



**DICHIARAZIONE  
NON FINANZIARIA  
2019**



## Dichiarazione dell'Amministratore Delegato

1. Il punto 102-14 dei *GRI Standards* (cui ci atteniamo nella redazione di questa Dichiarazione Non Finanziaria) prescrive che il documento necessariamente debba contenere "una dichiarazione del più alto dirigente dell'organizzazione (come il CEO, il Presidente o una persona in una posizione dirigenziale) sull'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e sulla sua strategia per affrontare tale questione". Occorre cioè che chi ne ha facoltà si assuma la responsabilità del *commitment* e delle strategie di sostenibilità.
2. Scrivo questa dichiarazione come Amministratore Delegato di GTT. Ma, davvero, mi sento il semplice portavoce di un impegno collegiale, condiviso, fortissimo. L'intero Consiglio d'Amministrazione di GTT, l'intero Collegio sindacale della società, il top management hanno collegialmente fortemente voluto accettare la sfida (per noi epocale) del passaggio dalla rendicontazione di sostenibilità alla Dichiarazione Non Finanziaria. Questa dichiarazione rappresenta il rispetto di una vocazione "genetica" di GTT alle strategie di sostenibilità che ne costituisce un patrimonio condiviso.
3. Il nostro Piano Industriale 2018-2022 è stato redatto e approvato, in tempi difficilissimi per la società, per garantire la sostenibilità economica di GTT nel medio-lungo periodo, per preservare e sostenere la continuità aziendale. In tempi ancora più cupi per l'intero Paese, come questi di coronavirus, ci accingiamo con gli stessi fini ad aggiornare il Piano Industriale, arricchendolo e dandogli ulteriore profondità temporale.
4. Quanto alla sostenibilità ambientale (che in realtà è la ragion d'essere del trasporto pubblico locale) in questo primo periodo di attuazione del Piano:
  - sono stati immessi in servizio quasi 200 nuovi bus;
  - è stato firmato il contratto per la fornitura di 70 nuovi tram;
  - è in corso la gara pubblica per la fornitura di 100 nuovi bus, a trazione totalmente elettrica.Nell'aggiornamento del Piano intendiamo attivare un ulteriore cambio di passo nel rinnovo della flotta GTT prevedendo l'acquisto esclusivamente di nuovi bus elettrici o a metano.  
Migliorare la qualità e l'attrattività del servizio? Certo.  
Ridurre i costi di gestione? Anche.  
Ma soprattutto migliorare la qualità della vita dell'intera Città e dei cittadini.
5. Anche la sostenibilità sociale è un "marchio di fabbrica" del trasporto pubblico locale, che garantisce mobilità diffusa a tutti, senza congestionare la città e assicurando una copertura oraria e geografica dei servizi pressoché generalizzata. Come sarebbe una qualunque città medio-grande d'Europa senza il TPL? Basta una qualunque giornata di sciopero per rendersene conto. In questo specifico periodo la nostra attenzione si è particolarmente concentrata sui temi della legalità: ogni anno gestiamo appalti per decine (talvolta centinaia) di milioni di euro. Tutto denaro pubblico. I profili di legalità (si potrebbe dire: fare le cose per bene) sono al centro del nostro impegno in quadro di reale apertura al mercato e alla concorrenza. Sono il fiore all'occhiello dei nostri consuntivi: scarsissimo contenzioso, sempre vittorioso. A testimonianza della qualità del nostro lavoro nella gestione degli appalti. E sono l'impegno, ancora collegiale, per il nostro futuro.
6. Spero che sia chiaro perché, proprio in un "annus horribilis" come il 2020, abbiamo accettato la sfida (assunta su base del tutto volontaria e facoltativa) di passare alla DNF. La sostenibilità non è (solo) standard, precetti, tabelle, grafici. E' il nostro futuro.

L'Amministratore Delegato  
Giovanni Foti

# I N D I C E

<b>1. Una nuova tappa: cosa, come, perché</b> .....	6
<b>2. L'azienda</b> .....	14
2.1 Chi siamo .....	16
2.2 Temi e interlocutori prioritari .....	23
2.3 Analisi e prevenzione dei rischi .....	25
<b>3. Strategie e scenario: il Piano industriale</b> .....	28
<b>4. Tutela dell'ambiente</b> .....	34
4.1 Flotta ed emissioni .....	35
4.2 Bilancio energetico .....	40
4.3 Acqua .....	43
4.4 Altri impatti e criticità .....	44
<b>5. Persone che lavorano per altre persone</b> .....	46
5.1 Organico .....	48
5.2 Sicurezza sul lavoro .....	51
5.3 Prestazioni .....	53
5.4 Formazione .....	54
5.5 Conciliazione e opportunità .....	55
5.6 Relazioni industriali .....	57
5.7 La relazione con i clienti .....	58
5.8 Sicurezza .....	59
5.9 Reclami .....	61
<b>6. Lungo la catena di fornitura</b> .....	62
6.1 Appalti, strumenti di responsabilità .....	62
6.2 Le attività svolte .....	66
<b>7. Prevenzione della corruzione</b> .....	68
7.1 L'architettura del sistema .....	69
7.2 Valutazione dei rischi e contromisure .....	70
7.3 Non conformità .....	73
<b>8. Ruolo economico sul territorio</b> .....	74
8.1 Valore economico generato e distribuito .....	76

*Appendice: Tabella degli indicatori  
Relazione di revisione*

# 1

## Una nuova tappa: cosa, come, perché



Questo documento illustra le politiche e i risultati di sostenibilità conseguiti da GTT - Gruppo Torinese Trasporti SpA. Non sono qui esaminate le società controllate e partecipate.

Per sostenibilità d'impresa si intende:

- l'equilibrio che si realizza tra obiettivi e risultati economici, sociali e ambientali
- politiche che perseguono tale equilibrio anche su un orizzonte di lungo periodo

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

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

Anche questa evoluzione relativa all'esercizio 2019 è stata assunta su base volontaria: formalmente si configura come **Dichiarazione Non Finanziaria**, come definita dal Decreto Legislativo 254/2016.

La redazione della DNF è obbligatoria per talune imprese, facoltativa per altre, quali la nostra. L'adozione implica tuttavia precisi obblighi informativi e documentali, che possono essere verificati dall'autorità pubblica preposta al controllo (la Consob – Commissione Nazionale per le Società e la Borsa) ed eventualmente sanzionati in caso di difformità. Rispetto al tradizionale Bilancio di sostenibilità, la DNF integra i temi da rendicontare e impone una scadenza fissa, poiché deve essere approvata dal Consiglio d'amministrazione e dall'Assemblea soci contemporaneamente al corrispondente Bilancio di Esercizio, a evidenza della stretta complementarietà tra le tematiche economiche, ambientali e sociali.

La scelta di assumere tali contenuti e obblighi, anche formali, è motivata dalla rilevanza strategica che l'azienda attribuisce ai temi della sostenibilità.

I temi affrontati hanno coinvolto tutte le Direzioni aziendali, coordinate per la stesura dalla Direzione Legale e societario e dalla funzione QASE – Qualità Ambiente Sicurezza Energia. Con l'organizzazione adottata nel 2020, tale funzione è stata ridenominata Qualità e sicurezza ed è entrata a far parte della Direzione Legale e contratti (anch'essa rinnovata).

Nell'attuale assetto organizzativo, la Direzione Legale presidia la responsabilità sociale d'impresa e la rendicontazione di sostenibilità e può essere contattata per richiedere qualsiasi informazione sui contenuti pubblicati (riferimento: Gabriele Bonfanti, [bonfanti.g@gtt.to.it](mailto:bonfanti.g@gtt.to.it)).

La conformità della DNF ai requisiti del D.Lgs. 254/2016, sul piano formale e sostanziale, deve essere attestata da una società di revisione esterna, che verifica la correttezza delle informazioni qualitative e quantitative fornite. Tale incarico è stato conferito alla società PricewaterhouseCoopers SpA, in estensione funzionale all'incarico di revisione legale del Bilancio d'esercizio 2019.

La presente DNF è pertanto stata sottoposta a revisione limitata da parte della società PWC. I risultati delle verifiche svolte in merito all'avvenuta predisposizione del documento e alla conformità delle informazioni fornite rispetto a quanto richiesto dal D. Lgs 254/2016 e rispetto ai principi, alle metodologie e alle modalità previste dal comma 3 dell'Art. 3 del Decreto, sono contenuti nella relazione della società di revisione, riportata alla fine del presente documento.

# Metodologia di rendicontazione

Il D.Lgs. 254/2016 (art. 3, comma 3) dispone che le informazioni siano:

- fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti
- secondo le metodologie ed i principi previsti dallo standard di rendicontazione utilizzato quale riferimento o dalla metodologia di rendicontazione autonoma utilizzata
- corredate da riferimenti alle voci ed agli importi contenuti nel bilancio

Dispone inoltre che nel caso in cui lo standard di rendicontazione utilizzato differisca da quello a cui è stato fatto riferimento per la redazione della dichiarazione riferita al precedente esercizio, ne è illustrata la motivazione.

Su tali basi si è operato in continuità con gli anni precedenti, utilizzando come riferimento tecnico-metodologico i GRI Standards emessi dal "Global Reporting Initiative", versione 2018, ma integrandoli con l'obiettivo di offrire informazioni rilevanti sul piano sostanziale e pertinenti per le specificità di settore e aziendali.

Il documento è stato pertanto redatto secondo l'opzione *GRI-Referenced*, che risulta più flessibile rispetto alle opzioni *Core* e *Comprehensive* e prevede di selezionare un set di indicatori GRI in base alle tematiche di maggior rilievo rendicontate nel presente documento, in linea con quanto previsto dalla Sezione 3 dello *Standard GRI 101: Principi di rendicontazione (Dichiarazione di utilizzo dei GRI Standards)*.

Le fonti supplementari per il modello di rendicontazione sono:

- Linee Guida Sostenibilità, pubblicate nel 2019 dalla nostra associazione di categoria Asstra – Associazione trasporti, con l'attivo contributo aziendale nell'ambito del gruppo di lavoro "Sostenibilità". Le Linee suggeriscono numerosi indicatori quantitativi, lasciando però aperte le specifiche tecniche di elaborazione (unità di misura e criterio di calcolo), in virtù delle prassi differenziate già in atto tra le aziende.
- ulteriori temi di rilevante interesse pubblico, anche se non rientranti in specifici standard.

Gli indicatori numerici sono offerti di norma su base triennale (2017-2019), con eccezioni in relazione alla significatività o alla disponibilità dei dati trattati.

La periodicità della rendicontazione è annua: il precedente Bilancio di sostenibilità è riferito al 2018.

La tabella che segue a pagina 10 riepiloga i temi richiesti dal Decreto e raccorda gli strumenti di rendicontazione utilizzati. È strutturata seguendo i capitoli del documento, per facilitare la lettura e la comprensione.

Le disposizioni del D.Lgs. 254/2016 e le istruzioni dello standard GRI sono state applicate con gli opportuni adattamenti motivati dalle specificità aziendali:

- Non si affronta il tema dei Diritti umani, poiché l'azienda opera interamente sul territorio nazionale, in un contesto legislativo e contrattuale di elevata garanzia, anche per quanto attiene la catena di fornitura.

- Il tema delle discriminazioni è trattato in relazione a clienti e cittadinanza (protocollo sulla pubblicità). I dipendenti beneficiano del contesto di elevata tutela normativa. Si evidenzia altresì che il Codice di comportamento aziendale (Codice etico), a cui tutti i dipendenti e fornitori si devono attenere, prescrive esplicitamente che "è fatto obbligo di astenersi da azioni arbitrarie o da azioni che comportino discriminazioni basate su sesso, nazionalità, origine etnica, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, convinzioni personali o politiche, appartenenza a una minoranza nazionale, disabilità, condizioni sociali o di salute, età e orientamento sessuale o su altri diversi fattori".

- Il D.Lgs. 254/2016 richiede anche di esplicitare le "azioni poste in essere per garantire la parità di genere". Questo tema viene presidiato dalle generali politiche aziendali fondate sul rigoroso rispetto della legge e sull'imparzialità nei confronti di qualsiasi condizione personale. Il citato Codice etico impone la parità di trattamento nelle politiche assuntive e retributive: "l'assunzione, da parte della Società, di personale o collaboratori deve seguire regole di valutazione della professionalità, preparazione tecnica ed esperienza maturate", "la retribuzione complessiva deve essere in linea con quanto già applicabile a figure di analoga funzione e responsabilità". Nel documento vengono comunque esplicitate le misure che apportano benefici alla parità di genere in via indiretta (conciliazione vita-lavoro).

- Gli indicatori quantitativi previsti dal GRI per la valutazione della catena

di fornitura sono stati sostituiti da informazioni quantitative e qualitative più significative per le attività aziendali, sebbene non codificate dallo standard. Ad esempio, a fronte di un numero molto elevato di appalti, il mero calcolo percentuale di quelli assegnati con criteri ambientali è irrilevante, mentre è significativo evidenziare in relazione a quali specifici rischi ambientali e categorie di appalto tali criteri sono stati adottati.

- Si rimanda al Bilancio d'esercizio - Relazione sulla gestione per ogni approfondimento relativo al business aziendale e alle dettagliate azioni gestionali adottate nel corso dell'anno, evitando la ridondanza di informazioni già altrove disponibili. Si sottolinea che questa DNF è complementare al Bilancio, ne focalizza i temi attinenti la sostenibilità e verrà pubblicata e diffusa contestualmente.

- L'efficacia del servizio è un tema di elevata rilevanza, ma per l'anno in corso non sono disponibili adeguati indicatori quantitativi di misurazione della soddisfazione dei clienti, in particolare indagini di customer satisfaction. Un dato indiretto è offerto dalla dinamica dei reclami, ma riferendosi a episodi critici specifici non offre adeguata rappresentazione della qualità percepita dalla totalità dei passeggeri. L'incremento dei passeggeri offre un positivo riscontro, ma è determinato da molte variabili anche extra-aziendali. Il progressivo rinnovo della flotta, già avviato, e la revisione della rete permetteranno a partire dal 2020 di aggiornare gli obiettivi di qualità previsti dalle Carte dei servizi.

- Il "bilancio energetico" è calcolato in TEP, poiché è l'unità di misura utilizzata per le attività aziendali di diagnosi energetica, nonché per i Bilanci ambientali dal 1999 in poi.

- La classificazione del personale aziendale viene effettuata per categorie professionali dettagliate, utilizzate da lungo tempo nei rapporti con gli interlocutori interni ed esterni. La distinzione del personale per genere e per fasce di età viene esplicitata solo dove significativa.

CAPITOLI	Argomenti trattati Temi rilevanti	art. 3 DNF	GRI per DNF	Altri indicatori per DNF (es. Linee Guida Asstra)
Intro	Introduzione AD - Contenuti e obiettivi del Bilancio		102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	
1. Una nuova tappa: cosa, come, perché	Obiettivi del documento, Processo e standard di rendicontazione, Perimetro e periodo di rendicontazione Nota metodologica		102-1 Nome dell'organizzazione 102-50 Periodo di rendicontazione 102-52 Periodicità della rendicontazione 102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report 102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	
2. L'azienda 2.1 Chi siamo	Dati societari	<i>comma 1, lettera a) ... il modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa, ivi inclusi i modelli di organizzazione e di gestione 231/2001 comma 3. Le informazioni di cui ai commi 1 e 2 (...) sono corredate da riferimenti alle voci ed agli importi contenuti nel bilancio</i>	102-3 Luogo della sede principale 102-5 Proprietà e forma giuridica	
	Governance (dettaglio in Bilancio di Esercizio)		102-18 Struttura della governance	
	Mission, vision, valori, politica aziendale		102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	
	Modello di business: attività e servizi, mercati serviti (dettaglio in Bilancio di Esercizio)		102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi 102-4 Luogo delle attività 102-6 Mercati serviti	Dati industriali (Bilancio d'esercizio) Vetture-km prodotti (LG Ind. n. 15: Caratteristiche del servizio di trasporto)
2.2 Temi e interlocutori prioritari	Selezione e coinvolgimento stakeholder		102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder 102-42 Individuazione e selezione SH 102-43 Modalità di coinvolgimento SH	
	Temi rilevanti – Matrice di materialità		102-44 Temi e criticità chiave sollevati 102-47 Elenco dei temi materiali	
2.3 Analisi e prevenzione dei rischi	Analisi e gestione dei rischi strategici e operativi Programma di valutazione del rischio di crisi aziendale	<i>comma 1, lettera c) i principali rischi, generati o subiti, che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali</i>		

CAPITOLI	Argomenti trattati Temi rilevanti	art. 3 DNF	GRI per DNF	Altri indicatori per DNF (es. Linee Guida Asstra)
3. Strategia e scenario: il Piano industriale	Attuazione e aggiornamento del Piano industriale Efficienza del servizio Equilibrio finanziario Equità sociale Redditività d'impresa Soddisfazione dei clienti	<i>comma 1, lettera b) le politiche praticate dall'impresa, comprese quelle di dovuta diligenza lettera c) i principali rischi, generati o subiti</i>		Ricavi e compensazioni (Bilancio d'esercizio)
4. Tutela dell'ambiente	Politiche ambientali	<i>comma 1, lettera b) le politiche praticate dall'impresa, comprese quelle di dovuta diligenza</i>		
4.1 Flotta ed emissioni	Composizione della flotta	<i>comma 1 lettera b) i risultati conseguiti ed i relativi indicatori fondamentali di prestazione</i>		Flotta bus urbani ed extraurbani per alimentazione (LG Ind. n. 11. Gestione della flotta)
	Emissioni di gas serra e inquinanti Riduzione emissioni gas serra Riduzione emissioni inquinanti urbani	<i>comma 2 informazioni riguardanti: b) le emissioni di gas ad effetto serra e le emissioni inquinanti in atmosfera;</i>	305-1 Emissioni dirette di GHG 305-5 Riduzione delle emissioni di GHG (in relazione ad acquisto energia elettrica) 305-7 Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	Ulteriori inquinanti (LG Ind. n. 23. Altre emissioni dannose)
4.2 Bilancio energetico	Risorse energetiche (consumo e produzione, rinnovabili e non) Efficienza energetica	<i>comma 2 informazioni riguardanti: a) l'utilizzo di risorse energetiche, distinguendo fra quelle prodotte da fonti rinnovabili e non rinnovabili</i>	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione (con suddivisione fra fonte rinnovabile/non rinnovabile)	
4.3 Acqua	Acqua (consumo e trattamento) Efficienza idrica	<i>comma 2 informazioni riguardanti: a) ...l'impiego di risorse idriche</i>	303-3 Prelievo idrico 303-4 Scarico di acqua	
4.4 Altri impatti e criticità	Rifiuti, sversamenti, amianto Riduzione impatti ambientali	<i>comma 2 informazioni riguardanti: c) l'impatto (...) sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza (...) o ad altri rilevanti fattori di rischio ambientale e sanitario</i>	306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento 306-3 Sversamenti significativi	
5. Persone	Politiche del personale	<i>comma 1, lettera b) le politiche praticate dall'impresa, comprese quelle di dovuta diligenza</i>		
5.1 Organico	Composizione dipendenti	<i>comma 2 informazioni riguardanti: d) aspetti attinenti alla gestione del personale</i>	102-8 Informazioni sui dipendenti 401-2 Benefit previsti per i dipendenti FT, non PT o TD 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	
	Nuove assunzioni e turn over Riduzione impatti sociali		401-1 Nuove assunzioni e turnover	

CAPITOLI	Argomenti trattati Temi rilevanti	art. 3 DNF	GRI per DNF	Altri indicatori per DNF (es. Linee Guida Asstra)
5.2 Sicurezza sul lavoro	Attività e organi di prevenzione Dati infortunistica Salute e sicurezza sul lavoro	comma 2 informazioni riguardanti: c) l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza, ... o ad altri rilevanti fattori di rischio ambientale e sanitario	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza 403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza 403-9 Infortuni sul lavoro 403-10 Malattie professionali	
5.3 Prestazioni	Prestazioni	comma 2 informazioni riguardanti: d) aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale		Ore lavorate, assenze e straordinari (LG Ind. n. 5. Ore di lavoro e di assenza)
5.4 Formazione	Formazione Formazione professionale		404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Ore di formazione per tipo di corso (LG Ind. n. 1. Ore di formazione erogata per area tematica)
5.5 Conciliazione e opportunità	Welfare Conciliazione vita-lavoro	e) le azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori	401-2 Benefit previsti per i dipendenti	N. fruitori Centro d'ascolto e sussidi (metodo autonomo)
5.6 Relazioni industriali	Relazioni industriali Dialogo con le parti sociali Riduzione impatti sociali	comma 2 informazioni riguardanti: d) le modalità con cui è realizzato il dialogo con le parti sociali;	102-41 Accordi di contrattazione collettiva	N. scioperi e adesioni (metodo autonomo)
5.7 La relazione con i clienti	Carte dei servizi TPL: fattori di qualità, Comunicazione, Sistema tariffario Efficacia del servizio Equità sociale	comma 1, lettera b) le politiche praticate dall'impresa, comma 2 informazioni riguardanti: d) aspetti sociali		
	Azioni anti-discriminatorie Contrasto alle discriminazioni	comma 2 informazioni riguardanti: e) le azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori		
5.8 Sicurezza	Safety Sicurezza dei clienti	comma 2 informazioni riguardanti: c) l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza, ... o ad altri rilevanti fattori di rischio ambientale e sanitario		Sinistri attivi e passivi (LG Ind. n. 12. Sicurezza dei mezzi e della rete di trasporto)
	Security Sicurezza dei clienti			Reati denunciati (LG Ind. n. 12. Sicurezza dei mezzi e della rete di trasporto)
5.9 Reclami	Reclami Soddisfazione dei clienti	comma 1, lettera b) le politiche praticate dall'impresa,		N. reclami (metodo autonomo)

CAPITOLI	Argomenti trattati Temi rilevanti	art. 3 DNF	GRI per DNF	Altri indicatori per DNF (es. Linee Guida Asstra)
6. Lungo la catena di fornitura 6.1 Appalti, strumenti di responsabilità	Pratiche di approvvigionamento Gestione responsabile della catena di fornitura	comma 1, lettera b) le politiche praticate dall'impresa		
	Valutazione rischi ambientali	comma 2 informazioni riguardanti: c) i principali rischi, generati o subiti, connessi ai suddetti temi (...), incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto		
6.2 Le attività svolte	Gare effettuate Monitoraggio dei fornitori Contenzioso legale Equilibrio finanziario Gestione responsabile della catena di fornitura Conformità legale e normativa	comma 1, lettera b) le politiche praticate dall'impresa		N. e valore gare OEPV-OPB N. contenziosi (metodo autonomo)
7. Prevenzione della corruzione	L'architettura del sistema Valutazione dei rischi e contromisure Prevenzione della corruzione attiva e passiva Prevenzione dei reati societari	comma 2 informazioni riguardanti: f) lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva, con indicazione degli strumenti a tal fine adottati	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione 205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Indice di rischio corruttivo (metodo autonomo)
	Non conformità eventuali Conformità legale e normativa		205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	N. sanzioni giudiziarie, autorità di regolazione, Corte dei Conti (metodo autonomo)
8. Ruolo economico sul territorio	Valore economico generato e distribuito (riclassificazione del Bilancio d'Esercizio) Produzione di valore per il territorio Redditività d'impresa	comma 1, lettera b) (le politiche praticate dall'impresa...) i risultati conseguiti tramite di esse	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	
	Contributi pubblici			Enti e valore contributi (LG Ind. n. 28 Finanziamenti ricevuti dalla P.A.)
Appendice	Indice dei contenuti GRI		102-55 Indice dei contenuti GRI	
	Relazione di revisione		102-56 Assurance esterna	

# 2

## L'azienda

### 2.1 Chi siamo

GTT – Gruppo Torinese Trasporti SpA ha sede legale a Torino, Corso Turati 19/6. La proprietà è interamente pubblica, il capitale azionario è detenuto dalla Città di Torino tramite la propria finanziaria F.C.T. Holding spa. La Città di Torino esercita il controllo e assegna gli obiettivi gestionali. Compete inoltre alla Città l'assegnazione di obiettivi specifici sul complesso delle spese di funzionamento, comprese quelle per il personale.

#### Governance

---

La struttura di governance è stabilita dallo Statuto, nell'ultima versione aggiornata dall'Assemblea dei soci (2016).

La gestione spetta al **Consiglio di amministrazione**, composto da tre membri, in carica sino all'approvazione del bilancio di esercizio 2020.

Le cariche di Presidente e Amministratore delegato sono disgiunte: il Presidente non ha deleghe gestionali, all'Amministratore delegato compete il coordinamento operativo delle attività aziendali.

