

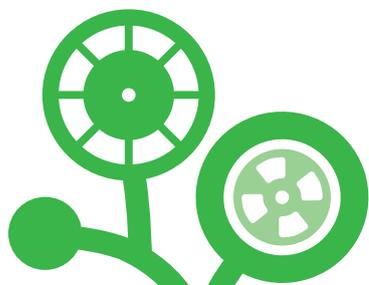


GTT S.p.A.

Bilancio di sostenibilità 2010
Risultati e obiettivi economici, ambientali, sociali

Gruppo Torinese Trasporti S.p.A.
Corso Turati 19/6 – 10128 Torino
Capitale sociale interamente versato Euro 76.006.664,00
Registro Imprese di Torino e Codice Fiscale n. 08555280018
Partita IVA n. 08559940013
Socio Unico Comune di Torino





Indice

6

INTRODUZIONE

Sostenibilità: chiave di successo presente e futuro
BdS 2010: modello e evoluzioni
Mappa dei portatori di interesse
Note metodologiche

16

1 AZIENDA

- 1.1 Storia industriale e societaria
- 1.2 Modello organizzativo e governance
- 1.3 Missione, visione e valori aziendali
- 1.4 Società partecipate
- 1.5 Il contesto normativo
- 1.6 Il contesto di mercato: le gare aggiudicate
- 1.7 Sistemi gestionali e Modello 231
- 1.8 I rapporti con le istituzioni

Appendice II: Autoservizi Novarese e Autoservizi M. Canuto: storia e identità

36

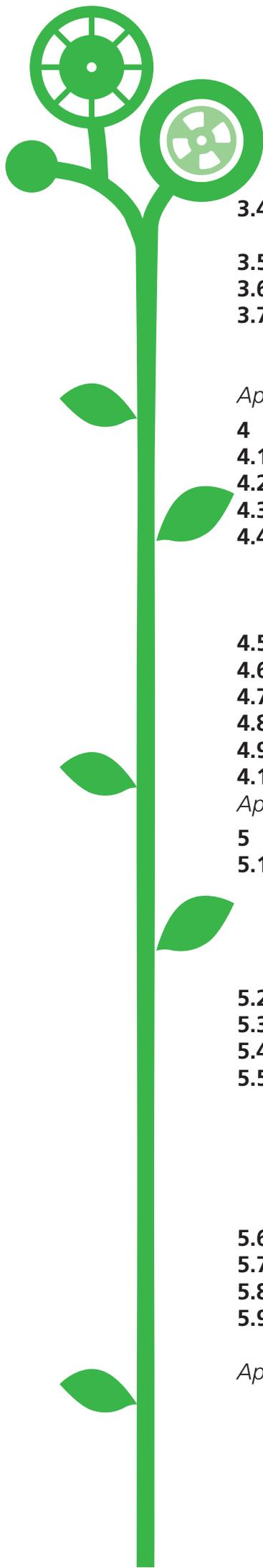
2 SERVIZI

- 2.1 I servizi gestiti
 - 2.2 L'offerta di trasporto
 - Offerta per servizio e complessiva
 - 2.3 La domanda di trasporto
 - Passeggeri per servizio e complessivi
 - Load factor
 - Relazioni tra offerta e domanda
 - Prospettive di sviluppo
 - 2.4 Relazioni con i clienti
 - 2.5 Fattori di qualità
 - Sicurezza da incidenti
 - Accessibilità dei servizi ordinari
 - Sicurezza da reati
 - Nuovi impegni contrattuali
 - 2.6 Soddisfazione dei clienti
- Appendice II: La produzione di Novarese e Canuto*

68

3 RESPONSABILITÀ ECONOMICA

- 3.1 I risultati di gestione
 - Stato patrimoniale e Conto economico
 - Valore della produzione
 - Costi della produzione
- 3.2 Obiettivi: il Piano Industriale 2011-2013
- 3.3 La riclassificazione sociale: standard GBS
 - Determinazione del Valore aggiunto
 - Distribuzione del Valore aggiunto



3.4 La riclassificazione sociale: standard GRI
Valore economico generato, distribuito e trattenuto

3.5 Investimenti 2010

3.6 Piano investimenti 2011-2013

3.7 La catena del valore
Orientare il mercato

Volano per il territorio

Appendice III: Novarese e Canuto: gestione e risultati economici

4 **RESPONSABILITÀ AMBIENTALE**

4.1 I benefici indiretti del TPL

4.2 La politica ambientale

4.3 Il parco veicoli

4.4 Consumi energetici

Energia elettrica

Gasolio e benzina

Metano

4.5 Bilancio energetico in TEP

4.6 Consumi di acqua

4.7 Emissioni in atmosfera

4.8 Altre fonti di impatto ambientale

4.9 Comunicazione ambientale e formazione

4.10 Programmi e obiettivi di miglioramento

Appendice IV: Novarese e Canuto: gestione e risultati ambientali

5 **RESPONSABILITÀ SOCIALE**

5.1 Personale: composizione ed evoluzione

Turn over

Mobilità interna

Categorie protette

Donne

5.2 Prestazioni lavorative

5.3 Retribuzioni

5.4 Relazioni industriali

5.5 Politiche del personale

Formazione

Selezione

Supporto psicologico e economico

Conciliazione vita-lavoro

Pari opportunità

5.6 Sicurezza sul lavoro

5.7 Contenzioso del lavoro

5.8 Contenzioso civile e penale

5.9 Il territorio e la comunità locale

Progetto Vallette

Appendice V: Novarese e Canuto: gestione e risultati sociali

Introduzione



FERMATATA
PER LE DIREZIONI



VIA OSPEDALE-P. VITT. VENETO 5
C. BELGIO (VAN CHIGLIETTA)

VALENTINO-P. UMBERTO 13
B. CRIMEA - VALSALICE

C. CAIROLI-P. VITT. VENETO 16
C. S. AURONIO-P. EMAN. FILIB.



Sostenibilità di impresa: chiave di successo presente e futuro

Sostenibilità e mercato

Negli ultimi 2 anni, il contesto normativo ed economico di profondo cambiamento (apertura dei mercati del trasporto pubblico locale, calo tendenziale delle risorse pubbliche a disposizione, competizione con mobilità privata) ha posto a GTT sfide nuove e decisive per il proprio futuro.

Il positivo esito delle gare per l'affidamento dei servizi extraurbani e urbani (rete di superficie, metro, parcheggi e servizi turistici) ha rappresentato nel 2010-2011 un prezioso riconoscimento delle competenze aziendali ed un primo consolidamento del proprio bacino di attività, ma nuove impegnative sfide si impongono per tener fede agli obblighi contrattuali scaturiti dalle procedure di gara, assicurare l'equilibrio economico in un contesto di scarsità di risorse, partecipare alle dinamiche di mercato sia in ottica difensiva (conservare le attività svolte sino ad oggi), che propositiva (individuare nuove possibilità di business).

Quale ruolo può giocare il tema della sostenibilità di impresa in tale contesto sfidante?

Questa edizione del Bilancio di Sostenibilità rappresenta la **decima esperienza di rendicontazione sociale** dell'azienda, a partire dal Bilancio Sociale 2001 pubblicato dall'allora ATM (che aveva già pubblicato il Bilancio Ambientale dal 1999), in un contesto normativo incerto.

Mettere a tema la responsabilità di impresa è stata allora una facile scelta di immagine, da azienda pubblica sicura di un immutabile futuro, o piuttosto uno **sguardo anticipatore** che intuiva che quei temi sarebbero diventati sempre più strategici nella prospettive del cambiamento, di cui non si conoscevano ancora i dettagli ma di cui era chiara la direzione?

La sostenibilità di impresa comporta l'equilibrio delle istanze economiche, sociali ed ambientali, che sono tra loro complementari: le buone pratiche sociali o gli investimenti ambientali non sono fine a se stessi, motivati da vaghi riferimenti ideali, bensì possono diventare importanti **strumenti competitivi** in grado di rinforzare l'azienda sul mercato e generare risultati economici che durano nel tempo.

In tal senso, la sostenibilità di impresa è la migliore garanzia di successo per il futuro ed è tanto più utile **quanto più tale futuro è incerto**: se operare e ragionare in termini di sostenibilità ambientale nel 1999 e di sostenibilità sociale nel 2001 era utile ed apriva una strada, dieci anni dopo è diventato necessario per percorrere quella e le molte altre strade che si sono profilate davanti all'azienda.

L'esplicitazione da parte della Provincia e del Comune di Torino di **criteri di sostenibilità nei bandi** per l'aggiudicazione delle gare conferma anche sul piano contrattuale e dal punto di vista dell'ente pubblico committente la necessità di tale valutazione complessiva e lungimirante dell'attività di impresa.

TPL: attore naturale di sostenibilità

Il TPL opera intrinsecamente quale attore di sostenibilità ambientale e sociale sul territorio di riferimento, offrendo almeno tre tipi di ricadute positive per la collettività:

- **limitazione dell'impatto ambientale** generato dalla mobilità privata, attraverso un'offerta di mobilità alternativa che comporta una netta riduzione di emissioni, consumi energetici e congestione urbana;
- **inclusione sociale**, offrendo a tutta la popolazione opportunità di mobilità diffusa, sia a fini lavorativi che ludico-relazionali, facilitando quindi la partecipazione al mercato del lavoro, limitando rischi ed aree di emarginazione, infittendo la "trama" del tessuto sociale;
- **inclusione territoriale**, garantendo la connessione tra aree socio-urbane differenziate (evitando così processi di ghettizzazione) e la presenza simbolica e reale delle istituzioni pubbliche, diffusa in aree e orari altrimenti esclusi, con incremento della sicurezza effettiva e percepita dai cittadini.

È quindi un implicito impegno di sostenibilità qualsiasi iniziativa, azione ed approccio che aumenti l'attrattività del TPL e acquisisca "quote di mercato" degli spostamenti quotidiani dei cittadini.

Impresa: attore consapevole di responsabilità

Gli obiettivi generali di sostenibilità della mobilità territoriale possono poi essere meglio perseguiti e raggiunti con un **utilizzo responsabile di tutte le risorse produttive** (economiche, umane e tecnologiche), assumendo obiettivi di miglioramento sui piani economico, sociale ed ambientale.

La **responsabilità sociale d'impresa** (CSR - Corporate Social Responsibility), che assume e **sviluppa le più rilevanti dimensioni di sostenibilità**, si sostanzia con pratiche virtuose non imposte dalla legge, ma liberamente adottate dall'impresa. Il "confine" della CSR parte cioè dalle prescrizioni minime di legge e le integra o migliora, talvolta ponendo le basi per un'evoluzione della legge stessa.

Requisito e allo stesso tempo beneficio di tale approccio è il coinvolgimento e la soddisfazione degli **stakeholder** ("portatori di interesse") dell'impresa: azionisti, dipendenti, clienti, fornitori, istituzioni, finanziatori, territorio e comunità locale. Essi contribuiscono sia nel breve che nel lungo periodo ai risultati dell'azienda e la loro partecipazione alla vita di impresa è un elemento chiave a supporto della gestione operativa e delle scelte strategiche.

BdS 2010: modello e evoluzioni

Il Bilancio di Sostenibilità illustra nel dettaglio a tutti gli stakeholder l'impegno aziendale per la sostenibilità economica, sociale ed ambientale, evidenziando le azioni, i risultati, le criticità e gli obiettivi di miglioramento per il futuro.

- 1 Per integrare completezza e sintesi dell'informazione, l'elaborazione segue le **Linee Guida per la Redazione del Bilancio di Sostenibilità per le aziende di TPL, pubblicate da ASSTRA** sulla base dello **standard internazionale GRI - Global Reporting Initiative**.

Tali Linee Guida (di cui nel 2010 è stata elaborata una nuova edizione aggiornata da parte di un gruppo di lavoro a cui GTT partecipa) apportano allo standard GRI integrazioni ad hoc per il settore del TPL ed offrono sia completezza che elasticità di applicazione.

L'adesione allo standard orienta la raccolta delle informazioni e degli indicatori significativi e sensibilizza tutte le funzioni aziendali al tema della trasparenza (non si prevedono temi-tabù o l'omissione di dati poco lusinghieri).

2 In questa edizione si conferma la scelta metodologica introdotta nel 2008 di allargare l'attenzione alla catena produttiva oltre ai propri confini organizzativi, coinvolgendo nella rendicontazione le **aziende partecipate fornitrici di servizi di TPL** (Autoservizi M. Canuto SPA e Autoservizi Novarese SRL).

Si dà poi conto dello stato di avanzamento delle azioni a medio-lungo periodo concordate in quell'anno con gli **interlocutori istituzionali** rappresentanti specifici **stakeholder** (Prefettura di Torino, Consiglieria Regionale di Parità, Direzione Ambiente della Regione Piemonte).

Sono state inoltre introdotte alcune significative novità, finalizzate a migliorare ulteriormente la qualità e l'utilità delle informazioni fornite.

3 Risultati

- La rendicontazione ex post dei risultati conseguiti è stata perfezionata con l'adozione dei criteri di **riclassificazione del Bilancio di esercizio dello standard GRI**, che offre informazioni complementari allo standard nazionale GBS (adottato nelle edizioni precedenti del Bilancio e tutt'ora mantenuto).
- Sono state inserite alcune **informazioni supplementari** (es. rendicontazione di tutto il contenzioso legale aziendale).
- Sono stati inoltre trasposti in **grafici** gran parte dei dati quantitativi più significativi, per facilitare un'immediata lettura dei fenomeni e del loro andamento nel tempo.

4 Obiettivi

Consolidato il ruolo del Bilancio quale strumento di rendicontazione a posteriori, è ora auspicabile rafforzare il suo ruolo a priori, come **strumento di orientamento** e programmazione rivolto al futuro.

Le prospettive delle politiche di sostenibilità sono state quindi esplicitate tramite 3 nuovi riferimenti, inseriti trasversalmente a tutte le sezioni del Bilancio:

a. Obiettivi del Piano industriale: con il nuovo Piano Industriale aziendale 2011-2013 (con proiezioni al 2015), approvato a fine 2010, l'azienda si è dotata di uno strumento di indirizzo strategico che definirà le principali politiche di sviluppo futuro. Le linee di azione ed i relativi obiettivi quantitativi sono stati quindi richiamati nelle pertinenti sezioni del Bilancio, ad integrazione dei risultati ad oggi conseguiti.

b. Impegni contrattuali assunti in sede di gara: la gara bandita dal Comune di Torino per l'assegnazione dei servizi di mobilità urbana è stata aggiudicata a GTT a maggio 2011 in virtù degli impegni di miglioramento inseriti nell'offerta, che saranno inclusi quali precisi obblighi nel nuovo contratto di servizio decennale. Il Bilancio richiama quindi i principali obiettivi espressi in relazione alle proprie tematiche di interesse.

c. Confronto internazionale: in un contesto di progressiva apertura del mercato, GTT deve confrontarsi con realtà aziendali su scala europea, dalle dimensioni industriali anche significativamente più rilevanti e con strategie dinamiche di espansione (in particolare le multinazionali francesi, inglesi e tedesche).

La Commissione sullo Sviluppo Sostenibile di UITP – Unione delle Imprese di Trasporto Pubblico sta lavorando alla costruzione di indici attendibili di benchmark, ma l'esito non sarà realisticamente utilizzabile prima di qualche anno. Quale strumento provvisorio di confronto con le realtà leader del mercato europeo, sono stati elaborati alcuni indici di confronto sulla base della documentazione ufficiale dei 10 principali competitori europei. A tali indici collettivi ed alle "migliori pratiche" analizzate, sono quindi stati raffrontati alcuni dati aziendali, senza presunzione di scientificità, ma con l'obiettivo di auto-valutazione e miglioramento.

Mappa dei portatori di interesse¹

Portatori di interesse	Azienda	Responsabilità di servizio	Responsabilità economica	Responsabilità ambientale	Responsabilità sociale
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Missione, visione e valori 	<ul style="list-style-type: none"> • Fattori di qualità: sicurezza da incidenti e sicurezza da reati 	<ul style="list-style-type: none"> • Riclassificazione standard GBS e GRI • Il piano industriale 2011-2013 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione ambientale e formazione • Altre fonti di impatto ambientale (prodotti chimici, amianto) 	<ul style="list-style-type: none"> • Personale (tutti i par.) • Prestazioni e retribuzioni • Relazioni industriali • Politiche del personale • Sicurezza sul lavoro • Contenzioso del lavoro
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Missione, visione e valori 	<ul style="list-style-type: none"> • La domanda di trasporto • Relazioni con i clienti • Fattori di qualità (sicurezza e accessibilità) • Soddisfazione dei clienti 	<ul style="list-style-type: none"> • Investimenti 2010 • Piano investimenti 2011-2013 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione ambientale • Altre fonti di impatto ambientale (rumore) 	<ul style="list-style-type: none"> • Contenzioso civile e penale
Committenti (enti locali)	<ul style="list-style-type: none"> • Missione, visione e valori • Il contesto di mercato: le gare aggiudicate • rapporti con le istituzioni 	<ul style="list-style-type: none"> • L'offerta di trasporto. • Relazioni tra domanda e offerta di trasporto • Nuovi impegni contrattuali • Prospettive di sviluppo 	<ul style="list-style-type: none"> • Il piano industriale 2011-2013 	<ul style="list-style-type: none"> • La politica ambientale. • Parco veicoli • Programmi e obiettivi di miglioramento 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazioni industriali • Politiche del personale
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Missione, visione e valori 		<ul style="list-style-type: none"> • Riclassificazione standard GRI • La catena del valore (tutti i par.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione ambientale e formazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza sul lavoro • Contenzioso civile
Fornitori (aziende partecipate)	<ul style="list-style-type: none"> • Missione, visione e valori • Società partecipate • Focus su Novarese e Canuto 	<ul style="list-style-type: none"> • Focus su Novarese e Canuto 	<ul style="list-style-type: none"> • Focus su Novarese e Canuto 	<ul style="list-style-type: none"> • Focus su Novarese e Canuto 	<ul style="list-style-type: none"> • Focus su Novarese e Canuto
Azionista (Comune di Torino)	<ul style="list-style-type: none"> • Missione, visione e valori • Governance • Il contesto normativo • Il contesto di mercato: le gare • I rapporti con le istituzioni 		<ul style="list-style-type: none"> • I risultati di gestione (tutti i par.) • Il piano industriale 2011-2013 		
Istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Missione, visione e valori • Il contesto normativo • Modello 231 • I rapporti con le istituzioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Fattori di qualità: sicurezza da reati 	<ul style="list-style-type: none"> • Riclassificazione standard GBS e GRI 	<ul style="list-style-type: none"> • Programmi e obiettivi di miglioramento 	<ul style="list-style-type: none"> • Politiche del personale (pari opportunità) • Contenzioso civile e penale
Finanziatori	<ul style="list-style-type: none"> • Missione, visione e valori 		<ul style="list-style-type: none"> • Il piano industriale 2011-2013 • Riclassificazione standard GRI 		
Comunità - territorio	<ul style="list-style-type: none"> • Missione, visione e valori 	<ul style="list-style-type: none"> • La domanda di trasporto • Prospettive di sviluppo 	<ul style="list-style-type: none"> • Il piano industriale 2011-2013 • Piano investimenti 2011-2013 • La catena del valore: orientare il mercato 	<ul style="list-style-type: none"> • Consumi energetici • Consumi di acqua • Emissioni in atmosfera • Altre fonti di impatto ambientale (rifiuti, scarichi, rumore) • I benefici indiretti del TPL 	<ul style="list-style-type: none"> • Personale (turn over, categorie protette) • Politiche del personale (supporto psicologico) • Il territorio e la comunità locale

1. Gli impegni assunti da GTT nell'ambito della gara bandita dal Comune di Torino integrano trasversalmente tutte le principali dimensioni di responsabilità nei confronti degli stakeholder (vd. oltre i rif. specifici).

Note metodologiche

Nella tabella che segue è riportata sintesi dello schema completo di stesura del Bilancio di Sostenibilità proposto da ASSTRA¹. Per ogni voce di Bilancio è indicato lo standard originario di riferimento:

GRI - Global Reporting Initiative (modello generale + modello per le aziende di trasporto), con sigla di riferimento internazionale.

AssTra + GRI: modifiche allo standard GRI proposte dall'Associazione in funzione delle specificità del settore del TPL, assumendo per la riclassificazione del Bilancio di esercizio lo standard nazionale **GBS – Gruppo per il Bilancio Sociale**.

AssTra: integrazioni assenti dai modelli nazionali ed internazionali, ma proposti dall'Associazione.

GTT ha integrato alcune informazioni ritenute rilevanti, non assunte dal modello, ma presenti negli standard GRI o GBS. Parimenti alcune informazioni ritenute di minor significatività non sono state adottate.

Standard di riferimento
Linee guida ASSTRA su base GRI
Linee guida ASSTRA con modifica / integrazione GRI
Linee guida ASSTRA autonome o adozione Linee guida GBS
Integrazioni GTT
Esclusioni GTT (per minore significatività)

Per ogni tema oggetto di rendicontazione è riportato il riferimento al numero del capitolo e del paragrafo relativo.

