	Recupero R13
Plastica [Componenti e particolari da autoveicoli in plastica pulita]	16.01.19	3.340	3.340	2.335	2.335	126	126	Recupero R13
Vetro [Parabrezza, finestrini e specchi di automezzi]	16.01.20	2.340	2.340	2.610	2.610	3.843	3.843	Recupero R13
Componenti non specificati altrimenti [Componenti indifferenziati da autoveicoli: sedili imbottiti in tessuto, parti leggere in resina, tappezzeria, airless ...]	16.01.22	660	660	1.000	1.000	5.500	5.500	Recupero R13

Descrizione rifiuto	C.E.R.	2007	2007	2008	2008	2009	2009	Destinazione
	Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	Quantità prodotta in Kg	Quantità smaltita o recuperata in Kg	Quantità prodotta in Kg	Quantità smaltita o recuperata in Kg	Quantità prodotta in Kg	Quantità smaltita o recuperata in Kg	
Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi diversi da quelli di cui alla voce 16.02.09 e 16.02.12 [Monitors a tubo catodico ...]	16.02.13*	70	70	490	490	116	116	Recupero R13
Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16.02.09 a 16.02.13. [Computer, stampanti, tastiere, apparecchi elettronici senza componenti pericolosi]	16.02.14	910	910	1.690	1.690	240	240	Recupero R04.
Batterie al piombo [Accumulatori al piombo esausti]	16.06.01*	23.150	23.150	22.800	22.800	15.050	15.050	Recupero R13
Altre batterie ed accumulatori [Pile esauste: alcaline, Ni-Cd e litio]	16.06.05	92	92	76	76	83	83	Smaltimento D15
*Alluminio	17.04.02	620	620	230	230	/	/	Recupero R13
Carta da raccolta differenziata	20.01.01	6.240	6.240	11.080	11.080	15.660	15.660	Recupero R03
Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio [Neon d'illuminazione esauriti]	20.01.21*	175	175	78	78	84	84	Recupero R13

Nella tabella sono riportati i quantitativi totali (espressi in Kg) per ogni codice C.E.R. dei rifiuti speciali gestiti, rispettivamente nell'anno 2007, 2008 e 2009.

La gestione dei rifiuti speciali è stata caratterizzata e finalizzata, anche nel 2009, ad incentivare ed incrementare la percentuale dei rifiuti inviati alle operazioni di recupero, riciclo e riutilizzo, anziché a quelle di smaltimento.

L'utilizzo prevalente dell'impianto a bio-ossidazione aerobica "ECOBIOX", rispetto a quello chimico – fisico, per la depurazione delle acque di autolavaggio, ha eliminato dal 2007 la produzione dei fanghi di risulta (C.E.R. 06.05.02*) derivanti dalla depurazione tradizionale a reagenti chimici.

La sempre più attenta gestione dei rifiuti speciali, intesa come migliore differenziazione e specifica sensibilizzazione degli addetti, ha permesso nel 2009 di raggiungere i seguenti traguardi:

- riduzione di circa l'80%, rispetto al 2007, della quantità prodotta di rifiuto 08.01.11* (pitture e vernici di scarto);
- riduzione di quasi il 95%, rispetto al 2008, della quantità di rifiuto 16.01.19 (plastica da autoveicoli), grazie anche alla notevole separazione del rifiuto 16.01.22 (componenti indifferenziati da autoveicoli) dalle altre tipologie di rifiuti;
- eliminazione del rifiuto 14.06.03* (diluyente per pulizia apparecchiature di verniciatura), grazie alla dismissione della macchina M28 e all'introduzione di prodotti vernicianti all'acqua nel ciclo produttivo;
- riduzione, nell'ordine del 35%, rispetto al 2007 e 2008, della produzione del rifiuto 16.06.01 (batterie al piombo esauste), grazie all'utilizzo di nuove cariche batterie elettronici durante le normali operazioni di manutenzione programmata, che hanno permesso di prolungare l'efficienza e la vita media delle batterie;
- sensibile incremento del quantitativo di carta da macero recuperata (20.01.01), che è passato dai 6240 Kg nel 2007 a ben 15.660 Kg nel 2009.

Nel 2009 è stata messa in atto, inoltre, la procedura di recupero degli imballaggi di legno (15.01.03) con un recupero complessivo di 1.560 Kg.

Per quanto riguarda la depurazione interna aziendale, della soluzione proveniente dal lavaggio pezzi meccanici (C.E.R. 12.03.01*), effettuata prevalentemente con l'impianto a bio-ossidazione aerobica "ECOBIOX", si evidenzia che nel 2009 il suo quantitativo è decisamente inferiore, se lo si paragona con quello del 2007. Questo è dovuto al fatto che l'attuale tendenza è quella di inviare questa soluzione al trattamento chimico – fisico fuori sito, vista l'elevata concentrazione presente nella soluzione di tensioattivi, di metalli e di idrocarburi.