*Presidente:* Paolo Golzio

*Amministratore Delegato:* Giovanni Foti

*Consigliere:* Silvia Cornaglia

Il **Collegio sindacale** è composto da tre membri effettivi, nominati dalla Città di Torino, di cui uno Presidente, e due supplenti.

*Presidente:* Giuseppe Chiappero

*Sindaci effettivi:* Giuseppe Robasto, Mariarosa Schembari

*Sindaci supplenti:* Federica Caloja, Andrea Caretti

In entrambi gli organi, la suddivisione di genere è dunque per due terzi maschile, per un terzo femminile.

La revisione legale dei conti è esercitata da una società iscritta nell'apposito registro, nominata in esito a una procedura di evidenza pubblica.

Si rimanda al Bilancio d'Esercizio 2019 per il dettaglio sulla governance e l'organigramma funzionale con relative deleghe. L'assetto organizzativo vigente nel 2019 è stato definito nell'ottobre 2018, con successive limitate variazioni. Il 31 marzo 2020 è stata adottata una nuova organizzazione aziendale.



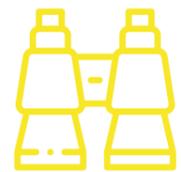
# Missione, visione e valori aziendali



## MISSIONE

Essere un operatore leader nel settore della mobilità con la finalità di offrire, in via prioritaria alla comunità torinese e piemontese, servizi di trasporto collettivo e servizi ad esso correlati competitivi per qualità ed economicità, favorendo lo sviluppo economico del territorio nel rispetto dell'ambiente e del sociale.

Consolidare la propria leadership a livello nazionale in termini di qualità dei servizi di trasporto e di economicità della gestione di impresa, con la finalità di competere con successo sul mercato e di cogliere tutte le opportunità di sviluppo del business.



## VISIONE

Operare in uno scenario competitivo anche al di là di quanto comporta il quadro normativo attuale.

Rafforzare GTT e perseguire:

- crescita della dimensione territoriale e aziendale;
- sviluppo del business anche attraverso acquisizioni e alleanze;
- integrazione intermodale e governance unitaria del sistema di mobilità;
- sinergie ed economie di scala;
- costituzione di centri di eccellenza di valore anche sovra aziendale.

# I NOSTRI VALORI



## Centralità della persona

GTT produce un servizio che viene offerto “da persone alle persone”, utile anche a chi non ne fruisce direttamente; nella dinamica di questo scambio è centrale il rispetto per l'integrità fisica e culturale dei soggetti coinvolti senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, condizione fisica, opinione. In particolare, nei confronti dei propri collaboratori GTT attua politiche di valorizzazione, riconoscendone con trasparenza impegno e meriti e si impegna a garantire ai propri clienti un servizio accessibile e di qualità elevata.



## Efficienza economica ed efficacia

GTT è impegnata in un processo di miglioramento della gestione e della qualità dei servizi offerti che, coniugando efficacia a efficienza economica, contribuisca a rafforzare il proprio vantaggio competitivo.



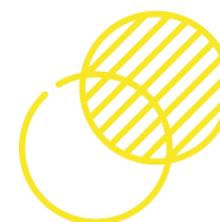
## Rispetto e tutela dell'ambiente

GTT orienta le proprie scelte con l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale e contribuire, insieme alle Istituzioni, allo sviluppo di un moderno sistema di mobilità che migliori la qualità della vita dei cittadini.



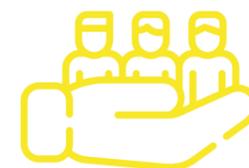
## Orientamento al dialogo

GTT è aperta al dialogo e al confronto con tutti i suoi portatori d'interesse: con le Istituzioni, per individuare i migliori criteri di fornitura del servizio; con la clientela e le sue rappresentanze organizzate, per monitorare il livello di soddisfazione; con i propri collaboratori, per coinvolgerli concretamente nel raggiungimento degli obiettivi aziendali; con i fornitori, per costruire dei rapporti di collaborazione fondati su garanzie reciproche di affidabilità e qualità.



## Correttezza negoziale e trasparenza

GTT è attenta al rigoroso rispetto delle leggi ed a instaurare rapporti di scambio con i propri interlocutori improntati alla piena correttezza negoziale. L'azienda attiva appositi canali di comunicazione con tutti i suoi interlocutori, per informarli in modo completo, chiaro e trasparente.



## Responsabilità sociale

GTT promuove azioni capaci di coniugare gli interessi aziendali a quelli di tutti i portatori di interesse (dipendenti, clienti, fornitori, istituzioni pubbliche, cittadinanza) nella consapevolezza che il proprio ruolo sociale può generare valore aggiunto per il territorio e la comunità di riferimento.

# Politica aziendale

La politica aziendale, pubblicata sul sito, è stata aggiornata nell'ottobre 2018 dal nuovo vertice aziendale ed è così articolata.

Per realizzare la propria missione GTT pianifica, attua, controlla e migliora i processi e le prestazioni aziendali attraverso sistemi di gestione ed i modelli organizzativi.

Nel rispetto dei valori che rappresentano l'Azienda, GTT attua la visione (principio ispiratore) di sviluppo sostenibile attraverso strategie supportate da obiettivi monitorabili e fedeli alle aspettative degli stakeholder.

Le linee strategiche di GTT sono basate sul miglioramento continuo attraverso l'attenzione a:

- identificazione aziendale, crescita della credibilità e della reputazione aziendale;
- esigenze e aspettative dei clienti, focalizzati sul cliente sia esterno che interno;
- individuazione e gestione dei rischi e delle opportunità con particolare riguardo a:
  - rispetto della legislazione vigente applicabile e dei requisiti che l'azienda intende sottoscrivere;
  - miglioramento della prestazione dei processi (obiettivi di efficacia ed efficienza);
  - misurazione di obiettivi specifici di sicurezza del trasporto e delle infrastrutture a supporto del costante impegno affinché non si verifichino eventi incidentali;

- salute e sicurezza dei lavoratori, con riferimento al costante impegno nella prevenzione, riduzione dei rischi, degli incidenti e delle malattie professionali;
- crescita della consapevolezza sul contributo di ciascuno nei processi aziendali, attraverso la partecipazione attiva di tutti;
- sostenibilità e vivibilità del territorio in cui eroga il servizio;
- protezione dell'ambiente e miglioramento delle prestazioni;
- innovazione tecnologica, integrazione e accessibilità dei servizi;
- trasparenza dei criteri di scelta e di gestione dei fornitori, con particolare riferimento alla qualità dei servizi/prodotti erogati, alla sicurezza delle infrastrutture e del trasporto, al rispetto dell'ambiente, al rispetto dei principi di tutela dei lavoratori e al rispetto della legislazione in materia di salute e sicurezza;
- codice etico: diffusione e conoscenza aziendale;
- garantire la disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni.

I sistemi di gestione e organizzativi, con cui GTT intende perseguire le strategie enunciate, sono:

- Sistema di Gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza sul lavoro, Sicurezza del Trasporto Ferroviario, Sicurezza delle Infrastrutture Ferroviarie;
- Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni;
- Modello organizzativo 231 e Piano Triennale Prevenzione della Corruzione.

# Cosa facciamo

L'azienda opera nel settore della mobilità gestendo i seguenti servizi:

- trasporto con la linea 1 della metropolitana automatica di Torino
- trasporto di linea urbano e suburbano di superficie
- trasporto su autolinee urbane di Ivrea ed extraurbane regionali
- trasporto su ferrovia (linee SFMA - Torino Ceres e SFM1 - Canavesana; tratta Torino - Porta Susa - Trofarello - Chieri in sub affidamento da Trenitalia)
- gestione dei parcheggi e della sosta a pagamento nel Comune di Torino
- gestione della segnaletica per la mobilità del Comune di Torino
- servizi turistici quali ascensore della Mole Antonelliana, tranvia a cremagliera Sassi - Superga, tram ristorante, linea tranviaria storica, navette per la Reggia di Venaria e il Castello di Rivoli

I principali servizi gestiti sono regolati dai seguenti Contratti di servizio, stipulati a seguito di procedure ad evidenza pubblica:

Servizio	Urbano e Suburbano Torino e cintura	Extraurbano Prov.Torino	Extraurbano AMP	Extraurbano Prov. Cuneo	Extraurbano Prov. Alessandria	Extraurbano Prov. Asti	Ferrovie Area Metropolitana Torino
Concessionario	GTT	Consorzio Extra.To	Consorzio Extra.To	Consorzio GRANDABUS	Consorzio SCAT	Consorzio COAS	GTT
Decorrenza contratto	01.07.2012	01.01.2011	01.08.2012	23.12.2010	13.09.2010	22.05.2010	proroga affidamento diretto fino al subentro del nuovo gestore
Scadenza contratto	30.06.2027	31.12.2019	31.07.2019	22.12.2019	15.06.2019	21.05.2019	
Proroga contratto	-	31.12.2020	31.12.2020	09.06.2024	30.06.2021	21.05.2021	

Il Contratto di servizio per i servizi di mobilità urbana e metropolitana di Torino ricomprende i servizi di superficie tramviari e automobilistici, la metropolitana automatica, parcheggi e i servizi turistici. Esso pone in capo all'azienda il rischio commerciale (c.d. contratto *net cost*) e consente il sub-affidamento dei soli servizi di superficie automobilistici, nella misura massima del 30% del relativo valore del contratto.

I servizi extraurbani sono gestiti nell'ambito di Consorzi aggiudicatari, menzionati in tabella, che si sono aggiudicati le gare di affidamento. Le scadenze indicate sono conseguenti a proroghe disposte dall'Agenzia Mobilità Piemontese per assicurare la continuità nell'erogazione dei servizi, con la prospettiva di nuove procedure competitive per l'affidamento.

Nel 2019 è terminata la gara per l'affidamento della concessione di tutto il servizio ferroviario del nodo di Torino e area metropolitana, con aggiudicazione definitiva a Trenitalia. Quest'ultima ha previsto la decorrenza del contratto dal cambio orario di dicembre 2020. La gestione aziendale delle linee ferroviarie è pertanto vincolata alla data di subentro di Trenitalia.

# Principali dati industriali

A seguito degli accordi transattivi con gli enti concedenti, nel 2019 la produzione chilometrica si è stabilizzata, dopo i consistenti cali degli anni precedenti.

Vetture-km prodotti (Mln) servizio urbano



## 2.2 Temi e interlocutori prioritari

VETTURE KM (mln)	
Produzione urbana e suburbana di superficie	40, di cui 5,5 con vetture tranviarie
Produzione metro	9,8
Produzione extraurbana	10,4
Produzione ferroviaria (treni km)	1,2

PARCO ROTABILE CIRCOLANTE	
Numero tram in esercizio	216, compresi 22 mezzi storici e 10 cremagliera Sassi-Superga
Numero vetture metropolitana	58
Numero bus (urbani + extraurbani) in esercizio	1.009 e 3 da noleggio
Numero treni	40

PARCHEGGI - NUMERO POSTI AUTO	
In struttura soggetti a canone	5.570
Pertinenziali	781
Su suolo pubblico - raso	51.199

AREA SERVITA	
Numero di Comuni serviti (compreso Torino)	268
Popolazione servita	2,6 milioni

\* Tutti i dati industriali sono estratti dai Bilancio d'Esercizio.

Il Bilancio d'Esercizio - Relazione sulla gestione descrive dettagliatamente il modello di business aziendale, i servizi forniti, le attività operative, e fornisce altresì i principali indicatori gestionali (dati di produzione), oltre ovviamente a quelli economici. Si rimanda pertanto a tale documento per i contenuti non direttamente attinenti alle tematiche di sostenibilità qui analizzate.

Le attività e le scelte di ogni impresa generano conseguenze, positive o negative, per una molteplicità di soggetti, individuali e collettivi. Parimenti, questi soggetti contribuiscono ai risultati dell'impresa e il loro coinvolgimento può orientare le scelte strategiche e condizionare la gestione operativa.

Definiti per questi motivi stakeholder (portatori di interesse), i principali interlocutori aziendali sono i seguenti:

- Agenzia della Mobilità Piemontese
- Associazioni di categoria (datoriali)
- Associazioni dei consumatori
- Associazioni dei disabili
- Azionista (FCT - Comune di Torino)
- Clienti
- Committenti
- Comunità locale

La rilevanza dei diversi interlocutori e dei temi di reciproca influenza con l'azienda viene definita "materialità" dallo Standard GRI.

L'analisi di rilevanza ("di materialità") individua ed esplicita gli interlocutori principali in un dato momento e gli oggetti prioritari del confronto con essi per orientare le strategie aziendali. Il confronto con i diversi interlocutori fa emergere numerosi temi rilevanti, ma il loro ordine di priorità può cambiare di anno in anno, sulla base di avvenimenti intercorsi, nuove sensibilità, emergenze contingenti o viceversa programmi di lungo periodo. A tal fine l'analisi deve considerare le aspettative degli interlocutori, adottando le modalità di confronto più opportune.

Nel 2016-2017, i dirigenti aziendali di primo livello hanno aggiornato la valutazione delle priorità aziendali, da confrontare successivamente con i vari interlocutori esterni e interni. Alcuni impegni tradizionali sono stati confermati (es. sicurezza dei lavoratori e dei passeggeri) e ne sono emersi di nuovi, che hanno assunto rilevanza maggiore rispetto al passato (es. equilibrio domanda-offerta, compliance e legalità, equilibrio crediti-debiti).

L'esplosione della tensione finanziaria che ha messo a rischio la stessa continuità aziendale, ha tuttavia drammaticamente imposto di intensificare il confronto con gli interlocutori direttamente coinvolti nel salvataggio e nel rilancio dell'azienda.

La cornice in cui ciò è avvenuto, concretizzandosi nel 2018 e proseguendo nel 2019, è stato il Piano Industriale 2018-2021, che rappresenta una fattiva analisi di rilevanza (materialità).

Il Piano è stato elaborato sulla base di un confronto approfondito con gli interlocutori da cui dipende la sua realizzazione:

- l'**azionista**
- gli **enti committenti**
- i **finanziatori** (banche)
- la **Regione Piemonte**, ente regolatore e finanziatore
- la società **Infra.To**
- i **fornitori**

- Dipendenti
- Enti di controllo
- Finanziatori (banche)
- Fornitori
- Imprese (in particolare di trasporto)
- Infratrasporti.To (proprietaria linea metro e linee tram)
- Istituzioni locali e nazionali
- Media
- Ordini professionali
- Organizzazioni sindacali
- Regione Piemonte (Ente regolatore e finanziatore del TPL)
- Sindacati
- Società partecipate
- Università / Politecnico

Gli strumenti di confronto sono stati molteplici:

- **accordi di transazione e di programma** con gli enti committenti (Regione Piemonte, Agenzia Mobilità Piemontese, Città di Torino), per il saldo delle pendenze pregresse e la programmazione di risorse certe in futuro.
- **convenzioni bancarie**, per l'accesso al credito.
- **accordi ad hoc** per il saldo e la definizione di rapporti economici specifici (Comune di Torino per agevolazioni tariffarie, Infra.To per canoni e manutenzioni).
- accordi di riscadenziamento dei pagamenti con i creditori.

Le priorità individuate dal Piano e condivise da tutti gli interlocutori attengono prevalentemente alla sostenibilità economica:

- **redditività d'impresa** (aumento dei ricavi - riduzione dei costi operativi)
  - **equilibrio finanziario** (riduzione crediti verso committenti - riduzione debiti verso fornitori)
- Questi obiettivi presuppongono relazioni virtuose e trasparenti con alcuni stakeholder chiave:
- **soddisfazione dei clienti**
  - gestione responsabile della **catena di fornitura**
  - **dialogo con le parti sociali**, in particolare i lavoratori e le loro rappresentanze

Tra i propri capisaldi, il Piano annovera la **revisione della rete e del servizio** (avviata nel 2019 e attuata nel 2020) e **gli investimenti per il rinnovo della flotta**, che implicano significativi impatti per la sostenibilità ambientale e sociale:

- **riduzione emissioni gas serra e inquinanti urbani**
- **efficienza nell'uso delle risorse energetiche**
- **sicurezza nuovi mezzi** (safety e security)
- **efficacia ed efficienza del servizio**

Gli obiettivi economici sono esplicitamente coniugati con l'attenzione alle persone:

- revisione tariffaria con criteri di **equità sociale** (tariffe ISEE)
- **contrasto alle discriminazioni** (comunità locale e personale), minimizzazione degli impatti sociali (es. riduzione del personale solo con uscite volontarie)
- **valorizzazione del personale**: salute e sicurezza sul lavoro, formazione professionale, conciliazione vita-lavoro
- **produzione di valore per il territorio**
- contenimento **impatti ambientali**

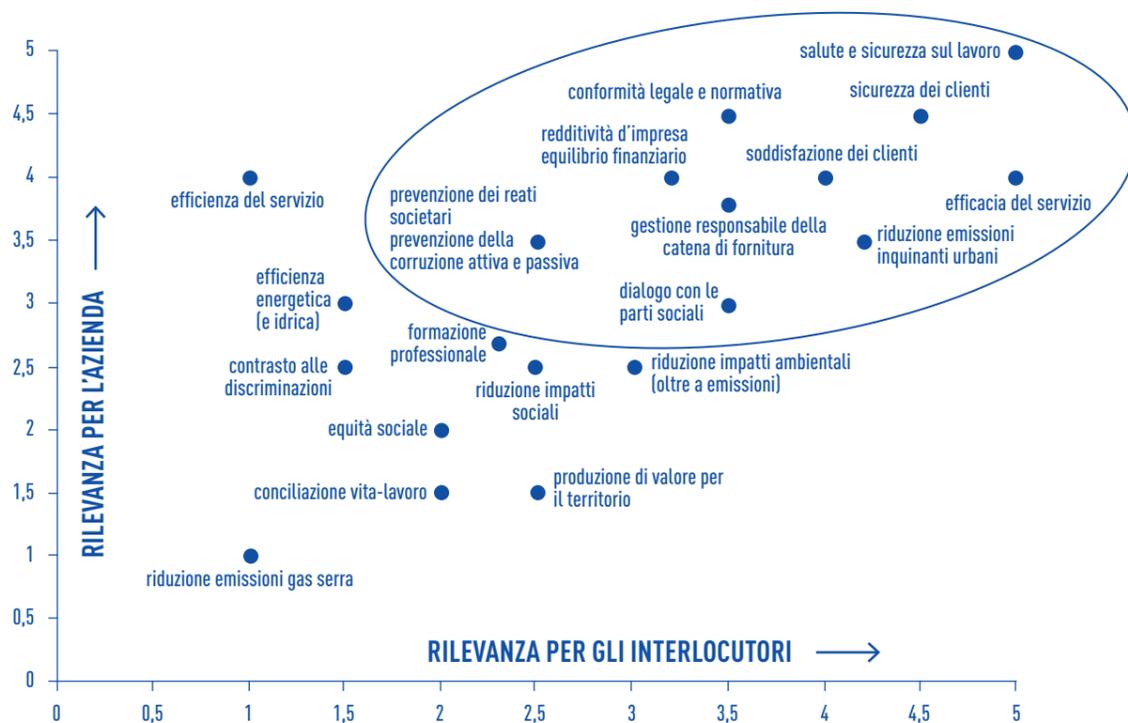
Infine, condizione di base da cui non ci si può esimere per la realizzazione del Piano e dei relativi investimenti, l'azienda persegue la rigorosa

**conformità legale e normativa**, organizzando con particolare attenzione i sistemi e le procedure di **prevenzione della corruzione attiva e passiva** e dei **reati societari**.

Il gruppo di lavoro intersettoriale che ha curato questo documento ha sintetizzato le priorità scaturite dal Piano industriale e dal confronto con i principali interlocutori aziendali nella seguente tabella riassuntiva ("matrice di materialità"), che include e amplia le tematiche previste per la rendicontazione non finanziaria.

I temi di maggior rilevanza sia per l'azienda sia per i suoi interlocutori orientano le principali politiche aziendali (vd. cap. 3).

**Temi e scala di rilevanza (1-5) per interlocutori (stakeholder) e azienda**



Il confronto con gli interlocutori principali è proseguito durante il 2019 per il monitoraggio del Piano, che ha permesso di verificarne la conformità alle rispettive priorità e ha suggerito gli aggiornamenti da adottare a partire dal 2020.

Occasioni e temi di approfondimento congiunto sono emersi in particolare dalle procedure di **monitoraggio trimestrale** del Piano: i risultati economici e gestionali via via conseguiti sono stati verificati dalla società indipendente *Deloitte Financial Advisory Srl*, che in appositi report ne ha certificato la congruità e gli eventuali scostamenti rispetto alle previsioni iniziali (*IBR - Independent Business Review*). Tali report sono stati trasmessi alle banche creditrici, a documentazione degli impieghi delle risorse concesse e a garanzia della solidità del Piano.

I risultati, gli scostamenti con le previsioni e le conseguenti azioni di correzione e/o sviluppo sono stati oggetto di formale e dettagliato confronto in particolare con il Comune di Torino, con sessioni di approfondimento periodiche a cui oltre ai vertici aziendali hanno partecipato: Assessore al Bilancio del Comune di Torino, dirigenti responsabili dei settori Mobilità,

Partecipazioni, Risorse finanziarie del Comune e ulteriori funzionari dell'amministrazione pubblica, rappresentante di FCT - Finanziaria Città di Torino, il Collegio sindacale aziendale al completo.

Nel 2019 tali sessioni si sono tenute nei giorni 22 maggio, 11 settembre, 22 novembre, permettendo un costante aggiornamento di attività, risultati e obiettivi.

Le conseguenze della nuova emergenza sanitaria verificatasi nel 2020 imporranno di sottoporre a revisione il Piano industriale e il suo iter di attuazione, nell'ambito di una generale modifica delle politiche praticate, anche a livello nazionale, e dei rischi da affrontare e gestire. I temi "materiali" del 2020 saranno dunque oggetto di urgente revisione e aggiornamento, contestualmente all'evoluzione delle condizioni esogene (sociali, economiche, normative), determinanti quanto mai nella storia recente.

Per una prima rappresentazione degli impatti che l'azienda deve affrontare, si rimanda al Bilancio d'esercizio, con i paragrafi relativi agli eventi successivi alla chiusura dell'esercizio 2019, alle valutazioni sulla continuità aziendale e all'evoluzione prevedibile della gestione.

## 2.3 Analisi e prevenzione dei rischi

In termini generali, il concetto di "rischio" comprende non solo le minacce (effetti negativi) ma anche le opportunità (effetti positivi) che eventi inattesi o comunque non completamente prevedibili possono comportare per l'impresa, impattando sui suoi obiettivi e previsioni. Analizzati gli ambiti e le possibilità di rischio, si potranno assumere le opportune misure organizzative e gestionali di prevenzione e/o intervento.

Nel 2019 le attività generali di *risk management* hanno fatto capo alla funzione QAASE - Qualità Ambiente Sicurezza Energia, con il coinvolgimento delle altre funzioni aziendali coinvolte. Tali attività e i relativi modelli di gestione del rischio sono attualmente in corso revisione, che sarà perfezionata nel 2020.

I rischi aziendali possono essere sintetizzati in quattro grandi categorie.

1  
**STRATEGICI**

2  
**NORMATIVI (COMPLIANCE)**

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

Un esempio è dato dal rischio energetico, ovvero le imprevedibili oscillazioni sui mercati dei prezzi dell'energia elettrica, del metano e del gasolio, che incidono in misura determinante sui costi della produzione. Per ridurre tale rischio, l'azienda ha provveduto già da anni a ridefinire le pratiche di approvvigionamento: per l'energia elettrica e il metano sono state attivate gare a prezzo fisso e durata annuale. Per il gasolio sono state attivate due gare nell'arco dell'anno, per non gravare l'extra costo del prodotto invernale anche su quello estivo.

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

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

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

La stratificazione normativa comporta l'integrazione di norme legislative cogenti (nazionali e locali), norme volontarie e autoregolamentazioni aziendali. I rischi presidiati fanno riferimento ai seguenti ambiti: reati D.Lgs 231/2001, anticorruzione (L. 190/2012), protezione dei dati personali (GDPR - Regolamento UE 679/2016), sicurezza delle informazioni, esercizio e sicurezza (tpl, metro, trasporto e infrastruttura ferroviaria), lavoro, salute e sicurezza (persone e ambienti), ambiente ed energia, qualità, amministrazione e finanza, contratti (committenza, acquisti, lavori) e normativa tecnica di settore. I sistemi gestionali adottati presidiano in modo complementare tali aree.