Dimensioni Linee Guida ASSTRA	Contenuti	Riferimento standard	Capitolo Paragrafo
Introduzione			
	Obiettivi e motivazioni del Bilancio	GRI 3.1-3.12	Intro
1. Azienda			
	Storia, Assetto, Partecipazioni, Sistemi di gestione	GRI 2.1- 2.10	c1 - p2,4,6
	Contesto normativo	ASSTRA	c1 - p5
	Contesto di mercato	/	c1 - p6
	Corporate governance	GRI 4.1- 4.10	c1 - p2
	Valori e Mission	GRI 4.8 + ASSTRA	c1 - p3
	Strategie e politiche Eco - Amb - Sociali (risultati e obiettivi)	GRI 1.1- 1.2	c2 - p3 / c3 - p2,6 / c4 p2,10 / c5 p5,9
	Stakeholder: identificazione, mappatura, informazione, ascolto	GRI 4.14- 4.17	c2 - p4,6 / c4 - p7,10 / c5 - p5,9

1. Associazione Trasporti, l'organizzazione di categoria delle imprese di trasporto pubblico a cui GTT partecipa

segue

Dimensioni Linee Guida ASSTRA	Contenuti	Riferimento standard	Capitolo Paragrafo
2. Servizi			
	Caratteristiche e struttura dell'offerta di servizio	GRI LT 3 + ASSTRA	c2 - p1,2
	Volumi di servizio, reti, passeggeri	GRI LT 3 + ASSTRA	c2 - p2,3
	Responsabilità, prassi, politiche, obiettivi e performance	GRI - PR	c2 - p3
	Sistema tariffario e reti di vendita	ASSTRA	c2 - p1,3,4
	Informazioni sul servizio	GRI PR 3, 4	c2 - p4
	Marketing communication	GRI PR 6-7	c2 - p4
	Carta dei servizi: processo e risultati su fattori di qualità chiave	ASSTRA	c2 - p5
	Accessibilità del servizio	/	c2 - p5
	Monitoraggio della qualità - Customer satisfaction	GRI PR 5	c2 - p4,6
	Conformità (sanzioni legate a erogazione servizio)	GRI PR 9	nessuna anomalia
	Tutela della Privacy	GRI PR 8	D.lgs. 196/2003
	Safety	GRI PR 1-2 + ASSTRA	c2 - p5
	Security	GRI PR 1-2 + ASSTRA	c2 - p5
3. Responsabilità economica			
	Politiche, obiettivi e performance	GRI - EC	c3 - p1,2,6
	Valore economico generato e distribuito	GRI EC 1 + ASSTRA	c3 - p4
	Determinazione e distribuzione Valore aggiunto	GBS	c3 - p3
	Implicazioni finanziarie per cambiamenti climatici	GRI EC 2 + ASSTRA	
	Piani pensionistici	GRI EC 3	
	Finanziamenti ricevuti da PA	GRI EC 4 + ASSTRA	c1 - p8
	Conto economico, stato patrimoniale, relazione alla gestione	ASSTRA	c3 - p1
	Indicatori di efficienza e produttività	ASSTRA	c2 - p3
	Rapporto tra stipendio neoassunti e minimo aziendale	GRI EC5	
	Politiche e % spesa su fornitori locali	GRI EC6	c3 - p7
	Assunzioni residenti e % manager del territorio locale	GRI EC7	
	Investimenti effettuati e pianificati	/	c3 - p5,6
	Impatto investimenti in infrastrutture per "pubblica utilità"	GRI EC8 + ASSTRA	c3 - p5,6
	Impatti economici indiretti (esternalità)	GRI EC9 + ASSTRA	c3 - p7 / c4 - p1

segue

Dimensioni Linee Guida ASSTRA	Contenuti	Riferimento standard	Capitolo Paragrafo
4. Responsabilità ambientale			
	Responsabilità, prassi, politiche, obiettivi e performance	GRI - EN	c4 - p2,6,10
	Composizione della flotta (tipologia, età, alimentazione,...)	(GRI EN -T LT2) + ASSTRA	c4 - p3
	Energia (consumo diretto e indiretto, produzione e risparmio)	GRI EN 3-7	c4 - p4,5
	Consumo per tipologia di veicoli e unità di produzione	(GRI EN -T) + ASSTRA	c4 - p4,5
	Acqua (consumo, fonti, trattamento)	GRI EN 8-10	c4 - p6,8
	Biodiversità	GRI EN 11-15	
	Emissioni in atmosfera (gas serra e inquinanti) e loro riduzione	GRI EN 11-15	c4 - p7,10
	Emissioni per tipologia di veicoli e per unità di produzione	ASSTRA	c4 - p7
	Materiali significativi di processo (consumi e riciclo)	GRI EN 1-3	c4 - p8
	Scarichi (acqua e sversamenti vari)	GRI EN 21, 23	c4 - p8
	Rifiuti (peso, smaltimento, pericolosi)	GRI EN 22, 24-25	c4 - p8
	Iniziative per ridurre l'impatto dei prodotti / servizi offerti	GRI EN 26	c4 - p10
	Conformità (incidenti e multe)	GRI EN 28	c4 - p8
	Investimenti per protezione ambiente	GRI EN 30	c4 - p10 / c3 - p6
	Rumore e vibrazioni	ASSTRA	c4 - p8
	Trasporti (per attività - personale) - Mobility Management	GRI EN 29 + ASSTRA	rif. BdS 2008-2009
5. Responsabilità sociale			
	Responsabilità, prassi, politiche, obiettivi e performance	GRI - LA + HR	c5 - p1,5
	Occupazione (composizione, turn over, benefit, contratti)	GRI LA 1-3	c5 - p1
	Prestazioni (ore lavorate, straordinari, assenze)	/	c5 - p2
	Retribuzioni (costi lordi e salari netti)	/	c5 - p3
	Relazioni industriali - Libertà di associazione e contrattazione	GRI LA 4-5, HR 5 + ASSTRA	c5 - p4
	Salute e sicurezza sul lavoro (infortuni, malattie, prevenzione)	GRI LA 6-9 + ASSTRA	c5 - p6
	Formazione - Sviluppo professionale - Valutazione	GRI LA 10-12	c5 - p5
	Selezione e supporto (psicologico ed economico)	/	c5 - p5
	Non discriminazione, gestione della diversità, pari opportunità	GRI LA 13-14, HR4 + ASSTRA	c5 - p5
	Conciliazione vita - lavoro	ASSTRA	c5 - p5
	Pratiche di investimento e approvvigionamento (fornitori)	GRI HR 1-3 +ASSTRA	c3 - p7
	Lavoro minorile, forzato, pratiche sicurezza, popoli indigeni	GRI HR 6-9	
	Impatti sociali indiretti - Iniziative a favore della collettività	GRI SO 1	c5 - p9 / c4 - p1
	Corruzione (monitoraggio rischi, azioni)	GRI SO 2-4	c1 - p7
	Relazioni pubbliche e istituzionali	GRI SO 5-6	c1 - p6,8 / c5 -p9
	Contenzioso legale	GRI SO 7-8	c5 - p7,8

Confronto internazionale: campione e criteri utilizzati

Il confronto internazionale si è focalizzato sulle **10 principali aziende europee** che gestiscono servizi di trasporto pubblico locale, le cui dimensioni sono significativamente maggiori di GTT.

Tutti tali potenziali "competitori" operano come aziende multinazionali in diversi paesi europei ed extraeuropei ed alcune di loro sono già presenti sul mercato italiano (Arriva-DB, Veolia-Transdev, RATP).

Per individuare i principali dati di rendicontazione economica, ambientale e sociale sono stati analizzati **18 documenti ufficiali** delle aziende (oltre ad alcune informazioni supplementari tratte dai rispettivi siti internet nel mese di maggio 2011); grazie alla quasi generalizzata tempestività e completezza dell'informazione da esse pubblicamente fornita, gran parte dei dati si riferiscono già all'**esercizio 2010**, in sincronia di comparazione con quelli di GTT.

Impresa	Naz	Fonti	Fatturato ⁴ (MLD € / £)	Dipendenti
ARRIVA ¹⁻³	GB	<ul style="list-style-type: none"> Corporate Brochure 2011 Annual Report & Accounts 2009 	3,2 Sterline	38.500
DB BAHN ¹⁻³ (Urban)	GER	<ul style="list-style-type: none"> Sustainability Report 2009 (business unit DB Urban) Group (sito internet) 	2,0 Euro ⁵ (33,5 gruppo)	12.000 ⁵ (179.000 gruppo)
FIRST GROUP	GB	<ul style="list-style-type: none"> Corporate Social Responsibility Report 2009 Corporate Social Responsibility Report 2010 	6,2 Sterline (2,9 negli Usa)	136.000 (95.000 negli Usa)
GO AHEAD	GB	<ul style="list-style-type: none"> Corporate Responsibility Report 2009 Corporate Responsibility Report 2010 	2,2 Sterline	22.000
KEOLIS	FRA	<ul style="list-style-type: none"> Rapport Annuel 2009 Financial Report 2009 Les chiffres-clés 2010 (sito internet) 	4,1 Euro	47.200
NATIONAL EXPRESS	GB	<ul style="list-style-type: none"> Annual Report and Accounts 2010 	2,1 Sterline	38.000
RATP	FRA	<ul style="list-style-type: none"> Rapport financier 2010 Corporate Social Responsibility Report 2009 Annual Report and Accounts 2009 Chiffres clés (sito internet) 	4,6 Euro	45.500
STAGECOACH	GB	<ul style="list-style-type: none"> Annual Report and Financial Statements 2010 	2,2 Sterline	30.000
TRANSDEV ²	FRA	<ul style="list-style-type: none"> Annual Report 2009 Activity and Sustainable Development Review 2009 Chiffres clés 2011 (sito internet) Profile (sito internet Veolia - Transdev) 	3,3 Euro	47.000
VEOLIA ²	FRA	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activités 2010 Transport Activités 2009 Profile (sito internet Veolia - Transdev) 	5,8 Euro	80.500

1. Nell'agosto 2010 Arriva è stata acquistata da Deutsche Bahn (DB).

2. Nel marzo 2011 Veolia Transport e Transdev si sono fuse nella nuova società Veolia - Transdev, primo attore mondiale di TPL per fatturato

3. Dati su fatturato e personale riferiti al 2009

4. Cambio Sterlina - Euro a fine 2010: 1 £ = ca. 1,15 Euro

5. Personale e fatturato riferiti alla sola business unit "Urban", che opera nel TPL. Sono stati utilizzati per il confronto internazionale solo dati aziendali riconducibili espressamente a tale unità organizzativa.

Come prevedibile, la notevole mole di informazioni disponibili presenta criteri spesso difformi di quantificazione dei fenomeni analizzati, legati a specificità di calcolo nazionali (con differenze ad esempio tra paesi anglo-sassoni e continentali) o aziendali.

Sono stati pertanto costruiti indici comuni solo laddove i criteri di calcolo fossero esplicitamente univoci o assimilabili o ancora dove fosse possibile trasformare i dati di partenza con criteri uniformi. Ogni indice deriva quindi da un numero significativo e variabile di aziende, ma quasi mai dalla loro totalità.

Per utilizzare valori di riferimento più significativi, per ogni fenomeno è stato inoltre calcolato un **“indice corretto”** (nelle tabelle nominato **INDc**), che esclude dalla media il valore più elevato e quello più ridotto, permettendo di **“neutralizzare”** l'eccessiva incidenza di specificità aziendali (positive o negative) distanti dalla media dei comportamenti comuni. A tali specificità, soprattutto se virtuose, si fa invece riferimento in alcune sezioni abbinando al dato medio del campione anche il dato che testimonia una **“buona pratica”** a cui tendere.

Si consideri infine che tutti i dati disponibili sono stati espressi dalle aziende ma non certificati nel merito da enti terzi (tranne ovviamente i dati di Bilancio economico) e che al contrario alcune omissioni di dati potrebbero non essere casuali ma motivate da risultati poco lusinghieri, pertanto l'indice medio derivante è verosimilmente **più virtuoso** degli effettivi risultati medi delle 10 aziende.

Nell'attesa di un sistema più scientifico di indicatori di benchmark internazionale, che la Commissione sullo Sviluppo Sostenibile di UITP sta elaborando e che le singole aziende aderenti dovranno poi alimentare, l'esperienza delle principali aziende europee del settore offre comunque a GTT un significativo elemento di confronto ed indica possibili percorsi e traguardi.

Azienda



1.1 Storia industriale e societaria

Nel 1871 nasce a Torino la prima linea di trasporto pubblico; sono quelli anni di rapida innovazione tecnologica, in cui i tradizionali tramways e gli omnibus a cavallo cominciano ad essere sostituiti da moderni mezzi elettrificati.

Di lì a poco, in seguito ad alterne vicende economiche e giuridiche che avevano sino ad allora caratterizzato la concorrenza tra operatori privati, il Comune di Torino decide di assumere direttamente l'esercizio del trasporto cittadino: nel 1906 costituisce l'Azienda Tranvie Municipali - ATM, deliberando l'acquisto di rete e mezzi della preesistente Società Anonima Elettricità Alta Italia.

La "municipalizzazione" delle aziende di servizi divenne possibile con l'emanazione della Legge n. 103/1903, che consentiva l'assunzione diretta di tali servizi da parte dei comuni tramite aziende "speciali". ATM divenne quindi azienda "speciale" del Comune di Torino per la gestione del servizio di trasporto pubblico. Le aziende speciali assumeranno negli anni la denominazione corrente di "Aziende Municipalizzate".

Il 1° ottobre 1907 ATM inizia a gestire l'esercizio di sei linee, in diretta concorrenza con la privata Società Anonima Torinese di Tramway (comunemente detta "La Belga").

La concorrenza tra le due società di trasporto determina però un intricato sistema di linee che si sovrappongono e creano problemi alla viabilità: il Comune decide così di riscattare infrastrutture e mezzi della Società Belga.

Nel 1923 fu municipalizzata l'intera rete tranviaria, accorpando in ATM la parte di rete che era ancora di competenza della "Belga".

Nel 1928, data la crescente rilevanza assunta dai flussi di mobilità tra città e provincia, il Comune entra in partecipazione azionaria con la Società Torinese Ferrovie Economiche, rinominata in SATTO (Società Anonima Tranvie Torino Ovest) nel 1934. Nel 1936 SATTO diventa di totale proprietà comunale e l'anno seguente assume la denominazione definitiva di SATTI - Società per Azioni Tranvie Torinesi Intercomunali.

Nel 1932 il Comune affida ad ATM la gestione della Dentiera Sassi-Superga.

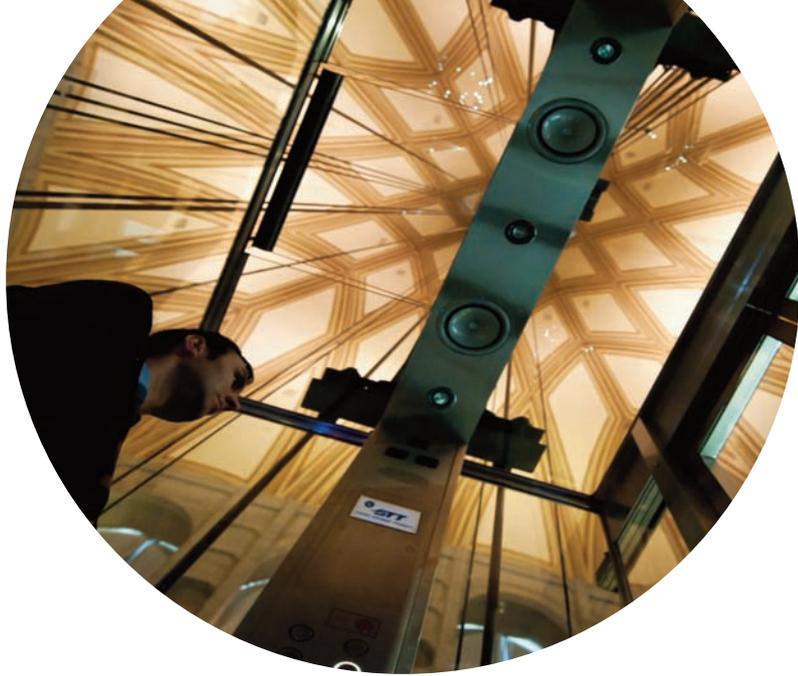
Nel dopoguerra, al necessario ripristino dei notevoli danni bellici subiti, seguono i primi studi e programmi di riordino dei trasporti urbani ed interurbani, cercando risposte al crescente sviluppo edilizio periferico: ATM e SATTI creano numerose linee automobilistiche sia ex novo sia su precedenti linee tranviarie.

SATTI termina la trasformazione su gomma nel 1955, contemporaneamente all'estensione dei suoi servizi verso la zona di Alba (CN), mentre ATM mantiene alcune linee tranviarie cittadine, assi portanti del sistema di viabilità urbano.

Tale scelta si rivelerà particolarmente lungimirante quando a partire dagli anni '70 - '80 la crescente consapevolezza ambientale suggerirà di potenziare nuovamente il trasporto tranviario sia per la maggior capienza di trasporto passeggeri che per l'assenza di emissioni nocive. In tal senso, Torino conserva da oltre un secolo uno dei maggiori bagagli italiani di competenze ed infrastrutture in ambito tranviario.

Nel 1956 SATTI assume le nuove gestioni della ferrovia Torino-Castellamonte e della rete di autolinee del Canavese (con ulteriori ampliamenti sino al 1975, quando viene compreso il servizio urbano della città di Ivrea) e nel 1960 inizia a gestire la linea ferroviaria Canavesana.

Gli anni '60 e '70, oltre all'imponente sviluppo urbanistico e demografico, vedono l'affermarsi della motorizzazione privata di massa, che penalizza la velocità commerciale dei mezzi pubblici e gli sottrae passeggeri: a partire dagli anni '60 i bilanci delle aziende di trasporto pubblico cominciano a chiudere in rosso e la situazione si aggrava sensibilmente con il passare degli anni. È anche per rispondere a questa crisi che si avviano significative modifiche organizzative, quali l'introduzione in ATM della riscossione meccanizzata, a partire dal 1970.



ATM e SATTI si organizzano poi per rispondere ai bisogni di mobilità diffusi su un'area sempre più vasta e nel 1963 anticipano di 40 anni le sinergie oggi formalizzate con la nascita di GTT: ATM acquista da SATTI numerose linee intercomunali, al fine di coordinare il servizio urbano ed extra-urbano (curiosamente, in base a nuove esigenze di circoscrivere i rispettivi bacini di traffico, nel 1990 sarà SATTI ad acquisire alcuni servizi intercomunali precedentemente gestiti da ATM).

Dopo anni di ulteriore espansione (nel 1964 ATM assume l'esercizio dell'ascensore della Mole Antonelliana, nel 1977 acquista ulteriori linee della cintura ovest di Torino, nel 1981 SATTI riceve in concessione dal Ministero dei Trasporti la ferrovia Torino-Ceres), nel 1982, in ottemperanza alle indicazioni fornite dal Piano di Sviluppo comunale dei Trasporti Pubblici, il servizio ATM viene riorganizzato nel modello "Rete 82" - oggi ancora in vigore con qualche modifica - che supera la vecchia struttura "a raggiera" con una struttura "a griglia", permettendo una copertura più capillare del territorio cittadino.

La storia recente ci consegna le immagini aziendali che conosciamo: negli anni '80 viene avviato il SIS - Sistema Informativo del Servizio e il Comune affida ad ATM i primi parcheggi in superficie (attività che si svilupperà notevolmente a partire dal 1994 e si integrerà con la progettazione e costruzione dei parcheggi in struttura); nel 1990 viene introdotta l'alimentazione a pantografo sulla rete tranviaria; nel 1997 SATTI ottiene dalle Ferrovie dello Stato la gestione del Servizio Ferroviario Metropolitano sulla tratta Porta Susa-Chieri.

A partire dal 1990, a seguito della Legge 142/90 - "Ordinamento delle autonomie locali", iniziarono a mutare le forme proprietarie ed organizzative delle imprese municipalizzate. Nel dicembre 1996 il Consiglio Comunale deliberò la trasformazione di ATM in azienda speciale e nell'aprile 1997 la denominazione sociale cambiò in Azienda Torinese Mobilità. Nel luglio 2000 ATM divenne Società per Azioni interamente controllata dal Comune di Torino (SATTI era una S.p.A. fin dalla sua costituzione).

Sempre nel 2000 SATTI avvia i lavori di costruzione della prima linea di metropolitana. Dal 1° gennaio 2003, al termine di un processo di fusione, ATM e SATTI hanno dato vita a GTT - Gruppo Torinese Trasporti S.p.A., uno dei maggiori protagonisti della mobilità pubblica locale in Italia in termini dimensionali, ma soprattutto per la varietà di servizi offerti alla clientela. Il nuovo gruppo nasce infatti con competenze complementari finalizzate all'obiettivo di garantire un'efficiente integrazione intermodale dell'intero sistema di trasporti metropolitano (bus urbani ed extraurbani, tram, ferrovie locali, parcheggi centrali e di interscambio, servizi turistici, oggi anche la Metropolitana).

Il 10 febbraio 2006, il giorno precedente l'apertura dei XX Giochi Olimpici Invernali di Torino, è stata inaugurata la prima tratta della Metropolitana Automatica. Oggi collega l'area densamente popolata di Collegno e di Torino-ovest con il centro cittadino e le stazioni ferroviarie di Porta Susa e Porta Nuova e nel marzo 2011 ha raggiunto l'area del Lingotto (Torino Sud), residenziale, terziaria e con numerosi insediamenti ospedalieri.

EVOLUZIONI SOCIETARIE DEL 2010

Nel corso del 2010 sono state realizzate due importanti operazioni societarie che hanno modificato la struttura di G.T.T.

1 Costituzione di **Infratrasporti Torino S.r.l** e conseguente scorporo delle infrastrutture della metropolitana e degli impianti fissi ferro filo tranviari del Comune di Torino. In coerenza con la legislazione vigente in tema di liberalizzazione del mercato del trasporto pubblico locale, il Comune di Torino ha completato nel 2010 il progetto di scissione di GTT. SpA, separando la proprietà delle reti di trasporto dalla società di gestione del servizio.

È stata quindi costituita Infratrasporti Torino s.r.l, società delle infrastrutture interamente pubblica posseduta dal Comune di Torino e aperta alla possibile futura partecipazione della Regione Piemonte per una quota azionaria fino al 50%.

In seguito a tale scissione, effettiva dal 14/09/2010, GTT S.p.A. si configura quale società di erogazione di servizi pubblici, soggetta alla normativa vigente in materia di affidamento di servizi pubblici locali (attualmente ancora interamente posseduta dal Comune di Torino).

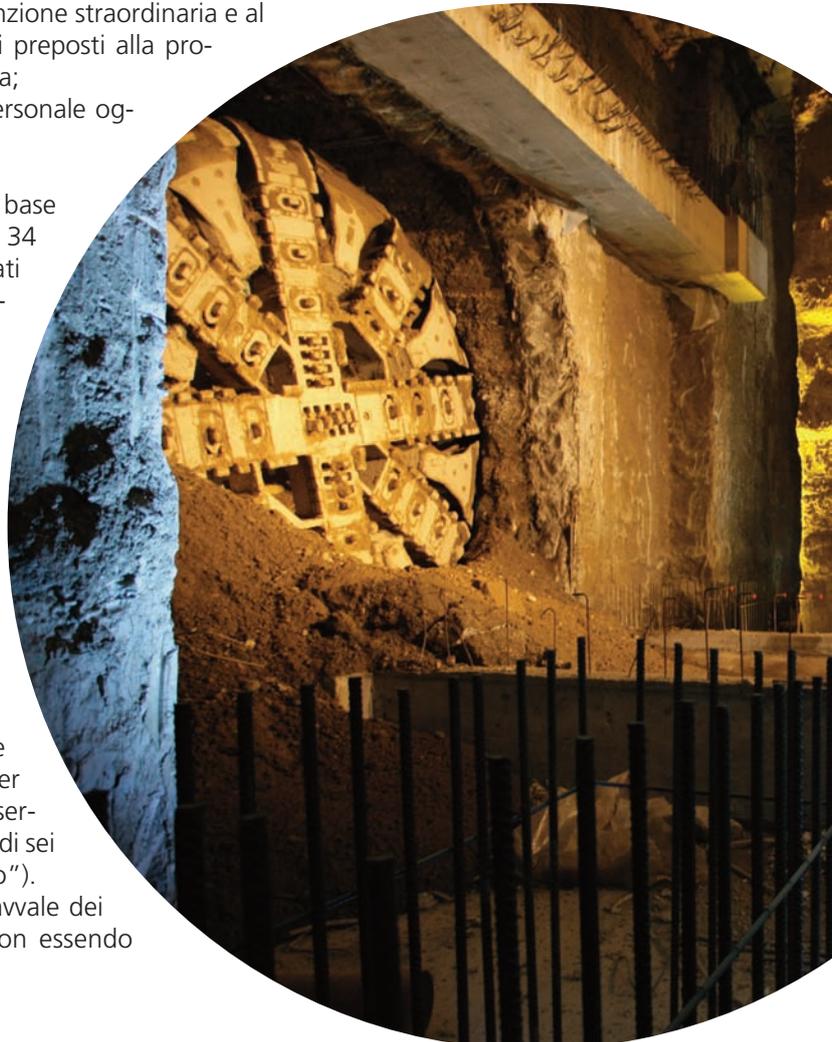
La scissione di GTT è stata effettuata mediante attribuzione di parte del patrimonio alla società beneficiaria Infratrasporti.Torino; in particolare Infratrasporti ha acquisito:

- compendio infrastrutturale oggetto della concessione di costruzione e gestione della metropolitana;
- compendio infrastrutturale della rete e degli impianti fissi ferro filo tranviari del Comune di Torino;
- crediti verso il Comune e debiti verso le banche per il rimborso dei mutui concernenti la metropolitana e gli impianti fissi;
- parte degli uffici tecnici preposti alla manutenzione straordinaria e al rinnovo degli impianti fissi e gli uffici tecnici preposti alla progettazione e realizzazione della Metropolitana;
- debiti tributari e contributivi riguardanti il personale oggetto di trasferimento in Infratrasporti.To.

Sono stati inoltre trasferiti alla nuova società, su base volontaria e previo apposito accordo sindacale, 34 dipendenti (e relativi oneri economici) occupati presso le funzioni tecniche coinvolte dalla scissione.

2 Costituzione di **Extra.To S.c.a.r.l.**, gestore dei servizi extraurbani della Provincia di Torino. A seguito dell'aggiudicazione definitiva della gara bandita dalla Provincia di Torino per il servizio di trasporto pubblico extraurbano ed in ottemperanza ai requisiti posti dal committente, il 17/09/2010 è stato costituito il consorzio Extra.To S.c.a.r.l., il nuovo operatore unico per i trasporti della Provincia, di cui GTT è il socio di maggioranza con il 38,05% delle quote.

Extra To ha riunito 21 precedenti concessionarie del trasporto pubblico extraurbano provinciale per costituire una rete unica; il nuovo Contratto di servizio è partito il 1° Gennaio 2011 e ha la durata di sei anni (vd. par. successivo "Il contesto di mercato"). Per l'espletamento del servizio il consorzio si avvale dei mezzi e del personale delle aziende socie, non essendo stata trasferita la proprietà dei mezzi.



1.2 Modello organizzativo e governance

A luglio 2010 l'assetto organizzativo di GTT è stato integralmente ridefinito rispetto alla precedente struttura divisionale, impostata con la nascita di GTT nel 2003 e modificata parzialmente nel 2007.

La riorganizzazione della struttura persegue obiettivi di razionalizzazione, valorizzazione delle risorse umane, integrazione di competenze funzionali ed attività, sviluppo di aree ad elevato impatto sulla clientela e dei ricavi aziendali. Ha considerato inoltre la scissione del ramo aziendale trasferito in Infratrasporti.To.

Al **Presidente** risponde la funzione di Internal Audit, con compiti di verifica dell'efficacia, efficienza ed adeguatezza normativa di tutti i processi aziendali.

L'**Amministratore Delegato** si occupa del coordinamento operativo delle attività aziendali e gestisce progetti specifici.

Vengono costituite, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato, le seguenti Direzioni:

- **TPL** - Pianificazione dei servizi, gestione, controllo e miglioramento continuo dei servizi di superficie, manutenzione.
- **MetroFerro** - Gestione, controllo e miglioramento continuo dei servizi ferroviari e di metropolitana, gestione del patrimonio immobiliare e degli impianti generali.
- **Parcheggi** - gestione delle attività di sosta su strada e nei parcheggi in struttura
- **Commerciale e Marketing** - Sviluppo dei ricavi da titoli di viaggio e altri business, rapporti con la clientela, marketing e comunicazione

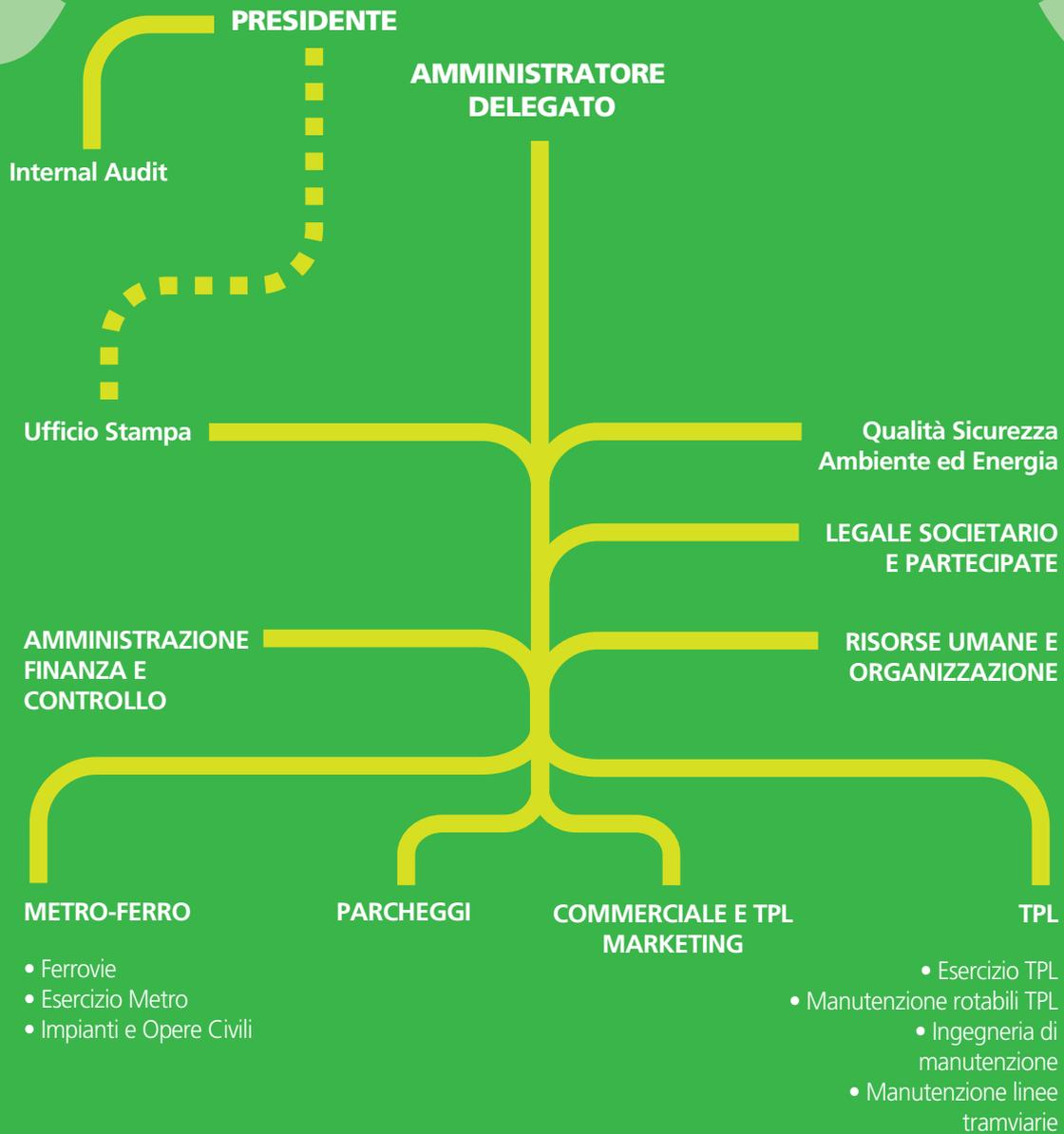
All'Amministratore Delegato fanno capo inoltre le seguenti Direzioni di staff:

- **Legale Societario e Partecipate** - Tutela legale, predisposizione contratti, gestione delle partecipazioni, sviluppi di business.
- **Amministrazione Finanza e Controllo** - Gestione amministrativa e contabile, gestione degli acquisti, sistemi informativi
- **Risorse Umane e Organizzazione** - Sviluppo e gestione del capitale umano, organizzazione aziendale, relazioni industriali

Rispondono all'Amministratore Delegato anche le seguenti funzioni di staff:

- **Qualità Sicurezza Ambiente ed Energia**
- **Ufficio Stampa**

Quale organo collettivo di governo dell'azienda, viene infine istituito il **Comitato di Gestione**, cui partecipano l'Amministratore Delegato, i Direttori TPL, Metro Ferro, Commerciale e Marketing, Amministrazione Finanza e Controllo, Risorse Umane e Organizzazione, Legale Societario e Partecipate.



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

cariche rinnovate a giugno 2010

Presidente: Francesco BRIZIO - Amministratore Delegato: Roberto BARBIERI

Consiglieri: Dario CASALINI - Umberto Giovanni TRABUCCO

Terzo consigliere attualmente vacante, (maggio 2011),
in seguito a dimissioni nell'aprile 2011 di Pasquale CENTIN

COLLEGIO SINDACALE

Ivo MONFELI (Presidente) - Ernesto RAMOJNO - Claudio SARACCO

1.3 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 modale e governance unitaria del sistema di mobilità;
- sinergie ed economie di scala;
- costituzione di centri di eccellenza di valore anche sovra aziendale.

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, riconoscendo 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 da sempre attenta a un rigoroso rispetto delle leggi e 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.

1.4 Società partecipate

Per rispondere efficacemente alla necessità di un approccio integrato all'organizzazione e gestione della mobilità metropolitana, GTT ha assunto partecipazioni azionarie, talvolta di controllo, in società che si occupano dello sviluppo di nuove tecnologie o gestiscono servizi nell'ambito dei trasporti, a vario titolo impegnate in attività integrate o funzionali ai servizi ed alle attività aziendali.

GTT controlla le seguenti società:

- **Meccanica Moretta S.r.l.** (100%): società di costruzione e riparazione di materiale ferroviario e tranviario
- **Torino Metano S.r.l.** (80%): società costituita per la realizzazione e lo sviluppo di impianti di rifornimento di metano per autotrazione e la fornitura di tutti i servizi accessori connessi.
- **Autoservizi Novarese S.r.l.** (70%): società di autotrasporti e noleggio operante nel bacino torinese e nella bassa Valle d'Aosta.
- **Car City Club S.r.l.** (56,9%): società costituita insieme al gruppo FIAT per la gestione dei servizi di car sharing nell'area metropolitana.
- **Publitransport Gtt S.r.l.** (51%): società che gestisce, sviluppa e commercializza gli spazi pubblicitari GTT sui mezzi di trasporto, alle fermate ed in metropolitana.
- **GTT City Sightseeing Torino S.r.l.** (51%): società che si occupa della gestione di servizi turistici (bus turistico a due piani).

Possiede inoltre quote di partecipazione delle seguenti società:

- SAP S.r.l. (in liquidazione) (40,91%)
- Millerivoli S.r.l. (40%)
- Autoservizi M. Canuto S.p.A (40%)
- ATI S.p.A (30%)
- 5 T S.r.l. (24,75%)
- GE.S.IN S.p.A (15%)
- NOS S.p.A (13,5%)
- ACTS S.p.A (35%)

Il Piano Industriale 2011-2013 prevede di **riesaminare le partecipazioni aziendali**, impostando una politica attiva di indirizzo delle proprie partecipate, per sviluppare il valore aggiunto per GTT: contenimento dei costi operativi di produzione, apporto di know-how, risparmi e redditività, contributo all'immagine aziendale, sinergie con le attività aziendali. In assenza di tale apporto significativo potranno essere disposte dimissioni.

1.5 Il contesto normativo

La normativa che negli ultimi anni ha interessato il TPL ha attivato una graduale liberalizzazione del settore e contemporaneamente conferito maggiore autonomia agli enti locali, in particolare le Regioni.

Lo scenario è stato tuttavia caratterizzato da una evoluzione non sempre lineare delle fonti normative che regolano il settore.

Vi sono oggi tre soggetti competenti ad emanare norme in materia:

- l'Unione Europea, portatrice di esigenze di chiarezza nelle modalità di affidamento dei servizi pubblici e nella tutela della concorrenza;
- lo Stato, con alterne sensibilità politiche tradotte in norme talvolta contraddittorie;
- infine le Regioni, investite di rilevanti competenze ed autonomia.

Il percorso normativo avviato dal D.Lgs 422/1997 è cadenzato da accelerazioni, frenate, riformulazioni, frutto della dialettica politica e culturale che lo ha sotteso. Gli esiti di tale

percorso sono stati configurati negli ultimi 2 anni con maggiore chiarezza sia sul piano europeo, con il nuovo Regolamento sui servizi pubblici di trasporto (CE 1370/2007) in vigore dal dicembre 2009, che su quello nazionale.

La stabilità del quadro normativo offre oggi sia alle amministrazioni locali che alle stesse aziende di trasporto pubblico la possibilità di progettare con maggiori certezze il futuro del settore.

Europa - Il nuovo Regolamento (CE) 1370/2007

Il quadro di riferimento normativo europeo è stato recentemente ridefinito con l'adozione del nuovo Regolamento relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia, che abroga il precedente, datato ormai 1969, ed è entrato in vigore nel dicembre 2009.

Questi i principali "paletti" normativi posti ai legislatori di tutti gli stati membri dell'Unione Europea:

- a** Il rapporto tra ente pubblico ed operatori di TPL è regolato attraverso un Contratto di servizio (con determinate specifiche).
- b** La durata massima dei contratti di servizio è di 10 anni per i servizi di trasporto su gomma, 15 per i servizi di trasporto per ferrovia. È possibile una durata superiore in caso di necessità di investimenti notevoli in infrastrutture e materiale rotabile, purché il contratto di servizio sia affidato tramite procedura di gara.
- c** L'ente pubblico ha libera scelta nella modalità di aggiudicazione del Contratto, tra le seguenti opzioni:
 - affidamento attraverso procedura di gara (effettuata nel rispetto della normativa europea sulla tutela della concorrenza di mercato)
 - fornitura diretta dei servizi da parte dell'ente locale
 - affidamento diretto ad un soggetto giuridicamente distinto, ma su cui l'ente esercita un "controllo analogo" a quello esercitato sulle proprie strutture
 - affidamento diretto dei servizi ferroviari di trasporto passeggeri
 - affidamento diretto dei servizi di limitato valore ed entità ("sotto soglia")
 Gli stati membri possono vietare una o più modalità di aggiudicazione del Contratto ad esclusione della procedura di gara.
- d** È previsto un periodo di transizione di 10 anni entro i quali gli stati membri dovranno conformare la propria normativa al regolamento e garantire il principio di reciprocità di trattamento.

Il Regolamento Europeo prevede poi espressamente l'utilizzo da parte delle autorità competenti di criteri di sostenibilità sociale ed ambientale che regolamentino l'affidamento e l'esecuzione dei contratti di servizio: *"(...) le autorità competenti hanno la facoltà di stabilire criteri sociali e di qualità (...), per esempio riguardo alle condizioni minime di lavoro, ai diritti dei passeggeri, alle esigenze delle persone a mobilità ridotta o alla tutela dell'ambiente, alla sicurezza dei passeggeri e dei lavoratori (...)*. Tali criteri sono addirittura concepiti come condizione per un corretto funzionamento del mercato: *"Per garantire condizioni di concorrenza trasparenti e comparabili tra operatori ed evitare il rischio di dumping sociale, le autorità competenti dovrebbero poter imporre specifici standard sociali e di qualità del servizio"*.

Italia - Dal Decreto Burlando (1997) al Decreto Ronchi (2009)

La normativa italiana ha visto nel D.Lgs 422/1997 ("Decreto Burlando") lo spartiacque che ha affermato il principio dell'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale mediante gara ed il decentramento alle Regioni delle funzioni di programmazione del TPL. La normativa successiva ha articolato ulteriormente la materia, distinguendo l'erogazione del servizio dalla proprietà e gestione delle reti infrastrutturali necessarie, prevedendo ulteriori modalità di affidamento, differenziando caratteristiche e requisiti dei soggetti in grado di gestire i servizi e di partecipare alle gare. Queste in sintesi le tappe principali:

TPL: Il quadro normativo italiano

Legge 142/90

Ordinamento delle autonomie locali

- I servizi pubblici possono essere affidati in concessione a terzi o gestiti dall'ente locale "in economia" (direttamente), attraverso un "azienda speciale" o una società (spa o srl) a prevalente capitale pubblico.

Legge 59/1997

(Legge Bassanini)

- Nell'ambito della riorganizzazione complessiva della P.A. dello Stato e degli Enti Locali, delega il Governo a emanare norme attuative volte a liberalizzare il TPL ed a delegarne alle Regioni la programmazione.

D.lgs. 422/1997

(Decreto Burlando, attuativo della delega contenuta nella Legge Bassanini), modificato dal D.Lgs. 400/1999

- **Decentramento alle Regioni** della programmazione di tutti i sistemi di trasporto locale, per favorire coordinamento ed intermodalità;
- affidamento dei servizi **esclusivamente tramite procedura concorsuale** ad evidenza pubblica.
- conseguente regolazione dei rapporti tra Enti concedenti ed imprese di trasporto tramite "**contratti di servizio**";
- obbligo di trasformare le aziende speciali ed i consorzi in Società di capitali a controllo pubblico, con l'obiettivo di favorire la concentrazione e l'integrazione tra le aziende. Esclusione dalle gare di operatori che in Italia o all'estero gestiscono servizi in affidamento diretto (ammessi solo per gare aventi ad oggetto i servizi già gestiti).

Legge 448/2001 - Art. 35

(Finanziaria 2002)

Distinzione tra:

- **proprietà delle reti e degli impianti** necessari all'esercizio dei servizi pubblici: controllo pubblico diretto o tramite società di capitali controllate;
- **gestione delle reti**: gestione pubblica tramite società di capitale controllate o affidamento tramite gara: affidamento tramite gara.

D.L. 269/2003 - Art 14

La gestione del servizio può essere affidata:

- tramite gara;
- a società a **capitale misto pubblico /privato** ove il socio privato sia stato scelto tramite **gara**;
- a società a capitale interamente pubblico purché l'ente locale eserciti sulla società un "**controllo analogo**" ai propri uffici e questa svolga l'"**attività prevalente**" per l'ente stesso (affidamento "in house"). La medesima condizione è posta per l'affidamento diretto della gestione delle reti a società di capitali, di cui diventa necessaria la totale partecipazione pubblica.

Legge 308/2004

- Esclusione del TPL dalla disciplina generale dei servizi pubblici (il settore torna ad essere normato dal Decreto Burlando).

Legge 266/2005

(Finanziaria 2006)

- Proroga del periodo transitorio per gli affidamenti in essere dei servizi a fine 2006 oppure a fine 2008 (date determinate condizioni societarie).

Legge 133/2008 – Art. 23 bis

- La modalità di conferimento ordinaria di tutti i servizi pubblici di rilevanza economica torna ad essere la gara. Possibili eccezioni motivate solo per peculiari caratteristiche del territorio di riferimento;
- la gestione delle reti può essere affidata a soggetti privati;
- esclusione dalle gare e dall'acquisizione di ulteriori servizi di operatori che gestiscono servizi non affidati tramite gara (ammessi solo per gare aventi ad oggetto i servizi già gestiti), a meno che non siano società quotate in Borsa;
- proroga a fine 2010 del termine per l'effettuazione delle gare

Legge 99/2009 – Art. 61

- Conformità modalità e tempi di affidamento dei servizi pubblici al Regolamento (CE) 1370/2007, reintroducendo di fatto la possibilità di affidamenti diretti sino al 2019. Le società oggetto di affidamento diretto possono altresì partecipare a gare al di fuori del proprio ambito territoriale.

segue

TPL: Il quadro normativo italiano

Legge 102/2009 – Art. 4 bis

- Obbligo per gli enti locali affidatari di servizio senza procedura di gara (gestione diretta o affidamento in house) di affidare tramite gara almeno il 10% dei servizi oggetto dell'affidamento a soggetti su cui non esercitino il "controllo analogo";
- gli operatori che gestiscono servizi non affidati tramite gara sono nuovamente esclusi dalle gare al di fuori del proprio ambito territoriale.

Legge 166/2009 – Art. 15 (conversione D.L. 135/2009 – Decreto Ronchi)

- Modifica l'articolo 23-bis della Legge 133/2008 e ristabilisce l'ordinarietà del conferimento tramite gara dei servizi pubblici (con alcune eccezioni quali i servizi di trasporto ferroviario regionale);
- possibilità di conferimento diretto a società miste pubblico-private con socio privato selezionato mediante gara e quota di partecipazione non inferiore al 40%;
- cessazione degli attuali affidamenti diretti a partire dal 31.12.2010 (31.12.2011 per affidamenti "in house" conformi alla normativa comunitaria, scadenze successive per affidamenti a società quotate in borsa).

LA NORMATIVA ITALIANA DI RIFERIMENTO: ART. 23 BIS E REGOLAMENTO ATTUATIVO

Dopo anni di incertezze e riformulazioni il quadro normativo italiano per il settore del TPL pare in fase di definitiva stabilizzazione.

Il riferimento principale è stato fino a giugno 2011 l'art. 23 bis della Legge 133/2008, così come modificato dall'art. 15 della Legge 166/2009, applicato ai servizi pubblici locali di rilevanza economica.

Rispetto alle opzioni offerte dal Regolamento Europeo (CE 1379/2007), l'articolo 23 bis ha limitato le possibilità di affidamento diretto dei servizi, caratterizzando quindi la normativa italiana in senso nettamente "pro-concorrenziale". Questi i contenuti principali:

Il conferimento ordinario della gestione del servizio è previsto:

- a** tramite **gara** (effettuata secondo normativa comunitaria)
- b** tramite **gara "a doppio oggetto"**: a società a partecipazione mista pubblica e privata, con selezione del socio privato mediante gara, partecipazione azionaria non inferiore al 40 % ed attribuzione di specifici compiti operativi

Il conferimento diretto "**in house**" è consentito solo in "situazioni eccezionali", ove "il contesto territoriale non permetta un efficace e utile ricorso al mercato, a favore di società a capitale interamente pubblico e rispondenti ai requisiti comunitari in materia di "controllo analogo" (la società deve sostanzialmente essere assimilabile ad una funzione dell'ente pubblico controllante).

Le società che, in Italia o all'estero, gestiscono servizi pubblici tramite affidamenti avvenuti al di fuori della ordinaria procedura di gara sono sottoposti al cd. "**divieto di extra-territorialità**", ovvero non possono acquisire ulteriori servizi né partecipare a gare (con deroga per le società quotate in Borsa).

Gli affidatari diretti, alla cessazione del servizio, possono concorrere alla prima gara di affidamento dei servizi sino ad allora forniti.

La legge ha disposto poi la cessazione dei contratti di servizio in essere, secondo un calendario differenziato a seconda della loro modalità di assegnazione, a partire dal 31.12.2010 per gli affidamenti "in house" non conformi alla normativa comunitaria (31.12.2011 se conformi)¹.

Si mantiene la distinzione tra **proprietà delle reti**, che deve essere pubblica, e la loro gestione, che può essere affidata a soggetti privati, assoggettabili al "divieto di extra-territorialità".

¹ In merito alla scadenza per gli affidamenti diretti in essere, essa è stata successivamente prorogata al 30.09.2011 dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 25 marzo 2011 (GU n. 74 del 31/03/2011), con la motivazione è che "... la proroga si rende necessaria in quanto non risultano ancora erogate le risorse finanziarie finalizzate alle esigenze del trasporto pubblico locale...".

Sono espressamente esclusi dall'applicazione della normativa i **servizi ferroviari regionali**, che sono viceversa affidabili direttamente, senza necessità di particolari condizioni (neppure il "controllo analogo") e che non comportano il "divieto di extraterritorialità" per le società affidatarie.

Il DPR (Decreto del Presidente della Repubblica) 168/2010 concernente il **Regolamento di Attuazione**² dell'art. 23 bis, pubblicato ad ottobre 2010, ha completato il quadro normativo necessario.

Il contesto normativo ha subito un'ulteriore evoluzione in seguito all'approvazione del referendum abrogativo n. 1 del 12-13 giugno 2011³, il cui esito ha comportato l'**abrogazione dell'art 23 bis**.

Regione Piemonte - L.R. 1/2000

In attuazione del D.Lgs 422/1997, la Regione Piemonte si dota della Legge Regionale n. 1/2000 "Norme in materia di trasporto pubblico locale", modificata dalla L.R. n. 17/2004. La legge ha come obiettivo primario quello di "(...) incentivare, nella gestione dei servizi di trasporto pubblico locale, il superamento degli assetti monopolistici, introducendo regole di concorrenzialità mediante l'espletamento di procedure concorsuali per la scelta del gestore (...)".

La Regione esercita le funzioni di :

- a** indirizzo, promozione, coordinamento e controllo di tutti i servizi di trasporto pubblico;
- b** programmazione di reti e servizi regionali di linea;
- c** amministrazione dei servizi ferroviari di interesse regionale e locale.

Il Piano Regionale dei Trasporti è lo strumento di indirizzo e di sintesi della politica regionale del settore.

Il Programma Triennale dei servizi di trasporto pubblico definisce, d'intesa con gli enti locali, gli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'organizzazione e nella produzione dei servizi, l'assetto dei servizi minimi, le risorse per l'esercizio e gli investimenti, la politica tariffaria per l'integrazione e la promozione dei servizi.

L'esercizio dei servizi di TPL è regolato dai Contratti di Servizio, con validità di sei anni, "stipulati dagli enti concedenti per ogni tipologia di trasporto pubblico (...), con riferimento agli ambiti territoriali di rispettiva competenza".

Gli enti stipulano i Contratti di Servizio con i soggetti aggiudicatari o affidatari, a seguito dell'espletamento di gare con procedura ad evidenza pubblica o di altra forma di affidamento prevista dalla normativa nazionale vigente.

La Regione Piemonte ha mantenuto negli anni un orientamento sostanzialmente favorevole all'avvio delle gare per l'affidamento dei servizi, sia su gomma che su ferro, lavorando di concerto con gli enti locali competenti per la definizione dei bacini modali e territoriali e dei criteri da adottare nei Bandi di gara (ad esempio definendo i parametri qualitativi minimi per l'ammissione a gara ed i criteri di valutazione per l'assegnazione della medesima).

Il 2009 ha rappresentato l'anno di effettivo avvio delle gare sul territorio, a partire dai servizi di trasporto extraurbani delle Province di Torino, Asti, Alessandria e Cuneo, a cui si sono aggiunti nei primi mesi del 2010 i bandi delle Province di Biella e Vercelli, Novara e Verbanò Cusio Ossola.