## FINANZIARI

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

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

La mitigazione dei rischi finanziari è pertanto garantita dalle disposizioni del Piano industriale e dal sistema di monitoraggio della sua corretta esecuzione. Da affrontare inoltre i rischi di mercato e i rischi di contesto normativo (evoluzione legislativa più o meno favorevole).

La prevenzione e gestione dei rischi si avvale di molteplici strumenti:

- Modelli organizzativi, correlati a specifici requisiti cogenti, attraverso cui l'azienda pianifica, gestisce e attua i propri processi, in particolare il MOG - Modello di Organizzazione Gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001.
- Modelli gestionali di derivazione legislativa, quali il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (L. 190/2012) e il GDPR (Regolamento UE 679/2016).
- Sistemi di Gestione: regole e risorse attraverso cui l'azienda pianifica, gestisce e attua i propri processi e che perseguono il miglioramento delle prestazioni in termini di efficacia ed efficienza.
- Strumenti assicurativi: per tutelare la stabilità aziendale da eventi che causano effetti negativi sul patrimonio, conformemente alla

## OPERATIVI

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

normativa vigente, l'azienda sottoscrive polizze assicurative relative alle principali categorie di danni: diretti (tutela del patrimonio e del personale), indiretti da veicoli (responsabilità verso terzi) e indiretti dal personale (responsabilità verso terzi).

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

Strumenti trasversali sono inoltre il Piano industriale e il Programma di valutazione del rischio di crisi aziendale (D.Lgs. 175/2016).

## Programma di valutazione del rischio di crisi aziendale

Il Testo Unico sulle società a partecipazione pubblica (D.Lgs. 175/2016 e smi) dispone che queste adottino un Programma di valutazione del rischio di crisi aziendale, di cui dar adeguata rappresentazione nella Relazione sul governo societario facente parte della Relazione sulla gestione del Bilancio d'esercizio.

In sede di analisi e progettazione del Piano industriale 2018-2021 sono stati individuati già nel 2017 i principali indicatori da monitorare ed eventualmente correggere per non incorrere nella crisi aziendale.

L'applicazione e i progressivi risultati del Piano sono verificati sia dal Comitato di monitoraggio interno (del quale fanno parte tutti i responsabili di I livello) sia dalla società advisor incaricata (Deloitte), tramite report trimestrali. Questi soggetti verificano con costanza l'adeguatezza dell'assetto organizzativo e amministrativo aziendale e delle prassi gestionali e operative anche in ottica di prevenzione dei rischi, essendo in grado di intercettare possibili segnali di allarme relativi sia a rischi già previsti sia a eventuali ulteriori criticità.

Nel 2018 è stato quindi elaborato il primo Programma di valutazione del rischio, connesso al Piano industriale, individuando gli indicatori di allerta analitici, da verificare con cadenza trimestrale, in coerenza con i contenuti del Piano. Prudenzialmente sono stati elencati tutti i rischi potenziali, ma il Programma di valutazione ha previsto che gli indicatori di allerta non comportino azioni "automatiche" nel caso in cui il Piano già preveda, nel suo fisiologico andamento, il verificarsi di uno o più dei rischi enumerati.

Nel 2019 il Programma è stato aggiornato con il contributo del Collegio sindacale aziendale e della società advisor. Oltre alle modifiche conseguenti le azioni attivate e i primi risultati del Piano industriale, i nuovi indicatori di allerta tengono conto dell'evoluzione legislativa, in particolare il nuovo Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza (D.Lgs. n. 14/2019), e degli atti formali adottati, quale la Convenzione per il credito siglata dall'azienda con le banche.

Gli indicatori, molti dei quali di natura tecnica, attengono a cinque aree di rischi:

- Indici e margini di Bilancio
- Pagamenti (debiti scaduti)
- Rapporti con le banche (sconfinamenti e mutui)
- Eventi pregiudizievoli (atti giudiziari, ecc.)
- Anomalie gestionali

Il dettaglio di queste ultime è di immediata comprensione e significatività:

- Perdita di contratti di concessione o appalti fondamentali ove non sostituiti da analoghi contratti
- Scarsità di approvigionamento di forniture strategiche (gare deserte)
- Elevati rischi ambientali, non mitigabili con un adeguato *action plan* o un *piano di contingency* approvato dal CdA
- Elevati rischi compliance (conformità normativa), non mitigabili con un adeguato *action plan* o un piano di *contingency* approvato dal CdA
- Perdita di membri della direzione con responsabilità strategiche senza una loro sostituzione entro 6 mesi dall'interruzione del rapporto
- Incertezza sulla continuità aziendale

Il monitoraggio degli indicatori è condiviso trimestralmente con il Consiglio d'amministrazione, il Collegio sindacale, il revisore legale e il Comitato di monitoraggio del Piano industriale. Ove uno o più indicatori risultino critici, il CdA deve effettuare una complessiva valutazione, adottare ove necessario tempestivi provvedimenti correttivi e darne informazione anche a: Organismo di Vigilanza (ex D.Lgs 231/2001), internal audit, responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, azionista pubblico e Sindaco della Città di Torino.

Si evidenzia che il nuovo Programma di valutazione del rischio adottato per il corrente anno 2020 assume integralmente gli indicatori di crisi definiti nel 2019, nonostante gli eventi avversi e imprevedibili connessi all'emergenza sanitaria in corso. Si è ritenuto infatti di non "abbassare la soglia" con cui valutare rischi e interventi correttivi, ma di affrontare le inevitabili criticità che si stanno via via definendo con i medesimi obiettivi di tutela della Società.

# 3

## Strategie e scenario: il Piano industriale

Il Piano industriale 2018-2021 è stato predisposto nel 2017 e adottato nel 2018 per superare i fattori di crisi che avevano messo a rischio la continuità aziendale (vd. Bilanci di esercizio di sostenibilità 2017-2018), riconducibili a due aree complementari:

### Criticità patrimoniali-finanziarie

Squilibrio tra costi della produzione e ricavi.  
Diminuzione progressiva delle compensazioni pubbliche.  
Disallineamenti dei corrispettivi riconosciuti dai vari Enti concedenti, con compensazioni annuali inferiori ai chilometri effettivamente eserciti e difficoltà a incassare i crediti in tempi adeguati.  
Aumento dei debiti scaduti con i fornitori e di quelli tributari.  
Impossibilità di effettuare investimenti, in particolare per rinnovare il parco circolante.

### Criticità industriali

Progressiva obsolescenza dei mezzi, con incrementi dei costi di manutenzione, discontinuità e irregolarità dei servizi, impatti negativi sulla soddisfazione dei clienti e quindi sui ricavi da traffico.

Costi fissi, in particolare costo del lavoro, eccessivi rispetto alle esigenze, a seguito delle riduzioni dei volumi di produzione.  
Rete di superficie obsoleta, strutturata nei decenni passati sulla base di flussi di traffico cittadini differenti da quelli attuali.

Nel 2018 sono stati siglati con gli enti concedenti accordi di transazione per il saldo dei servizi erogati e non ancora retribuiti, condizione essenziale per la copertura del fabbisogno finanziario. Soprattutto, azienda, AMP, Città di Torino e Regione Piemonte hanno posto le condizioni per evitare futuri "disallineamenti" tra servizi prestati e relative compensazioni economiche, sulla base di criteri condivisi di programmazione e contabilizzazione. In merito ai debiti scaduti, sono state raggiunte intese di riscadenziamento del pagamento con tutti i fornitori principali. Gli istituti di credito hanno infine concesso i crediti necessari al rilancio dell'azienda, sulla base della solidità delle previsioni del Piano.

Ciò ha posto le condizioni per concentrare l'impegno del 2019 sulle dimensioni più tipicamente industriali dell'azienda, sviluppate lungo i tre pilastri strategici del Piano.

## 1 Rilancio degli investimenti e revisione delle attività manutentive



### Obiettivi

Rinnovare la flotta coerentemente con la revisione della rete.  
Abbassare l'età media della flotta bus da 12 anni a 8 anni.  
Migliorare l'efficienza della manutenzione, anche tramite esternalizzazioni.



### Azioni

Piano di investimenti per l'acquisto di 471 nuovi autobus (331 urbani, 140 extraurbani), con formula full service (comprensivi di manutenzione), e di 70 nuovi tram, con cui potenziare le linee urbane di forza. Il Piano si fonda sull'ipotesi di cofinanziamento del 50% della Regione Piemonte. Gli acquisti dei primi 30 tram sono integralmente coperti da finanziamento statale.  
Revisione della manutenzione: ottimizzazione cicli, riorganizzazione logistica, miglioramento del controllo delle attività interne ed esterne e della gestione dei complessivi.



## 2 Interventi sull'assetto organizzativo e riduzione del costo del lavoro



### Obiettivi

Adeguare il fabbisogno di personale ai livelli di produzione previsti.  
Ottimizzare l'organizzazione e i processi produttivi.  
Abbassare il rapporto tra personale indirettamente / direttamente impiegato nella produzione dei servizi.  
Autofinanziare la dinamica delle retribuzioni nell'arco temporale del Piano, evitando costi extra rispetto a quelli di partenza.  
Minimizzare l'impatto sociale, evitando licenziamenti collettivi.



### Azioni

Revisione assetti organizzativi.  
Interruzione / rallentamento del processo di sostituzione fisiologica del personale (turnover).  
Procedure di accompagnamento alla pensione su base volontaria.  
Assunzioni mirate.

## 3 Revisione della rete e del servizio



### Obiettivi

Offrire un servizio più efficiente ed efficace, sulla base dell'effettiva domanda di mobilità.  
Dimensionare i servizi in relazione alla domanda potenziale.  
Incrementare i passeggeri trasportati e i relativi ricavi.



### Azioni

Servizio urbano strutturato su livelli gerarchici (Servizio Ferroviario Metropolitano, linea 1 metro, linea 4 tram, linee tram e bus di forza, linee bus di adduzione), con potenziamento dell'offerta e della frequenza sulle linee di forza.  
Revisione della rete di superficie bus, con riduzione del numero di linee e delle lunghezze dei percorsi più tortuosi.  
Potenziamento della rete tranviaria, maggiore integrazione con i servizi su gomma.  
Potenziamento della metropolitana (apertura della tratta Lingotto - Bengasi, prevista nel 2021).  
Aumento della velocità commerciale mediante priorità semaforica sulle linee di forza, eliminazione della sovrapposizione gomma/ferro, aumento distanza interfermata, sviluppo corsie riservate.  
Revisione tariffaria e contrasto all'evasione.  
Incremento dei subaffidamenti dei servizi su gomma, anche alla società controllata Ca.Nova.

Si evidenzia come il Piano sia stato adottato in una fase emergenziale e sia quindi orientato prevalentemente alla sostenibilità economica e finanziaria, ma le azioni ipotizzate e i loro criteri di attuazione determinano rilevanti impatti sui piani ambientale e sociale. Così ad esempio:

- Il rinnovo della flotta con mezzi a minor impatto ambientale e la revisione della rete con il potenziamento delle linee elettriche (prolungamento metro, acquisto tram e potenziamento rete tranviaria, nuovi bus elettrici) determineranno un drastico abbattimento delle emissioni.
- La necessità di utilizzare la leva tariffaria per attrarre nuovi clienti e fidelizzare quelli abituali è stata declinata sulla base delle disponibilità economiche dei cittadini, applicando tariffe differenziate in base al reddito ISEE.
- La riorganizzazione del personale valorizza le risorse interne tramite la formazione professionale e misure di conciliazione vita-lavoro, nello stesso tempo offrendo ad altri dipendenti l'opportunità di pensionamento anticipato e rigorosamente volontario.
- La trasparenza informativa è cardine delle relazioni con i principali interlocutori aziendali ed è prassi formalizzata con quelli coinvolti nel monitoraggio e attuazione del Piano (vd. cap. 2.2).

## POLITICHE DI ATTUAZIONE E PROSPETTIVE

E' possibile declinare le principali politiche perseguite durante il 2019, di cui questa DNF fornisce dettagliata rappresentazione, secondo le dimensioni di sostenibilità che esse coinvolgono.

### • Economica

- raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario
- incremento dei ricavi (biglietti e abbonamenti venduti)
- riduzione dei costi (in particolare per personale e manutenzione)

### • Ambientale

- rinnovo della flotta
- sviluppo della mobilità elettrica (gara tram e bus), a emissioni locali nulle

### • Sociale

- sviluppo dei sistemi di conformità normativa (compliance), quali anticorruzione e 231
- conseguente assenza di provvedimenti sanzionatori e di soccombenza legale a fronte di appalti di elevata entità e complessità.

Oltre che dal Piano industriale, tali politiche derivano e traggono fondamento dagli atti deliberati dal Consiglio d'amministrazione. A eccezione dell'imperativo della sicurezza personale di lavoratori e clienti, qui non menzionato perché già da tempo prioritario nei sistemi di gestione aziendale (vd. par. 5.2 e 5.8), tutte queste politiche di sostenibilità attengono ai temi identificati come più rilevanti per l'azienda e per i suoi interlocutori (vd. cap. 2, "quadrante alto" della matrice di materialità).



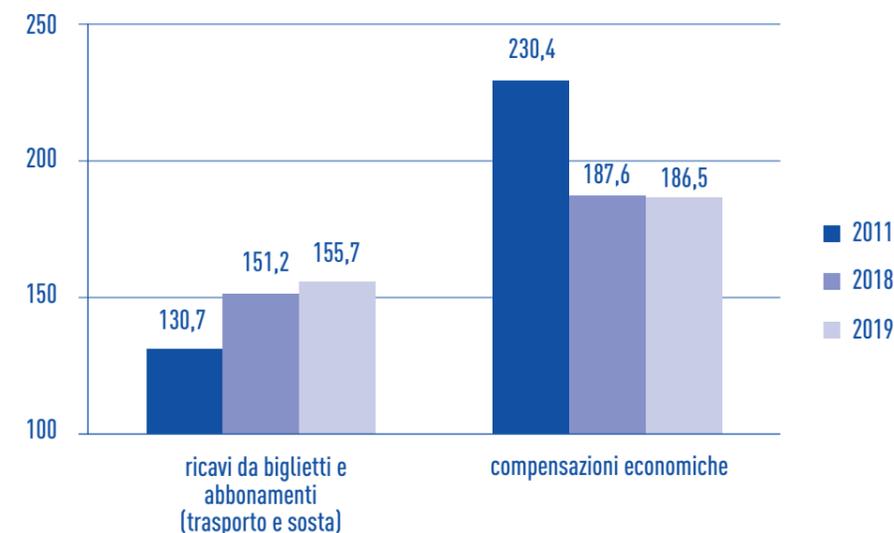
La progressiva attuazione del Piano conferma la fondatezza degli obiettivi e l'efficacia delle azioni intraprese, di cui si dà a seguire una sintetica rappresentazione.

Tuttavia, l'emergenza sanitaria globale verificatasi nel 2020 ha stravolto gli ordinari quadri economici e operativi e ha imposto un radicale aggiornamento, attualmente in corso di definizione.

L'ultimo Rapporto di monitoraggio relativo al 2019 effettuato dalla società indipendente *Deloitte Financial Advisory Srl* conferma i saldi complessivi e l'impianto generale del Piano.

In merito alla sostenibilità economica a lungo termine, si evidenzia come prosegua la tendenza all'aumento dei ricavi direttamente generati (vendita biglietti e abbonamenti di trasporto e sosta), rispetto alle compensazioni degli enti concedenti. Prima della crisi economica nazionale, e del trasporto pubblico in particolare, i ricavi erano poco più della metà delle compensazioni (56%), oggi sono oltre l'83%. La differenza tra le due principali voci attive del Bilancio si è ridotta di oltre due terzi in pochi anni, da 100 a 31 milioni €.

## Ricavi e compensazioni pubbliche (Mln €)



\* Dati estratti dai Bilanci d'Esercizio.

Sono state numerose le realizzazioni progettuali e operative nel corso dell'anno.

### - Rinnovo della flotta:

Nuovi bus in servizio: 74 urbani a gasolio euro 6 (40 da 12 metri e 34 da 18 metri), 8 urbani elettrici (8,7 metri), 41 extraurbani a gasolio euro 6 (12 metri).

Nuovi bus acquistati (in servizio dal 2020): 6 collinari elettrici, 40 urbani a metano,

Aggiudicazione definitiva della fornitura di 30 tram (con accordo quadro per 70 tram complessivi) all'azienda Hitachi Rail, con le prime consegne previste da fine 2021.

Pubblicato bando di gara per l'acquisto di 100 bus elettrici, con consegne ipotizzate già a fine 2020 o inizio 2021.

Spicca la crescente rilevanza dell'ecorete a trazione elettrica (bus, tram, metro). Gli 8 nuovi bus urbani del 2019 si aggiungono ai 20 già immessi in servizio nel biennio precedente. L'ulteriore salto di qualità a partire dal 2021 coinvolgerà tutti i mezzi della rete: 100 nuovi bus, 30 nuovi tram ed estensione della metropolitana (tratta Lingotto-Bengasi).

- Revisione dell'attività manutentiva sull'intero parco mezzi dell'azienda, con obiettivi di efficienza ed efficacia degli interventi. Si segnala che in seguito all'allarme sociale suscitato da alcuni incendi di bus in servizio (pur senza danni alle persone), si è proceduto a interventi straordinari sui

cablaggi elettrici e sui vani motore, ottenendo una drastica riduzione di incendi dalla seconda parte dell'anno.

### - Revisione della rete e del servizio:

Estensione delle linee con priorità semaforica e delle corsie riservate.

Soppressione di alcune fermate tram, con aumento della velocità commerciale.

Definizione (per avvio dal 2020) della nuova rete basata sulla suddivisione tra linee di forza e linee di adduzione.

Sono emerse infine alcune criticità, gestibili con gli opportuni aggiornamenti del Piano.

- Mancata presentazione dell'offerta per la gara ferroviaria bandita dalla Regione Piemonte e conseguente incertezza circa il settore aziendale coinvolto, che potrebbe rimanere in capo all'azienda o viceversa essere trasferito come intero ramo d'azienda al vincitore della gara pubblica (Trenitalia) e futuro gestore della linea.

- Drastica riduzione del rimborso pubblico degli oneri di malattia riconosciuti all'azienda in virtù del CCNL, passato dal 100% al 10%.

- Persistenti ritardi nel trasferimento di alcuni corrispettivi per i servizi prestati, pur in un quadro condiviso con gli enti concedenti sugli importi spettanti, con conseguente difficoltà aziendale nel rispettare le scadenze nei confronti di fornitori, enti previdenziali e tributari.

# 4

## Tutela dell'ambiente

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

La tutela dell'ambiente è inoltre parte integrante della Politica aziendale (vd. cap. 2), che sintetizza gli indirizzi di tutte le attività svolte e dei sistemi di gestione adottati.

L'azienda si è dotata di un **Sistema di Gestione integrato Ambiente & Sicurezza**, che risponde ai requisiti definiti dalla norma UNI EN ISO 14001 (ambiente) e allo standard internazionale BS OHSAS 18001:2007 (sicurezza), sviluppando e certificando le procedure, le strutture e le figure più idonee a gestire in modo coordinato entrambe le dimensioni. Tale struttura è funzionale alla natura e alle dimensioni dell'azienda e al tipo di attività decentralata svolta sul territorio; prevede un'articolazione di funzioni finalizzata a garantire differenziate competenze tecniche a tutti i soggetti coinvolti del sistema.

L'azienda è consapevole che, in relazione alla propria attività, possono generarsi delle modificazioni nell'ambiente e quindi intende conoscere qualità e contenuti degli aspetti ambientali, che può tenere sotto controllo e su cui ha un grado di influenza, nonché valutarli e registrarli per poterne documentare l'andamento. Ha pertanto definito i criteri per l'individuazione, l'analisi e l'identificazione degli aspetti e degli impatti ambientali significativi in condizioni di lavoro normali, straordinarie e di emergenza, al fine di individuare i processi, le attività, i servizi e i prodotti che può tenere sotto controllo e quelli sui quali essa può esercitare un'influenza.

Un aspetto ambientale associato a un'attività/processo è significativo se risulta essere rilevante, per quantità o qualità, l'impatto ambientale che ne può derivare.

L'individuazione degli aspetti e degli impatti ambientali e la valutazione della loro significatività è effettuata sulla base di:

- normativa e regolamenti vigenti in campo ambientale o prescrizioni di altra natura
- condizioni operative e caratteristiche tecniche di impianti e macchine
- contesto ambientale in cui è inserito l'insediamento produttivo
- risultati di misurazioni ambientali
- interlocutori (indicazioni Enti, reclami)

Si considerano i seguenti fattori ambientali:

- emissioni in atmosfera
- scarichi idrici
- gestione dei rifiuti
- rilascio nel suolo e nel sottosuolo
- inquinamento acustico
- consumo delle materie prime e delle risorse energetiche e naturali
- impiego di sostanze pericolose per l'ambiente

Gli impatti considerati sono classificati sulla base di criteri di significatività, che permettono di valutare l'entità dell'interferenza esistente tra ogni singolo aspetto ambientale ed il contesto in cui si manifesta, la loro probabilità di accadimento, l'efficacia del controllo esistente e la gravità delle conseguenze. La procedura di "Identificazione e valutazione degli aspetti ambientali" si applica anche alla progettazione di nuove attività, prodotti e servizi o loro modifiche, nonché all'acquisto di nuovi impianti, macchinari, materiali, al fine di garantire che gli aspetti e impatti ambientali siano valutati fin dalle prime fasi della progettazione e dell'approvvigionamento e nella collegata scelta dei fornitori (vd. cap. 6)

Inoltre, viene organicamente svolta un'attività di valutazione del rischio relativa ad attività e servizi che possono avere rilevanza ai fini delle responsabilità ex D.Lgs. 231/2001 in ambito ambientale. L'identificazione dei rischi viene effettuata tramite un'Analisi ambientale, aggiornata via via in occasione dell'introduzione di nuove attività o servizi, oppure a seguito di audit di monitoraggio e di nuovi obiettivi di miglioramento individuati.

A seguito dell'attività di mappatura dei "processi sensibili", sono state focalizzate quattro aree di rischio potenziale di commissione dei reati:

- gestione delle acque
- gestione dei rifiuti
- gestione delle emissioni in atmosfera
- potenziale inquinamento di sito

Tutte le attività sono gestite in base alla legislazione in vigore, secondo quanto stabilito da norme e strumenti di settore.

Per i settori di attività potenzialmente a rischio si è proceduto a elaborare specifiche azioni e protocolli dettagliati, mirati ad assicurare la tracciabilità e la documentazione delle fasi in cui questi si articolano.

### 4.1 Flotta ed emissioni

L'inquinamento dell'aria generato dalla motorizzazione causa impatti ambientali e sanitari molto rilevanti.

- Danni alle persone: impatto sulla salute umana, principalmente per gas di scarico, polveri sottili PM2.5/PM10, ozono e altre sostanze inquinanti.
- Danni alle costruzioni: deterioramento di superfici e facciate degli edifici e degrado chimico-fisico attraverso processi corrosivi, dovuti agli inquinanti acidi dell'aria, come acido NOx e SO2.
- Danni all'agricoltura: perdite di raccolto, le colture (nonché le foreste e altri ecosistemi) sono danneggiati da piogge acide, ozono e SO2.
- Danni all'ecosistema (biosfera, suolo, acque superficiali e sotterranee): causati da eutrofizzazione e acidificazione per la deposizione di ossidi di azoto e la contaminazione con metalli pesanti.
- Contributo negativo al cambiamento climatico, per immissione di gas serra.

Fattore chiave per gran parte dell'inquinamento atmosferico è la densità dei "recettori" (persone, edifici, culture) vicini alla fonte di emissioni. Poiché è prioritario incrementare la quota di spostamenti individuali effettuati con mezzi collettivi, con benefici indiretti per l'intera collettività, l'attività aziendale è **intrinsecamente** "ecologica".

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

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

Il Piano industriale aziendale ha disposto consistenti investimenti per l'acquisto di nuovi mezzi. Già oggi grazie all'alienazione dei mezzi obsoleti e alla riduzione delle percorrenze su gomma (a favore di metropolitana e tram), oltre il 90% della flotta circolante in città è composta da veicoli a elevatissimi standard ambientali (EEV\* - Euro 5, Euro 6, metano, elettrico). Inoltre tutti i mezzi Euro 2 diesel sono equipaggiati con FAP - Filtro Anti Particolato allo scarico, che permette una riduzione del 95% delle emissioni di particolato rispetto alla motorizzazione originaria.