2. Il Regolamento attuativo definisce i compiti degli enti locali, i criteri di individuazione dei bacini di gara e di stesura dei bandi e dei contratti di servizio, i vincoli cui sono soggette le società affidatarie di servizi "in house" (acquisti, assunzioni, soggezione al patto di stabilità degli enti locali) e in parte anche le società miste, la netta incompatibilità tra incarichi di regolazione e di gestione dei servizi ed il regime di subentro tra diversi gestori del servizio.

3. Referendum popolare per l'abrogazione dell'art. 23-bis (Servizi pubblici locali di rilevanza economica) del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, come modificato dall'art. 30, comma 26, della legge 23 luglio 2009, n. 99 e dall'art. 15 del decreto-legge 25 settembre 2009, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla legge 20 novembre 2009, n. 166, nel testo risultante a seguito della sentenza n. 325 del 2010 della Corte costituzionale.

1.6 Il contesto di mercato

Il contesto piemontese del TPL è stato caratterizzato nell'ultimo biennio da un notevole dinamismo, con un effettiva apertura del mercato: ciò ha rappresentato una vera svolta epocale per GTT poiché, ad eccezione dei servizi ferroviari, **tutti i principali precedenti affidamenti sono stati messi a gara tra il 2009 ed il 2010.**

TPL urbano e suburbano di superficie bus e tram, Metropolitana automatica, Controllo sosta e parcheggi, Servizi turistici – Comune di Torino

Il Comune di Torino ha deliberato nell'ottobre 2010 l'effettuazione in qualità di stazione appaltante di un'unica gara per l'affidamento dei servizi di mobilità urbana della Città di Torino attualmente gestiti da GTT:

- **trasporto pubblico locale urbano e suburbano, sia automobilistico che tranviario** (52,6 milioni di vetture / km annui di superficie, al netto dei trasferimenti di linea);
- **esercizio della Linea 1 di Metropolitana** (a partire da 8,1 milioni di vetture / km annui, con estensioni progressive della rete);
- **sosta a pagamento** sul suolo pubblico ed in strutture dedicate, manutenzione di strutture per la mobilità urbana, gestione del servizio degli ausiliari del traffico;
- esercizio dei **servizi turistici.**

Complessivamente, i servizi a base d'asta rappresentano gran parte dell'attività di GTT, sia in termini di impegno e di risorse impiegate che di fatturato: il valore complessivo dell'appalto (compensazioni dirette e indirette + proventi) è prossimo ai **300 milioni di Euro annui.**

Tale rilevanza è rafforzata dalla prevista durata **decennale** del contratto di affidamento, che garantisce la stabilità di risorse necessaria per una pianificazione strategica di medio-lungo termine.

Servizio	Metro	Tram+Bus	Parcheggi	Turistici	Tot
Valore annuo* mln Euro	24,4	243,1	28,1	1,1	296,7
Vetture Km annue	8,1	52,6	Servizi in essere		
Durata (anni)	10				

Il bando di gara europea emanato dal Comune di Torino ha previsto 2 fasi successive:

- 1** manifestazione di interesse e prequalifica dei partecipanti sulla base di determinati requisiti (attestanti tra l'altro le esperienze operative necessarie a gestire servizi intermodali in un contesto complesso di mobilità urbana);
- 2** invito dei partecipanti idonei con consegna del Capitolato di gara e dei criteri di valutazione dell'offerta (secondo il modello dell'Offerta Economicamente più Vantaggiosa, che integra criteri di valutazione economici con criteri tecnico-qualitativi).

In seguito all'espressione della propria manifestazione di interesse (ed all'accertamento dei requisiti), GTT ha ricevuto nel novembre 2010 l'invito a partecipare alla gara: a febbraio 2011 ha quindi presentato la propria offerta, frutto di un intenso lavoro inter-direzionale ed inter-funzionale che ha coinvolto tutti i principali settori aziendali coinvolti e che ha presupposto un'attenta progettazione strategica del futuro aziendale, nell'auspicata prospettiva di aggiudicazione.

Quale esito decisivo per il futuro dell'azienda, nel maggio 2011 **la gara è stata aggiudicata a GTT.** L'offerta presentata prevedeva un'ampia varietà di **miglioramenti quantitativi e qualitativi** dei servizi offerti ed ha ottenuto l'eccellente punteggio di **87,86/100**, il più alto delle 5 gare a cui l'azienda ha partecipato (vd. par. successivi).

Tutti gli elementi imposti dal Capitolato e offerti in sede di gara saranno integralmente

* Comprensivo di compensazioni economiche, proventi e agevolazioni tariffarie

assunti dal nuovo Contratto di servizio, diventando impegnativi **obblighi contrattuali** che GTT dovrà raggiungere e rispettare in tempi anche molto stretti (entro il primo o il terzo anno di vigenza contrattuale a seconda degli obiettivi), rappresentando una nuova importante sfida per tutta l'azienda.

Nei seguenti capitoli del Bilancio saranno illustrati alcuni dei più significativi impegni assunti in ambito economico, ambientale e sociale.

TPL Extraurbano – Provincia di Torino

La Provincia di Torino ha bandito nel 2009 la gara per l'affidamento di tutti i servizi extraurbani di competenza (+ alcuni servizi urbani minori). Il sistema dei requisiti non consentiva né a GTT né ad alcun'altra impresa già operante nella provincia la partecipazione autonoma, pertanto si è costituito un RTI - Raggruppamento Temporaneo di Imprese. L'offerta ha ottenuto un punteggio di 84,3/100 e la gara è stata definitivamente aggiudicata al RTI nell'estate 2010.

In ottemperanza alle condizioni poste nel bando, le 21 aziende del RTI hanno costituito nel settembre 2010 il consorzio Extra.To S.c.a.r.l. quale nuovo operatore unico per i trasporti della Provincia. GTT è il socio di maggioranza con il 38,05% delle quote e tra i principali soci si annoverano Sadem S.p.A, Cavourese S.p.A e SEAG s.r.l.

Il contratto di servizio è partito il 1° gennaio 2011, prevede oltre 180 linee, 260 comuni serviti, una produzione annuale di 24 milioni di km e una durata di 6 anni.

L'aggiudicazione del contratto ha dato a GTT una prospettiva stabile, sia in termini economici sia temporali, che permette una programmazione a medio termine.

Nel corso del 2011, Extra.To ha avviato un piano di investimenti per incrementare la qualità del servizio, costituire un call center unico ed un comune sito web di servizio e sviluppare un'adeguata politica di marketing che valorizzi il nuovo soggetto consortile.

TPL Extraurbano – Province di Asti, Alessandria e Cuneo

Anche i servizi extraurbani delle altre Province piemontesi con cui GTT aveva affidamenti in essere sono stati messi a gara nel 2009 e conseguentemente affidati nel corso del 2010 (tutti i relativi contratti di servizio sono diventati operativi entro il 1/1/2011).

In ciascuno dei 3 casi GTT ha partecipato ai RTI che hanno partecipato alla gara, conseguendo l'aggiudicazione. Anche in queste provincie, le aziende concorrenti si sono costituite nel corso del 2010 in Consorzi stabili (Scat ad Alessandria; COAS ad Asti; Grandabus a Cuneo), quale requisito per la sottoscrizione dei relativi contratti di servizio, ciascuno dei quali con durata di 6 anni.

Analogamente alla Provincia di Torino, la precedente frammentazione tra decine di aziende è stata superata dalla gestione consortile, che comporta uniformità operativa ed unitarietà nelle relazioni con i clienti e con le istituzioni locali, con benefici sulla razionalizzazione ed integrazione dei servizi e sulla chiarezza ed efficacia della comunicazione.

Committente	Provincia Torino	Provincia Cuneo	Provincia Alessandria	Provincia Asti
Valore annuo (mln Euro)	35	18	11	6
Vetture-km annue (mln)	21,7	12,2	7,7	4,6
di cui GTT (mln)	8,9	1,5	0,4	0,4
Durata (anni)	6			
Aggiudicazione	2010			
Consorzio	EXTRA.TO	GRANDABUS	SCAT	COAS
di cui quota partecipazione GTT	38,05%	8%	5,84%	10%
Inizio servizio	1 gen 2011	20 dic 2010	13 set 2010	22 mag 2010

Ulteriori servizi urbani e suburbani nel territorio provinciale torinese

Per completezza si evidenzia che esiste un ulteriore limitato bacino di servizi suburbani ed extraurbani nella provincia di Torino che in quanto di competenza dell'Agenzia per la Mobilità Metropolitana sono rimasti al di fuori del perimetro delle gare bandite dalla Provincia di Torino (extraurbano) e dal Comune di Torino (urbano e suburbano).

Ferrovie regionali

La Regione Piemonte ha avviato nel 2009 e successivamente revocato (giugno 2010) una procedura di gara per l'affidamento di una consistente quota dei servizi ferroviari regionali, a cui GTT aveva espresso interesse a partecipare in accordo con Trenitalia e TLN. Attualmente i servizi ferroviari affidati a GTT (Torino – Ceres e Canavesana) sono in fase di rinnovo contrattuale con il committente regionale, in attesa di eventuali nuove procedure di gara.

1.7 Sistemi gestionali e Modello 231

GTT mantiene e sviluppa sistemi gestionali ed organizzativi finalizzati a massimizzare efficienza ed efficacia ed a soddisfare al meglio le esigenze dei clienti e della collettività. Questi sistemi sono costituiti da strumenti di pianificazione, controllo e documentazione occorrenti a prevenire i problemi e a migliorare i risultati.

Certificazioni

Dal 1999 (allora ATM, dal 2003 GTT) l'organizzazione aziendale è certificata per la qualità da Certiquality (circuito internazionale IQNET) secondo la norma **ISO 9001** per le seguenti categorie di attività (codici definiti dall'ente European co-operation for Accreditation):

- **EA 31a - trasporti:** il sistema comprende il trasporto pubblico su metropolitana, tram, autobus, ferrovia e la gestione dei parcheggi per auto private;
- **EA 28 - costruzioni e EA 34 - ingegneria:** il sistema comprende la progettazione, costruzione e manutenzione di linee di metropolitana, tranvie, ferrovie, opere infrastrutturali per la mobilità, edifici civili e industriali. Le attività di progettazione e costruzione infrastrutture metropolitana, ora effettuate da Infratrasporti.To, sono state certificate ISO 9001 a partire dal 2001 (allora per SATTI, dal 2003 per GTT).

Le attività della categoria **EA 31a - trasporti** sono certificate anche per la tutela ambientale secondo la norma **ISO 14001**, sempre da Certiquality (con riconoscimento internazionale IQNET).

Nel 2009 è stata conseguita la certificazione secondo la norma **ISO 27001** sulla sicurezza delle informazioni gestite dal settore informatico, riferita alle categorie di attività: **EA 31a - trasporti** e **EA 33 - tecnologie dell'informazione**.

E in fase conclusiva l'integrazione del sistema di gestione Ambiente con gli aspetti di sicurezza e salute sul lavoro secondo la norma **OHSAS 18001:2007**; si prevede il conseguimento della Certificazione per il Sistema di Gestione Sicurezza per la fine del 2011.

Modello organizzativo 231

Il D.Lgs. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento italiano il principio per cui "societas delinquere potest", ovvero un nuovo regime di responsabilità degli enti che si affianca alla responsabilità penale della persona fisica che abbia commesso determinate fattispecie di reato (es. corruzione e concussione) nell'interesse o a vantaggio degli enti stessi.

L'istituto prevede specifiche condizioni per l'insorgenza della responsabilità e condizioni da essa esimenti, laddove la società si sia dotata di un'efficace sistema di prevenzione dei reati (Modelli organizzativi e gestionali; Codice di comportamento; presenza, autonomia e concreta operatività di un Organismo di vigilanza).

Ogni impresa è teoricamente libera di non dotarsi di tali strumenti, correndo il rischio di rispondere penalmente con pesanti sanzioni patrimoniali e interdittive, anche se negli ultimi anni si è imboccata la strada della "obbligatorietà di fatto", sia per gli orientamenti interpretativi della magistratura penale e civile che per le prassi di Regioni ed Enti Locali che sempre più spesso impongono l'adozione di tali modelli alle proprie controparti contrattuali.

La legge 123/2007 ha poi introdotto nel "sistema 231" i reati di omicidio colposo e lesioni personali gravi e gravissime quando commessi con violazione delle norme prevenzionistiche.

Sin dal 2003, anno di costituzione, GTT si è dotata degli opportuni **Modelli Organizzativi e Gestionali**, pur in un contesto di facoltatività giuridica.

Il processo di implementazione è stato il seguente:

- 1** incrocio tra reati-fattispecie e processi/procedure aziendali con identificazione degli "snodi critici" (punti di teorica commissibilità del reato);
- 2** verifica dei sistemi di prevenzione e (ove necessario) loro adeguamento, rafforzamento, aggiornamento;
- 3** adozione e gestione operativa dei Modelli, approvati dal CdA, e loro informatizzazione;
- 4** nomina e concreta operatività dell'Organismo di Vigilanza attraverso:
 - validazione (e/o correzione) di processi/procedure
 - verifiche ispettive presso le funzioni aziendali
 - proposte di adeguamento/aggiornamento del Modello
- 5** costante **aggiornamento** del Modello: le ultime revisioni risalgono all'ottobre 2009 (affrontando tutte le nuove tipologie di reati introdotti) e al gennaio 2011;
- 6** relazioni periodiche dell'Organismo di Vigilanza al Consiglio di Amministrazione.

Nel 2010 è stata dedicata particolare attenzione alla prevenzione dei reati commessi con violazione delle norme in materia di **sicurezza e igiene sul lavoro**: è un'area particolarmente critica in quanto si tratta di reati colposi.

All'adozione a fine 2009 della Parte speciale sulla Sicurezza sul lavoro del Modello Organizzativo e Gestionale è seguito infatti il progetto finalizzato al conseguimento della certificazione OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series - standard internazionale di Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori), previsto entro il 2011 (vd. par. precedente).

È stata inoltre riformulata la composizione dell'Organismo di Vigilanza, che in coerenza al nuovo modello organizzativo aziendale presenta oggi la seguente composizione: il responsabile dell'Internal Audit, un responsabile della Direzione Legale Societario e Partecipate, un responsabile della Direzione Amministrazione Finanza e Controllo con competenze di controller.

1.8 I rapporti con le istituzioni

Comune di Torino

GTT opera in un contesto di stretta collaborazione sia organizzativa che economica con le istituzioni locali.

Il Comune di Torino è il principale **referente istituzionale** di GTT, nonché l'**azionista unico**: dispone pertanto tramite i propri organi amministrativi e tramite il Consiglio d'Amministrazione aziendale delle scelte strategiche e delle opzioni societarie relative all'azienda. Nel 2010 il Comune ha deliberato e costituito la nuova società Infratrasporti.Torino Srl, a cui ha affidato la gestione e lo sviluppo delle grandi reti infrastrutturali di trasporto cittadino (vd. prec. par. "Storia industriale e societaria").

La gestione del Contratto di servizio in essere per il trasporto urbano e suburbano di Torino è stato delegato dal Comune all'Agenzia per la Mobilità Metropolitana.

Nel 2010 il Comune ha bandito e gestito autonomamente la gara per l'affidamento del nuovo contratto di servizio, comprendente l'esercizio della metropolitana, la gestione della sosta a pagamento e dei servizi turistici (vd. prec. par. "Il contesto di mercato").

Nell'ambito del nuovo contratto che seguirà l'aggiudicazione della gara, GTT corrisponderà i canoni di utilizzo delle infrastrutture ad Infratrasporti.To (metro e tram) ed al Comune stesso (parcheggi).

Sono inoltre in essere contratti con il Comune per la gestione dei servizi di trasporto disabili e per la concessione di agevolazioni tariffarie disposte dalla Città a favore di determinate categorie sociali (es. anziani).

Il Comune ha contribuito infine agli investimenti di GTT in materiale rotabile e infrastrutture, questi ultimi diventati in gran parte di competenza della nuova società Infratrasporti.To.

GTT assiste e coadiuva il Comune, proponendo soluzioni efficaci al miglioramento della mobilità a Torino, e mantiene rapporti costanti con le Commissioni Consiliari e le Circoscrizioni.

Contributi dal Comune di Torino	2008	2009	2010
Contributi Legge n.194/98 per acquisto materiale rotabile	-	971.982	-
Contributi Legge n.122/89 per realizzazione parcheggi	-	2.611.824	-
Contributi acquisto autobus elettrici e stazione di ricarica	1.133.016	-	-
Contributo integrativo in c/investimenti	15.000.000	18.000.000	17.000.000
Totale	16.133.016	21.583.806	17.000.000

Provincia di Torino

Definisce strategie e piani di sviluppo del sistema provinciale dei trasporti pubblici.

In seguito alla gara assegnata nel 2010, dal 01.01.2011 il servizio extraurbano è stato affidato dalla Provincia al Consorzio ExtraTo, a cui GTT partecipa con quota di maggioranza (vd. prec. par. "Il contesto di mercato")

Contributi dalla Provincia di Torino	2008	2009	2010
Contributi acquisto materiale rotabile	2.343.448	2.120.525	-

Regione Piemonte

Rappresenta il **legislatore di riferimento** ed il **principale finanziatore** di GTT: è suo compito erogare al Comune ed alle provincie le **compensazioni economiche** necessarie all'effettuazione dei servizi minimi garantiti ed a effettuare nuovi investimenti infrastrutturali (in parte co-finanziati dallo Stato); fissa inoltre le politiche d'indirizzo cui gli enti locali devono attenersi in fase di pianificazione e progettazione delle attività.

La Regione è inoltre referente per i servizi di trasporto ferroviario regionale e proprietaria degli impianti e delle strutture delle Ferrovie Torino-Ceres e Chieri-Pont Canavese (Canavesana), entrambe gestite in concessione da GTT.

Contributi diretti della Regione Piemonte	2008	2009	2010
Contributi per realizzazioni ferroviarie	3.725.641	19.844.534	24.387.301

Agenzia per la Mobilità Metropolitana

Costituita nel 2003, svolge funzioni delegate dagli Enti aderenti, in particolare la programmazione e gestione dei trasporti urbani e suburbani di superficie di Torino e di servizi extraurbani dell'area metropolitana. Le quote di partecipazione nell'Agenzia sono: 37,5% Regione Piemonte, 37,5% Comune di Torino, 12,5% Provincia di Torino, 12,5% Comuni dell'area coinvolti. Gestisce il contratto di servizio in essere con GTT per i servizi urbani e suburbani.

Stato e pubblica amministrazione

GTT intrattiene rapporti con la Pubblica Amministrazione per motivi di varia natura: INPS ed INAIL per la gestione del personale, USTIF (Ufficio Speciale Trasporti e Impianti Fissi, un organo ministeriale) per la sicurezza dei veicoli e degli impianti fissi, ecc. Alcuni importanti progetti infrastrutturali, come la linea 1 della Metropolitana, sono stati finanziati in buona parte da contributi statali.

Contributi dello Stato	2008	2009	2010
Contributi per realizzazione metropolitana automatica	38.600.326	55.189.573	34.365.627
Contributi per realizzazioni ferroviarie	5.364.143	24.916.162	3.129.662
Totale	43.964.469	80.105.735	37.495.289

Risorse erogate per contratti di servizio

Le risorse principali erogate dalle amministrazioni locali (e finanziate in gran parte dalla Regione) sono ovviamente rappresentate dai corrispettivi riconosciuti per l'attività ordinaria di trasporto pubblico locale, che coprono il 47% del valore della produzione 2010 (vd. cap. 3 Responsabilità economica).

Compensazioni economiche	2008	2009	2010
Da Comune di Torino (tramite AMM) per contratti di servizio	185.877.601	188.932.772	188.152.266
Da Provincia di Torino per contratti di servizio	14.415.759	14.281.268	14.477.120
Da Comuni diversi per contratti di servizio	2.767.085	3.213.311	3.165.640
Da Province diverse per contratti di servizio	3.196.155	3.380.710	3.408.505
Anticipazioni economiche contratto servizio ferroviario	19.630.192	20.074.759	19.947.949
Altri corrispettivi	1.446.869	1.531.797	1.541.949
Totale	227.333.661	231.414.617	230.693.429

Autoservizi Novarese e Autoservizi Canuto: storia e identità

Storia e governance

AUTOSERVIZI NOVARESE SRL

L'Autoservizi Novarese S.r.l., esercita solo ed esclusivamente l'attività di trasporto persone dalla sua nascita. Costituita nel 1990, per seguire da vicino il mercato torinese e acquisite alcune piccole società locali, opera da allora in questa realtà. Dal 1996 ha riunito tutte le sue attività nella nuova sede di Orbassano in str. Antica di Pinerolo, dove su un'area di oltre 11.000 mq. completamente ristrutturata, trovano posto uffici, rimesse, officina e magazzini.

Nel 2007 è entrata a far parte del Gruppo GTT, che detiene attualmente il 70% della proprietà.

È certificata UNI EN ISO 9002 dall'aprile 2000, UNI EN ISO 9001:2000 dall'aprile 2004 e UNI EN ISO 9001:2008 da maggio 2010.

Tra gli obiettivi per il 2011 ha quello di conseguire la **certificazione ambientale**, ai sensi della normativa ISO 14001.

La società è governata da un C.d.A. costituito da **5 membri, 3 dei quali espressi da GTT** (tra cui il Presidente).

Il Collegio Sindacale è costituito da 3 componenti, 2 dei quali espressi da GTT (tra cui il Presidente).

AMC - AUTOSERVIZI M. CANUTO SPA

La società nasce al termine del II conflitto mondiale dall'iniziativa di Michele Canuto, che organizza gite in montagna con un camion ex-militare, chiamato in seguito "Numero Uno". Dal 1951 inizia l'attività imprenditoriale come ditta individuale di noleggio, due anni dopo ha avviato la collaborazione con SATTI. Nel 1956 ottiene la prima concessione per il trasporto pubblico di Moncalieri e all'incirca dieci anni dopo gestisce quattro linee ordinarie regionali. Nel 1982 viene acquistata la società VIAL e si avvia il settore noleggio. Nei primi anni '80 la società si colloca al centro del nuovo Servizio Urbano di Moncalieri e diventa Società a Responsabilità Limitata. In seguito ad un processo di "modernizzazione", nel 2000 consegue la certificazione del proprio sistema di gestione qualità, aggiornato nel 2009 alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

In questo ambito ha implementato, nel 2009, un **sistema di gestione ambientale** conforme alla norma UNI EN ISO 14001:2004, con ottenimento della relativa certificazione a gennaio 2010.

Nel 2001 si è rafforzata la collaborazione con GTT con la sottoscrizione di un'ATI per l'esercizio congiunto dei servizi di trasporto pubblico nel bacino Torino Sud e Moncalieri. Dal giugno 2003 diventa Società per Azioni e acquisisce la gestione delle attività della Cooperativa CAPI entrando nei bacini di Cuneo, Bassa Val Susa e nella Città di Settimo. Sempre nel 2003 entra nella società Car City Club con GTT e Fiat.

Nel 2006 si ottimizza il percorso iniziato nel 2001, con un aumento di capitale destinato totalmente a GTT che trasforma la Autoservizi M. Canuto S.p.A. in una società a capitale misto privato/pubblico (40% quota azionaria di GTT).

La società è governata da un C.d.A. costituito da **7 membri, 3 dei quali espressi da GTT** (tra cui il Presidente).

Il Collegio Sindacale è costituito da 3 componenti, tra cui il Presidente espresso da GTT.

I valori aziendali

AUTOSERVIZI NOVARESE

Autoservizi Novarese ritiene che la presenza sul mercato in modo profittevole e il successo nel lungo periodo dipendano principalmente dalla capacità dell'azienda:

- di ascoltare e soddisfare le aspettative dei clienti;
- di corrispondere al meglio alle esigenze di tutte le parti interessate (committente

diverso dall'utente finale, dipendenti, fornitori, azionisti, comunità territoriali);

- di confrontarsi in modo vincente con quanto di meglio può offrire la concorrenza. Ciò viene perseguito con volontà imprenditoriale, resa attuabile dalla messa a disposizione delle risorse necessarie.

In particolare, l'azienda cura con sistematicità:

- il coinvolgimento di tutti i collaboratori e delle parti interessate nel miglioramento continuo dei processi e dei servizi forniti;
- l'accertamento e la valutazione del grado di soddisfacimento delle esigenze, delle richieste e delle aspettative dei clienti;
- la messa a disposizione del personale degli strumenti formativi ed informativi necessari;
- l'adeguamento dell'organizzazione alle esigenze del mercato.

In tal modo Autoservizi Novarese punta ad ottenere in modo permanente:

- la crescita dell'immagine e della reputazione sul mercato;
- il pieno rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- l'assistenza e un supporto adeguati a favore del cliente;
- la minimizzazione dei costi da affrontare per correggere eventuali disservizi;
- la crescita professionale del proprio personale dipendente;
- la cura della comunicazione interna ed esterna;
- il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- la tutela della privacy;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

AUTOSERVIZI CANUTO

Autoservizi M. Canuto dispone che il servizio di trasporto pubblico venga erogato in rispetto ai seguenti principi fondamentali.

- **Uguaglianza e imparzialità**
Si garantisce l'accessibilità al servizio a tutti i clienti, senza distinzioni di nazionalità, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Particolare attenzione viene riservata ai portatori di handicap e agli anziani.
L'azienda si impegna inoltre a garantire parità di trattamento nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di clienti omogenee ed erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità**
È obiettivo prioritario un servizio continuo e regolare, fatta eccezione per le interruzioni di forza maggiore, riducendo, nel limite del possibile, la durata di eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare del servizio, l'azienda si riserva di adottare le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare il minor disagio possibile ai clienti.
- **Partecipazione**
È cura di AMC favorire la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta utilizzazione del servizio di trasporto pubblico. A tale scopo si acquisiscono annualmente le valutazioni dei clienti sul servizio, attraverso il monitoraggio del livello di soddisfazione del Cliente.
- **Efficienza ed efficacia**
AMC si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati e a migliorare continuamente il livello di efficienza del servizio attraverso l'adozione di opportune soluzioni organizzative e procedurali.
- **Libertà di scelta**
AMC garantisce, unitamente agli Enti pubblici preposti, il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative volte a facilitarne la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

Servizi



2.1 I servizi gestiti

GTT gestisce i seguenti servizi di trasporto pubblico locale:

- Rete urbana e suburbana di superficie nell'area di Torino e cintura (8 linee tram, 100 linee automobilistiche tra ordinarie e speciali).
- Linea 1 di metropolitana automatica (da Collegno alla stazione Porta Nuova nel 2010, con apertura della nuova tratta fino al complesso del Lingotto da marzo 2011).
- Rete autolinee extraurbane nelle Province di Torino, Alessandria, Asti, Cuneo (oltre 70 linee) + linee urbane di Ivrea.
- Trasporto su ferrovia: 2 linee in concessione regionale (Torino - Ceres e Canavesana) + tratta Chieri - Settimo Torinese su rete RFI e concessione Trenitalia.

Il Gruppo gestisce inoltre i parcheggi, a raso ed in struttura, nel Comune di Torino, numerosi servizi turistici, servizi speciali di trasporto disabili, servizi vari alla viabilità (segnaletica stradale, attività sanzionatoria), attività di noleggio bus con conducente.

	Metropolitana automatica	Urbano e suburbano di superficie	Autolinee extraurbane (+ urbane di Ivrea)	Ferrovie
Comuni serviti	Torino + 25 (1,5 milioni di residenti)		Torino + 264	Torino + 32
Passeggeri paganti (milioni/anno)		177,2	13,7	4,7
Numero linee	1	8 tranviarie 100 bus (84 ordinarie + 16 speciali)	44 più 6 urbane a IVREA più 32 speciali (fabbriche e scuole)	2 Torino - Ceres Canavesana
Corse nella giornata tipo	400	14.000 sulle linee ordinarie	2.000	132
Km di infrastruttura in esercizio	12,1 (da marzo 2011)	183 (rete tram)	-	43 Torino - Ceres 74 Canavesana*
Stazioni e fermate	21 (da marzo 2011)	3.700 fermate	3.500 fermate	21 Torino - Ceres 18 Canavesana*
Km percorsi (milioni/anno)	8,2 (vetture Km)	5,1 (tram Km) 50,8 (bus Km)	12,5 (bus Km)	1,3 (Treni Km)
Numero veicoli	58 VAL 208 a doppia cassa		230 TRAM 1.500 BUS	45 treni

Trasporto su strada: tranvie e autolinee

Il servizio urbano di superficie è regolato da un contratto di servizio gestito dall'AMM - Agenzia per la Mobilità Metropolitana.

La rete tranviaria è tra le più consistenti in Europa, con oltre 180 km di binari.

Nel 2011 è stata aggiudicata a GTT la gara bandita dal Comune di Torino per il nuovo affidamento, di durata decennale, comprensivo dei servizi di Metropolitana, parcheggi e servizi turistici (vd. cap. Azienda).

I servizi extraurbani sono affidati dalle Province di Torino, Alessandria, Asti, Cuneo ai Consorzi che si sono aggiudicati le rispettive gare nel 2010, di cui GTT fa parte (vd. cap. Azienda), oltre ad alcuni servizi ancora affidati direttamente a GTT dall'AMM.

La fascia oraria coperta dalle linee urbane e dalle linee extraurbane più importanti tocca le 21 ore nei giorni feriali (dalle 4.00 all'1.00); sono inoltre attivi servizi urbani notturni il venerdì ed il sabato.

* Compresi 36 km di infrastruttura RFI

Metropolitana

Il servizio è affidato dal Comune di Torino e sarà incluso nel nuovo contratto di servizio a seguito dell'aggiudicazione nel 2011 della gara per il trasporto urbano (vd. cap. Azienda). GTT è stata incaricata della costruzione della linea 1 e della sua manutenzione fino al 2010, quando tali competenze sono state trasferite alla nuova società Infratrasporti.To (vd. cap. Azienda).

La metro è la prima in Italia ad adottare il sistema VAL, Veicolo Automatico Leggero, progettato per garantire la massima sicurezza tramite un avanzato sistema di Controllo Automatico dei Treni (ATC) che garantisce: esercizio ad automazione integrale, con assenza di personale fisso sui treni e in stazione; elevata capacità di gestione dei guasti; telesorveglianza e telemisurazione del servizio (treni, impianti di linea e di stazione); protezione automatica dei treni (ATP) contro il rischio di collisioni, eccesso di velocità, ecc.

Il percorso della metro si snoda, da ovest a sud, da Collegno al Lingotto attraversando il centro di Torino, toccando le stazioni ferroviarie di Porta Susa e Porta Nuova ed integrandosi con il sistema di trasporto pubblico di superficie, permettendo un rapido interscambio.

Nel marzo 2011 sono state attivate 6 nuove stazioni fino all'insediamento del Lingotto, per complessive 21, e la lunghezza complessiva della linea ha raggiunto i 12,1 km.

Il servizio ordinario feriale è operativo dalle 5.30 alle 23.30 (orario prolungato il sabato e ridotto nei festivi).

Ulteriori prolungamenti sono previsti verso Rivoli e verso piazza Bengasi, al confine con il comune di Moncalieri.

Ferrovie

Il servizio ferroviario è regolato dal contratto di servizio stipulato con l'AMM, che agisce per conto della Regione Piemonte, tramite due linee in concessione: Torino - Aeroporto - Ceres e Canavesana.

Il servizio opera su 80 Km di rete, gestita con 45 treni che percorrono 1,3 milioni di km all'anno, toccando 33 Comuni e servendo 4,5 milioni di clienti all'anno.

La ferrovia Torino-Ceres collega in modo semplice e veloce l'Aeroporto Internazionale di Caselle con la stazione cittadina Dora e quando sarà terminato il Passante Ferroviario di Torino consentirà ai viaggiatori di raggiungere anche il centro città.

Sulla rete sono in servizio i nuovi TTR - Treni Trasporto Regionale, dotati di moderni standard di sicurezza e comfort per pendolari e turisti.

Il servizio è operante tutto l'anno, con copertura oraria feriale dalle 4.45 alle 24.00 sulla ferrovia Torino - Ceres e dalle 5.30 alle 22.30 sulla ferrovia Canavesana. Nelle ore riservate alla manutenzione delle vie di corsa è garantito un servizio sostitutivo con autobus.

Parcheggi

Il Comune di Torino affida a GTT la gestione della sosta a pagamento sia su suolo pubblico sia in strutture dedicate (25 parcheggi a barriera e in struttura), per oltre 50.000 posti auto, di cui 8.959 in struttura. Tale affidamento sarà incluso nel nuovo contratto di servizio in seguito all'aggiudicazione della gara 2011 per i servizi urbani di mobilità (vd. cap. Azienda).

La gestione a pagamento della sosta attua un principio di equità (il cittadino corrisponde un prezzo per l'uso di un bene collettivo, lo spazio urbano) e consente un più razionale impiego dei parcheggi. Il ricavato della sosta a pagamento, tolti i costi di gestione e il canone versato alla Città di Torino, è impiegato per lo sviluppo di servizi alla mobilità.

Grazie all'avanzata centrale operativa è possibile gestire i parcheggi "in remoto": ingresso, uscita, informazioni e pagamento possono avvenire senza personale.

GTT provvede anche alla progettazione e costruzione di nuovi parcheggi pubblici, di cui molti interrati; nel marzo 2011 è stato inaugurato il nuovo parcheggio Venchi Unica, che facilita l'interscambio con la metropolitana.

Servizi turistici

Tramvia a Dentiera Sassi-Superga: gestita con veicoli storici ristrutturati (i più antichi risalgono al 1884) che viaggiano su una rotaia dentata.

Ascensore della Mole Antonelliana: struttura panoramica che trasporta i visitatori per 85 metri all'interno della cupola, attraversando il Museo Nazionale del Cinema.

Navigazione sul fiume Po, gestita con 2 nuovi battelli operativi dal 2011.

Tali servizi saranno inclusi nel nuovo contratto di servizio in seguito all'aggiudicazione della gara 2011 per il trasporto urbano (vd. cap. Azienda).

Inoltre: bus turistico a 2 piani City Sightseeing, vetture storiche (tram e bus), tram ristorante "Ristocolor", treno a vapore del Museo ferroviario.

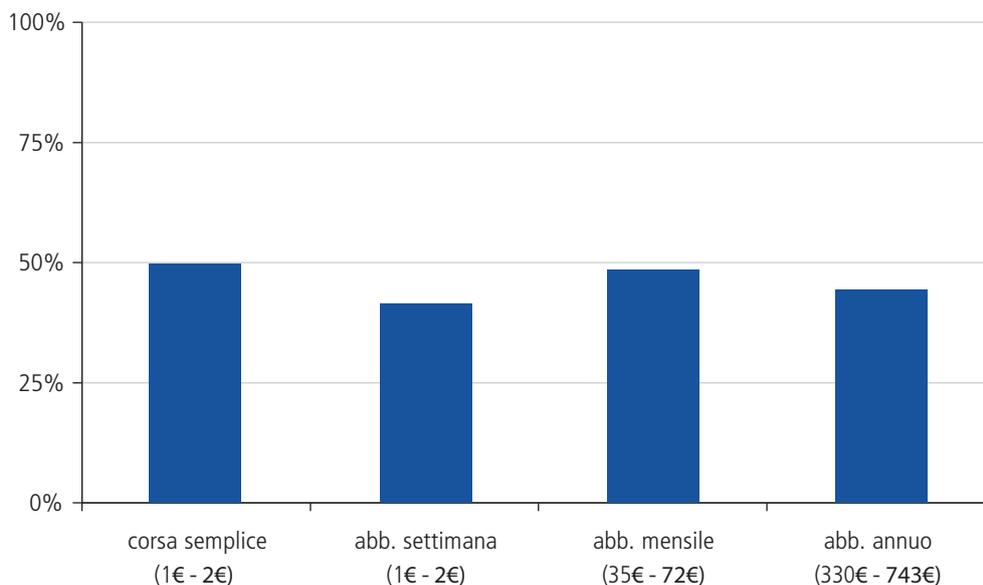
La ristrutturazione di vetture tranviarie storiche, in collaborazione con l'ATTS - Associazione Torinese Tram Storici, ha permesso l'avvio operativo nel 2011 di un regolare servizio di linea giornaliero esercito interamente con vetture storiche (linea storica n. 7).

Sistema tariffario

La struttura del regime tariffario GTT ha conservato le auspicabili caratteristiche di attenzione verso alcune fasce disagiate dei cittadini (in particolare disoccupati, persone con il minimo della pensione sociale e disabili), grazie all'ampia gamma di **tariffe agevolate o gratuite** a loro rivolte rese possibili dai contributi della Regione Piemonte e del Comune di Torino. Ferme restando tutte le condizioni tariffarie di miglior favore attualmente in essere, nell'ambito dell'offerta per la gara 2011 per il servizio urbano di Torino (vd. cap. Azienda) GTT ha manifestato disponibilità ad incentivare economicamente l'utilizzo dei mezzi pubblici da parte dei **residenti minori di 6 anni**, introducendo (a partire dal prossimo aumento tariffario) la possibilità che questi utilizzino gratuitamente i mezzi pubblici se accompagnati da un possessore di abbonamento mensile o annuale.

Una recente ricerca della società Axteria¹ ha confrontato le tariffe del trasporto pubblico locale di alcune delle principali città europee (Londra, Parigi, Berlino, Madrid, Stoccolma). Si evince che la tariffa di corsa semplice di GTT costa la metà della media del campione analizzato e la convenienza degli abbonamenti è ancora più rilevante.

% tariffe GTT / media tariffe campione europeo (valori in tabella)



1. La tabella qui pubblicata fa riferimento ai dati pubblicati sull'insero Trasporti de Il Sole 24 Ore del 06 dic 2010 – 15 gen. 2011

2.2 L'offerta di trasporto

Produzione per servizio

PRODUZIONE TRASPORTO URBANO - SUBURBANO

L'offerta complessiva di trasporto urbano-suburbano è sostanzialmente stabile in termini di percorrenze e in moderato decremento per posti offerti.

Produzione totale urbano: superficie + metropolitana (mln)

	2008	2009	2010	Δ% 2010-2009
Vetture Km totale	63,6	64,7	64,2	-0,7
Posti Km totale	6.350	6.531	6.363	-2,6

Quale anno di transizione verso una struttura modale di trasporto cittadino che vedrà aumentare l'offerta di mezzi a trazione elettrica (tram e metro, oltre ai previsti servizi ferroviari urbani), nel 2010 i lavori per il passante ferroviario e per l'estensione della metro hanno viceversa imposto un contenimento delle percorrenze su rotaia ed il conseguente incremento dei più flessibili servizi automobilistici.

Alcune linee tranviarie interessate dai lavori per il passante ferroviario in punti nevralgici della città sono state infatti temporaneamente sostituite con linee automobilistiche.

Produzione di superficie (mln)

	2008	2009	2010	% 2010-2009
Vetture Km bus	49,5	50,2	50,8	1,3
Di cui subaffidamenti	5,2	5,4	5,7	5,9
Vetture Km tram	6,0	5,9	5,1	-13,8
Vetture Km totale	55,5	56,1	55,9	-0,3
Posti Km bus	4.436	4.491	4.581	2,0
Posti Km tram	1.017	1.003	874	-12,9
Posti Km totale	5.453	5.494	5.455	-0,7

La produzione della metropolitana, pari al 13% dell'intero servizio nell'area cittadina (escludendo i servizi ferroviari ed extraurbani), è diminuita temporaneamente a causa delle prove tecniche indispensabili per il prolungamento della tratta Porta Nuova - Lingotto, che hanno comportato la sospensione del servizio nel mese di agosto e numerose limitazioni sia di orario che di percorso, in particolare in alcune giornate festive.

Ciò nonostante la crescente affezione dei cittadini al servizio della metro ha determinato un incremento dei passeggeri trasportati.

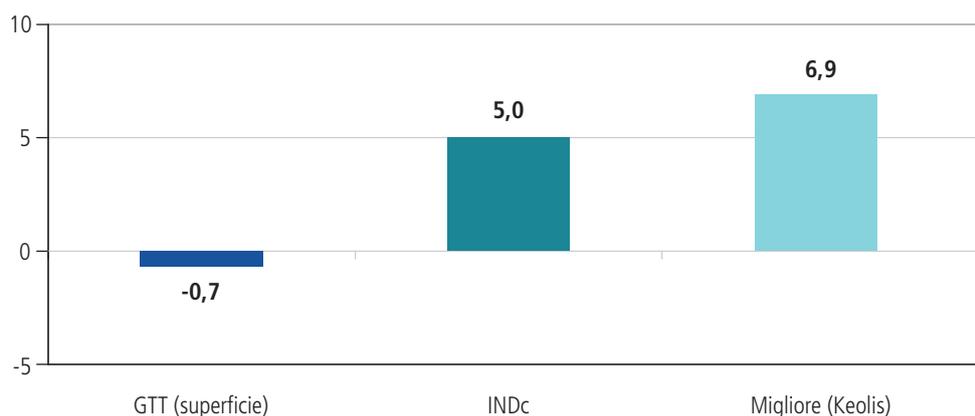
La nuova tratta, operativa da marzo 2011, determinerà in previsione un incremento delle percorrenze annue a 11 milioni di vetture km.

Produzione metropolitana (mln)

	2008	2009	2010	Δ% 2010-2009
Numero corse (v.a.)	117.629	124.666	120.846	-3,1
Vetture Km	8,1	8,6	8,2	-4,4
Posti km	897	1.037	908	-12,4

L'andamento della produzione chilometrica tra le principali aziende europee risulta in aumento, sebbene non sia disponibile una univoca disaggregazione per tipologia modale. Tale tendenza non è da imputarsi a rilevanti incrementi dei servizi nei bacini storici di riferimento, bensì in gran parte all'acquisizione di nuovi mercati operativi da parte delle aziende più dinamiche del settore (ad es. Keolis ha avviato nuovi servizi tranviari a Melbourne e Bergen ed acquisito il servizio bus di Bordeaux). Si assiste quindi ad uno spostamento di quote del mercato europeo del TPL, con concentrazione su alcune delle imprese maggiori.

Variazione % della produzione chilometrica 2010-2009



PRODUZIONE PARCHEGGI

La sosta a pagamento su strada e nei parcheggi in struttura risulta sostanzialmente stabile sia per offerta (con una lieve riduzione degli stalli disponibili dovuta ai cantieri cittadini) che per la domanda (ricavi pari a 28,1 mln Euro, come nel 2009).

	2008	2009	2010	Δ% 2010-2009
N. posti auto a pagamento	44.193	44.522	44.102	-0,9

PRODUZIONE TRASPORTO EXTRAURBANO

L'offerta extraurbana è stabile sia in termini di percorrenze che di posti offerti, mentre diminuiscono i servizi di noleggio.

Produzione extraurbana (mln)

	2008	2009	2010	Δ% 2010-2009
Vetture Km	12,38	12,45	12,47	0,2
Di cui subaffidamenti	2,48	2,60	2,66	2,3
Posti km	681	685	686	0,1
Servizi speciali e noleggi km	0,64	0,60	0,54	-10,6

PRODUZIONE TRASPORTO FERROVIARIO

La produzione della ferrovia è stabile, con un lieve incremento dei posti km offerti in virtù del più capiente materiale rotabile utilizzato.

Produzione ferroviaria (mln)

	2008	2009	2010	Δ% 2010-2009
Vetture Km	1,2	1,3	1,3	=
Vetture Km automobilistiche sostitutive	0,6	0,4	0,4	=
Posti km	200	222	226	2,0
Posti Km automobilistici sostitutivi	33	22	22	=

PRODUZIONE COMPLESSIVA

L'offerta complessiva in termini di **vetture km** è leggermente diminuita (-0,6%), in relazione al già indicato contenimento della produzione della metropolitana (per i lavori per l'estensione delle linee) e dei tram (per i cantieri per il passante ferroviario).

Vetture km offerti

	Urbano bus	Tram	Metro	Extraurbano	Ferrovie	Totale
2008	49,5	6,0	8,1	12,4	1,8	77,8
2009	50,2	5,9	8,6	12,4	1,7	78,8
2010	50,8	5,1	8,2	12,5	1,7	78,3

Strumento di confronto più adeguato dell'intera tipologia dei servizi è l'offerta sulla base dei posti km, che tiene conto anche delle diverse dimensioni dei mezzi utilizzati, attribuendo il giusto peso alla maggior capacità di trasporto di treni, metropolitana, tram e bus autosnodati.

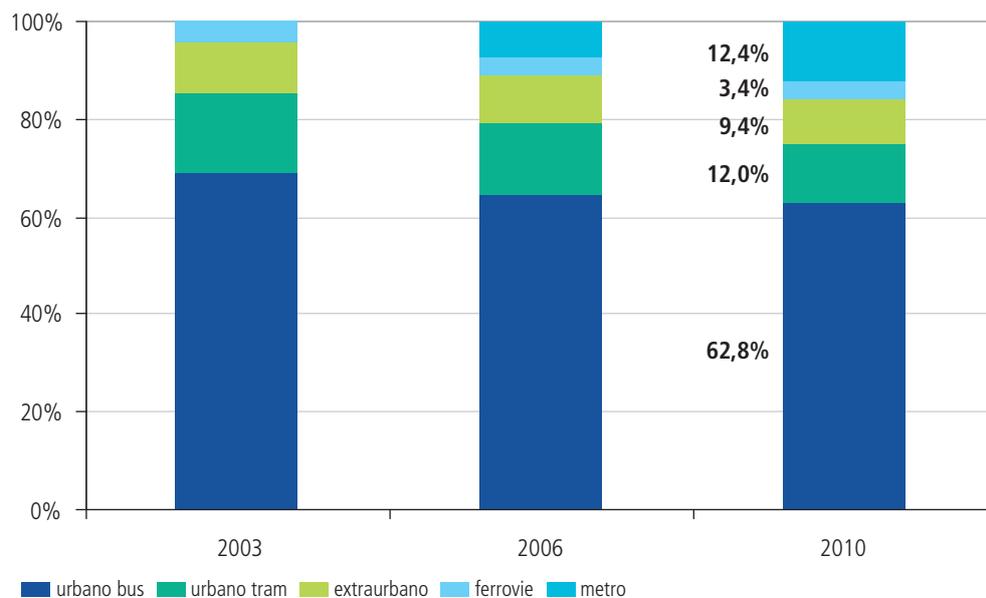
Posti km offerti

	Urbano bus	Tram	Metro	Extraurbano	Ferrovie	Totale
2008	4.436	1.017	897	681	233	7.264
2009	4.491	1.003	1.037	685	244	7.460
2010	4.581	874	908	686	248	7.297

Oltre a confermare il calo del 2010 (con un più significativo – 2,2%), il confronto dell'offerta di posti km negli anni evidenzia:

1 una **variazione della struttura complessiva di produzione**, con un crescente peso percentuale della metropolitana, che rappresenta ora circa 1/8 dell'offerta complessiva (12,4%), ha superato già nel 2009 l'offerta tranviaria ed è prevista in ulteriore significativo incremento con l'estensione della linea del 2011.

Ripartizione modale posti km offerti



2 un significativo incremento dell'offerta totale, grazie alla nuova risorsa della metropolitana ed alla sostanziale stabilità degli altri tipi di trasporto: oltre 1,2 miliardi di posti km offerti in più tra 2003 e 2010 (da 6,092 a 7,297 Mld, pari a quasi il 20% in più).

L'entrata in servizio della metropolitana ha cioè permesso una riorganizzazione delle percorrenze urbane di superficie, ma queste si sono mantenute analoghe o superiori al servizio ante-metro: tutta la nuova offerta chilometrica della metropolitana è cioè un beneficio "netto" rispetto al passato per i clienti attuali o potenziali.

L'offerta di produzione complessiva delle principali imprese europee (in termini di vetture km o posti km) è notevolmente superiore a quella di GTT, in virtù della loro presenza in molteplici contesti operativi sia europei che extraeuropei. In molte aziende, soprattutto anglosassoni, tale produzione è però concentrata su bus e ferrovie locali; sono infatti poche le aziende multimodali (gestione di tutti i servizi di TPL) e solo una (RATP) a vocazione completamente intermodale (gestione di tutti i servizi sulla stessa area metropolitana).

In tal senso, pur a fronte di dimensioni produttive complessivamente meno rilevanti, spicca quale raro esempio di eccellenza europea la capacità di GTT di gestire in modo integrato tutti i servizi di mobilità (compresi i parcheggi) di un'area metropolitana complessa.