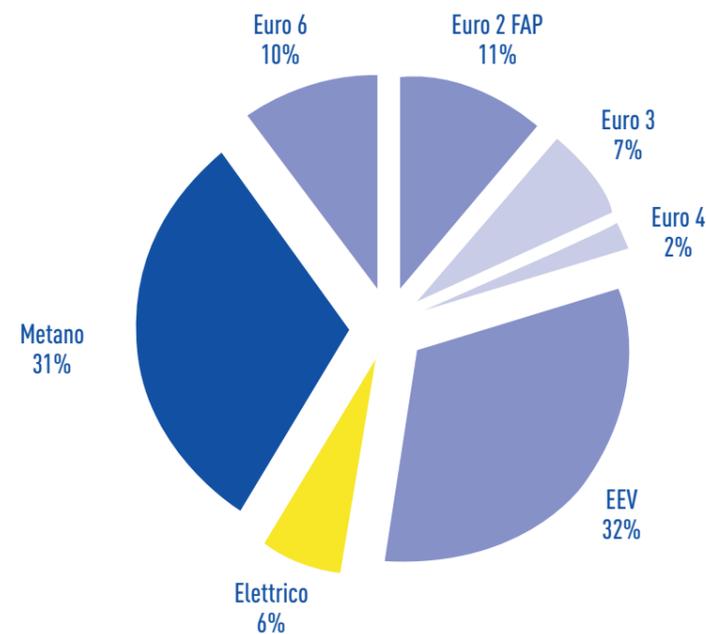
\* Enhanced Environmentally-friendly Vehicle

Nel 2019 sono stati acquistati:

- 74 bus a gasolio Euro 6 (34 da 18 metri e 40 da 12 metri), entrati in servizio a settembre 2019
- 8 bus elettrici da 8,7 metri, entrati in servizio a febbraio 2019.

### Bus urbani circolanti per profilo emissivo\*

	Euro 0	Euro 1	Euro 2	Euro 2 FAP	Euro 3	Euro 4	Metano (CNG)	EEV	Elettrico (EL)	Euro 6	Totale	% basso emissivi	% CNG+EL su basso emissivi	% EL su totale
2017	-	2	-	170	53	19	253	267	41	-	805	91%	37%	5,1%
2018	-	-	-	141	51	15	220	250	40	-	717	91%	36%	5,6%
<b>2019</b>	-	-	-	<b>84</b>	<b>54</b>	<b>15</b>	<b>230</b>	<b>237</b>	<b>46</b>	<b>74</b>	<b>740</b>	<b>91%</b>	<b>37%</b>	<b>6,2%</b>
% 2019 su TOT flotta				11%	7%	2%	31%	32%	6%	10%				



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

Analogo il processo in corso per il parco extraurbano, che ha accantonato le vecchie motorizzazioni e adottato il filtro antiparticolato sugli Euro 2. Nel 2019 è stato rinnovato con l'acquisizione di 41 veicoli a gasolio Euro 6, entrati in servizio a settembre 2019.

### Bus extraurbani circolanti per profilo emissivo\*

	Euro 0	Euro 1	Euro 2	Euro 2 FAP	Euro 3	Euro 4	EEV	Euro 6	Totale	% basso emissivi
2017	-	3	-	114	104	7	58	-	286	60%
2018	-	1	-	102	96	6	57	-	262	61%
<b>2019</b>	-	-	-	<b>72</b>	<b>91</b>	<b>7</b>	<b>58</b>	<b>41</b>	<b>269</b>	<b>64%</b>
% 2019 su TOT flotta				27%	34%	2%	22%	15%		



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

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

### Km percorsi bus\*

	2017	2018	2019	Δ % 2019-2018
Urbani	34.178.157	31.804.941	<b>28.697.167</b>	<b>-10%</b>
Extraurbani	10.454.961	10.524.771	<b>10.722.707</b>	<b>2%</b>
Totale	44.633.118	42.329.712	<b>39.409.874</b>	<b>-7%</b>

\* Questa e successive 2 tabelle: dati chilometrici relativi alla produzione diretta dell'azienda, sono esclusi i subaffidamenti. I dati vengono rilevati manualmente nei diversi stabilimenti e caricati sulla banca-dati informatica aziendale.

Nel dettaglio delle percorrenze urbane è opportuno integrare anche i km percorsi dai tram e distinguere il tipo di alimentazione.

### Km percorsi urbani

	2017		2018		2019	
	km	%	km	%	km	%
Bus gasolio	22.679.735	57%	20.626.818	56%	<b>18.897.135</b>	<b>55%</b>
Bus metano	11.104.351	28%	9.748.713	26%	<b>7.887.250</b>	<b>23%</b>
Bus elettrici	394.071	1%	1.429.410	4%	<b>1.902.782</b>	<b>6%</b>
Tram elettrici	5.353.278	14%	5.154.501	14%	<b>5.435.522</b>	<b>16%</b>
Totale	39.531.435		36.959.442		<b>34.122.689</b>	
Δ % anno precedente	-5%		-7%		<b>-8%</b>	
% mezzi elettrici	15%		18%		<b>22%</b>	

E' osservabile una progressiva diminuzione dei chilometri urbani percorsi e un consistente aumento della quota percorsa dai bus elettrici, grazie ai quali la mobilità elettrica nel triennio è passata dal 15% al 22% del totale.

Diminuiscono invece le percorrenze dei bus a metano, a causa dell'obsolescenza dei mezzi, tendenza che sarà invertita nel 2020 grazie all'immissione in servizio di 40 nuovi mezzi, in sostituzione della vecchia serie.

Per i bus a gasolio, diminuiscono le percorrenze con le motorizzazioni più inquinanti, a favore di quelle a minor impatto, con i primi benefici dei nuovi bus Euro 6.

	Km 2018	Km 2019	Δ % 2019-2018	% 2019 su totale
E6	-	1.228.016	-	6%
EEV	12.810.510	11.715.112	-9%	62%
E2 FAP	5.584.288	3.878.718	-31%	21%
E3	1.904.045	1.751.713	-8%	9%
E4	327.975	323.576	-1%	2%
<b>Totale</b>	<b>20.626.818</b>	<b>18.897.135</b>	<b>-8%</b>	

Le **emissioni** risultano in calo complessivo, ma anche in proporzione ai km percorsi, grazie all'aumentata incidenza delle percorrenze con veicoli a bassa emissione.

Tra la positiva tendenza alla riduzione di tutte le emissioni, si evidenzia in particolare l'abbattimento del particolato.

Unico leggero aumento si registra per la CO<sub>2</sub> dei bus extraurbani, proporzionale alla variazione dei km (grazie all'utilizzo di mezzi più performanti, gli altri inquinanti sono stabili o inferiori).

#### Emissioni complessive bus\* (tonnellate)

		2017	2018	2019	Δ % 2019-2018
<b>CO Ossido di carbonio</b>	totale	402	371	<b>302</b>	-19%
	urbani	329	301	<b>236</b>	-22%
	extraurbani	72	70	<b>67</b>	-5%
<b>HC Idrocarburi</b>	totale	94	88	<b>71</b>	-18%
	urbani	74	68	<b>52</b>	-23%
	extraurbani	20	20	<b>19</b>	-4%
<b>NO<sub>x</sub> Ossidi di azoto</b>	totale	693	638	<b>548</b>	-14%
	urbani	509	457	<b>367</b>	-20%
	extraurbani	185	182	<b>181</b>	-1%
<b>PT Particolato</b>	totale	4,9	4,5	<b>3,8</b>	-14%
	urbani	2,7	2,4	<b>2,0</b>	-18%
	extraurbani	2,2	2,1	<b>1,9</b>	-10%
<b>CO<sub>2</sub> Anidride carbonica</b>	totale	61.964	57.055	<b>52.311</b>	-8%
	urbani	50.889	45.921	<b>40.524</b>	-12%
	extraurbani	11.075	11.134	<b>11.787</b>	6%

\*Emissioni dirette di gas GHG (Scope 1) e altre emissioni dovute alla trazione dei veicoli. I valori di emissione sono riferiti ai certificati di omologazione dei veicoli e, ove non presenti, ai valori massimi previsti per la categoria di omologazione.

Le emissioni di CO<sub>2</sub> sono calcolate tramite il coefficiente DEFRA applicato al consumo di combustibile (2,5636 kg/litro).

Benché di fatto superata dagli eventi connessi all'emergenza sanitaria, che ha imposto una drastica riduzione del servizio nella primavera 2020, la simulazione che era stata effettuata sulle emissioni 2020 per il servizio urbano, a parità di servizio erogato, prevedeva la ulteriore riduzione per tutti i parametri analizzati, grazie ai nuovi bus a gasolio Euro 6 già in servizio e a quelli di nuova immatricolazione a metano (CNG), in sostituzione delle motorizzazioni obsolete.

	2019	HP 2020	Δ % 2020-2019
CO Ossido di carbonio	236	174	-26%
HC Idrocarburi	52	39	-26%
NO <sub>x</sub> Ossidi di azoto	367	267	-27%
PT Particolato	2,0	1,6	-20%
CO <sub>2</sub> Anidride carbonica	40.524	36.631	-10%

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

Le emissioni dei siti aziendali (riscaldamento, impianti tecnologici nelle officine di manutenzione, ecc.) sono considerate trascurabili, in quanto i relativi consumi energetici sono sensibilmente inferiori rispetto ai consumi energetici dovuti alla trazione dei mezzi in servizio. Anche le procedure di diagnosi energetica (vedi paragrafo successivo) si focalizzano sulle ricadute ambientali principali, rappresentate dal "sito virtuale" cioè l'attività di trasporto.

## 4.2 Bilancio energetico

I consumi energetici complessivi sono in diminuzione (-6%), perlopiù come conseguenza della riduzione del servizio offerto (per bus a gasolio e metano) e per le condizioni meteo non rigide nei mesi invernali, che hanno ridotto sensibilmente necessità di riscaldamento degli impianti (metano).

Bilancio energetico in TEP*	2017	2018	2019	Δ% 2019-18	% su tot 2019
Energia elettrica trazione tranviaria	4.939	4.665	4.882	-4%	39,3%
Energia elettrica trazione ferroviaria	1.338	1.343	1.290		
Energia elettrica trazione metro	3.119	3.116	3.080		
Metano uso trazione	8.416	7.780	7.016		
Gasolio**	16.008	15.114	14.261	-6%	34,5%
Benzina/GPL	46	43	37		
Energia elettrica metro usi diversi da trazione	3.119	3.116	3.080	-3%	18,4%
Energia elettrica altri usi industriali e civili	4.864	4.766	4.534		
Energia elettrica fotovoltaico Gerbido	200	179	183	2%	0,4%
Metano uso civile	3.950	3.552	2.683	-24%	6,5%
Teleriscaldamento	120	345	347 ***	1%	0,8%
	<b>46.119</b>	<b>44.018</b>	<b>41.393</b>	<b>-6%</b>	

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

\*\* Consumi relativi in gran parte alla trazione dei mezzi (compreso treno lavori metro), oltre a una piccola quota (< 0,1%) a uso riscaldamento.

\*\*\* Consumo 2019 in leggero aumento a causa di conguagli sull'anno termico precedente.

I vettori energetici a minore impatto ambientale (elettricità e gas metano) continuano a rappresentare circa **due terzi** del totale (di cui 39% per trazione e 25% per altri usi).

I consumi energetici per la **trazione** dei mezzi in servizio sono quasi **tre quarti** del totale (74%).

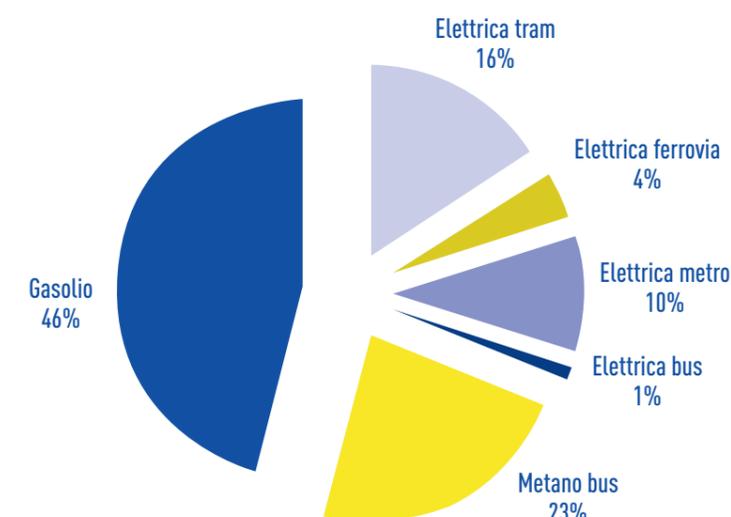
Di questi, l'elettricità e il metano rappresentano oltre la metà (54%), in analogia all'anno precedente e in crescita rispetto al passato.

### Ripartizione % consumi energetici per trazione

	2017	2018	2019
Trazione tram elettrico	15%	14%	<b>16%</b>
Trazione treni elettrico	4%	4%	<b>4%</b>
Trazione metro elettrico	9%	10%	<b>10%</b>
Trazione bus elettrico	-	1%	<b>1%</b>
Bus metano	25%	24%	<b>23%</b>
Bus gasolio	47%	47%	<b>46%</b>

\* TEP bus elettrici calcolati a partire dai consumi unitari per famiglia di veicoli come calcolati in sede di Diagnosi energetica 2019 (riferita all'anno 2018).

### Ripartizione % consumi energetici per trazione 2019



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

Per minimizzare l'impatto sull'ambiente, l'azienda ha scelto di utilizzare energia elettrica rinnovabile e dal 2016 ha aderito alla convenzione con SCR Piemonte (Società di Committenza Regionale), prevedendo, dal 2018, che l'energia elettrica provenga al **100% da fonti sostenibili**, che hanno pertanto coperto tutti i consumi dell'anno.

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

Nel 2019, per la sola trazione veicoli, rispetto all'uso di fonti fossili tradizionali si sono così evitate emissioni in atmosfera di 15.928 tonnellate di anidride carbonica (CO<sub>2</sub>)\*.

	KWh	T CO <sub>2</sub> risparmiate*
Trazione tram elettrico	26.108.622	8.044
Trazione treni elettrico	6.898.577	2.125
Trazione metro elettrico	16.468.372	5.074
Trazione bus elettrico	2.223.340	685
		<b>15.928</b>

\* Base di calcolo aggiornata: dati ISPRA 2017 - 308,1 grammi CO<sub>2</sub> evitati / kWh

Inoltre presso il Deposito Gerbido è presente un impianto fotovoltaico da 1 MW che da inizio esercizio (2013) a tutto il 2019 ha prodotto 6.744.282 kWh di elettricità.

Poiché presso tale deposito sono state installate 12 stazioni di ricarica per i nuovi bus elettrici BYD (altre 16 al deposito Tortona, in aggiunta alle 22 già presenti per i bus elettrici Elfo), nel primo semestre 2019 la quota di energia prodotta dall'impianto e autoconsumata è salita al 75% del totale (dal 65% nel 2018), mentre la rimanente viene immessa in rete.

In ottemperanza al D. Lgs 102/14 e alle Linee guida ASSTRA per l'esecuzione della diagnosi energetica, l'azienda, in quanto grande impresa, ha redatto le diagnosi energetiche relative ai consumi dell'anno 2018 sia per i siti obbligatori (consumi superiori ai 1.000 TEP/anno), sia per ulteriori siti.

Attività	TEP
SITO VIRTUALE TRASPORTO	<b>31.925</b>
SITO METRO STAZIONI -PN	<b>2.923</b>
SITO METRO STAZIONI -REU	
SITO TORTONA/MANIN	<b>1.964</b>
SITO GERBIDO	<b>1.300</b>
SITO VENARIA	<b>1.041</b>
SITO METRO COLLEGNO	<b>384</b>
DISTRIBUTORE METANO GERBIDO	<b>271</b>

Il Sito Virtuale, ossia l'attività di trasporto pubblico, rappresenta il 74% dei consumi globali aziendali.

Negli ultimi anni sono state attuate varie attività di efficientamento energetico, che sono proseguite nel 2019.

- Nel parcheggio S.Stefano sono stati sostituiti gli apparecchi di illuminazione tradizionale con apparecchi di tipo LED, ultimati ad aprile, ottenendo una riduzione del 56% dei consumi di energia elettrica nel semestre successivo.

	Consumo (kwh)	Costo (€)
2018 mag/ott	312.902	47.309
2019 mag/ott	138.374	24.651

\* Somma dei contributi mensili dei consumi e dei costi mensili conguagliati come da bollette emesse dal fornitore.

- Presso il deposito Gerbido e il deposito Tortona a maggio sono stati installati contatori di tipo MID su ciascuna colonnina di ricarica e sugli interruttori generali di linea in cabina elettrica ai fini della contabilizzazione fiscale dei kWh erogati per la richiesta di "certificati bianchi".

- Prima dell'avvio della stagione di riscaldamento 2019/2020 sono state installate valvole di termoregolazione sui radiatori dei depositi urbani di Nizza, San Paolo, Manin/Tortona, Venaria, extraurbani e ferroviari di Ivrea, Rivarolo e Porta Milano.

- E' stato effettuato un test su 114 pc aziendali per la misurazione del consumo e dell'eventuale spreco energetico legato ai periodi di inattività, per valutare politiche di risparmio personalizzate. A seguito dei positivi risultati riscontrati, si intende procedere nel 2020 con l'acquisto e l'implementazione del sistema di risparmio energetico per tutti i pc aziendali.

La diagnosi del sito virtuale ha inoltre evidenziato numerose possibilità di efficientamento, che verranno valutate e progressivamente attuate a partire dal 2020.

## 4.3 Acqua

Presso i siti aziendali ci sono:

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

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

Anche nel 2019 è stato registrato un sensibile aumento dei consumi sia da pozzo sia da acquedotto, dovuto presumibilmente alle perdite negli impianti di distribuzione, a causa dell'obsolescenza degli stessi (la maggior parte delle tubazioni sono interrato e risulta difficile individuare le perdite). Sono in corso di valutazione progetti di intervento, che necessitano di risorse economiche significative.

L'acqua da pozzo copre quasi la metà dei consumi complessivi.

### Prelievi di acqua (m³) - compressori

	2017	2018	2019	Δ% 2019-18	% su totale
Da acquedotto	64.931	75.621	<b>101.539</b>	34%	55%
Da pozzo	52.948	74.626	<b>82.877</b>	11%	45%
Totale	117.879	150.247	<b>184.416</b>	23%	

\* Dati da Denuncia della quantità e qualità delle acque scaricate, resa a Smat in data 26/03/2020.

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

In caso di ristrutturazioni significative di impianti idraulici sarà necessario posare contatori secondari sulle principali diramazioni di distribuzione, per monitorare i consumi parziali e favorire futuri interventi di razionalizzazione.

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

### Scarichi di acqua (m³) - compressori

	2017	2018	2019	Δ% 2019-18	% su totale
Scarico industriale	10.951	12.518	<b>9.952</b>	-20%	9%
Scarico civile	64.931	75.621	<b>101.539</b>	34%	91%
Totale	75.882	88.139	<b>111.491</b>	26%	

\* Dati da Denuncia della quantità e qualità delle acque scaricate, resa a Smat in data 26/03/20

Nel 2020 si opererà per rendere costante ed affidabile presso i siti principali il monitoraggio dei consumi su base mensile, per correlarli agli effettivi usi e verificare la possibilità di un miglior utilizzo.

Verrà inoltre fatta sensibilizzazione ai dipendenti ai fini del risparmio e dell'uso razionale della preziosa risorsa.

## 4.4 Altri impatti e criticità

### Rifiuti

La produzione di rifiuti industriali pericolosi è legata all'attività di manutenzione dei mezzi ed è principalmente costituita da accumulatori al piombo e olio esausto (sottoposti a recupero e valorizzazione), rifiuti liquidi acquosi provenienti dai depuratori acque di lavaggio mezzi aziendali o da pulizia scambi tranviari nonché altri residui quali cartucce, grasso, guanti e stracci sporchi (sottoposti a smaltimento). I rifiuti costituiti da guanti e stracci sporchi sono sensibilmente diminuiti negli ultimi anni grazie all'attivazione di un contratto ad hoc che permette di riutilizzare gli stracci usati a seguito di lavaggio, anziché doverli smaltire.

Anche i mezzi rottamati sono classificati come pericolosi; nel corso del

2019 sono stati rottamati e sottoposti a recupero e valorizzazione 103 mezzi.

Tra i rifiuti non pericolosi prevalgono i residui di pulizia delle strade, altri residui da lavorazioni di officina e i metalli ferrosi.

Ogni rifiuto viene inviato a recupero o smaltito, sulla base delle normative vigenti e delle specifiche tecniche.

Dal 2019 si utilizza software per la gestione amministrativa dei rifiuti che agevola l'adozione di adottare tutti gli adempimenti obbligatori previsti dalla normativa.

#### Rifiuti 2019

Descrizione	Quantità (kg)	%	Quantità (kg)	%
Pericolosi (mezzi rottamati) - recupero	1.006.670	38%	1.416.260	54%
Pericolosi - recupero	127.189	5%		
Pericolosi - smaltimento	282.401	11%		
Non pericolosi - recupero	523.536	20%	1.224.975	46%
Non pericolosi - smaltimento	701.439	27%		
	2.641.235		2.641.235	

### Incidenti ambientali

Continuano gli iter correttivi per sanare le situazioni di rischio e non conformità agli standard ambientali in seguito a incidenti tecnici. Si evidenzia qui quanto svolto nel 2019.

- Tubazione di gasolio Rivarolo (2004: rottura con sversamento). Effettuato il monitoraggio annuale dell'acqua di falda.

- Serbatoio gasolio Venaria (2009: perdita e contaminazione). A seguito di una nuova perdita riscontrata nel 2018 da un diverso erogatore, si è proceduto alla messa in sicurezza di emergenza, con la verifica periodica di piezometri (pozzi di osservazione), l'installazione di apparecchiatura per il recupero del gasolio sversato (skimmer), il campionamento mensile degli idrocarburi nelle acque adiacenti. Nel 2019 si è registrata la parziale estensione della contaminazione ed è pertanto stato installato un secondo

skimmer; nel frattempo sono proseguiti i controlli sui piezometri. Nel 2020 la contaminazione risulta stabilizzata. Serbatoio olio esausto Gerbido (2011: contaminazione da serbatoio interrato).

È stato effettuato il monitoraggio annuale ai fini della predisposizione della seconda fase del Progetto di Bonifica, con la redazione dell'Analisi di rischio, da consegnare agli Enti competenti nel 2020. Proseguono i monitoraggi dell'acqua di falda con cadenza trimestrale.

- Tubazione interrata di gasolio Nizza (2014: rottura con sversamento). Nel 2019 i monitoraggi dell'acqua di falda sono stati effettuati con cadenza semestrale, che dal 2020 diventerà annuale.

Nel corso dell'anno non si sono verificati nuovi sversamenti.

### Serbatoi

Al fine di prevenire ulteriori episodi di inquinamento, si mira alla progressiva eliminazione dei serbatoi monoparete (il 56% del totale), con sostituzione con serbatoi a doppia parete con controllo in continuo delle perdite e, ove non risulti tecnicamente possibile la sostituzione, con interventi di trasformazione da singola a doppia parete.

Nel 2019 sono state eseguite le prove di tenuta su tutti i serbatoi interrati monoparete e relative tubazioni, nonché sulle tubazioni monoparete collegate ai serbatoi doppia parete, che hanno dato tutte esito positivo. Inoltre tutte le centraline di monitoraggio dei serbatoi a doppia parete sono sottoposte a regolare verifica e manutenzione annuale.

### Amianto

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

Si effettua inoltre il monitoraggio annuale:

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

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

# 5

## Persone che lavorano per altre persone

In uno scenario caratterizzato dalla generale e progressiva contrazione delle risorse destinate al trasporto pubblico locale, le politiche riguardanti il personale nel triennio 2017 - 2019, in linea con gli obiettivi del Piano industriale di razionalizzazione dei costi e di rilancio aziendale, sono state sviluppate sulla base di tre principi cardine:

- contenimento del costo del lavoro
- rafforzamento delle aree di business
- valorizzazione delle risorse interne.

In tale contesto anche il confronto sindacale si è dovuto occupare prevalentemente sia di tematiche inerenti gli obiettivi di contenimento del costo del lavoro, sia di normare interventi organizzativi volti al miglioramento della qualità del servizio alla cittadinanza. Ciò ha permesso anche di raggiungere intese riguardanti il miglioramento della qualità del lavoro dei dipendenti, con particolare riferimento alla conciliazione tempi vita-lavoro del personale e di valorizzazione delle prestazioni e della produttività, nel rispetto degli obiettivi economico-finanziari.