Modi produzione imprese europee

	Bus	Tram	Metro	Ferrovie	(tutti) multimodali	(tutti) intermodali
ARRIVA	X			X		
DB BAHN	X		X	X		
FIRST GROUP	X	X		X		
GO AHEAD	X			X		
KEOLIS	X	X	X	X	X	
NATIONAL EXPRESS	X			X		
RATP	X	X	X	X	X	X
STAGECOACH	X	X		X		
TRANSDEV	X	X	X	X	X	
VEOLIA	X	X	X	X	X	
Totale	10	6	5	10	4	1
GTT	X	X	X	X	X	X

2.3 La domanda di trasporto

Passeggeri per servizio

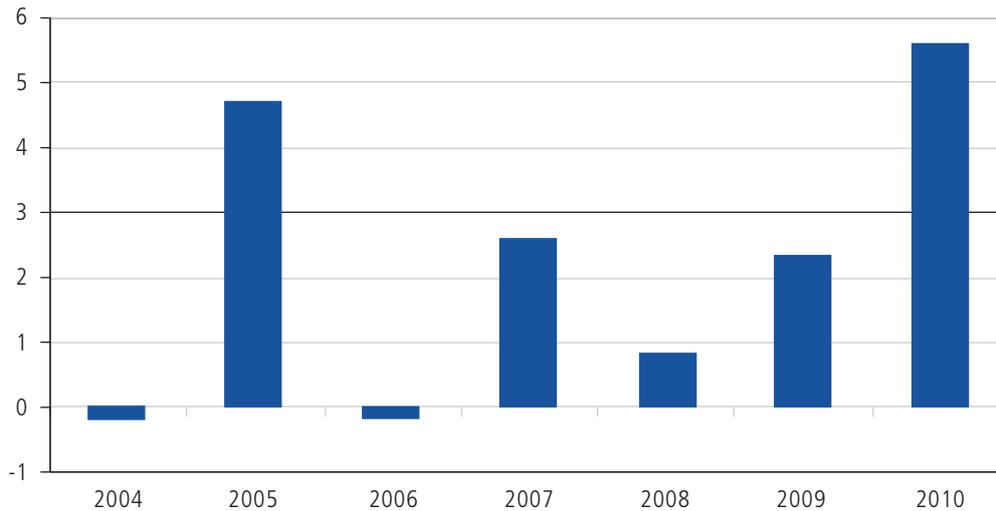
PASSEGGERI TRASPORTO URBANO - SUBURBANO

A fronte di un'offerta quantitativamente in lieve diminuzione, l'impegno sulla qualità del servizio per renderlo sempre più competitivo con il mezzo privato trova nel 2010 un riscontro estremamente positivo, con un incremento rilevante dei passeggeri trasportati (+ 3,3%, pari a oltre 5,5 milioni di passaggi), il maggiore negli ultimi anni.

Clienti superficie + metro (mln)

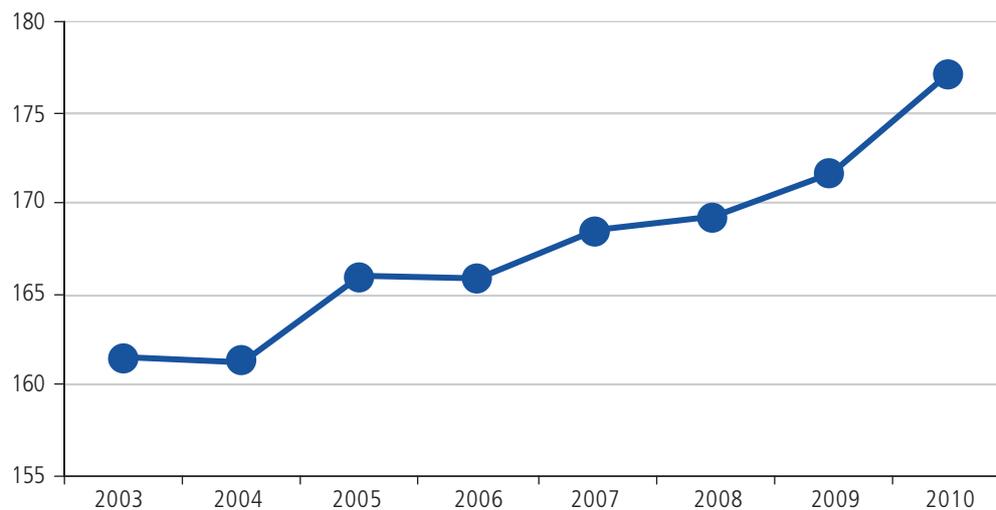
	2008	2009	2010	Δ% 2010-2009
Passeggeri paganti	169,3	171,6	177,2	3,3
N. passaggi ai tornelli metro ¹	20,5	21,9	22,0	0,5

Variazione assoluta passeggeri sull'anno precedente (mln)



Dal 2003, anno di costituzione di GTT, i passeggeri del servizio urbano / suburbano sono aumentati di quasi il 10% (+ 15,7 milioni) e con il prolungamento della metropolitana operativo da marzo 2011 è prevedibile un ulteriore consolidamento di tale tendenza.

N. passeggeri servizio urbano (mln)



1. I 22 mln di passeggeri trasportati dalla metropolitana comprendono coloro che interscambiano con i mezzi di superficie bus (ca 11,5 milioni) e tram (ca 3,7 milioni). I passeggeri della sola metropolitana corrispondono quindi a poco meno di 5 mln.

LA FIDELIZZAZIONE DEI CLIENTI DEL SERVIZIO URBANO - SUBURBANO

I dati relativi alla vendita dei documenti di viaggio evidenziano che all'incremento del 3,3% di passeggeri trasportati corrisponde una **crescita dei ricavi** di "solo" l'1,8% (ca. 1,4 mln Euro).

	2009	2010	Δ% 2010-2009
Totale ricavi	78.867.541	80.296.475	1,8
Totale passeggeri	171.547.962	177.222.171	3,3

Il dettaglio dei documenti di viaggio venduti motiva tale dinamica, evidenziando un progressivo incremento dei clienti abituali che acquistano i più convenienti **abbonamenti a lunga durata** (annuali e plurimensili), grazie anche ai progetti di Mobility management sviluppati in collaborazione con Regione Piemonte, Università di Torino e Politecnico di Torino. Con riferimento alla sola categoria degli **studenti**, universitari e non, gli abbonamenti annuali crescono complessivamente (rete urbana + intera rete) del 12,7%.

Principali tipologie abbonamenti annuali e plurimensili

	2009	2010	Δ% 2010-2009
Annuale rete urbana	11.404	14.098	23,6
Annuali e plurimensili studenti	40.494	45.624	12,7
Annuali e studenti area integrata Formula	12.806	14.954	21,8

Diminuisce la vendita degli **abbonamenti mensili**, principalmente per la "migrazione" verso gli abbonamenti a lunga durata. Complessivamente il saldo degli abbonamenti è comunque in significativo incremento, evidenziando una forte **fidelizzazione dei clienti**.

Si registra invece un calo degli **abbonamenti settimanali** ed un aumento nella vendita dei **biglietti di corsa semplice**, per l'evento dell'Ostensione della Sindone nei primi mesi dell'anno e, in generale, per il costante incremento dei passeggeri occasionali in metropolitana.

N. passeggeri urbano – suburbano per titolo di viaggio utilizzato

	2009	2010	Δ % 2010-2009
Singolo corsa semplice	31.413.337	31.848.563	1,4
Carnet	15.163.714	15.004.822	-1,0
Altri biglietti	715.484	805.784	12,6
Tot. biglietti	47.292.535	47.659.168	0,8
Settimanali	19.941.237	19.100.954	-4,2
Mensili e annuali	104.314.189	110.462.050	5,9
Tot. abbonamenti	124.255.427	129.563.003	4,3
Totale	171.547.962	177.222.171	3,3%

Nei programmi aziendali per il 2011 figura quale priorità il progetto per l'introduzione del **BIP - Biglietto Integrato Piemonte**, un sistema di tariffazione e bigliettazione attuato mediante una carta elettronica ricaricabile che dovrebbe sostituire tutti i biglietti cartacei, non solo di GTT ma anche degli altri vettori, inizialmente in Torino e Provincia e in seguito in tutto il Piemonte.

Passeggeri trasporto extraurbano e ferroviario¹

Con dinamica simile al servizio urbano, pur a fronte di un'offerta stabile i passeggeri paganti dei servizi extraurbani e dei servizi ferroviari registrano un aumento significativo, a conferma di una maggiore attrattività del servizio pubblico.

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Passeggeri paganti extraurbano	13,1	13,2	13,7	4,0

	2008	2009	2010	Δ %2010-2009
Passeggeri paganti ferrovie	4,5	4,6	4,7	3,0

PASSEGGERI COMPLESSIVI

Per effetto di una generalizzata crescita su tutti i principali servizi, il numero complessivo di passeggeri paganti aumenta di oltre 6 milioni (+ 3,3%)

N. passeggeri paganti

	Urbano - suburbano e metro	Extraurbano	Ferrovie	Totale
2008	169,3	13,1	4,5	186,9
2009	171,6	13,2	4,6	189,4
2010	177,2	13,7	4,7	195,6

¹. I dati 2010 relativi ai passeggeri di entrambi i servizi sono pre-consuntivati e potrebbero subire leggere variazioni al termine degli accertamenti definitivi (es. consuntivo finale della ripartizione viaggi nell'area integrata Formula).

LOAD FACTOR

In conseguenza di tale incremento e della diminuzione dell'offerta complessiva, migliora significativamente il **coefficiente di utilizzo (load factor)** dei mezzi¹, uno dei principali criteri di efficienza complessiva del sistema di trasporto, in quanto stima numerica del rapporto tra costi (in termini di offerta prodotta) e benefici (domanda soddisfatta).

Coefficiente di utilizzo dei mezzi (load factor)

2010	Urbano superficie (bus e tram)	Metro	Extraurbano	Ferrovie	Totale
Posti km (mln)	5.455	908	686	248	7.297
Passeggeri km (mln)	1.008	110	342	112	1.574
Coefficiente di utilizzo	18,5%	12,1%	49,9%	45,5%	21,6%

2009	Urbano superficie (bus e tram)	Metro	Extraurbano	Ferrovie	Totale
Posti km (mln)	5.494	1.037	685	244	7.460
Passeggeri km (mln)	973	109	330	110	1.523
Coefficiente di utilizzo	17,7%	10,6%	48,2%	45,2%	20,4%

RELAZIONI TRA OFFERTA E DOMANDA

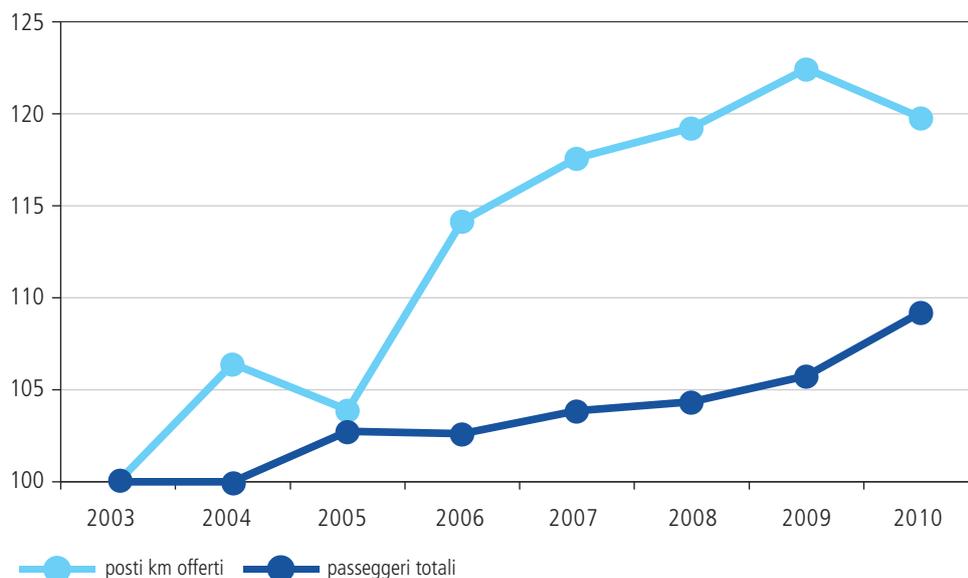
La relazione tra offerta e domanda quantitativa di trasporto risente di numerose variabili, molte delle quali indipendenti dalle scelte aziendali: la qualità erogata e percepita del servizio piuttosto che strumenti efficaci di fidelizzazione dei clienti possono determinare incrementi di passeggeri anche a fronte di un'offerta stabile o in diminuzione, analogamente a opzioni politiche o tendenze economiche che disincentivano l'utilizzo dei mezzi privati. Ma contesti territoriali di crisi sociale ed economica possono anche ridurre complessivamente la mobilità dei cittadini e l'utilizzo del trasporto pubblico, come avvenuto in molte città italiane negli scorsi anni.

Grazie in gran parte all'entrata in esercizio della metropolitana nel 2006 ed alle sue successive estensioni, GTT ha incrementato considerevolmente la propria **offerta** di servizio in termini di vetture-km e di posti-km offerti: i passeggeri sono anch'essi aumentati, ma con un tasso di crescita **meno rilevante**.

Il confronto in serie storica di offerta e domanda di trasporto evidenzia fino al 2009 un progressivo divaricarsi delle "curve di crescita" e suggerisce alcune considerazioni: se ad ogni aumento dell'offerta non corrisponde un proporzionale crescita dei passeggeri, il tasso di utilizzo dei mezzi tende a scendere, diminuendo di conseguenza l'efficienza economica complessiva del sistema (ogni risorsa aggiuntiva in termini di offerta comporta infatti un effetto sulla domanda progressivamente decrescente o al limite nullo).

1. Il load factor esprime il rapporto tra offerta e domanda di trasporto ed è dato dal rapporto tra posti km offerti e passeggeri km. I passeggeri km si calcolano moltiplicando il numero di passeggeri per la loro percorrenza media effettuata su ogni tipo modale (criteri GTT utilizzati per la rendicontazione al Conto Nazionale Trasporti: 6,5 km per tram e bus urbani, 5 km per la metro, 24 km per le ferrovie, 25 km per i bus extraurbani). Nel calcolo complessivo non si è tenuto conto degli interscambi tra mezzi differenti, pertanto tutti i passeggeri della metropolitana sono imputati esclusivamente a tale modo di trasporto (considerando gli interscambi dei passeggeri metro con i mezzi di superficie il coefficiente complessivo registra un lieve incremento al 20,7% nel 2009 e al 21,8% nel 2010).

Variazione % posti km offerti e passeggeri paganti (base 2003 = 100)



Nel 2010 si assiste invece ad un nuovo "riavvicinamento" delle curve di domanda ed offerta (aumenta la prima e diminuisce la seconda), espressione di un **recupero di efficienza** del sistema.

PROSPETTIVE DI SVILUPPO

Il Piano industriale 2011-2013 si propone di consolidare tale tendenza perseguendo l'incremento della domanda tramite la **struttura e la qualità dell'offerta**, invece che la sua quantità.

Dispone infatti che ulteriore attrattività per il trasporto pubblico locale debba derivare da una **riorganizzazione modale del servizio** (più metro e tram, meno bus) e da **parametri qualitativi dell'offerta** (velocità, comfort, facilitazione dell'intermodalità, ecc.), a produzione tendenzialmente costante.

Il Piano prevede la riorganizzazione della rete di trasporto urbano attraverso:

- 1 potenziamento della metropolitana:** esercizio della tratta Porta Nuova - Lingotto da marzo 2011, costruzione e avvio della tratta Lingotto-Bengasi entro il 2015;
- 2 potenziamento del servizio tranviario:** incremento dell'offerta delle principali linee (c.d. linee plus), sia attraverso l'aumento della frequenza dei transiti che attraverso rinnovo del parco;
- 3 riorganizzazione della rete automobilistica:** razionalizzazione dei percorsi delle linee afferenti alle aree di influenza della metropolitana e dei servizi tranviari e ridefinizione del servizio serale (dopo le ore 21), con l'introduzione sperimentale di servizi a chiamata.

Previsioni produzione urbana – suburbana (mln vetture km)

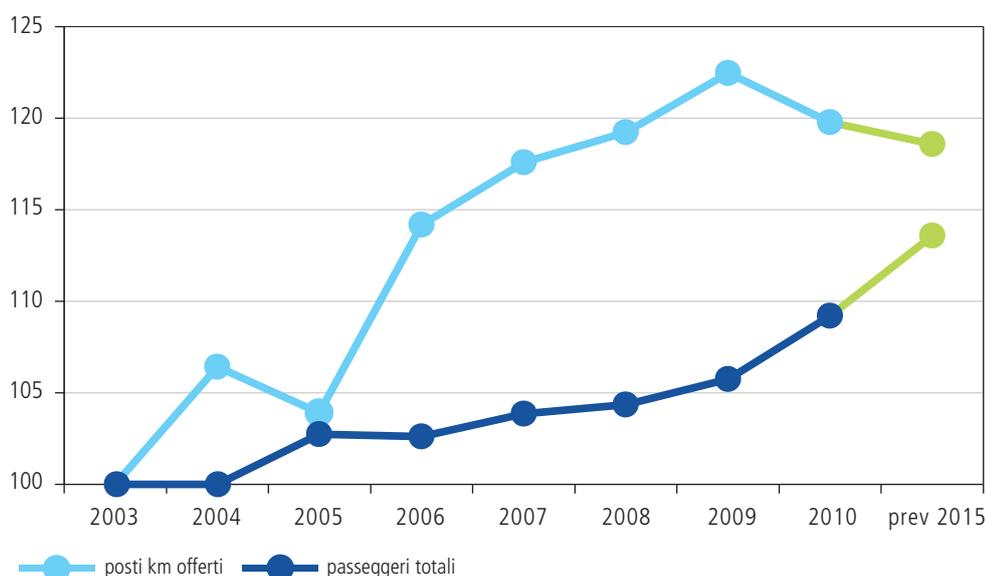
	2010	Previsioni 2015	Δ %2015-2010
Bus	50,8	43	-15
Tram	5,1	7,4	+45
Metro	8,2	13	+58
Totali	64,1	63,4	-1

Come risultante dell'estensione della linea 1 della metropolitana, della riorganizzazione del servizio di superficie e delle iniziative di attrazione e fidelizzazione dei clienti, si prevede un **incremento dei passeggeri paganti del 4%** entro il 2015.

La crescita stimata dal Piano è così composta:

- + 2,5% di nuovi passeggeri attratti dalla nuova tratta di metropolitana fino a Lingotto;
- + 0,7% per la futura estensione fino a Piazza Bengasi;
- + 0,3% come risultato della maggior efficacia della rete di superficie a seguito di riorganizzazione;
- + 0,2% per crescita dell'attrattività del mezzo pubblico.

Proiezione da Piano Industriale della variazione % posti km offerti e passeggeri paganti (base 2003 = 100)



2.4 Relazioni con i clienti

Centri di servizio e Numero Verde

Le informazioni sul servizio e la vendita dei titoli di viaggio hanno come principali riferimenti territoriali i **Centri di Servizio al Cliente** (Stazione Porta Nuova, Corso Francia 6 e Via Fiochetto 23).

Nell'aprile 2011 è stato inaugurato un **nuovo Centro** nella stazione Porta Nuova ed è prevista nel corso dell'anno l'attivazione di un punto di contatto in Piazza Castello, probabilmente gestito di congiunto con Turismo Torino e Provincia. Sono inoltre operativi due **Centri di servizio clienti parcheggi** (C.Turati 13/h e V. Cavour 25) e un **Ufficio Relazioni con la clientela dei servizi ferroviari**. Gli orari di apertura degli uffici, già ampliati nel 2010, saranno ulteriormente aumentati nel corso del 2011, per garantire ampia e continuata copertura giornaliera, anche prefestiva e festiva.

La vendita dei titoli avviene poi con il fondamentale apporto della rete di vendita esterna (esercizi commerciali come bar e tabaccherie), che in Torino e prima cintura conta circa 1550 punti e nella seconda cintura altri 350. Molti esercizi sono aperti anche in giornata festiva e sono stati attivati distributori automatici di alcune tabaccherie in grado di ven-

dere titoli di viaggio 24 ore su 24. Analoga possibilità (limitata ai biglietti di corsa semplice) è offerta dai parcometri GTT presenti sul territorio. Con attenzione alla clientela straniera, si è data a taluni Phone-center la possibilità di vendere titoli di viaggio.

Il ruolo principale per offrire informazioni sul servizio e raccogliere segnalazioni e reclami è senz'altro assegnato al **Numero Verde**, che garantisce assai ampi estremi di operatività: orario 6,30 - 19,30, da lunedì a sabato (talvolta anche nei festivi, se in presenza di manifestazioni cittadine), 16 persone incaricate a turno con vari ruoli.

Traffico 2010: 204.924 telefonate con operatore (oltre 550 in media ogni giorno) + 236.518 risposte con casella vocale (massimo tempo di attesa 60").

Ai reclami scritti la risposta è sempre stata garantita e trasmessa nei limiti temporali definiti dalla Carta dei Servizi; nel 2010 è stata data risposta scritta, per lettera o per e-mail, a oltre 2500 reclami, oltre 2000 segnalazioni, oltre 200 proposte.

Marketing, comunicazione, pubblicità

Nel 2010 è stato completamente rinnovato il **sito internet** GTT, che ha migliorato la navigazione, agevolando la consultazione e presentando un taglio più commerciale e più promozionale dei servizi offerti.

Vi è stato un significativo aumento dell'**e-commerce**, con maggiori vendite grazie all'estensione dell'offerta di acquisto degli abbonamenti. Numerose sono state le promozioni e le azioni di co-marketing per offrire agevolazioni o sconti agli abbonati GTT ed è stato posto un forte accento a favore dei servizi notturni rivolti ai giovani.

Sono state utilizzate tecniche moderne di promozione e comunicazione, come la presenza di GTT (prima in Italia ed una tra le prime in Europa) sul social network Facebook, ove a dicembre 2010 si sono rilevati 14.000 iscritti.

In merito alla pubblicità sui mezzi e in fermata, la mozione n. 57/2005 del Consiglio Comunale di Torino stabiliva che l'Amministrazione era impegnata ad orientare la propria comunicazione senza penalizzare ma al contrario valorizzando la figura femminile, promuovendo sui mezzi pubblici, d'accordo con GTT, una pubblicità positiva sul ruolo delle donne nella società.

Gli accordi tra GTT, la propria partecipata Publitransport GTT e, a cascata, le concessionarie di pubblicità, definiscono tale orientamento generale, affermando inoltre che "dovrà essere esclusa qualsiasi forma di pubblicità lesiva dell'immagine della Città di Torino o del servizio pubblico di trasporto mentre per qualsiasi forma di pubblicità politica Publitransport GTT dovrà richiedere preventiva autorizzazione a GTT".

L'impostazione omnicomprensiva del testo medesimo ha continuato ad evitare che la pubblicità di volta in volta esposta su tutte le superfici di competenza aziendale (mobili o fisse) potesse assumere una veste lesiva dei principi enunciati dalla predetta mozione comunale.

Assistenza alla clientela e contrasto all'evasione

Aumenta l'impegno degli **assistenti alla clientela**, al servizio dei passeggeri per informazioni e vendita biglietti e principali attori di contrasto all'evasione tariffaria, comportamento socialmente iniquo perché scarica sui cittadini e sui clienti in regola i mancati introiti economici derivanti.

La media di agenti impegnati durante l'anno passa **da 81 a 88 unità (92 persone a fine anno)**.

A fronte di un aumento del 8% dei biglietti venduti dagli assistenti e del 7% dei controlli effettuati (veicoli e passeggeri), il totale delle multe registra un incremento più contenuto (+ 5%), segnale incoraggiante di una **diminuzione media del tasso di evasione**.

Quale dato di maggior criticità, diminuisce la quota di multe immediatamente conciliate a costo ridotto a bordo mezzi, che permettono la riscossione evitando successive e talvolta lunghe procedure.