Al contenimento del costo del lavoro e al riequilibrio degli organici (rapporto tra personale direttamente/indirettamente dedicato alla produzione del servizio, es. conducenti/impiegati) hanno contribuito in modo tangibile le due procedure di licenziamenti collettivi per il personale di struttura (indiretti), con adesione su base volontaria, aperte nel 2017 e nel 2019 (dopo la prima avviata nel 2015). Contestualmente, negli anni 2017 e 2019 si è proceduto, nelle aree operative esercizio e manutenzione, ad assumere operai e conducenti di linea. Per promuovere l'inserimento di giovani in queste professioni, dal 2019 l'azienda ha optato per assunzioni con contratto di apprendistato professionalizzante.

Il blocco del turn over per il personale di struttura ha portato a un contenimento del costo lavoro ma ha forzatamente determinato, in alcuni ambiti, una contrazione delle risorse in possesso di competenze specialistiche. Tale rischio potrà essere mitigato da inserimenti mirati di personale qualificato nel prossimo futuro.

A seguito della cessazione del contratto per l'attività di controllo della viabilità svolta dagli ausiliari del traffico, il rientro degli stessi nel novero degli assistenti della clientela (attività di controlleria di bordo) ha permesso inoltre di riportare alla guida dei mezzi in servizio di linea diversi assistenti alla clientela in possesso delle necessarie abilitazioni.

Per valorizzare le competenze del personale interno, l'azienda ha inoltre fatto ricorso numerose volte a procedure strutturate di selezione interna. Per il personale laureato con mansioni non funzionali sono state attivate procedure di valutazione specifiche e articolate finalizzate alla definizione di percorsi di sviluppo individuali.

I percorsi formativi, in prevalenza finanziati in Conto Formazione Aziendale attraverso il Fondo interprofessionale per la formazione Fonservizi a seguito di specifici accordi con le organizzazioni sindacali, hanno riguardato principalmente lo sviluppo delle competenze tecniche e l'acquisizione / mantenimento delle abilitazioni.

In tema di welfare l'azienda ha continuato ad offrire a dipendenti e familiari un servizio gratuito di "Centro di ascolto" gestito da un gruppo di psicologi esterni, nonché ad erogare, nei limiti previsti dal budget, sussidi e prestiti aziendali.

Nel triennio sono state inoltre introdotte e sperimentate tre iniziative:

- lo smart working per un campione di popolazione aziendale;
- la welfare card per rendere possibile la fruizione di un credito welfare per tutti i dipendenti (definito con specifico accordo del 2017);
- le "ferie solidali", meccanismo per la cessione volontaria di giorni di ferie a colleghi con particolari necessità.



# 5.1 Organico

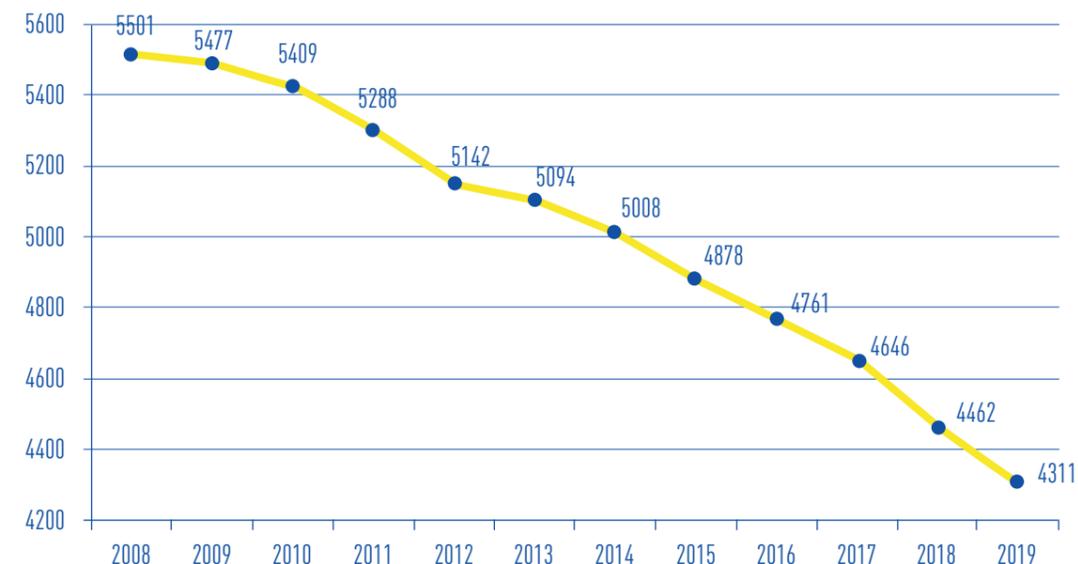
A fine 2019 i dipendenti erano 4.311, in calo di 151 unità rispetto al 2018 (- 3%), per effetto di 180 uscite e 29 assunzioni.

Categorie professionali	2017			2018			2019			
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot	%F
Addetti alla mobilità	118	41	159	122	43	165	109	47	156	70%
Assistenti alla Clientela	14	114	128	14	112	126	9	97	106	8%
Ausiliari del Traffico	-	24	24	-	24	24	-	-	-	-
Capi e Graduati	13	184	197	12	176	188	12	160	172	7%
Conducenti di Linea	202	2045	2247	195	1942	2137	197	1908	2105	9%
Dirigenti	1	13	14	1	12	13	1	11	12	8%
Funzionari	60	164	224	55	148	203	51	131	182	28%
Impiegati	260	261	521	254	252	506	252	251	503	50%
Movimento ferrovie-metro	34	206	240	32	205	237	31	196	227	14%
Operai	17	720	737	16	688	704	15	673	688	2%
Varie mansioni ausiliarie	18	137	155	22	137	159	26	134	160	16%
<b>Totale</b>	<b>737</b>	<b>3909</b>	<b>4646</b>	<b>723</b>	<b>3739</b>	<b>4462</b>	<b>703</b>	<b>3608</b>	<b>4311</b>	<b>16%</b>

Categorie professionali	Δ 2019-2018			Δ% 2019-2018		
	F	M	Tot	F	M	Tot
Addetti alla mobilità	-13	4	-9	-11%	9%	-5%
Assistenti alla Clientela	-5	-15	-20	-36%	-13%	-16%
Ausiliari del Traffico	-	-24	-24	-	-100%	-100%
Capi e Graduati	-	-16	-16	-	-9%	-9%
Conducenti di Linea	2	-34	-32	1%	-2%	-1%
Dirigenti	-	-1	-1	-	-8%	-8%
Funzionari	-4	-17	-21	-7%	-11%	-10%
Impiegati	-2	-1	-3	-1%	-	-1%
Movimento ferrovie-metro	-1	-9	-10	-3%	-4%	-4%
Operai	-1	-15	-16	-6%	-2%	-2%
Varie mansioni ausiliarie	4	-3	1	18%	-2%	1%
<b>Totale</b>	<b>-20</b>	<b>-131</b>	<b>-151</b>	<b>-3%</b>	<b>-4%</b>	<b>-3%</b>

La componente femminile è in lieve crescita percentuale (16,3%), per effetto di minori uscite (pensionamenti, ecc.) rispetto ai colleghi maschi. Le conducenti (9,4%) sono anche in lieve aumento assoluto.

Il Piano industriale prevede di proseguire la tendenza alla riduzione dell'organico, rallentando il turn over. Tale calo di personale, ormai decennale, è correlato alla progressiva diminuzione quantitativa del servizio di trasporto offerto, ma il "perimetro" e la complessità dei servizi forniti alla collettività sono rimasti invariati.



Dipendenti per fascia d'età e genere

	2017			2018			2019			Δ 2019-2018		
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot
<30	-	47	47	-	29	29	2	36	38	2	7	9
30-50	519	2258	2777	489	2076	2565	451	1923	2374	-38	-153	-191
>50	218	1604	1822	234	1634	1868	250	1649	1899	16	15	31

Dipendenti per tipologia contrattuale

	Full time			Part time		
	F	M	Tot	F	M	Tot
2017	590	3814	4404	147	95	95
2018	567	3637	4204	156	102	102
<b>2019</b>	<b>558</b>	<b>3507</b>	<b>4065</b>	<b>145</b>	<b>101</b>	<b>101</b>
% 2019 su tot	79%	97%	94%	21%	3%	3%

Il contratto ordinario di assunzione dei dipendenti è a tempo indeterminato, in tre declinazioni: ante Jobs Act, a tutele crescenti, apprendistato. Un solo dipendente è assunto con contratto a tempo determinato.

Tutti i contratti a tempo parziale sono su base volontaria e sono diffusi principalmente tra il personale femminile (21% delle donne in organico) e nelle mansioni impiegate.

In relazione alle pari opportunità di genere, viene applicata la normativa nazionale, pertanto non sussistono differenze salariali o normative tra uomini e donne, anche nei trattamenti di miglior favore per supportare la genitorialità. Tutti i dipendenti (100%) che hanno fruito di congedo parentale sono rientrati in servizio al termine. Non sussistono inoltre differenze tra dipendenti a tempo pieno e tempo parziale in relazione ai diversi benefit aziendali (mensa, Cral, welfare), ai contributi per la pensione integrativa, alle garanzie assicurative, alla gestione dei congedi parentali.

Turn over

	Assunzioni	Uscite	Δ
2017	67	182	-115
2018	2	186	-184
<b>2019</b>	<b>29</b>	<b>180*</b>	<b>-151</b>

\* Ulteriori due uscite sono avvenute a inizio 2020, con retroattività sul 2019.

### Assunzioni per genere e fascia di età

	2017			2018			2019		
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot
<30		11	11				2	25	27
30-50	5	43	48		1	1		2	2
>50		8	8		1	1			
Totale	5	62	67		2	2	2	27	29

Le assunzioni di personale femminile nel 2019 sono il 7% del totale.

### Assunzioni per tipologia contrattuale

	2017			2018			2019		
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot
Tempo indeterminato	4	49	53		1	1			
Apprendistato (T.I.)							2	26	28
Acquisizione contratto*	1	13	14						
Altro					1	1		1	1
Totale	5	62	67		2	2	2	27	29

\* Personale acquisito da società partecipate: 2 da Car City Club, 2 da 5T, 10 da Moretta

Le assunzioni di conducenti e operai nel 2019 sono avvenute con contratti di apprendistato.

### Uscite per genere e fascia di età

	2017			2018			2019		
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot
<30		3	3		1	1		2	2
30-50	3	17	20	3	12	15	12	14	26
>50	5	154	159	11	159	170	10	142	152
Totale	8	174	182	14	172	186	22	158	180

### Uscite per motivazione

	2017			2018			2019		
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot
Uscite anticipate L.223/91	3	14	17	11	22	33	7	20	27
Pensionamenti / invalidità	2	128	130	1	125	126	3	114	117
Licenziamenti (esoneri, ecc.)		5	5		5	5		1	1
Dimissioni	3	16	19	2	15	17	11	18	29
Altro (decessi, cessioni, ecc.)		11	11		5	5	1	5	6
Totale	8	174	182	14	172	186	22	158	180

Il turn over volontario (dimissioni) ha riguardato solo lo 0,7% della popolazione complessiva, confermando un altissimo tasso di "retention": il 99,3% dei dipendenti (senza altri motivi di uscita) ha conservato volontariamente il proprio rapporto di lavoro.

Il rapporto di lavoro è stato risolto da parte aziendale in 1 solo caso.

## 5.2 Sicurezza sul lavoro

L'impegno per la sicurezza e la salute dei lavoratori si fonda su un apposito **Sistema di gestione sicurezza**, certificato BS OHSAS 18001:2007, secondo il modello concettuale Plan-Do-Check-Act (PDCA), e sul perseguimento di obiettivi di miglioramento continuo principalmente finalizzati alla prevenzione dei rischi: tutte le unità produttive dispongono di una struttura organizzativa preposta alla sicurezza e adottano specifiche procedure, programmi di miglioramento e verifiche, tramite audit (controlli) interni ed esterni.

Pertanto tutti i dipendenti (100%) sono garantiti da tale Sistema, che include altresì i lavoratori di aziende esterne che operano presso i locali aziendali.

Tra le attività più significative del 2019:

- sperimentazione di nuovi DPI – Dispositivi di protezione individuale, per la protezione dal rischio chimico, con miglior sicurezza e comfort;
- sviluppo di un software per la gestione dei presidi antincendio;
- monitoraggio permanente (su piattaforma SAP) delle abilitazioni obbligatorie che il personale deve possedere e della formazione necessaria a seguito di trasferimento o cambio mansione;
- prosecuzione attività di aggiornamento della valutazione dei rischi;

E' inoltre proseguito il forte impegno sulla formazione dei lavoratori.

Analisi e atti via via prodotti vengono condivisi con i **RLS - Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza**, eletti da tutti i lavoratori come previsto dalla legge. I documenti di valutazione dei rischi sono condivisi e firmati dai RLS stessi. In tali prassi sono incluse anche le attività che coinvolgono fornitori e appaltatori. I RLS sono elemento chiave del sistema aziendale di comunicazione, partecipazione e consultazione dei lavoratori sulle tematiche relative a sicurezza e salute.

A tale scopo vengono effettuati incontri periodici presieduti dal RSPP - Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, a cui partecipano il medico competente coordinatore aziendale e tutti i RLS. Durante gli incontri vengono trattati temi di interesse collettivo o specifico e gli stessi vengono formalizzati e verbalizzati. Un'apposita procedura formalizzata prevede molteplici ambiti di coinvolgimento:

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

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

Si riunisce periodicamente per monitorare processi e progetti particolarmente significativi, definire eventuali azioni correttive e azioni di miglioramento per prevenire i rischi.

Nel corso dell'anno ha affrontato numerosi temi:

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

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

Nel 2019 si è verificata una diminuzione complessiva degli eventi infortunistici rispetto all'anno precedente, che aveva viceversa registrato un incremento preoccupante.

Si sono verificati due incidenti gravi (prognosi iniziale > 40 giorni), causati da un'aggressione e da una caduta accidentale. Durante l'anno non si sono registrati altri incidenti gravi durante l'attività lavorativa, risultato straordinario se si pensa che migliaia di dipendenti svolgono ogni giorno variegate attività produttive "fisiche" e potenzialmente a rischio (manutenzioni complesse a mezzi e impianti, guida veicoli, controllo del territorio, ecc.).

Gli indicatori infortunistici registrano le seguenti variazioni:

- migliora significativamente l'**indice di gravità**, che correla i giorni di assenza per infortunio alle ore lavorate, indicando pertanto una diminuzione delle prognosi medie;
- migliora leggermente anche l'**indice di frequenza**, che rapporta il numero di infortuni alle ore lavorate, sebbene escludendo dal computo gli infortuni in itinere si registri invece un lieve aumento.

## 5.3 Prestazioni

	2017	2018	2019	Δ% 2019-18
N. infortuni totali	246	275	<b>261</b>	-5%
N. infortuni prognosi > 3 gg	220	242	<b>227</b>	-6%
di cui in itinere	46	62	<b>50</b>	-19%
di cui alla guida	41	37	<b>45</b>	22%

N. infortuni gravi* prognosi INIZIALE > 40 gg.	1	1	<b>2</b>	(+1)
esclusi infortuni "in itinere"	1	0	<b>2</b>	(+2)

N. giorni di assenza per infortuni > 3gg	6.729	7.576	<b>6.751</b>	-11%
Indice di gravità** infortuni > 3gg	0,95	1,10	<b>1,02</b>	-7%
esclusi infortuni "in itinere"	0,71	0,82	<b>0,80</b>	-2%

Indice di frequenza*** infortuni > 3gg	30,9	35,1	<b>34,2</b>	-3%
esclusi infortuni "in itinere"	24,4	26,1	<b>26,7</b>	2%

\* Gli infortuni sono classificati come gravi in relazione alla normativa italiana, che per prognosi superiori ai 40 giorni prevede l'obbligo di referto da trasmettere alle autorità competenti. Tale criterio è più ampio rispetto all'indicatore GRI 403-9 "Infortunio con gravi conseguenze".

\*\* giorni assenza / migliaia di ore lavorate

\*\*\* n. di infortuni / milioni di ore lavorate

Infine, le denunce di **malattie professionali** presentate all'Inail per il loro riconoscimento formale si mantengono su livelli molto contenuti:

	N. denunce
2017	5
2018	7
<b>2019</b>	<b>5</b>

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

Le ore lavorate possono variare di anno in anno in considerazione di diverse variabili:

- fattori esterni: festività, elezioni, scioperi di origine nazionale, ecc.
- volumi della produzione
- ragioni aziendali o individuali: scioperi, tassi di assenze varie, aspettative, residui ferie non fruiti, ecc.
- variazione degli orari lavorativi.

Nel 2019 si è verificata una diminuzione delle ore lavorate medie per dipendente (-14 ore rispetto al 2018, calcolate su base full time), con un lieve incremento dello straordinario (+ 2 ore pro capite).

Seppur in calo a causa perlopiù della riduzione dell'organico, la prestazione complessiva resa alla collettività corrisponde quantitativamente a ben 276.000 giornate 24/24h o 757 anni di lavoro.

### Ore lavorate\*

	2017	2018	2019	Δ% 2019-18
Ore lavorate complessive	7.107.340	6.877.960	<b>6.635.172</b>	-4%
Ore straordinario complessive	436.728	453.262	<b>448.579</b>	-1%
Ore lavorate medie	1.539	1.549	<b>1.535</b>	-1%
Ore straordinario pro capite	93	100	<b>102</b>	2%
% ore straordinarie / ore lavorate	6,1%	6,6%	<b>6,8%</b>	

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

Metà della diminuzione delle ore lavorate pro capite è imputabile all'aumento delle assenze per malattia o infortunio (+ 7 ore). Queste complessivamente corrispondono alle ore di straordinario, che ne rappresenta un "riequilibrio" di fatto.

### Assenze per malattia/infortunio

	2017	2018	2019	Δ% 2019-18
Ore assenza per malattia/ infortunio	432.785	431.015	<b>446.787</b>	4%
Ore assenza pro capite	92	95	<b>102</b>	7%
% ore assenza / ore lavorate	6,1%	6,3%	<b>6,7%</b>	
Ore assenza / ore straordinario	99%	95%	<b>100%</b>	

## 5.4 Formazione

Per lo sviluppo delle competenze interne l'investimento nella formazione è fondamentale.

Come negli anni precedenti, l'attività si è focalizzata soprattutto sulla formazione obbligatoria e sullo sviluppo delle competenze tecniche specialistiche.

L'obiettivo perseguito nella realizzazione dei piani formativi è sempre il

miglioramento continuo di qualità ed efficacia dei corsi, senza trascurare l'ottimizzazione dei costi.

Il 2019 è stato caratterizzato da rilevanti impegni per il rinnovo della Carta di Qualificazione del Conducente, che ha coinvolto quasi 900 autisti. I corsi più significativi in termini di ore totali (h) sono stati:

Aggiornamento CQC	30590 h.
Primo soccorso ai sensi del DM 19/11	1790 h.
Operatori di esercizio neo assunti	1333 h.
Aggiornamento preposti / dirigenti	1028 h.
Guida sicura	1000 h.
Aggiornamento antincendio	924 h.
Addetto primo soccorso	896 h.
Aggiornamento carrelli elevatori	880 h.

### Ore di formazione pro-capite

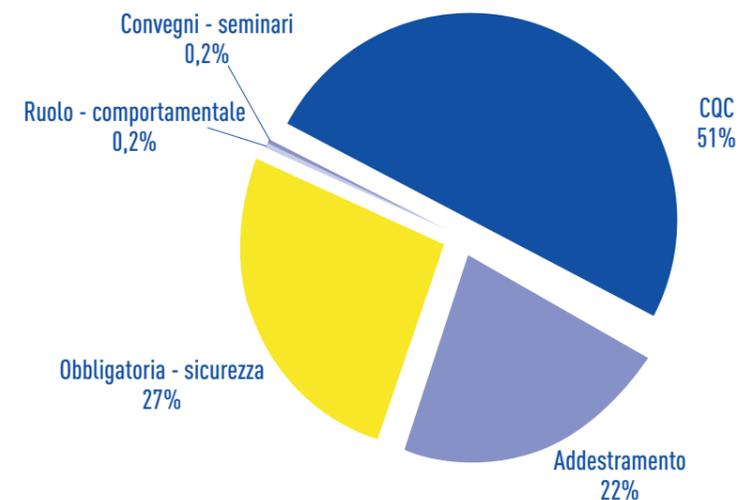
	2017	2018	2019	Δ% 2019-18
Totale	10,7	9,1	<b>6,8</b>	-25%
Totale con CQC	-25%	9,7	<b>13,7</b>	41%

Le priorità cambiano di anno in anno, in relazione alle esigenze normative (es. scadenziario delle abilitazioni del personale) e tecnico-organizzative.

### Ore di formazione e numero di partecipanti per tipo di corso

	2017		2018		2019		Δ% 2019-2018	
	ore	part	ore	part	ore	part	ore	part
Addestramento	25559	1899	14874	879	<b>13376</b>	<b>2054</b>	-10%	134%
Convegni - Seminari	424	89	164	30	<b>110</b>	<b>19</b>	-33%	-37%
Obbligatoria - Sicurezza	22688	7676	23002	7014	<b>16126</b>	<b>3712</b>	-30%	-47%
Ruolo - Comportamentale	1846	81	2497	216	<b>126</b>	<b>16</b>	-95%	-93%
<b>Totale</b>	<b>50517</b>	<b>9745</b>	<b>40537</b>	<b>8139</b>	<b>29738</b>	<b>5801</b>	-27%	-29%
CQC	315	9	2692	74	<b>30590</b>	<b>874</b>	1036%	1081%
Totale con CQC	50832	9754	43229	8213	<b>60328</b>	<b>6675</b>	40%	-19%

% ore di formazione 2019 per tipo di corso



### Ore di formazione 2019 per mansione e genere

	M	F	tot	%
Addetti alla mobilità	609	552	1161	2%
Assistenti alla Clientela	1241	40	1281	2%
Capi e Graduati	1645	122	1767	3%
Conducenti di Linea	32346	3957	36303	60%
Dirigenti	120	10	130	0,2%
Funzionari	1809	385	2194	4%
Impiegati	3275	1072	4347	7%
Movimento ferrovie-metro	6552	442	6994	12%
Operai	5727	13	5740	10%
Varie mansioni ausiliarie	327	84	411	1%
<b>Totale</b>	<b>53651</b>	<b>6677</b>	<b>60328</b>	

Come avviene dal 2012, la maggior parte dei corsi di formazione è finanziata dal Fondo Interprofessionale Fonservizi. Nel 2019 il Fondo ha finanziato il 96% dei costi complessivi della formazione affidata a docenti/enti esterni.

Nel 2020 proseguirà il rilevante impegno per la formazione obbligatoria finalizzata al rinnovo della Carta di Qualificazione del Conducente, che coinvolgerà circa 1000 autisti.

## 5.5 Conciliazione e opportunità

Nel 2019 è stata introdotta una nuova iniziativa particolarmente rilevante di welfare aziendale, le **ferie solidali**.

Per offrire una tutela ai lavoratori che, in particolari periodi della propria vita, si ritrovino ad affrontare gravi situazioni di disagio, nonché con l'obiettivo di incentivare un sistema di solidarietà tra colleghi, è stato introdotto con specifico accordo aziendale, in via sperimentale per il 2019, un meccanismo di cessione delle ferie maturate conosciuto appunto come

"ferie solidali".

L'accordo prevede che la richiesta di fruizione delle "ferie solidali" sia consentita per gravi malattie o per indispensabile accudimento prolungato nel tempo sia dei componenti del nucleo familiare sia di parenti fino al 1° grado, soltanto se tali esigenze non possono essere sopperite, in tutto o in parte, con altri istituti di assenza retribuita e/o sussidiata.

Le richieste sono valutate nel rispetto della privacy da una commissione

tecnica paritetica aziendale-sindacale, che ha il compito di verificare la presenza di tutti i requisiti necessari.

Per ciascun caso che soddisfa i predetti requisiti è avviata, attraverso i canali di comunicazione interna, una specifica ricerca di "ferie solidali", senza fare riferimento al nominativo del richiedente né alle motivazioni.

E' garantito il rispetto della normativa di legge in tema di prevenzione dei fenomeni corruttivi, nonché di trattamento dei dati personali.

Successivamente all'avvio di una ricerca di ferie solidali, i dipendenti interessati ad aderire al sistema di solidarietà tra colleghi di lavoro, possono optare per la cessione di proprie giornate di mancata prestazione. La cessione delle "ferie solidali" è consentita per i dipendenti in pianta stabile e nei limiti previsti dalla legge, avviene su base volontaria, a titolo assolutamente gratuito ed è irreversibile.