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Passeggeri controllati	2.335.154	2.926.937	3.129.774	+7
Vetture controllate	104.815	134.254	143.243	+7
Verbali	76.762	102.473	109.677	+7
Conciliate/esazioni	22.742	29.243	28.583	-2
Totali multe	99.524	131.716	138.260	+5
Tasso di evasione (multe/passeggeri controllati)	4,3%	4,5%	4,4%	-2
Biglietti venduti in fermata e a bordo (a clienti già in regola)	Euro 16.410	Euro 12.640	Euro 13.630	+8

A fine 2010 è stata rinnovata la convenzione con la Polizia Municipale per attività di controllo congiunto a bordo dei mezzi (Progetto Linea sicura), con finalità di prevenzione della microcriminalità, ma con benefici effetti anche per il contenimento dell'evasione.

LE AZIONI PREVISTE

Il **Piano Industriale** 2011-2013 persegue l'obiettivo di aumentare il numero dei passeggeri paganti e di recuperare 3 punti percentuali di evasione nell'arco di tre anni, tramite le seguenti azioni:

- introduzione sperimentale della figura del **bigliettaio** sulla linea tranviaria 4, da estendere eventualmente su ulteriori linee tranviarie;
- introduzione sperimentale su alcune linee suburbane dell'incaricamento anteriore e contestuale integrazione del ruolo dell'**autista con funzioni di verifica e vendita titoli**;
- installazione di **emettitrici automatiche di biglietti a bordo veicolo**, a partire dalle linee suburbane dove è più difficile reperire i biglietti a terra;
- incremento dell'efficacia dei controlli anche attraverso una maggiore incentivazione degli assistenti alla clientela.

2.5 Fattori di qualità

GTT si impegna a rispettare standard minimi di servizio che garantiscano un elevato livello di qualità ai clienti.

Tali standard sono definiti dalla Carta dei Servizi, che stabilisce per ogni fattore della qualità degli indicatori quantitativi misurabili ed i valori-obiettivo da perseguire ogni anno. Il raggiungimento o meno di tali obiettivi viene costantemente monitorato ed infine presentato pubblicamente in un Rendiconto annuale della qualità, a cui si rimanda per una visione completa (disponibile sul sito internet aziendale e presso i Centri di Servizio al Cliente).

In seguito all'aggiudicazione della gara 2011 per l'affidamento dei servizi di mobilità urbana (vd. cap. Azienda) e nell'ambito del nuovo contratto di servizio che verrà siglato a copertura dei prossimi 10 anni di servizio, verrà adottata una nuova **Carta dei Servizi**, condivisa con le associazioni territoriali dei consumatori, e verranno introdotti nuovi standard qualitativi e nuovi obiettivi di risultato, coerentemente con i requisiti del capitolato di gara e dell'offerta tecnica presentata dall'azienda.



Affidabilità e tempi di viaggio

Affidabilità

Tempo pedonale

Tempo di attesa del veicolo

Tempo a bordo

Informazioni

Informazioni sui veicoli

Informazioni nell'area servita

Informazioni automatiche

Fermate e stazioni

Vendita e assistenza al cliente

Nuova tecnologia per biglietti GTT

Vendita di biglietti e abbonamenti

Uso e controllo dei biglietti e abbonamenti

Rimborsi e bonus

Vendita dei titoli di sosta per le auto

Reclami e suggerimenti

Integrazione tra modi di trasporto

Integrazione tariffaria

Integrazione dei servizi

Sicurezza da molestie e furti

Sicurezza da incidenti

Servizi per i disabili

Accessibilità del servizio di trasporto ordinario

Accessibilità dei parcheggi

Servizi specifici

Comfort

Servizi di trasporto

Sosta a pagamento

Pulizia

Rispetto dell'ambiente

Inquinamento atmosferico

Inquinamento acustico e vibrazioni

Metropolitana

Personale e rapporto con il cliente

Si focalizza qui l'attenzione su 3 dimensioni chiave, in rispondenza alle indicazioni fornite dagli standard nazionali ed internazionali di rendicontazione sociale (GBS e GRI) ed in virtù della loro rilevanza:

- la **sicurezza da incidenti** (safety)
- l'**accessibilità** del servizio di trasporto per i clienti disabili
- la **sicurezza da reati** (security) di microcriminalità (borseggi, aggressioni)

Sicurezza da incidenti

GTT utilizza ogni possibile risorsa tecnologica ed umana per prevenire incidenti che coinvolgono dipendenti, clienti o terzi (automobilisti, pedoni, ecc.). Il rischio di incidenti (**sicurezza attiva**) e soprattutto la loro gravità (**sicurezza passiva**) sono **nettamente inferiori** a quelli connessi all'auto privata, grazie alle caratteristiche di veicoli e metodi di lavoro, alla professionalità del personale, all'uso di corsie riservate.

Tra i molteplici sistemi di sicurezza della Metropolitana, il tunnel vetrato di banchina dotato di porte scorrevoli che si aprono solo all'arrivo del treno in stazione elimina ogni rischio di caduta e collisione con i treni in arrivo.

Funzionalità dei freni, pressione dei pneumatici, efficienza dei sistemi anticollisione sono controllati prima di ogni immissione in linea. Tutti gli apparati di sicurezza dei treni e del sistema sono ridondanti, gli spazi di frenata sono ridotti grazie all'aderenza delle ruote portanti che scorrono su piste di rotolamento opportunamente trattate.

Anche i tram moderni della serie 6000 sono stati progettati con particolare attenzione alla sicurezza, installando tra l'altro dei "respingenti" che in caso di urto o di investimento minimizzano il rischio di trascinarsi sotto i carrelli del tram.

Per tutti gli altri servizi (tram, autobus, treni) è diffusa in misura crescente la sopraelevazione delle banchine tale da consentire l'accesso "a raso" ai veicoli.

GTT si è inoltre impegnata nell'offerta per la gara 2011 per il servizio urbano di Torino (vd. cap. Azienda) ad incrementare in tre anni il numero di bus dotati di sistema frenante ABS da 682 a 832 unità (71,5% della flotta).



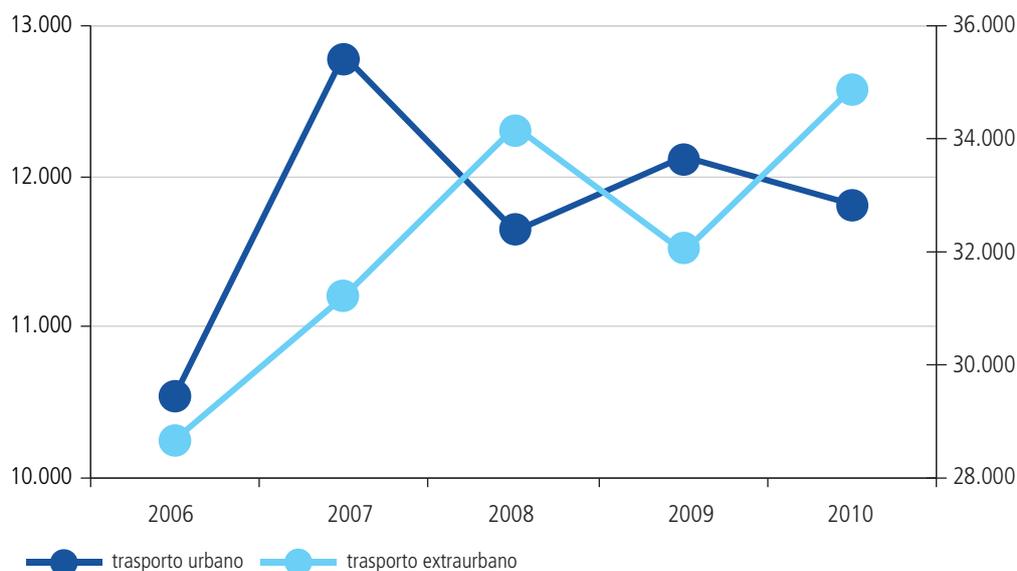
L'ultima Carta dei Servizi ha posto come obiettivi realistici, definiti in relazione alle oggettive condizioni di guida e viabilità, un **intervallo minimo tra due incidenti** di 11.000 km in contesto urbano / suburbano e di 30.000 km in ambito extraurbano.

Km percorsi tra due incidenti

	2008	2009	2010
Trasporto urbano bus	12.011	13.247	12.858
Trasporto urbano tram	6.716	7.474	6.939
Totale trasporto urbano	10.977	12.123	11.813
Trasporto extra-urbano	34.192	31.990	34.894

Nel 2010 entrambi gli obiettivi sono stati raggiunti, con un lieve peggioramento in ambito urbano (sia per i tram che per i bus) ed un significativo miglioramento in ambito extraurbano.

Km percorsi tra due incidenti



Il numero di sinistri totali occorsi durante l'anno, di varia natura e responsabilità (comprendendo ad esempio le richieste danni avanzate da terzi ma non ancora dimostrate), sono stabili, dopo significative riduzioni degli anni precedenti.

Il servizio urbano registra un lieve peggioramento complessivo, frutto di variazioni in gran parte legate alle diverse percorrenze chilometriche rispetto al 2009:

- - 9,5% sinistri tram (- 13,8% vetture km)
- + 3,0 sinistri bus (+ 1,3% vetture km)

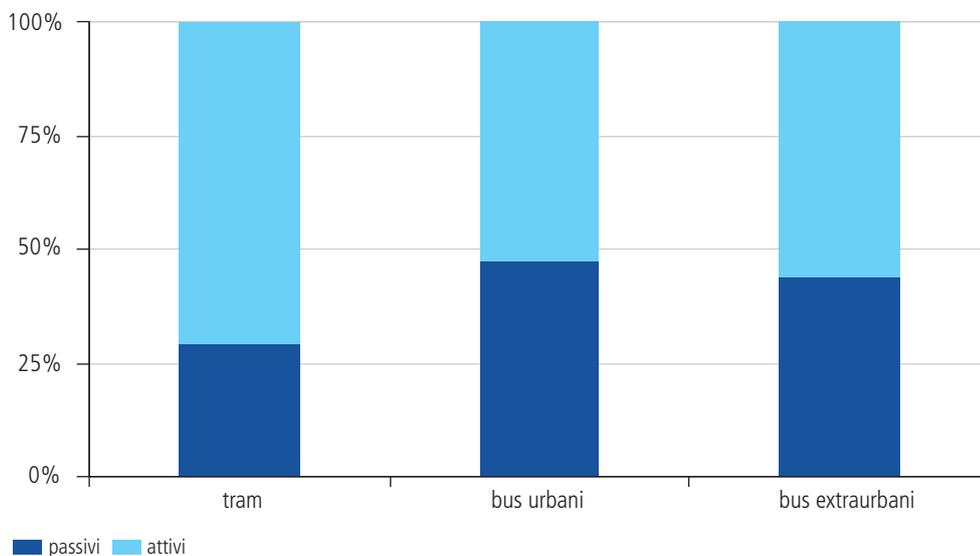
Il servizio extraurbano registra invece una significativa riduzione dei sinistri, a produzione stabile, confermando il miglioramento dell'indice dei chilometri percorsi tra due incidenti.

Aumentano leggermente i **sinistri passivi** (a responsabilità esclusiva o prevalente di GTT), che rimangono comunque per tutte le tipologie di servizio ampiamente meno della metà del totale.

N. sinistri per tipologia servizio

	2008	2009	2010	Δ% 2010-2009
Tram	792	724	655	-9,5
di cui passivi	229	208	190	-8,7
Bus urbani	3097	2915	3003	3,0
di cui passivi	1408	1365	1416	3,7
Bus extraurbani	323	340	313	-7,9
di cui passivi	177	144	138	-4,2
Totale	4212	3979	3971	-0,2
di cui passivi	1814	1717	1744	1,6

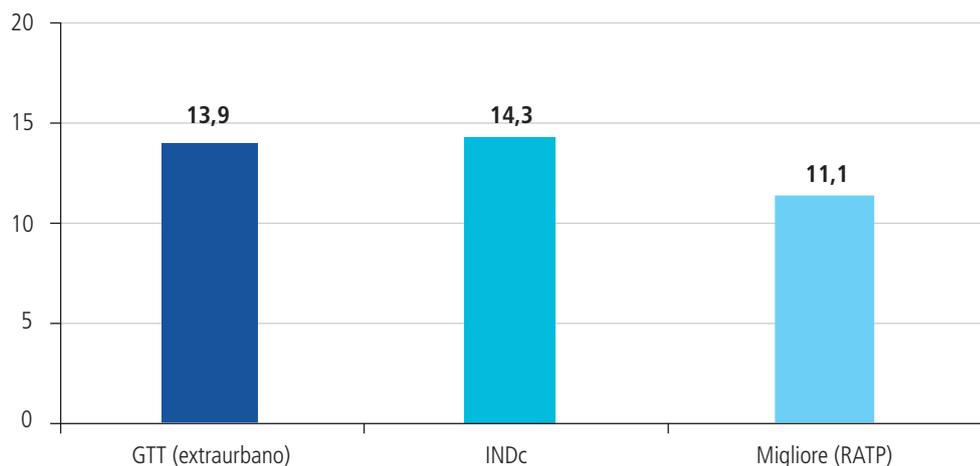
Suddivisione % tra sinistri passivi (responsabilità GTT) e sinistri attivi (responsabilità terzi)



Il dato medio dei sinistri delle aziende europee è condizionato da alcune differenze nelle modalità di calcolo, pertanto ha valore puramente indicativo (GTT include ad esempio i sinistri la cui responsabilità aziendale è presunta ma non ancora accertata, pertanto il valore complessivo risulta sovrastimato). Poiché la struttura produttiva di molte imprese europee si fonda su una quota rilevante di servizi extraurbani, il confronto di GTT con il dato medio è stato effettuato in riferimento a tale servizi, registrando un valore sostanzialmente analogo all'indice generale.



N. sinistri con colpa per Mln di vetture km prodotti



Accessibilità dei servizi ordinari

GTT opera per garantire la mobilità alle persone diversamente abili attraverso:

- a** investimenti in **infrastrutture** che permettano la piena accessibilità del servizio ordinario, eliminando pre-esistenti barriere architettoniche (es. ribassamento delle banchine di fermata) o progettando nuove strutture completamente accessibili (metropolitana);
- b** rinnovo del **parco veicoli** aziendali, tramite sostituzione con mezzi accessibili (es. pianale ribassato e spazi per carrozzelle) o installazione di dispositivi idonei per disabili motori, non udenti e non vedenti (es. sistemi audiovisivi a bordo);
- c** organizzando **servizi dedicati** di trasporto disabili su prenotazione (minibus e buoni taxi), su mandato del Comune di Torino.

TRASPORTO SU STRADA: TRANVIE E AUTOLINEE

Fermate

Sono accessibili 369 fermate, con la presenza (totale o parziale) dei seguenti elementi:

- collocazione nelle adiacenze di un passaggio pedonale semaforizzato e realizzazione del corridoio di collegamento;
- altezza della pavimentazione adeguata per incarozzamento a raso e larghezza tale da consentire il passaggio di una sedia a rotelle;
- scivolo di raccordo alla banchina di fermata;
- percorso tattile per non vedenti;
- - targhetta con numero fermata in Braille.

Oltre il **70%** delle fermate cittadine sono accessibili a condizione che il veicolo sia attrezzato con pedana e posto per disabile. Il tracciato di linea affisso presso tutte le fermate evidenzia quelle accessibili dai clienti a ridotta mobilità motoria.

Relativamente alla tratta della metropolitana Collegno – Porta Nuova, le fermate accessibili di interscambio con i mezzi di superficie sono il **93%** (40 su 43). Si persegue l'obiettivo di garantire l'accessibilità a tutte le fermate di interscambio della tratta, compresa l'estensione fino a Lingotto.

Flotta

Il progressivo rinnovo della flotta di superficie comporta da metà anni '90 l'acquisto di mezzi (tram e autobus) con **pavimento ribassato** e dotati di apparati che consentono la salita con sedia a rotelle e il suo fermo ad apposite strutture a bordo. Contestualmente è stata adottata l'installazione di **pedane** per l'incarozzamento disabili e relativa **postazione attrezzata** a bordo. Su alcuni lotti di tali veicoli, non dotati in origine di pedana disabili, si è proceduto successivamente alla integrazione. Si è inoltre provveduto, nel tempo, a sostituire le pedane ad azionamento elettrico/pneumatico, di non accettabile affidabilità e di difficile e onerosa manutenzione, con pedane a ribalta di tipo manuale.

Per una migliore fruibilità del servizio da parte di ipovedenti e non-vedenti:

- sono stati installati degli avvisatori acustici che informano i clienti in fermata sul numero della linea transitante e la relativa direzione;
- è in corso di diffusione sulla rete urbana-suburbana il sistema di bordo di annuncio automatico della fermata successiva.
- una parte dei veicoli è attrezzata con indicatore esterno di linea per ipovedenti.

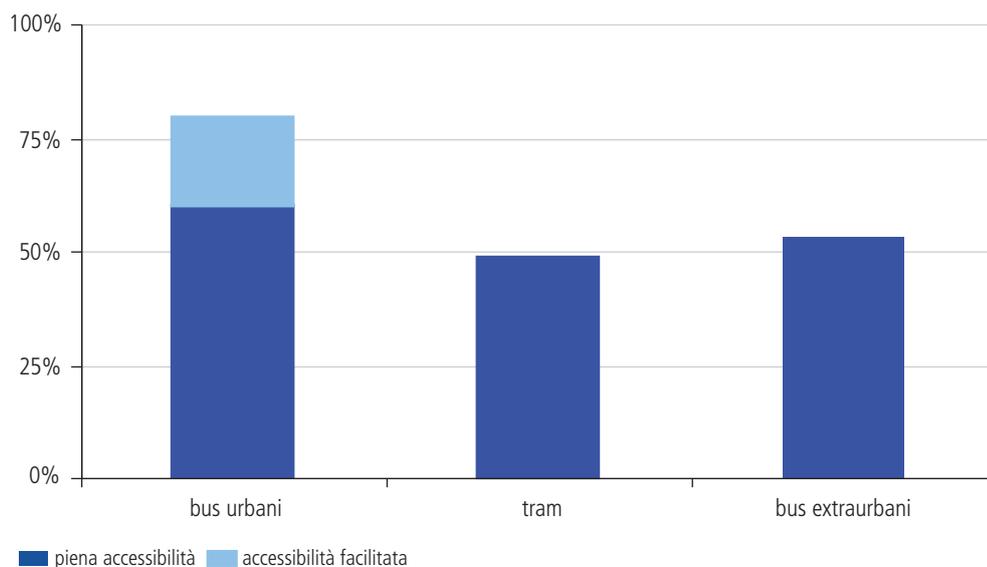
Il **parco bus urbano**, per sua natura soggetto a più rapido ricambio, risulta così già in buona parte accessibile; un significativo miglioramento è stato determinato dall'acquisto di 100 nuovi bus urbani con tutte le dotazioni necessarie, in servizio dall'inizio del 2010.

La linea tranviaria 4 utilizza gli strumenti utili a garantire piena accessibilità: banchine allineate alla vettura, mezzi a pianale ribassato e spazi per carrozzelle, indicatori di linea per ipovedenti, sistemi audiovisivi a bordo.

Dotazioni flotta di superficie 2010

	Bus urbani	Tram	Bus extraurbani	% 2010 su flotta
N.mezzi a piena accessibilità (con rampa / elevatore)	714	108	168	
% su flotta	60	49	53	57
N.mezzi ad accessibilità facilitata (pianale ribassato o semiribassato)	942	108	(11) anche rampa	
% su flotta	80	49	(3)	61
Indicatori di linea per ipovedenti	781	55	5	
% su flotta	66	25	2	49
Annuncio linea esterno	506	-	110	
% su flotta	43	-	35	36
Annuncio interno prossima fermata	483	133	110	
% su flotta	41	61	35	42

% veicoli accessibili su totale parco di superficie



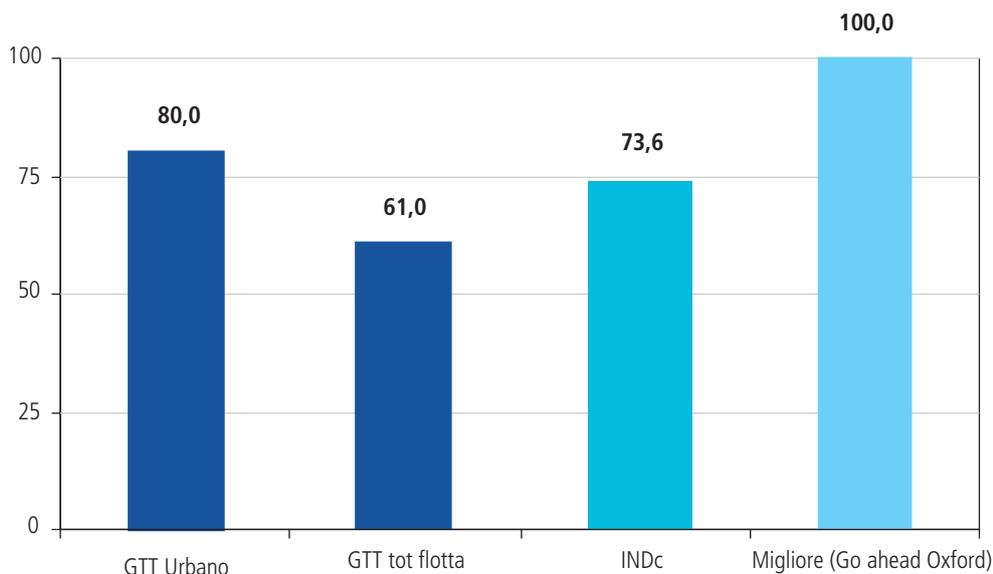
Nell'ambito dell'offerta effettuata per la gara 2011 per il servizio urbano di Torino (vd. cap. Azienda), GTT si è assunta l'impegno ad un consistente incremento di mezzi e fermate accessibili: oltre all'ordinaria dinamica di sostituzione dei mezzi obsoleti con veicoli accessibili, tale impegno comporterà la progressiva installazione di pedane di incarrozzamento disabili.



	2010	Obiettivo 2013	Δ
N.fermate accessibili	369	432	+63 (+17%)
N.mezzi (bus urbani + tram) a piena accessibilità (con rampa / elevatore)	822	989	+167 (+20%)

Il confronto con le principali aziende europee evidenzia i risultati lusinghieri di GTT, il cui parco urbano a pianale ribassato supera l'indice medio (il valore sull'intera flotta è inferiore anche per la particolarità dei mezzi extraurbani aziendali, che conta poche unità a pianale ribassato, ma oltre la metà accessibili grazie a rampe / elevatori per l'incarozzamento). Si segnala come obiettivo tendenziale il raggiungimento della totalità della flotta accessibile, perseguita e in qualche caso raggiunta da filiali locali delle grandi imprese europee.

% mezzi accessibili (a pianale ribassato)



Metropolitana

Completamente priva di barriere architettoniche sia nell'accesso alle stazioni che nell'utilizzo delle vetture.

L'accesso alle persone a ridotta capacità motoria è garantito dalla totale assenza di barriere architettoniche presso tutte le stazioni della linea: ascensori e scale mobili mettono in comunicazione la superficie con i due piani sotterranei.

Tutte le stazioni sono inoltre provviste di percorsi podo-tattili per ipovedenti e le stazioni sono dotate di indicazioni e mappe di fermata in Braille.

A bordo delle vetture è in funzione il dispositivo di annuncio interno della fermata seguente.

I treni sono dotati di un sistema di autolivellamento del pavimento alla banchina, in modo che la corrispondenza sia sempre ottimale, e le vetture sono attrezzate per accogliere in sicurezza sedie a rotelle.

Ferrovie

Un numero crescente di banchine viene alzato a livello treno, mentre sono allo studio pedane di sollevamento per gli altri casi (un sollevatore semovente è in servizio a Torino - stazione Dora). Su prenotazione il cliente può comunque avere assistenza specifica.

I **nuovi treni TTR** a pavimento ribassato garantiscono la **piena accessibilità** e la disponibilità dello spazio per la carrozzella in posizione che permette un facile accesso ai servizi igienici. Con i recenti acquisti (3 nuovi TTR immessi in servizio a fine 2009), il parco treni accessibile ha raggiunto il **42%** (19 treni su 45).

Servizi turistici

Tramvia a dentiera Sassi-Superga, Ascensore della Mole Antonelliana, battelli per la navigazione sul Po e tram Ristocolor sono tutti accessibili a clienti con disabilità motoria.