La prima ricerca è stata pubblicata a fine 2019 a fronte di 4 richieste,

debitamente documentate e vagliate dalla commissione tecnica paritetica.

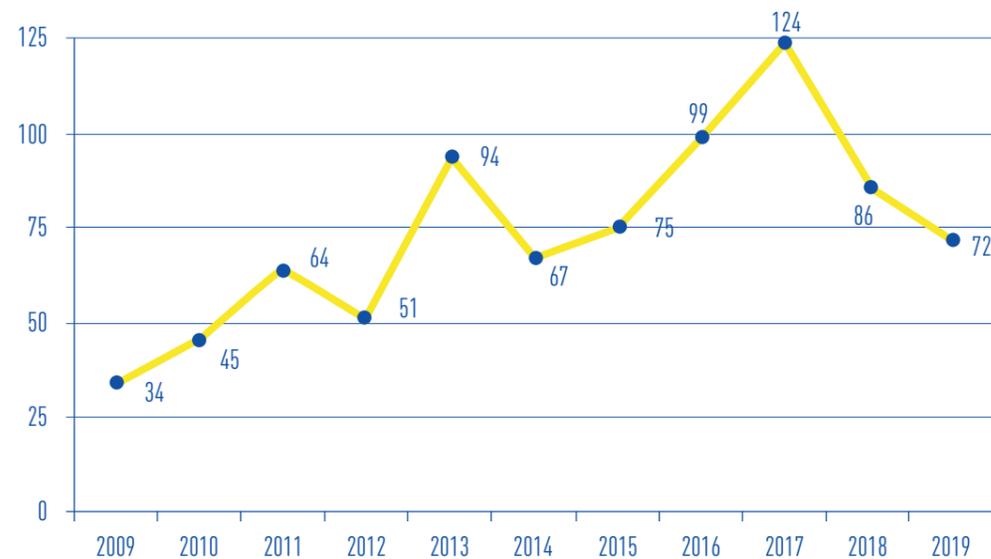
Nel corso dell'anno, sono inoltre proseguite tutte le iniziative ormai consolidate.

Particolare attenzione viene posta alle attività del **Centro di Ascolto**, in particolare per il supporto alla gestione del "disturbo post traumatico da stress" (PTSD).

Dal 2005 al 2019 si sono rivolti al Centro di Ascolto 910 utenti, per counseling, consulenza psicologica, psicoterapie brevi, sostegno psicologico, attività di coaching. Al Centro possono rivolgersi sia i dipendenti sia i loro familiari, un'opportunità che permette di affrontare con maggiore efficacia molte difficoltà individuali e familiari.

#### N. fruitori annui

	Dipendenti		Familiari	Totale
	M	F		
2017	59	36	29	124
2018	44	26	16	86
<b>2019</b>	<b>43</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>72</b>



Infine, il **Fondo Sussidi Straordinari** è stato uno degli strumenti di welfare utilizzato per supportare alcuni dipendenti in difficoltà economiche dovute a cause impreviste come, ad esempio, lutti improvvisi o gravi malattie in famiglia, figli o coniugi disabili, perdita di posti di lavoro nel nucleo familiare. Nel triennio sono stati aiutati con questo strumento 26 dipendenti e le loro famiglie.

## 5.6 Relazioni industriali

Nell'ultimo decennio il contesto di riduzione delle risorse economico-finanziarie, che continua a gravare sul settore TPL, ha influenzato le relazioni industriali, determinando inevitabilmente un incremento del livello di conflittualità.

In questo scenario complesso il triennio 2017-2019 è stato caratterizzato dal processo di definizione e attuazione del Piano Industriale aziendale.

Di conseguenza, il confronto sindacale si è dovuto occupare prevalentemente di tematiche inerenti gli obiettivi di contenimento del costo del lavoro e di normare interventi organizzativi volti al miglioramento della qualità del servizio alla cittadinanza.

#### Scioperi

Aziendali	2017	2018	2019
Dichiarati	15	10	<b>13</b>
di cui effettuati	8	7	<b>10</b>

Nazionali	2017	2018	2019
Dichiarati/adesioni	2	1	<b>1</b>
di cui effettuati	1	1	<b>1</b>

	2017	2018	2019
Totale scioperi dichiarati	17	11	<b>14</b>
di cui effettuati	9	8	<b>11</b>
Giorni totali di adesione	6.455	4.827	<b>5.591</b>
Ore/dipendente	8	6	<b>8</b>

\* Gli scioperi vengono registrati dalla funzione Relazioni industriali, i dati relativi alle adesioni vengono comunicati dalle diverse funzioni e caricati sulla banca-dati informatica di gestione del personale.

Il confronto sindacale ha permesso di raggiungere intese riguardanti il miglioramento della qualità del lavoro dei dipendenti, con particolare riferimento alla conciliazione tempi vita-lavoro del personale e alla valorizzazione delle prestazioni e della produttività, nel rispetto degli obiettivi economico-finanziari.

#### Accordi sottoscritti (contrattazione di II livello)

	2017	2018	2019
Con Organizzazioni sindacali	11	39	<b>29</b>
Con RSU	18	22	<b>40</b>
Totale	29	61	<b>69</b>

Attraverso il fondo di formazione finanziata di categoria sono inoltre stati raggiunti accordi che hanno permesso l'approvazione di numerosi progetti formativi finalizzati al mantenimento e allo sviluppo delle competenze dei dipendenti.

Tutti i dipendenti (100%) sono coperti dai contratti nazionali di categoria (TPL-Mobilità e Dirigenti).

## 5.7 La relazione con i clienti

Le condizioni complessive e gli standard di qualità del servizio che l'azienda deve offrire ai clienti sono dettagliate nei Contratti di servizio siglati con gli enti pubblici concedenti e sintetizzate nelle Carte della mobilità (o Carte dei servizi).

L'adozione della Carta dei Servizi è obbligatoria per le società che erogano servizi pubblici e l'ente pubblico concedente è tenuto a verificare sia la coerenza con i parametri previsti dai contratti di servizio, sia gli standard di qualità effettivamente conseguiti.

I principali servizi aziendali si attengono alle seguenti Carte:

- Carta della mobilità dei servizi urbani
- Carta della mobilità dei servizi ferroviari
- carte dei servizi extraurbani adottate dai Consorzi a cui GTT partecipa

Le carte aziendali sono scaricabili dal sito, inoltre è possibile consultarne una copia cartacea in tutti i Centri di servizi al cliente.

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

Monitora i seguenti fattori di qualità:

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

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

L'attuale versione è stata adottata nel 2016, il suo aggiornamento è stato richiesto dagli enti concedenti e dalle associazioni dei consumatori e sarà effettuato non appena completati l'immissione in servizio dei nuovi veicoli e la progressiva revisione della rete, grazie ai quali sarà possibile introdurre nuovi e più ambiziosi standard di qualità.

E' stata pubblicata l'edizione 2019 della Carta della mobilità dei servizi ferroviari, nel rispetto della cadenza annuale prevista dai contratti di servizio con l'Agenzia della Mobilità Piemontese.

### Centrale di Comunicazione: l'informazione dove e quando serve

A settembre 2019 è stata avviata la Centrale di comunicazione con l'obiettivo di dare impulso e migliorare i servizi di infomobilità. La Centrale di Comunicazione fornirà dai primi mesi del 2020 informazioni in tempo reale su eventuali problemi alla regolarità delle linee della rete urbana e extraurbana, dovuti sia a cause dirette (es. temporanee mancanze di risorse, guasti, ecc.), sia a cause esterne (es. manifestazioni, lavori di manutenzione, ecc.).

Gli operatori della Centrale potranno inviare notifiche push sugli strumenti

aziendali (sito internet, canali orari e avvisi su Telegram, Twitter, monitor alle fermate, negli atri delle stazioni metro e a bordo dei mezzi entrati recentemente in servizio) e, grazie a specifici accordi, sull'app Moovit, Google Transit e il sito Muoversi a Torino. Il cliente, grazie a notifiche tempestive, potrà adottare soluzioni di viaggio alternative per raggiungere la propria destinazione, contenendo così l'inevitabile disagio.

La Centrale di comunicazione continuerà a fornire anche il tradizionale servizio di risposta telefonica e e-mail (Contact center).

Nel quadro del potenziamento e della riorganizzazione degli strumenti di infomobilità, a fine 2019 è stata dismessa l'app GTT Mobile per cui era scaduto il contratto di manutenzione con la società 5T.

### Primi risultati del nuovo sistema tariffario

I primi risultati conseguiti dall'introduzione del nuovo piano tariffario, avviato nel luglio del 2018, hanno confermato il positivo impatto sul piano sociale e commerciale.

Grazie alla sua semplificazione, il sistema tariffario per la rete urbana e suburbana è risultato più equo per le fasce degli abbonati a più basso reddito grazie all'introduzione dell'ISEE.

Ha anche determinato un aumento delle vendite con conseguenti maggiori introiti, oltre che un aumento dei passeggeri (+2%). Nel 2019 sono stati venduti quasi 21 milioni di biglietti, con un incremento del 3% delle quantità e del 6% degli introiti (48,5 milioni €) e quasi 1 milione di abbonamenti, con un incremento del 8% delle quantità e del 7% dei ricavi (49,2 milioni €).

Includendo anche biglietti e abbonamenti dei servizi extraurbani, in lieve calo, i ricavi delle vendite dei titoli di viaggio sono stati di 129 milioni € (+ 4,4%).

### Azioni antidiscriminatorie

L'azienda è attenta a evitare e prevenire discriminazioni nei confronti di qualsiasi componente della società.

Nel capitolato speciale per la concessione degli spazi pubblicitari aziendali è stabilito il divieto per le pubblicità relative a pornografia e a prodotti di editoria e spettacoli vietati ai minori e a sfondo sessuale. Sono anche vietate le espressioni di fanatismo, razzismo, odio o minaccia. Inoltre non è accettata qualsiasi forma di pubblicità lesiva delle convinzioni morali, civili e religiose delle persone.

Nel corso del 2019 l'azienda ha offerto visibilità a iniziative di accoglienza e di sostegno sociale come, ad esempio, il Torino Pride, Cineautismo, la Giornata contro la violenza sulle donne, le campagne del comune di Torino contro i botti di capodanno a favore degli animali e il progetto AxTO per le periferie.

## 5.8 Sicurezza

### Sicurezza da incidenti (security)

Viaggiare con i mezzi pubblici presenta rischi di incidenti stradali inferiori rispetto all'auto privata (**sicurezza attiva**), grazie alla professionalità del personale, all'uso di corsie riservate, alla velocità contenuta, ai rigorosi regolamenti di esercizio.

Soprattutto, la gravità degli incidenti è nettamente più contenuta (**sicurezza passiva**), grazie anche alle caratteristiche dei veicoli utilizzati, dalle notevoli dimensioni alle molteplici risorse tecnologiche dedicate, ad esempio gli antiurti "respingenti" sui tram della serie 6000, che in caso di investimento evitano il trascinarsi sotto i carrelli.

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

In valore assoluto, i sinistri occorsi durante l'anno, di varia natura e responsabilità, sono diminuiti in misura consistente sia per i tram sia per i bus urbani. Peri bus extraurbani sono aumentati, ma quelli imputabili a responsabilità del conducente aziendale (sinistri passivi) sono immutati. Nella quota di sinistri passivi rientrano anche quelli di lieve entità causati da manovre finalizzate a evitare danni maggiori, ad esempio brusche frenate che provocano urti e cadute di passeggeri.

#### N. sinistri per tipologia servizio

	2017	2018	2019	Δ% 2019-18
Tram	578	685	<b>645</b>	-6%
di cui passivi	146	206	<b>193</b>	-6%
Bus urbani	1793	1726	<b>1619</b>	-6%
di cui passivi	920	861	<b>842</b>	-3%
Bus extraurbani	165	159	<b>167</b>	5%
di cui passivi	71	75	<b>75</b>	=
Totale	2536	2570	<b>2431</b>	-6%
di cui passivi	1137	1142	<b>1110</b>	-3%

\* Indicatore elaborato sulla base delle Linee guida Asstra. Raccoglie tutti gli eventi di sinistro istruiti dall'apposito Ufficio aziendale a scopi assicurativi.

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

### Sicurezza da reati (security)

Il trasporto pubblico non presenta profili di rischio maggiori del tessuto cittadino, anzi offre garanzie di prevenzione e intervento supplementari. Le attività di prevenzione e contrasto della microcriminalità sono condotte in collaborazione con le Forze dell'Ordine e con la Prefettura di Torino, con uno scambio permanente di informazioni e interventi mirati, talvolta congiunti con gli Assistenti alla clientela aziendali.

Tali attività sono supportate da numerose risorse tecnologiche, utili anche a fronte di rischi più gravi (violenza contro le persone, atti di terrorismo, ecc.):

- Sala security della metropolitana replicata presso la Questura e il Comando dei Carabinieri, con possibilità di controllo autonomo di tutta la linea;
- collegamento diretto "punto a punto" tra la Centrale Operativa e la Questura, con canale telefonico dedicato per interventi immediati;
- collegamento telematico in tempo reale tra tutti i mezzi della flotta e la Centrale operativa;
- localizzazione satellitare della flotta di superficie, che agevola l'individuazione geografica e l'identificazione del veicolo in caso di intervento delle Forze dell'Ordine.

- videosorveglianza diffusa su tram, bus, metro (convogli, gallerie e stazioni), stazioni ferroviarie e nuovi treni, parcheggi in struttura, fermate "sensibili" delle linee di superficie

Le denunce di reati avvenuti nel 2019 sui mezzi o alle fermate del servizio urbano registrano:

- un lieve aumento delle aggressioni, gli eventi più pericolosi per l'incolumità personale, che avevano toccato il minimo storico nel 2017 e si mantengono fortunatamente di gravità e quantità contenuta

(poco più di un caso a settimana).

- una consistente diminuzione dei borseggi, anche in seguito alle azioni di contrasto attuate in collaborazione con le forze dell'ordine dopo preoccupanti picchi toccati negli anni passati.
- un lieve aumento anche degli atti vandalici, che mantengono comunque su valori contenuti i danni patrimoniali e i rischi per l'incolumità collettiva.

#### N. reati denunciati (servizio urbano e suburbano)

	2017	2018	2019	Δ% 2019-18
Aggressioni	59	74	<b>79</b>	7%
di cui: a passeggeri	41	63	<b>65</b>	3%
a conducenti	18	11	<b>14</b>	27%
Borseggi	281	284	<b>208</b>	-27%
Atti di vandalismo	75	66	<b>72</b>	9%
Totale episodi	415	424	<b>359</b>	-15%

Indicatore elaborato sulla base delle Linee guida Asstra. Raccoglie tutti gli eventi registrati dalla Centrale Operativa aziendale, tramite segnalazioni dirette del cliente o delle forze dell'ordine.

#### Evoluzione decennale aggressioni e borseggi



Si evidenzia come l'evoluzione numerica delle denunce dipenda non solo dalla numerosità effettiva degli eventi accaduti, ma anche dalla propensione a segnalarli da parte di vittime o osservatori. Così, l'aumento di fiducia nella possibilità di contrasto da parte delle forze dell'ordine può moltiplicare le denunce anche a fronte di una stabilità o addirittura riduzione dei fenomeni.

L'azienda incoraggia i clienti a segnalare ogni episodio. E' sempre utile

ad esempio che le vittime di borseggio effettuino la denuncia, poiché una esaustiva identificazione e mappatura di tali eventi (prevalenza di alcune linee, orari, zone cittadine) permette di perfezionare le attività di prevenzione e contrasto. Ogni denuncia tempestivamente presentata permette inoltre la verifica delle immagini registrate dalle telecamere e in molti casi ha permesso l'identificazione dei colpevoli (spesso più di uno che agiscono in accordo).

## 5.9 Reclami

Tutti i reclami presentati attraverso i diversi canali aziendali e le loro cause sono trattati quotidianamente, coinvolgendo le diverse funzioni coinvolte, per fornire riscontro documentato al cliente e attivare dove possibile gli interventi correttivi necessari.

Rispetto alla capillarità e all'entità dei servizi forniti, il numero complessivo di reclami rimane limitato, in media circa 19 al giorno, benché nel 2019 si sia registrato un ulteriore aumento complessivo (+3%).

Continua la tendenza di crescita dei reclami relativi al servizio tram e bus (+9%) e delle ferrovie (+16%), attribuibile ai problemi di scarsità di mezzi, che almeno per quanto riguarda il trasporto di superficie dovrebbero gradualmente migliorare grazie all'immissione in servizio dei nuovi bus.

Restano numericamente contenuti i reclami per la metro (+8%), riferiti principalmente a fermi prolungati di scale mobili nelle stazioni causati dai lunghi tempi di approvvigionamento dei pezzi di ricambio, e per i parcheggi (+11%), soprattutto a causa delle frequenti manomissioni di parcometri a scopo di furto, denunciate all'autorità pubblica.

Si dimezzano invece i reclami per l'area commerciale: efficaci sono risultate le campagne di informazione sull'acquisto degli abbonamenti online, sull'attivazione delle tessere Edisu come Bip e sull'app Ufirst per la prenotazione del numero per la fila nei Centri di servizi al cliente.

Sull'aumento dei reclami per i servizi turistici hanno pesato eventi esterni (manifestazioni in centro, disordini per lo sgombero di edifici occupati, ecc.) che hanno determinato il ritardo o la riduzione dei servizi.

	2017	2018	2019	Δ% 2019-18	Media 2019 reclami/giorno
Superficie (bus e tram)	3848	4865	<b>5315</b>	9%	14,6
Ferrovie	614	492	<b>569</b>	16%	1,6
Area commerciale	267	797	<b>409</b>	-49%	1,1
Metro	172	253	<b>274</b>	8%	0,8
Parcheggi	138	199	<b>220</b>	11%	0,6
Servizi turistici	12	11	<b>23</b>	109%	0,1
Totale	5051	6617	<b>6810</b>	3%	18,7

\* Ogni reclamo dà luogo a un'apposita procedura di verifica e risposta al cliente e viene registrato manualmente dalla funzione preposta, che ne cura anche questa rendicontazione complessiva.

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

# 6

## Lungo la catena di fornitura

### 6.1 Appalti, strumenti di responsabilità

Le scelte effettuate dall'azienda in qualità di stazione appaltante, innanzitutto la definizione dei criteri di partecipazione e aggiudicazione delle gare, possono incentivare le aziende virtuose, in termini di qualità del prodotto o servizio offerto, ma anche del processo produttivo (es. tutela dei lavoratori delle imprese fornitrici), sulla base di molteplici parametri di responsabilità sociale ed ambientale. La gestione responsabile della catena di fornitura è dunque un tema "materiale" di grande rilevanza sia per l'azienda sia per la vasta platea dei suoi interlocutori commerciali e più in generale per la collettività locale.

Il Codice degli appalti prevede due modalità di aggiudicazione delle gare:

- offerta economicamente più vantaggiosa, un mix tra convenienza economica e qualità tecnica dell'offerta;
- offerta con prezzo più basso, in particolare per affidamenti di modesto importo e per acquisti con caratteristiche standardizzate.

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

I CAM - Criteri Ambientali Minimi, definiti da decreti ministeriali in costante aggiornamento e progressivamente inseriti nei bandi di gara aziendali a partire dal 2016, riducono gli impatti ambientali diretti e inducono le imprese fornitrici a introdurre innovazioni di processo e di prodotto, ottenendo via via migliori prestazioni.

L'azienda integra gli obblighi di legge con ulteriori strumenti volontari di

selezione dei fornitori:

- Oltre ai CAM obbligatori, requisiti imprescindibili di ammissibilità dell'offerta, utilizza CAM facoltativi, che attribuiscono punteggi premianti nella valutazione delle offerte.
- Ha adottato dal 2016 un protocollo di applicazione del progetto APE - Acquisti Pubblici Ecologici della Città Metropolitana di Torino, che introduce nelle procedure d'acquisto criteri ambientali supplementari rispetto ai CAM.
- Inserisce tra gli elementi di valutazione delle offerte il possesso di sistemi di gestione ambientale (EMAS) o sociale (SA8000), della certificazione ambientale ISO14001 (es. per servizi di pulizia) e della certificazione OHSAS18001 sulla sicurezza e la salute dei lavoratori, di particolare importanza per appalti ad alta intensità di lavoro (es. manutenzione veicoli).

CAM consultabili all'indirizzo:

[www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi](http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi)

Protocollo APE consultabile all'indirizzo: [www.cittametropolitana.torino.it/cms/risorse/ambiente/dwd/agenda21/ape/protocollo\\_ape\\_2011.pdf](http://www.cittametropolitana.torino.it/cms/risorse/ambiente/dwd/agenda21/ape/protocollo_ape_2011.pdf)

## Valutazione aspetti ambientali

Tutti i principali appalti vengono preventivamente valutati sulla base dei potenziali impatti ambientali. A partire da tale analisi si adottano dove possibile i criteri di gara finalizzati a minimizzarli

La valutazione viene effettuata per ogni appalto sulla base di cinque criteri, relativi al contenuto tecnico, alle modalità di gestione e alle possibilità di selezione e monitoraggio dei fornitori:

- Significatività impatti ambientali principali, così definiti:
  - 1 - Consumi energetici
  - 2 - Consumi Idrici
  - 3 - Consumi materie prime/materiali ausiliari
  - 4 - Emissioni convogliate/diffuse in atmosfera
  - 5 - Reflui/Scarichi idrici
  - 6 - Rifiuti/Residui
  - 7 - PCB/PCT
  - 8 - Sostanze lesive dell'ozono
  - 9 - Amianto
  - 10 - Odori
  - 11 - Vibrazioni
  - 12 - Rumore esterno
  - 13 - Contaminazione del suolo
  - 14 - Radiazioni ionizzanti
- Percentuale di ricorso ai soggetti esterni per lo svolgimento delle attività
- Frequenza con cui si ricorre ai soggetti esterni
- Esistenza di soggetti alternativi
- Livello di controllo attuabile sui soggetti

La criticità viene così definita con punteggi crescenti (> 8: media, > 12: elevata).

A seguire il prospetto degli appalti avviati o in corso di rinnovo nel 2019 per i quali è stata effettuata valutazione ambientale e sono stati adottati criteri ulteriori rispetto al prezzo per la partecipazione e aggiudicazione (CAM, APE, OEPV – Offerta economicamente più vantaggiosa).

## ATTIVITÀ GENERALI

Attività da cui si generano gli impatti indiretti	Aspetto ambientale principale	Altro aspetto ambientale	Livello criticità	Applicazione CAM o altri criteri
Fornitura energia elettrica come carburante (stesso appalto dei comprensori)	1 - Consumi energetici	4 - Emissioni convogliate/diffuse in atmosfera	12	Protocollo APE - Allegato I Energia 100% rinnovabile e certificata
Acquisto mezzi + full service	4 - Emissioni convogliate/diffuse in atmosfera	3 - Consumi materie prime/materiali ausiliari	12	per Bus CAM (D.M. 08/05/2012) e linee guida Asstra con costo ciclo di vita
Fornitura carburante gas metano	1 - Consumi energetici	4 - Emissioni convogliate/diffuse in atmosfera	12	Gara nazionale CONSIP
Servizi di trasporto passeggeri in subaffidamento	4 - Emissioni convogliate/diffuse in atmosfera		11	
Contratti subaffidamento servizi TPL urbano				OEPV (Autobus > E4 e < 12 anni di vita)
Manutenzione linea ferroviaria e stazioni (compresa fornitura traversine)	6 - Rifiuti/Residui	3 - Consumi materie prime/materiali ausiliari	10	
Sfalcio e diserbo				CAM per diserbo (D.M. 13/12/13) e Reg. (UE) n. 2324/2017
Manutenzione bus e tram	6 - Rifiuti/Residui	3 - Consumi materie prime/materiali ausiliari	10	
Gestione pneumatici (Full service)				linee guide Asstra in applicazione normativa
Revisione motori				OEPV
Carrozzerie bus e tram (Aspetti ambientali: 4 - Emissioni convogliate/diffuse in atmosfera, 3 - Consumi materie prime/materiali ausiliari)				OEPV (da definire)
Meccanica bus e tram				OEPV
Impianti climatizzazione mezzi				OEPV
Ricambi (tra cui fornitura batterie)				OEPV (da definire)
Manutenzione linea metropolitana e stazioni		3 - Consumi materie prime/materiali ausiliari		
Manutenzione accidentale, evolutiva, verifica opere edili metro			9	OEPV (da definire)
Manutenzione impianti generali non di sistema per stazioni e Collegno				OEPV (da definire)
Impianti risalita stazioni metro				OEPV (da definire)
Smaltimento pneumatici				In corso di attivazione
Manutenzione linea tranviaria e fermate (compresa pulizia scambi, pensiline, sfalci)	6 - Rifiuti/Residui	2 - Consumi Idrici	9	
Pulizia sedi tranviarie				OEPV
Pulizie attrezzature di fermata				CAM (D.M. 24/05/12)
Pulizia scambi e rete tranviaria				OEPV
Manutenzione fermate				OEPV
Manutenzione pavimentazioni sedi tranviarie				OEPV
Segnaletica				OEPV

## COMPENSORI AZIENDALI

Attività da cui si generano gli impatti indiretti	Aspetto ambientale principale	Altro aspetto ambientale	Livello criticità	Applicazione CAM o altri criteri
Fornitura energia elettrica (stesso appalto attività generali)	1 - Consumi energetici		12	Protocollo APE - Allegato I Energia 100% rinnovabile e certificata
Carta e cancelleria	3 - Consumi materie prime/materiali ausiliari	6 - Rifiuti/Residui	11	CAM (D.M. 04/04/13 - D.M. 13/02/14)
Noleggio stampanti	1 - Consumi energetici	3 - Consumi materie prime/materiali ausiliari	11	CAM (DM 13/12/13)
Apparecchiature informatiche	1 - Consumi energetici	3 - Consumi materie prime/materiali ausiliari	11	CONSIP - CAM (DM 13/12/13)
Conduzione e manutenzione impianti condizionamento e riscaldamento	4 - Emissioni convogliate/diffuse in atmosfera	8 - Sostanze lesive dell'ozono	10	CAM (D.M. 07/03/12) + Allegato I D.M. 07/03/12
Pulizia (mezzi + siti)	5 - Reflui/Scarichi idrici	3 - Consumi materie prime/materiali ausiliari	10	CAM (D.M. 24/05/12)
Servizio distribuzione automatica bevande e snack	3 - Consumi materie prime/materiali ausiliari	6 - Rifiuti/Residui	10	CAM (D.M. 25/07/11)
Servizio Mensa	3 - Consumi materie prime/materiali ausiliari	6 - Rifiuti/Residui	10	CAM (D.M. 25/07/11)
Massa vestiaria	3 - Consumi materie prime/materiali ausiliari		9	CAM (D.M. 22/02/11)
Manutenzione stabili (civile e impiantistica)	3 - Consumi materie prime/materiali ausiliari	6 - Rifiuti/Residui	8	CAM (D.M. 24/12/15)

## 6.2 Le attività svolte

Nel 2019 le procedure competitive per acquisti di lavori, servizi e forniture hanno gestito valori a base di gara notevolmente inferiori all'anno precedente (66 milioni € invece di 389 milioni €), quando erano state avviate importanti procedure in particolare relative alla fornitura di tram e autobus (225 milioni) e al subaffidamento di linee bus (20 milioni).

### Valore gare (mln €), per criterio di assegnazione\*

	OEKV	%	Prezzo	%	Totale
2017	22,4	30	51,8	70	74,2
2018	302,8	78	85,9	22	388,7
<b>2019</b>	<b>7,3</b>	<b>11</b>	<b>58,5</b>	<b>89</b>	<b>65,8</b>
Δ% 2019-2018	-98%		-32%		-83%

\* Dati estratti da archivio informatico riepilogativo ed elaborati dall'Ufficio Acquisti. È utilizzato il valore a base d'asta.

In relazione a tale dinamica aumentano le gare di modesta entità basate sul massimo ribasso.

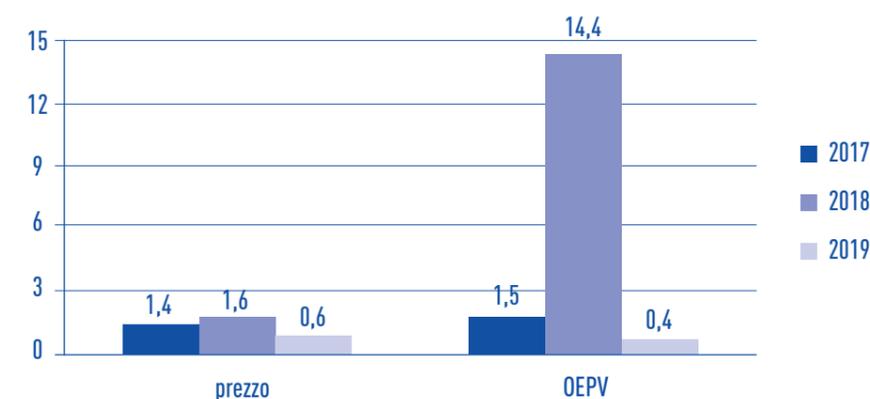
### Numero gare, per criterio di assegnazione

	OEKV	%	Prezzo	%	Totale
2017	15	25	37	75	52
2018	21	28	55	72	76
<b>2019</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>94</b>	<b>84</b>	<b>112</b>

\* Dati estratti da archivio informatico riepilogativo ed elaborati dall'Ufficio Acquisti. Sono incluse tutte le gare bandite nel corso dell'anno.

Paradossalmente le gare fondate sull'offerta economicamente più vantaggiosa fanno registrare valori medi ancora inferiori, a riprova che la loro adozione è spesso motivata da ragioni extra-economiche quali i criteri ambientali sopra illustrati.

### Valore medio gare (mln €)



I contratti sottoscritti sono stati 436, per un valore complessivo di 142 milioni €, comprensivi di:

- affidamenti diretti di importo inferiore ad Euro 40.000
- procedure negoziate con unico fornitore
- procedure competitive indette anche in anni precedenti

Nonostante il valore e la complessità degli appalti gestiti, il **contenzioso legale** è estremamente limitato, sia in riferimento ai documenti di gara (bando, disciplinare), sia alla gestione della procedura (ammissioni, esclusioni, valutazione offerte, aggiudicazione).

Nel 2019 si è registrato un solo nuovo contenzioso presso il TAR Piemonte, peraltro definito nella prima fase a favore dell'azienda, non avendo il TAR accolto la domanda di sospensiva dell'appalto avanzata dal ricorrente.

È inoltre ancora in corso un contenzioso instaurato negli anni precedenti e non ancora definito presso il Consiglio di Stato.

## Fornitori sotto la lente

Nell'ambito del Sistema di gestione Qualità, la procedura relativa ad acquisti e ciclo passivo dispone l'effettuazione periodica di verifiche ("audit di seconda parte") sull'attività dei fornitori.

Ogni anno il responsabile acquisti provvede, sulla base anche delle indicazioni pervenute dai responsabili delle aree aziendali, a definire un programma di audit ai fornitori, finalizzato alla verifica della conformità del loro operato rispetto a quanto previsto nei contratti stipulati.

Le verifiche vengono effettuate da personale aziendale abilitato, coordinate da un responsabile che predispose il "Piano di audit", la "check list", organizza l'incontro con il fornitore e redige il verbale dell'audit.

Il responsabile Albo fornitori trasmette a tutti gli interessati il verbale

dell'audit e compila una "Tabella di sintesi degli esiti degli audit", per consentire l'analisi e l'eventuale gestione delle non conformità, che in caso di gravi inadempienze possono prevedere l'applicazione di penali e giungere fino alla rescissione del contratto.

Nel 2019 sono stati effettuati i seguenti 13 audit, in prevalenza finalizzati a garantire rigorose condizioni di **sicurezza del servizio** pubblico, in relazione alle infrastrutture di esercizio, alla manutenzione dei veicoli e alla gestione dei servizi. In esito a tali attività sono state concordate con alcuni fornitori delle misure di miglioramento.

Fornitore	Sede	Processo analizzato
Siemens	Collegno (TO)	Erogazione servizi per la mobilità (Metro)
Secheron Italia	Pioltello (MI)	Infrastruttura Ferroviaria
ELEbit	Grugliasco (TO)	Manutenzione rotabili ferroviari
Bus Company	Torino	Erogazione servizi per la mobilità TPL Extraurbano
Craver	Borgaro (TO)	Manutenzione rotabili TPL
Paroldi	Ponti (AL)	Infrastruttura Ferroviaria
FTS	Alba (CN)	Manutenzione rotabili bus
Lucchini RS SpA	Lovere (BG)	Manutenzione rotabili ferroviari
Savigliano Motori	Savigliano (CN)	Manutenzione rotabili TPL
Faiveley Transport Italia	Piossasco (TO)	Manutenzione rotabili ferroviari
ASP	Asti	Erogazione servizi per la mobilità TPL Extraurbano
Serenissima	Torino	Ristorazione aziendale

# 7

## Prevenzione della corruzione

Lo status giuridico aziendale di impresa privata in controllo pubblico impone di presidiare entrambi i “versanti” della corruzione:

- corruzione attiva, “di chi corrompe”: è il perimetro del sistema 231 (D.Lgs. 231/2001) e riguarda le imprese.
- corruzione passiva, “di chi si fa corrompere”: è il perimetro dell’anticorruzione e della trasparenza (L. 190/2012) e riguarda le Pubbliche Amministrazioni.

La prevenzione della corruzione attiva e passiva è un tema rilevante (“materiale”) per l’azienda perché la medesima ha degli impatti significativi per la società sia per il contesto esterno in cui opera sia per i ragionevoli interessi e aspettative degli stakeholder sul tema. L’azienda analizza, valuta e tratta il rischio di corruzione, al fine di prevenirlo, in tutti i sotto - processi presenti nella mappa dei processi approvata dal Consiglio di Amministrazione. Nell’analisi dei processi si è anche tenuto conto dei c.d. “soci in affari”, cioè delle persone giuridiche terze (pubbliche o private) con cui la società entra in relazione commerciale e che quindi possono ragionevolmente esporre l’organizzazione ai rischi di corruzione.

Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza si propone di:

- esporre in modo articolato l’impegno aziendale:
  - nella lotta alla corruzione;
  - alla conformità alle disposizioni anti-corruzione in vigore;
- definire i principi per l’individuazione e la prevenzione di potenziali episodi di corruzione al fine di:
  - tutelare l’integrità e la reputazione aziendale;
  - comunicare con chiarezza i principi anticorruzione alle parti interessate sia interne che esterne.

### 7.1 L’architettura del sistema

Gli strumenti aziendali che concorrono alla prevenzione della corruzione sono molteplici. L’azienda gestisce la prevenzione della corruzione in primo luogo attraverso il **Codice di Comportamento**, a cui ogni dipendente deve attenersi e che viene sottoscritto da tutti fornitori (disponibile on line sul sito aziendale)



1

#### PER LA CORRUZIONE ATTIVA :

- **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOG)** - Parte Generale;
- Parte Speciale A - Reati nei confronti della P.A.;
- Parte Speciale B - Reati societari (che tratta anche della corruzione tra privati).

La prevenzione della corruzione, come sopra descritta, non ricomprende il riciclaggio, che quindi non sarà qui preso in considerazione. L’azienda, in quanto dotata di Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex d.lgs. 231/2001, ha adottato la Parte Speciale F del MOG in cui vengono trattati anche i delitti di riciclaggio. Le restanti Parti Speciali (C-E sicurezza e ambiente; D delitti informatici) non impattano direttamente sul tema della corruzione.

Tutti i materiali menzionati sono integralmente pubblicati sul sito istituzionale, sezione Trasparenza. Nel 2019 il CdA ha confermato l’obiettivo strategico di conseguire la certificazione ISO37001 “Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione”, che raccorda entrambi gli ambiti di prevenzione della corruzione. A tal fine, nel Piano 2020-2022 sono stati analizzati e valutati i rischi corruttivi disciplinati sia dalla L. 190/2012 sia dal D.Lgs. 231/2001. E’ stata inoltre avviata la revisione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, per perfezionare il raccordo con il PTPCT.



2

#### PER LA CORRUZIONE PASSIVA :

**Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT)**, elaborato annualmente entro il 31 gennaio di ogni anno come previsto dalla normativa ed in conformità agli indirizzi dall’ANAC; l’aggiornamento avviene sulla base di un’attività strutturata di analisi del contesto interno ed esterno e di valutazione dei rischi.

## 7.2 Valutazione dei rischi e contromisure

Si sintetizzano qui i principali contenuti del Piano 2020-2022.

- L'analisi del contesto esterno - dati oggettivi si è basata sulla relazione annuale del Ministero dell'Interno e sul report dell'ANAC "La corruzione in Italia (2016-2019). Numeri, luoghi e contropartite del malaffare". Da tali

fonti è confermata quale area di rischio aziendale quella degli appalti.

- L'analisi del contesto esterno - dati soggettivi si è fondata sulla percezione del fenomeno corruttivo da parte degli stakeholder sia interni che esterni, che hanno espresso articolate esigenze e aspettative:

PARTE INTERESSATA	ESIGENZA / ASPETTATIVA
Ente di controllo / Azionista / Organismi di governance / Finanziatori	Rispetto della legge in generale ed in particolare non commissione di reati in tema di corruzione; buona amministrazione che comporta tra l'altro corretta gestione amministrativa e contabile, corretta redazione del bilancio; corretta gestione dei contratti attivi e passivi, corretta gestione del personale.
Regione Piemonte/ Committenti (Enti locali)	Corretta gestione dei contratti di servizio, corretta gestione della rendicontazione dei servizi svolti e/o delle risorse pubbliche spettanti.
Dipendenti	Corretta gestione del rapporto di lavoro.
Organizzazioni Sindacali	Corretta gestione della fruizione dei diritti sindacali delle OOSS, corretta gestione degli episodi selettivi e del rapporto di lavoro dei dipendenti.
Clienti	Corretta gestione della vendita dei titoli di viaggio/sosta/ecc.; corretta gestione delle irregolarità di viaggio e sosta (sanzioni, ricorsi, ecc).
Associazioni dei consumatori / dei disabili / Comunità locale / Altre Istituzioni / Associazione Trasporti / Media	Rispetto della legge in generale ed in particolare non commissione di reati in tema di corruzione; buona amministrazione che comporta tra l'altro corretta gestione del contratto di servizio, corretta gestione dei flussi finanziari.
Aziende partecipate	Rispetto della legge in generale ed in particolare non commissione di reati in tema di corruzione; buona amministrazione che comporta tra l'altro corretta gestione dei requisiti di incompatibilità/inconferibilità, corretta redazione del bilancio; corretta gestione dei contratti tra le parti.
Fornitori / Imprese di trasporto	Corretta gestione del processo Acquisti; corretta gestione dell'esecuzione del contratto; corretta gestione dei pagamenti.

Sono stati analizzati e valutati i rischi corruttivi disciplinati sia dalla L. 190/2012 sia dal D.Lgs. 231/2001.

L'azienda fa propria la nozione di corruzione (e quindi i rischi corruttivi) adottata dal PNA - Piano Nazionale Anticorruzione 2019: "la corruzione consiste in comportamenti soggettivi impropri di un pubblico funzionario che, al fine di curare un interesse proprio o un interesse particolare di terzi, assuma (o concorra all'adozione di) una decisione pubblica, deviando, in cambio di un vantaggio (economico o meno), dai propri doveri d'ufficio, cioè dalla cura imparziale dell'interesse pubblico affidatogli. Questa definizione [...] delimita il fenomeno corruttivo in senso proprio. Nell'ordinamento penale italiano la corruzione non coincide con i soli reati più strettamente definiti come corruttivi (concussione, art. 317, corruzione impropria, art. 318, corruzione propria, art. 319, corruzione in atti giudiziari, art. 319-ter, induzione indebita a dare e promettere utilità, art. 319-quater), ma comprende anche reati relativi ad atti che la legge definisce come "condotte di natura corruttiva". L'Autorità [...] ha considerato come "condotte di natura corruttiva" tutte quelle indicate dall'art. 7 della legge n. 69 del 2015, che aggiunge ai reati prima indicati quelli di cui agli art. 319-bis, 321, 322, 322-bis, 346-bis, 353, 353-bis del codice penale. [...] L'Autorità ritiene opportuno precisare,

per tanto, che naturalmente con la legge 190/2012 non si modifica il contenuto tipico della nozione di corruzione ma per la prima volta in modo organico si introducono e, laddove già esistenti, si mettono a sistema misure che incidono laddove si configurano condotte, situazioni, condizioni, organizzative ed individuali - riconducibili anche a forme di cattiva amministrazione - che potrebbero essere prodromiche ovvero costituire un ambiente favorevole alla commissione di fatti corruttivi in senso proprio." Per decisioni di cattiva amministrazione si intendono "decisioni contrarie all'interesse pubblico perseguito dall'amministrazione, in primo luogo sotto il profilo dell'imparzialità, ma anche sotto il profilo del buon andamento (funzionalità ed economicità)". La prevenzione dei reati commessi nell'interesse o a vantaggio della società include i reati che siano stati commessi "anche" nell'interesse o a vantaggio di questa. Si può configurare il rischio di corruzione nei confronti della P.A. con le fattispecie di reato previste dall'art. 25 del D.Lgs. 231/2001 ed il rischio di corruzione tra privati prevista dall'art. 25 ter comma 1 lettera s - bis del d.lgs. 231/2001.

per tanto, che naturalmente con la legge 190/2012 non si modifica il contenuto tipico della nozione di corruzione ma per la prima volta in modo organico si introducono e, laddove già esistenti, si mettono a sistema misure che incidono laddove si configurano condotte, situazioni, condizioni, organizzative ed individuali - riconducibili anche a forme di cattiva amministrazione - che potrebbero essere prodromiche ovvero costituire un ambiente favorevole alla commissione di fatti corruttivi in senso proprio." Per decisioni di cattiva amministrazione si intendono "decisioni contrarie all'interesse pubblico perseguito dall'amministrazione, in primo luogo sotto il profilo dell'imparzialità, ma anche sotto il profilo del buon andamento (funzionalità ed economicità)". La prevenzione dei reati commessi nell'interesse o a vantaggio della società include i reati che siano stati commessi "anche" nell'interesse o a vantaggio di questa. Si può configurare il rischio di corruzione nei confronti della P.A. con le fattispecie di reato previste dall'art. 25 del D.Lgs. 231/2001 ed il rischio di corruzione tra privati prevista dall'art. 25 ter comma 1 lettera s - bis del d.lgs. 231/2001.

per tanto, che naturalmente con la legge 190/2012 non si modifica il contenuto tipico della nozione di corruzione ma per la prima volta in modo organico si introducono e, laddove già esistenti, si mettono a sistema misure che incidono laddove si configurano condotte, situazioni, condizioni, organizzative ed individuali - riconducibili anche a forme di cattiva amministrazione - che potrebbero essere prodromiche ovvero costituire un ambiente favorevole alla commissione di fatti corruttivi in senso proprio." Per decisioni di cattiva amministrazione si intendono "decisioni contrarie all'interesse pubblico perseguito dall'amministrazione, in primo luogo sotto il profilo dell'imparzialità, ma anche sotto il profilo del buon andamento (funzionalità ed economicità)". La prevenzione dei reati commessi nell'interesse o a vantaggio della società include i reati che siano stati commessi "anche" nell'interesse o a vantaggio di questa. Si può configurare il rischio di corruzione nei confronti della P.A. con le fattispecie di reato previste dall'art. 25 del D.Lgs. 231/2001 ed il rischio di corruzione tra privati prevista dall'art. 25 ter comma 1 lettera s - bis del d.lgs. 231/2001.

per tanto, che naturalmente con la legge 190/2012 non si modifica il contenuto tipico della nozione di corruzione ma per la prima volta in modo organico si introducono e, laddove già esistenti, si mettono a sistema misure che incidono laddove si configurano condotte, situazioni, condizioni, organizzative ed individuali - riconducibili anche a forme di cattiva amministrazione - che potrebbero essere prodromiche ovvero costituire un ambiente favorevole alla commissione di fatti corruttivi in senso proprio." Per decisioni di cattiva amministrazione si intendono "decisioni contrarie all'interesse pubblico perseguito dall'amministrazione, in primo luogo sotto il profilo dell'imparzialità, ma anche sotto il profilo del buon andamento (funzionalità ed economicità)". La prevenzione dei reati commessi nell'interesse o a vantaggio della società include i reati che siano stati commessi "anche" nell'interesse o a vantaggio di questa. Si può configurare il rischio di corruzione nei confronti della P.A. con le fattispecie di reato previste dall'art. 25 del D.Lgs. 231/2001 ed il rischio di corruzione tra privati prevista dall'art. 25 ter comma 1 lettera s - bis del d.lgs. 231/2001.

per tanto, che naturalmente con la legge 190/2012 non si modifica il contenuto tipico della nozione di corruzione ma per la prima volta in modo organico si introducono e, laddove già esistenti, si mettono a sistema misure che incidono laddove si configurano condotte, situazioni, condizioni, organizzative ed individuali - riconducibili anche a forme di cattiva amministrazione - che potrebbero essere prodromiche ovvero costituire un ambiente favorevole alla commissione di fatti corruttivi in senso proprio." Per decisioni di cattiva amministrazione si intendono "decisioni contrarie all'interesse pubblico perseguito dall'amministrazione, in primo luogo sotto il profilo dell'imparzialità, ma anche sotto il profilo del buon andamento (funzionalità ed economicità)". La prevenzione dei reati commessi nell'interesse o a vantaggio della società include i reati che siano stati commessi "anche" nell'interesse o a vantaggio di questa. Si può configurare il rischio di corruzione nei confronti della P.A. con le fattispecie di reato previste dall'art. 25 del D.Lgs. 231/2001 ed il rischio di corruzione tra privati prevista dall'art. 25 ter comma 1 lettera s - bis del d.lgs. 231/2001.

La valutazione dei rischi viene effettuata per tutti i processi e sotto-processi presenti nella mappa aziendale, tenendo anche conto dei c.d. "soci in affari", cioè delle persone giuridiche terze (pubbliche o private) con cui la società entra in relazione commerciale.

La mappa è costituita da 39 processi di 1° livello e 258 sotto-processi.

La valutazione del rischio si articola in 3 fasi:

1. Identificazione degli eventi rischiosi
2. Analisi del rischio
3. Ponderazione del rischio

### FASE 1

L'identificazione degli eventi rischiosi ha mappato quei comportamenti o fatti che possono ipoteticamente verificarsi. Le tecniche impiegate sono state molteplici: focus group, incontri con tutti i settori aziendali, risultanze dell'analisi del contesto esterno ed interno e delle attività di audit, analisi di casi noti emersi in contesti simili o suggeriti dall'ANAC, ecc.

### FASE 2

L'analisi del rischio è stata effettuata con i responsabili dei processi mappati (process owner), per complessivi 46 incontri effettuati nel 2019. Per i processi "sensibili", è stato valutato prima il rischio puro, cioè in assenza di contromisure volte a prevenirlo, calcolato in termini di probabilità x danno potenziale, e poi il rischio residuo, cioè dopo aver assunto le opportune contromisure, calcolato in base al grado di efficacia delle contromisure adottate.

Sono state identificate le seguenti aree di rischio e soglie di accettabilità del rischio residuo, in ottica sia D.Lgs. 231 sia L. 190:

>0 a 4 (verde)= accettabile, non sono necessarie ulteriori contromisure

>4 a 8 (giallo) = parzialmente accettabile, modificare o integrare le contromisure esistenti;

>8 a 12 (giallo) = parzialmente inaccettabile, sono necessarie nuove contromisure;

>12 a 16 (rosso) = inaccettabile, occorre rivedere integralmente il processo.

LEGGE 190/2012, PNA e LINEE GUIDA ANAC		ESIGENZA / ASPETTATIVA		RISCHIO MASSIMO	
		PURO		RESIDUO	
		231	190	231	190
Affidamento lavori, servizi e forniture	Acquisti	10	9,75	3,33	4,88
	Process owner dell'esecuzione:	nr	5,06	nr	1,69
	Manutenzione rotabili TPL	7	3,94	3,33	1,31
	Manutenzione rotabili Metro	11	7	3,67	2,33
	Manutenzione rotabili Ferro	7	4,5	2,33	1,5
	Impianti rifornimento	10	8,94	2,67	2,98
	Facility management	11	8,94	3,67	2,98
	Security management	9	9,75	2,67	4,88
	Infrastruttura tranviaria	8	3,93	2,66	1,31
	Infrastruttura Metro	9	9,75	3	4,88
	Infrastruttura Ferro	8	9,75	2	4,88
	Infrastruttura parcheggi	nr	9,75	nr	4,88
	Infrastruttura segnaletica	9	8,75	3	2,91
	Ingegneria rotabili TPL	6,75	8,75	2,25	2,92
Ingegneria rotabili Ferro	10	9,75	3,33	4,88	
QASE	9	9,75	3	4,88	
Sicurezza trasporto TPL	12	7,5	4	3,13	
Acquisizione e progressione del personale	Risorse Umane	10	8,75	3,33	2,92
	Organizzazione				
Provvedimenti amplificativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto	Vendite	10	7,25	3,5	3,25
	Post vendita	8	4,37	4	2
	Comunicazione esterna	10	7,5	5	3,75
	Disability Management;	10	5,5	3,33	2,75
	Audit di controllo	9	6	3	2,25
	Sicurezza trasporto Metro	8	7,5	2,67	2,25
Sicurezza trasporto Ferro	8	6,75	2,67	2,25	
Gestione delle entrate, spese e patrimonio	Amministrazione e finanza	9	5,63	3	1,88
	Locazioni e vendite immobili	12	9	4	3
Controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni	Verifica titoli	7	3,5	2,33	1,16
	Legale – ricorsi sanzioni	9	4	3	1,33
Incarichi e nomine	Acquisti – incarichi professionali	9	6,19	2,25	1,55
Affari legali e contenzioso	Legale	10	6,18	3	1,66
Rapporti fra amministratori pubblici e soggetti privati	Pianificazione industriale	9	5,5	2,67	1,6
	Erogazione servizi TPL	9	6,75	2,67	2,25
	Erogazione servizi Metro	6	5,5	1,5	1,37
	Erogazione servizi Ferro	9	6,87	3	2,81
	Erogazione servizi Parcheggi	8	4,38	2,67	2,19
Area di rischio specifico di corruzione tra privati	Erogazione servizi turistici	5,25	4	1,75	1,75
	Sistemi informatici	9	6,87	3	3,44

## FASE 3

La ponderazione del rischio ha infine individuato le azioni da attuare e le priorità di trattamento dei rischi, sulla base di quattro requisiti:

- adeguatezza di misure e/o controlli specifici pre-esistenti
- efficacia nella neutralizzazione / minimizzazione delle cause del rischio

- sostenibilità economica e organizzativa delle misure
- adattamento alle caratteristiche specifiche dell'organizzazione.

Anche le misure di prevenzione dei rischi sono state individuate insieme ai responsabili di processo.

## Comunicazione e formazione

La comunicazione in materia di prevenzione è strutturata su molteplici livelli e strumenti:

- Soggetti esterni
- Personale aziendale
- Responsabili di 1° livello
- Internal audit
- Organismo di vigilanza 231
- Consiglio d'Amministrazione

Nel 2019 sono stati formati 102 dipendenti (11 dirigenti, 69 funzionari, 22 impiegati), in misura proporzionata a ogni settore aziendale e operanti in tutti i 258 sotto-processi della mappa, analizzando i processi, i rischi e le adeguate contromisure. La formazione ha avuto ad oggetto i concetti fondamentali delle norme di legge in tema di prevenzione della corruzione, le metodologie di analisi e valutazione del rischio. Nel corso del singolo evento formativo si sono analizzati nel dettaglio i processi dell'area aziendale formata, al fine di analizzare il possibile rischio corruttivo e le adeguate contromisure. Ulteriori eventi formativi si terranno nel 2020 in alcune aree "sensibili" e verranno riprogettati di anno in anno con l'emanazione del Piano.

Tutti i flussi prevedono una doppia via di comunicazione, diversamente strutturata e periodizzata in base alle responsabilità. Cittadini e dipendenti possono presentare segnalazioni, anche tramite i canali del whistleblowing, per comunicazioni importanti al fine della prevenzione della corruzione.

Il Codice di Comportamento, il MOG ex D.Lgs. 231, il PTPCT sono pubblicati sul sito istituzionale, sezione Trasparenza. Si evidenzia che ai fornitori è richiesto impegno a prendere visione e rispettare le prescrizioni di tali documenti; in caso di violazione al Codice di comportamento è prevista la risoluzione espressa del contratto.

Il personale aziendale riceve apposita formazione, variamente dettagliata sulla base dei rischi connessi al ruolo ricoperto.

## 7.3 Non conformità

Nel 2019 non sono stati accertati episodi di corruzione con sentenza passata in giudicato.

Si sono però verificati fatti di rilievo a cui la società ha prontamente reagito:

- La Corte dei conti (sezione del Piemonte) ha depositato e notificato a GTT, quale parte lesa, sentenza di condanna nei confronti di 4 ex amministratori (tutti cessati dalla carica tra il 2011 ed il 2013), per violazione del limite dei compensi agli amministratori di società pubbliche (ex L. 296/2006 smi.).

Conseguentemente, nel deliberare le linee guida per il PTPCT 2020-2022, il CdA aziendale ha previsto che "ogni nuovo incarico eventualmente conferito a componenti degli organi collegiali di GTT (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) sia preceduto da uno specifico parere di legalità e da una previa informativa ai competenti organi della Città di Torino"

- Il procedimento penale iniziato nel 2018 relativo all'area di rischio controlli/verifica titoli si è concluso senza sentenza di condanna.

Nel corso dell'anno è stata data comunque attuazione alla contromisura prevista nel PTPCT 2019-2021 di introduzione di palmari elettronici per

l'emissione e la registrazione delle sanzioni, così da rendere certamente tracciabile il processo ed automatica la registrazione. L'analisi dei rischi effettuata con i responsabili del processo "Verifica titoli" ha valutato tale misura come sufficientemente efficace, implementandola nel 2020 sia per il settore TPL (completamento del processo di informatizzazione dell'attività di verbalizzazione) sia per le Ferrovie (sperimentazione informatizzazione dell'attività di verbalizzazione).

L'impegno aziendale per la conformità a norme e regolamenti (compliance) anche nel 2019 trova riscontro inequivocabile nell'assenza di sanzioni da parte di:

- Autorità giudiziaria
- Autorità di regolazione: ART - Autorità di Regolazione dei Trasporti, AGCM - Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ANAC - Autorità Nazionale AntiCorruzione
- Corte dei Conti

Ciò è particolarmente rilevante considerando entità, varietà e complessità degli appalti gestiti.

# 8

## Ruolo economico sul territorio

L'equilibrio economico può conciliarsi con i bisogni dei cittadini e del territorio attivando molteplici strategie:

- incremento dei ricavi da vendita di biglietti e abbonamenti;
- riorganizzazione della rete (perimetro e frequenze);
- riduzione dei costi di gestione;
- esplorazione di nuovi mercati.

La dinamica di contrazione delle risorse pubbliche è continuata anche nell'anno in corso, gli importi riconosciuti nel 2019 fanno registrare una contrazione rispetto a quelli corrisposti nel 2018, inoltre si sono accumulati nuovamente alcuni ritardi nei pagamenti da parte degli enti concedenti.

E' fondamentale evitare il ripetersi la principale criticità avvenuta negli anni passati, quando il ritardo nella riscossione dei crediti ha generato una crisi di liquidità, affrontabile solo con il differimento oltre le scadenze contrattuali dei pagamenti dovuti a fornitori, in una catena che danneggia tutti. Per ridurre i debiti verso fornitori, si rende infatti necessario il ricorso a fonti esterne di finanziamento, che comportano oneri significativi e non generano benefici diretti per i cittadini.

Tale dinamica non è sostenibile a lungo termine e deve essere superata con il ripristino degli ordinari flussi finanziari lungo l'intera catena nazionale e regionale di produzione del valore.

E' inoltre fondamentale allineare temporalmente le modifiche sulle compensazioni con quelle sui volumi di produzione, con una

programmazione a medio-lungo termine che garantisca all'azienda il necessario preavviso per calibrare nel tempo le proprie risorse (personale, flotta, investimenti).

Si prevede, tra l'altro, che per il 2020 i risultati saranno pesantemente condizionati dalle conseguenze dell'emergenza epidemiologica COVID-19, le quali comporteranno significative problematiche in un settore così esposto quale è il trasporto pubblico di persone.

Le principali grandezze economico - patrimoniali, riportate nel Bilancio di Esercizio 2019 (vd. sito aziendale), forniscono un'indicazione di sintesi dell'andamento della gestione aziendale. Il Bilancio d'Esercizio mette in risalto le informazioni economiche e finanziarie definite con precisione dal Codice civile.

La rendicontazione sociale invece utilizza e riaggrega i dati di Bilancio per quantificare in forma più esplicita e sintetica gli effetti dell'attività aziendale sui principali portatori di interesse.



# 8.1 Valore economico generato e distribuito

La ricchezza prodotta e distribuita dall'impresa può essere esaminata attraverso la riclassificazione contabile definita dallo standard internazionale GRI, che evidenzia le sue ricadute per la comunità sociale ed economica di riferimento\*.

Tale modello evidenzia 3 grandezze fondamentali:

- Il Valore economico **generato** dall'impresa
- Il Valore economico **distribuito** agli stakeholder
- Il Valore economico **trattenuto** dall'impresa

Il Valore Economico generato rappresenta la ricchezza complessiva creata dall'impresa.

La maggior parte di tale valore viene ripartita tra tutti gli stakeholder:

personale, fornitori (costi operativi), pubblica amministrazione (canoni e imposte), finanziatori (fornitori di capitale di credito) e azionisti (dividendi). La quota rimanente rappresenta il valore trattenuto dalla società: è quello che viene reimpiegato nel "sistema impresa" in qualità di ammortamenti (quota annua per gli investimenti autofinanziati) o accantonamenti, disposti o utilizzati per far fronte a scenari critici che pregiudicano l'equilibrio ordinario del Bilancio.

Nel 2019 il valore generato si è contratto del 5%, ma rimane sostanzialmente stabile in termini assoluti il valore distribuito ai portatori di interesse, che arriva così a superare il 92% del totale.

Diminuisce quindi il valore trattenuto dall'azienda, a causa dell'utilizzo delle riserve per compensare il passivo di Bilancio.

\* In termini quantitativi, la riclassificazione di alcune voci accessorie e aggiuntive comporta valori leggermente differenti dal Bilancio d'Esercizio

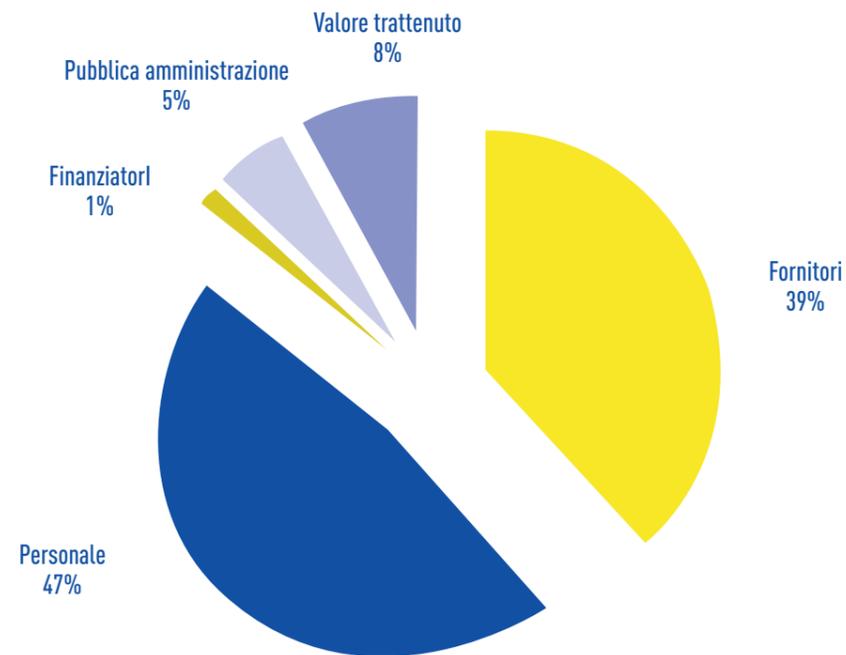
	2017	2018	2019	Δ % 2019-2018
<b>Valore Economico generato dalla Società (VEG)</b>				
<b>A) RICAVI</b>				
<b>a1) Ricavi generati direttamente dal sistema</b>				
Proventi tariffari TPL	112.391.008	136.692.392	117.261.185	
Proventi da altre attività non TPL	29.515.403	36.251.154	37.214.790	
Altri ricavi	41.876.004	40.757.754	40.302.084	
<b>a2) Ricavi per compensazioni per obblighi di servizio pubblico</b>				
Corrispettivi contratti di servizio Regione	17.310.624	17.831.167	17.179.677	
Corrispettivi contratti di servizio Agenzia M.M.	152.711.644	153.574.547	153.113.992	
Corrispettivi contratti di servizio Province	16.280.257	16.175.774	16.175.821	
Corrispettivi contratti di servizio Comuni	-	-	-	
Corrispettivi contratti di servizio da altri enti	-	-	-	
Contributi per CCNL	30.646.801	29.480.280	26.136.830	
<b>a3) Ricavi per contributi in c/capitale</b>				
Autobus	7.950.586	7.759.789	8.930.638	
Altri ricavi	2.164.000	4.554.958	2.642.434	
<b>a4) Proventi finanziari e proventi straordinari</b>	699.379	1.728.816	3.654.268	
<b>TOTALE VEG</b>	<b>411.545.706</b>	<b>444.806.631</b>	<b>422.611.720</b>	<b>- 5%</b>
<b>Valore Economico distribuito (VED)</b>				
COSTI OPERATIVI	155.255.294	156.473.997	163.093.428	4%
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	216.213.943	209.950.549	200.656.454	- 4%
PAGAMENTI AI FINANZIATORI	4.900.087	4.976.291	6.289.872	26%
PAGAMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	17.716.721	18.954.050	18.781.849	- 1%
INVESTIMENTI NELLA COMUNITA'	-	-	-	
DISTRIBUZIONE DIVIDENDI	-	-	-	
<b>TOTALE VED</b>	<b>394.086.045</b>	<b>390.354.887</b>	<b>388.821.604</b>	<b>- 0,4%</b>
<b>Valore Economico trattenuto dalla Società</b>				
Accantonamenti per rischi	242.703	4.399.971	1.512.356	
Altri accantonamenti	99.000	5.000	-	
Ammortamenti	49.726.838	49.548.855	49.093.547	
Accantonamenti a riserve	(32.608.880)	497.918	(16.815.787)	
<b>VALORE ECONOMICO RESIDUO (VEG-VED)</b>	<b>17.459.661</b>	<b>54.451.744</b>	<b>33.790.115</b>	<b>- 38%</b>

La quota distribuita ai portatori di interesse mostra la seguente ripartizione:

- in quanto azienda "ad alta intensità di lavoro", quasi metà (47%) del valore generato spetta al personale, per retribuzioni, oneri sociali e previdenziali, seppure in diminuzione per la contrazione dell'organico
- importanti ricadute sul sistema economico di settore e territoriale sono determinate dagli acquisti di beni e servizi dai fornitori, che aumentano e toccano il 39% del totale
- i pagamenti alla pubblica amministrazione (canoni per l'utilizzo della rete metropolitana e tranviaria, oltre alle imposte) sono sostanzialmente stabili, al 5%

- aumentano infine i pagamenti ai finanziatori, conseguentemente all'apertura di linee di credito per affrontare la crisi aziendale degli anni passati, ma in raffronto al valore complessivo sono solo un po' più dell'1%.

La quota trattenuta dall'azienda si riduce di oltre un terzo, al 8% del valore generato dal 12% dell'anno precedente, a causa dell'utilizzo di riserve precedentemente accantonate pari al 4% del valore complessivo generato nel 2019.



## Contributi pubblici per investimenti

In passato l'azienda gestiva direttamente i grandi investimenti infrastrutturali, in particolare per la metropolitana automatica. Questa dal 2010 è diventata di competenza della società Infratrasporti.To, costituita dal Comune di Torino per la gestione e lo sviluppo delle reti infrastrutturali di trasporto cittadino.

Rimangono ordinari i contributi infrastrutturali in ambito ferroviario,

seppure molto ridotti nell'anno in corso.

Il 2019 registra invece consistenti contributi regionali (e in parte anche comunali) per il co-finanziamento del piano di rinnovo della flotta veicoli, più una quota per lo sviluppo del progetto BIP.

	2017	2018	2019
<b>Contributi dalla Regione Piemonte</b>			
Per realizzazioni ferroviarie	1.696.555	342.733	24.026
Acquisto materiale rotabile	4.683.457	2.916.614	7.936.496
Biglietto Integrato Piemonte	373.570	2.101.202	586.893
<b>Contributi dal Comune di Torino</b>			
Acquisto materiale rotabile	37.043	111.128	148.856
Realizzazione linea tranviaria storica	33.923	33.923	33.923
<b>Totale</b>	<b>6.824.548</b>	<b>5.505.600</b>	<b>8.730.194</b>

L'Amministratore Delegato  
Giovanni Foti

# TABELLA DEGLI INDICATORI

N.	Descrizione dell'indicatore	Pagina	Lettera
<b>INDICATORI GRI STANDARDS</b>			
<b>STANDARD UNIVERSALI</b>			
<b>GRI 102: INFORMATIVA GENERALE</b>			
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	7	"a"
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	20-22	"a"; "b"
102-3	Luogo della sede principale	15	"a"
102-4	Luogo delle attività	20	"a"
102-5	Proprietà e forma giuridica	15	"a"
102-6	Mercati serviti	20-21	"a"
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	48-49	"a"; "b"; "c"
<b>STRATEGIA</b>			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	3	"a"
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	16-19	"a"
<b>GOVERNANCE</b>			
102-18	Struttura della governance	15	"a"
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	23	"a"
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	57	"a"
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	23-24	"a"
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	24	"a"
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	24-26	"a"
<b>PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>			
102-47	Elenco dei temi materiali	24	"a"
102-50	Periodo di rendicontazione	8	"a"
102-52	Periodicità di rendicontazione	8	"a"
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	7	"a"
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	8	"a"
102-55	Indice dei contenuti GRI	80	"a"; "b"
102-56	Assurance esterna	84-88	"a"; "b"
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE</b>			
103-1	Spiegazione del tema rilevante e del relativo perimetro	Cap. 3-8	"a"; "b"; "c"
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3-8	"a"; "b"; "c"
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3-8	"a"
<b>STANDARD SPECIFICI</b>			
<b>GRI 200: ECONOMICO</b>			
<b>TEMI RILEVANTI: Produzione di valore per il territorio e Redditività d'impresa</b> (Tema D.Lgs 254/16: Aspetti sociali)			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	77	"a"

<b>TEMI RILEVANTI: Prevenzione della corruzione attiva e passiva e Prevenzione dei reati societari</b> (Tema D.Lgs 254/16: Lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva)			
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	71-72	"a"
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	73	"a"; "b"
<b>TEMA RILEVANTE: Conformità legale e normativa</b> (Tema D.Lgs 254/16: Lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva)			
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	73	"a"
<b>GRI 300: AMBIENTALE</b>			
<b>TEMA RILEVANTE: Efficienza energetica (e idrica)</b> (Tema D.Lgs 254/16: Utilizzo di risorse energetiche e impiego di risorse idriche)			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	40-42	"a"; "c"; "e"; "f"; "g"
303-3	Prelievo idrico	43	"a"
303-4	Scarico di acqua	43	"a"
<b>TEMI RILEVANTI: Riduzione emissioni gas serra e Riduzione emissioni inquinanti urbani</b> (Tema D.Lgs 254/16: Emissioni di gas ad effetto serra ed emissioni inquinanti in atmosfera)			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	38	"a"; "b"; "d"; "e"
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	37-38	"a"; "b"; "c"
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	38	"a"; "b"; "c"
<b>TEMA RILEVANTE: Riduzione impatti ambientali (oltre a emissioni)</b> (Tema D.Lgs 254/16: Impatto sull'ambiente)			
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	44	"a"; "b"
306-3	Sversamenti significativi	45	"a"
<b>GRI 400: SOCIALE</b>			
<b>TEMA RILEVANTE: Riduzione impatti sociali e Contrasto alle discriminazioni</b> (Tema D.Lgs 254/16: Aspetti attinenti alla gestione del personale)			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	49-50	"a"; "b"
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	49	"a"
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	15, 48	"a (i)", "b (i)"
<b>TEMA RILEVANTE: Salute e sicurezza sul lavoro</b> (Tema D.Lgs 254/16: Impatto sulla salute e la sicurezza)			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	51	"a"; "b"
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	51	"a"
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	51	"a"
403-9	Infortuni sul lavoro	52	"a"; "e"; "g"
403-10	Malattie professionali	52	"a"
<b>TEMA RILEVANTE: Formazione professionale</b> (Tema D.Lgs 254/16: Aspetti attinenti alla gestione del personale)			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	54	"a"

ALTRI INDICATORI		
DA LINEE GUIDA ASSTRA		
<b>TEMA RILEVANTE:</b> <i>Formazione professionale</i>		
KPI 1	Ore di formazione erogata per area tematica	54-55
<b>TEMA RILEVANTE:</b> <i>Sicurezza dei clienti</i>		
KPI 12	Sicurezza dei mezzi e della rete di trasporto	59-60
<b>TEMI RILEVANTI:</b> <i>Riduzione emissioni gas serra e Riduzione emissioni inquinanti urbani</i>		
KPI 23	Altre emissioni dannose per la salute delle persone e per l'ambiente	38
<b>ALTRO TEMA:</b> <i>Prestazioni</i>		
KPI 5	Ore di lavoro e di assenza	53
<b>ALTRI TEMI:</b> <i>Modello di business e Composizione della flotta</i>		
KPI 11	Gestione della flotta e accessibilità	35-37
KPI 15	Caratteristiche del servizio di trasporto	21-22
<b>ALTRO TEMA:</b> <i>Contributi pubblici</i>		
KPI 28	Finanziamenti ricevuti dalla pubblica amministrazione e da fondi europei	79
ALTRI INDICATORI CON METODOLOGIA AUTONOMA		
<b>TEMI RILEVANTI:</b> <i>Efficienza del servizio, Equilibrio finanziario, Redditività d'impresa</i>		
	Ricavi e compensazioni	33
<b>TEMI RILEVANTI:</b> <i>Dialogo con le parti sociali e Riduzione impatti sociali</i>		
	Numero scioperi e adesioni	57
<b>TEMA RILEVANTE:</b> <i>Soddisfazione dei clienti</i>		
	Numero reclami	61
<b>TEMI RILEVANTI:</b> <i>Equilibrio finanziario, Gestione responsabile della catena di fornitura e Conformità legale e normativa</i>		
	Numero e valore gare OEPV-OPB	66
	Numero contenziosi	67
<b>TEMI RILEVANTI:</b> <i>Prevenzione della corruzione attiva e passiva e Prevenzione dei reati societari</i>		
	Indice di rischio corruttivo	72
<b>TEMA RILEVANTE:</b> <i>Conformità legale e normativa</i>		
	Numero sanzioni giudiziarie, autorità di regolazione, Corte dei Conti	73
<b>ALTRO TEMA:</b> <i>Conciliazione vita-lavoro</i>		
	Numero fruitori Centro d'Ascolto, Numero fruitori sussidi	56
<b>ALTRO TEMA:</b> <i>Modello di business</i>		
	Dati industriali	22



## GRUPPO TORINESE TRASPORTI SPA

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE  
INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE INDIVIDUALE DI  
CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C.  
10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO  
CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL 18  
GENNAIO 2018

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2019

### **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione individuale di carattere non finanziario** ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione della  
Gruppo Torinese Trasporti SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione individuale di carattere non finanziario della Gruppo Torinese Trasporti SpA (di seguito, anche, la "Società") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 29 maggio 2020 (di seguito "DNF").

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

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, (di seguito "GRI Standards") indicati nel capitolo "Una nuova tappa: cosa, come, perché" della DNF, da essi individuati come standard di rendicontazione con riferimento alla selezione di GRI Standards in essa riportati.

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

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

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

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

#### **PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - Bari 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - Bergamo 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035229691 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - Brescia 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0303697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - Genova 16121 Piazza Picciapetra 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - Palermo 90141 Via Mirchese Ugo 60 Tel. 091349737 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0524275911 - Pesenra 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - Roma 00151 Largo Poeti 29 Tel. 06570251 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - Trento 38122 Viale della Costituzione 39 Tel. 046127004 - Treviso 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0402480781 - Udine 33100 Via Pascolle 43 Tel. 043225789 - Varese 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - Vicenza 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)

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

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

### Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche della Società rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio della Gruppo Torinese Trasporti SpA;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Società, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dalla Società connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;

- principali rischi, generati o subito connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto; Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a);
4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Gruppo Torinese Trasporti SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.
- Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:
- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati acquisendo riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF della Gruppo Torinese Trasporti SpA relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e dai GRI Standards con riferimento alla selezione di GRI Standards in essa riportati.

### Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione agli esercizi chiusi il 31 dicembre 2017 e 2018, non sono stati sottoposti a verifica.

Torino, 12 giugno 2020

PricewaterhouseCoopers SpA

FIRMATO IN ORIGINALE

FIRMATO IN ORIGINALE