Accesso alle informazioni del sito internet

La possibilità di accesso alle informazioni è parte centrale della strategia per consentire ai disabili di muoversi liberamente utilizzando la rete pubblica di trasporto.

Il sito internet aziendale, progettato dal servizio informatico del Comune di Torino, rispetta i fondamentali criteri di accessibilità, essendo idoneo all'utilizzo di tecnologie assistive quali ingranditori di testo, barre braille o sistemi di puntamento alternativi a mouse e tastiera. Il sito ha inoltre una **versione ad alto contrasto**, specificamente dedicata alle persone con problemi visivi, aggiornata automaticamente tramite un software in parallelo al sito stesso.

Il sito fornisce tutte le informazioni operative per poter usufruire dei servizi dedicati ai disabili (servizio taxi e minibus su prenotazione) e più in generale del servizio ordinario, illustrando le installazioni tecniche disponibili sulla flotta e presso le fermate. Un apposito collegamento alla pagina dei percorsi delle linee consente infine di verificare lungo il percorso le fermate attrezzate.

Sicurezza da reati

Nel 2010 è continuata con reciproca soddisfazione la collaborazione con le Forze dell'Ordine e con la Prefettura di Torino nell'attività di prevenzione e contrasto della microcriminalità.

Alle risorse infrastrutturali, tecnologiche ed organizzative utilizzate ordinariamente da GTT (Sala Security metro replicata presso le FF.OO., Collegamento diretto tra Centrale Operativa per il trasporto di superficie e Questura, videosorveglianza con procedura di scarico immagini, ecc.)¹ si sono integrate anche nel 2010 le iniziative avviate negli anni passati e diventate strutturali per l'utilità dimostrata, in particolare:

- **interventi mirati delle Forze dell'Ordine** sui mezzi pubblici, in collaborazione con personale aziendale;
- **mappa della micro-criminalità**: elaborata da GTT e condivisa periodicamente con le Forze dell'ordine. Monitora mensilmente la distribuzione geografica ed oraria degli episodi criminosi (borseggi, molestie, aggressioni, vandalismo) e permette di attivare interventi mirati di prevenzione e contrasto.

N. reati a bordo mezzi denunciati (servizio urbano e suburbano)

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Aggressioni (a passeggeri e conducenti)	125	102	94	-7,8
Borseggi	132	93	170	82,8
Atti di vandalismo	109	111	103	-7,2

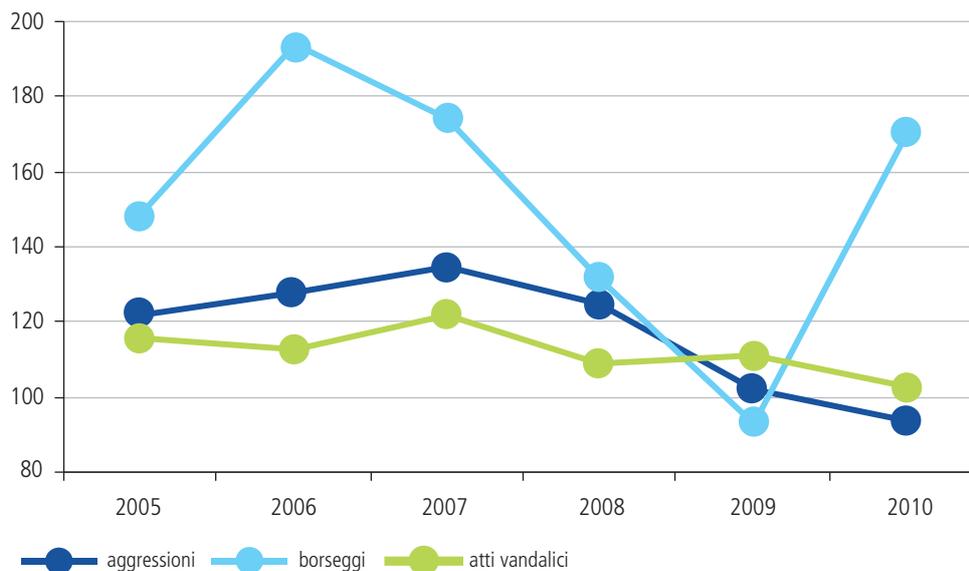
I risultati di questi impegni sono molto positivi per quanto riguarda le **aggressioni a conducenti e passeggeri**, il comportamento più grave in quanto attenta all'incolumità fisica personale: pur operando in un territorio che negli ultimi anni ha registrato manifestazioni di malessere sociale connesso alla crisi economica, tali episodi si sono progressivamente ridotti a partire dal 2007.

1. vd. Bilancio di Sostenibilità 2008, p. 52

Senza poter affermare con certezza un nesso causale, si nota però che proprio da quell'anno ha avuto diffusione tra il personale un apposito **modulo formativo** progettato in collaborazione con le Forze dell'ordine e finalizzato proprio ad evitare e/o minimizzare i rischi di conflitto ed aggressione a bordo mezzi.

In moderato calo sono anche gli **atti vandalici**, che arrecano danni patrimoniali all'azienda, mentre si registra purtroppo un incremento rilevante dei **borseggi** a bordo dei mezzi, dopo che un intenso programma di interventi mirati da parte delle Forze dell'ordine aveva permesso nel biennio passato di arrestare numerosi borsaioli, disincentivare il fenomeno e dimezzare i reati denunciati.

Andamento n. reati a bordo mezzi denunciati (servizio urbano e suburbano)



Più in generale le dimensioni delle microcriminalità che l'azienda "eredita" dal territorio in cui opera sono limitate e decisamente confortanti rispetto ad altre realtà italiane ed europee di TPL, come è emerso da un'indagine internazionale coordinata nel 2008 da GTT nell'ambito dell'UITP – Unione Internazionale del Trasporto Pubblico, da cui è emersa per il nostro contesto una bassa incidenza di reati (soprattutto quelli più gravi comportanti danni fisici alle persone), pur a fronte di un allarme sociale elevato.

Qui il trasporto locale non solo non presenta profili di rischio diversi o maggiori del tessuto cittadino, ma anzi offre garanzie di prevenzione ed intervento supplementari: la quotidiana e diffusa presenza sul territorio di circa 3000 persone visibili ed in divisa, istruite ad intervenire in caso di necessità e dotate di almeno un canale di allerta è infatti una preziosa risorsa di prevenzione di cui beneficia l'intera comunità locale in qualunque zona della città ed a qualunque ora.

In riferimento alle ipotesi di miglioramento condivise con la Prefettura di Torino nell'estate 2009:

- la diffusione sui mezzi urbani di superficie del nuovo sistema di localizzazione satellitare ha agevolato notevolmente l'individuazione geografica e l'identificazione del singolo veicolo in caso di necessità di intervento delle Forze dell'Ordine.
- in ragione di tale progresso non è stato dato seguito all'ipotesi inizialmente formulata di ingrandire i numeri di matricola delle singole vetture ai fini della migliore identificazione da parte delle pattuglie.
- è proseguito il potenziamento dell'organico degli Assistenti alla Clientela, giunto in prossimità dell'obiettivo di 100 unità (da 86 a 92 a fine anno).

Il percorso consolidato di confronto con Prefettura e Forze dell'ordine potrà determinare l'opportunità di ulteriori iniziative

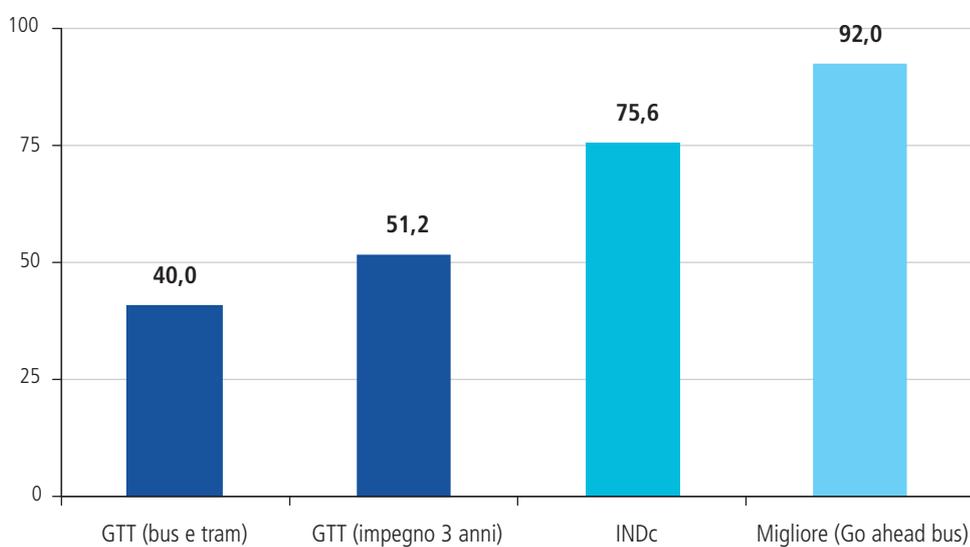
Nell'ambito dell'offerta per la gara 2011 per i servizi urbani (vd. cap. Azienda), GTT si è assunta inoltre l'impegno ad incrementare il numero di fermate e di mezzi (bus e tram) dotati di telecamere di sorveglianza, superando in tre anni il 50% del parco (712 veicoli su 1390).



Il confronto europeo documenta la forte diffusione della videosorveglianza a bordo vettura, in particolare nel contesto anglo-sassone, che contribuisce ad elevare notevolmente l'indice medio con imprese che perseguono la copertura totale della flotta.



% mezzi con telecamere a bordo



Nuovi impegni contrattuali

Nell'ambito dell'offerta per la gara 2011 per i servizi urbani (vd. cap. Azienda), GTT ha offerto numerosi elementi quantitativi e qualitativi di miglioramento della qualità del servizio, finalizzati in gran parte a facilitare un utilizzo intermodale della rete di trasporto.



Tali azioni ed i rispettivi obiettivi saranno assunti nel nuovo contratto di servizio che regolamerà l'affidamento a GTT, rendendo pertanto prioritaria la loro realizzazione. Tra le innovazioni più significative non segnalate nelle pagine precedenti si cita:

INFORMAZIONI A TERRA E A BORDO

- Installazione di un **sistema di visualizzazione dinamica degli orari** di passaggio reali di bus, tram e metro presso tutte le stazioni Metro (entro il 2012) e nei parcheggi di interscambio Venchi Unica, Fermi e Nizza (entro il 2013).
- Estensione dei **display VIA** (Visualizzatori Informazioni di Arrivo) in fermata: 43 apparati nel 2011 sulla linea 4, ulteriori 850 fermate entro il 2013.
- Estensione delle **paline con informazioni intermodali** (da 359 attuali a 1166 in tre anni)
- Incremento dei bus dotati di apparati "infobus" o messaggio vocale di prossima fermata (da 484 attuali a 744 in tre anni, oltre a 133 tram).

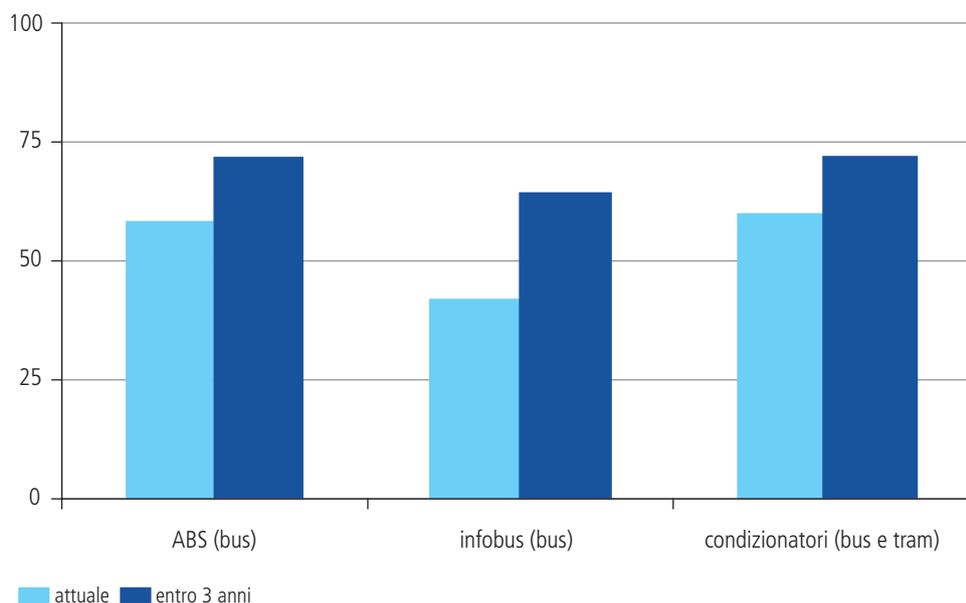
COMFORT

- Incremento delle fermate attrezzate con **pensilina**, da 1241 attuali a 1304 in tre anni.
- Incremento degli **impianti di condizionamento** - riscaldamento su bus e tram da 837 attuali a 987 in 3 anni (dal 60% al 71% della flotta).

PULIZIA DEI MEZZI

Incremento della **frequenza** delle lavorazioni di pulizia programmata (lavaggio completo e approfondito) dei mezzi di superficie, con un intervallo medio che scenderà da 14 a 11 giorni.

% dotazioni veicoli (servizio urbano – suburbano)



2.6 Soddisfazione dei clienti

Ad inizio 2011 è stata pubblicata dall'Agenda per i Servizi Pubblici Locali la *Indagine sulla soddisfazione degli utenti dei servizi comunali 2010*, curata dall'Osservatorio del Nord Ovest, Università di Torino.

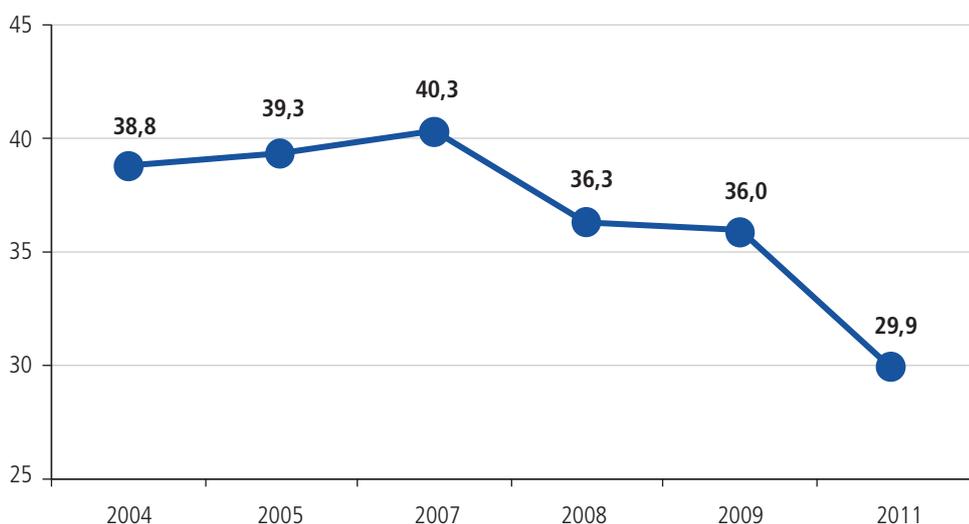
Tale ricerca ha evidenziato risultati confortanti relativamente ai servizi di trasporto urbani e suburbani aziendali¹.

Contesto sociale di fruizione dei mezzi pubblici

Gli intervistati che dichiarano di servirsi solo o per lo più dei mezzi pubblici per i propri spostamenti sono quasi il 30% della popolazione di Torino e cintura, con una significativa differenza tra i torinesi ed i residenti della cintura. L'utilizzo esclusivo o prevalente dell'auto riguarda invece il 48% degli intervistati.

La tendenza di tale dato è l'elemento di maggiore criticità della ricerca, in quanto evidenzia un decremento significativo rispetto a tutte le indagini degli anni precedenti.

% utilizzo prevalente dei mezzi pubblici su totale spostamenti



Il 20% degli intervistati torinesi e della cintura può definirsi cliente sistematico dei mezzi pubblici (se ne serve 5 o più giorni alla settimana). I clienti abituali (da 2 a 4 giorni alla settimana) sono il 29%, mentre i clienti occasionali (non più di una volta alla settimana) toccano il 51%.

I clienti del servizio di trasporto pubblico si dichiarano in media più soddisfatti dei non clienti (cioè di coloro che si servono esclusivamente dell'automobile).

Rispetto al 2009, si registra un decremento di intervistati soddisfatti per come la propria zona di residenza è servita dai mezzi pubblici. Tale valore rimane comunque compatibile con le fluttuazioni evidenziate nel corso della serie storica.

Il 62% di coloro che usufruiscono dell'auto per i propri spostamenti dichiara che ricorrebbe certamente o probabilmente di più ai mezzi pubblici qualora le corsie preferenziali venissero potenziate.

¹ La ricerca utilizza criteri metodologici non comparabili con i dati dell'*Indagine 2009 sulla qualità percepita dei servizi GTT*, commissionata dall'azienda e sintetizzata nella versione precedente del Bilancio di Sostenibilità, pertanto il raffronto storico è effettuato dove opportuno con le precedenti indagini promosse dall'ASPL. Nella ricerca non sono stati esaminati i servizi extraurbani e ferroviari, pertanto per tali servizi si rimanda agli ultimi risultati disponibili illustrati nel precedente Bilancio di Sostenibilità 2009 (pag. 49) e pubblicati integralmente nel "Rendiconto della qualità 2009", disponibile sul sito internet aziendale.

Soddisfazione generale¹

Servizio di trasporto di superficie (bus e tram):	6,2
Metropolitana ² :	8

Fattori di qualità del servizio di trasporto di superficie (bus e tram)

	Voto medio
Comportamento del personale	7,0
Sicurezza da incidenti e infortuni	6,5
Possibilità di andare dove e quando si vuole	6,4
Rapidità del trasporto	6,4
Regolarità / puntualità	6,2
Frequenza / numero di passaggi	6,1
Comfort dei veicoli	6,0
Disponibilità di spazio a bordo	5,9
Sicurezza da molestie e furti	5,9
Facilità di salita e movimento (accessibilità)	5,7
Pulizia dei veicoli	5,5

In analogia alle precedenti indagini commissionate da GTT, dall'analisi dei voti attribuiti ai principali fattori di qualità del servizio emerge un giudizio lusinghiero innanzitutto per il **personale** aziendale, che con il proprio operato quotidiano rappresenta la principale "vetrina" dell'azienda, apportandone un valore aggiunto individuale apprezzato dai clienti (ravvisabile anche nel secondo miglior fattore di qualità, la **sicurezza da incidenti** e infortuni, perseguita con l'aiuto delle idonee tecnologie, ma soprattutto grazie alla professionalità dei conducenti).

La **capillarità e regolarità** del trasporto superano con qualche margine la sufficienza, mentre elementi di maggiore criticità riguardano il **comfort** (in particolare la pulizia dei mezzi), l'**accessibilità** e la **sicurezza da reati**, indicando tali fattori come i principali ambiti di miglioramento da perseguire.

Fattori di qualità della metropolitana

	Voto medio
Rapidità del trasporto	8,1
Regolarità / puntualità	7,9
Frequenza / numero di passaggi	7,8
Possibilità di andare dove e quando si vuole	7,7
Comportamento del personale	7,7
Sicurezza da incidenti e infortuni	7,6
Comfort dei veicoli	7,6
Facilità di salita e movimento (accessibilità)	7,5
Pulizia dei veicoli	7,5
Sicurezza da molestie e furti	7,4
Disponibilità di spazio a bordo	7,4

Gli stessi giudizi espressi sulla metropolitana si collocano tutti oltre una soglia di eccellenza, con i punteggi massimi assegnati prevedibilmente alle dimensioni di efficacia del servizio (**rapidità, regolarità, frequenza**).

1. Espressa come media dei voti da 0 a 10

2. Voto espresso dai soli clienti della metropolitana

La produzione di Novarese e Canuto

Autoservizi Novarese

L'azienda opera sia nell'ambito del noleggio autobus con conducente che nella gestione di servizi di TPL di linea o speciali.

I servizi di trasporto pubblico locale comprendono:

- linee **suburbane/extraurbane**, in particolare nell'area di Orbassano e nell'hinterland a sud-ovest di Torino;
- servizi **scolastici e speciali**;
- linee **urbane** ordinarie e speciali della Città di Orbassano;
- **servizio a chiamata** che collega l'hinterland ai poli sanitari dell' I.R.C.C. di Candiolo e del "San Luigi" di Orbassano.

Viene gestita infine una linea ordinaria di Gran Turismo tra Torino e Diano Marina.

L'offerta di **noleggio** è variegata ed oltre ai viaggi turistici in Italia ed all'estero prevede servizi speciali e di prestigio, servizi navetta sul territorio italiano ed estero e servizi dedicati alle scuole.

Tale offerta è caratterizzata e qualificata da autobus dotati di numerosi comfort, mirati a soddisfare l'esigenza della clientela.

Produzione TPL di linea

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Vetture Km autobus (mln)	2,07	2,15	1,53	-28,8
Posti Km autobus (mln)	105,9	105,9	74,7	-29,4
N. autobus (al 31/12) ¹	48	50	47	
N. Comuni serviti	50	50	20	

Produzione noleggi e servizi

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Vetture Km autobus (mln)	1,03	0,94	0,82	-12,8
Posti Km autobus (mln)	42,4	47,6	37,8	-20,6

Autoservizi Canuto

L'Azienda gestisce prevalentemente servizi di TPL:

- Servizi **urbani/suburbani** suddivisi tra area urbana di Moncalieri e area urbana e suburbana di Torino con estensione di rete di ca. 400 Km.
Nel 2010 sono stati percorsi 3.078.000 Km, con 336.000 corse e oltre 5 milioni di passeggeri.
- Servizi **extraurbani** suddivisi nelle Province di Torino e di Cuneo, con un'estensione di rete di ca. 110 Km.
Nel 2010 sono stati percorsi 277.000 Km, con 19.000 corse e 215.000 passeggeri.
- Servizio sperimentale **a chiamata** "MeBus" nell'area metropolitana nord-est (Leini, Settimo T.se, Volpiano e Chivasso), svolto congiuntamente con la Società Demarchi Srl. (32.800 Km).
- Servizio **scolastico** nel Comune di Moncalieri (3.000 corse, 40.000 alunni).

1. Inclusi 17 autobus in locazione da GTT

- Servizio di **trasporto pubblico e scuolabus** della Città di Settimo Torinese (2 linee urbane ed 1 linea suburbana Settimo-San Mauro), svolto congiuntamente con la Società Demarchi Srl (245.000 Km).

AMC offre inoltre servizi di **noleggio** autobus con conducente per viaggi turistici, pellegrinaggi e tour sia in Italia che all'estero, percorrendo annualmente oltre 600.000 Km.

Produzione TPL di linea

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Vetture Km autobus (mln)	2,70	3,00	3,36	11,8
Vetture km affidate a terzi	0,23	0,27	0,28	4,0
Posti Km autobus (mln)	203,7	230,2	258,7	12,4
Passeggeri trasportati (mln)	4,48	4,99	5,28	5,8
N. autobus (al 31/12)	84	94	90	
N. Comuni serviti	25	25	30	

Produzione noleggi e servizi speciali

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Vetture Km autobus (mln)	0,71	0,62	0,67	7,2
Posti Km autobus (mln)	29,1	26,4	30,1	13,9
Passeggeri trasportati (mln)	0,17	0,13	0,16	23,1

La produzione complessiva delle Partecipate di TPL

La produzione complessiva annua è prossima ai 6,5 milioni di vetture km, con prevalenza dell'attività di linea per entrambe le aziende, ma un peso molto più rilevante dell'attività di noleggio per Novarese.

Nel 2010 la produzione delle due imprese ha registrato tendenze divergenti: mentre in Novarese è calata nettamente, in particolare nei servizi di linea, Canuto ha incrementato la propria produzione tanto nel TPL che nei servizi di noleggio.

A fronte dell'autoproduzione automobilistica di linea GTT di ca. 55 milioni di vetture km, le due aziende partecipate integrano di circa l'8% l'offerta di servizio.

È infine evidente la complementarità tra le due aziende e GTT nell'ambito dell'attività di noleggio, ove la produzione diretta GTT corrisponde a circa un quarto di quella complessiva di Novarese e Canuto.

Produzione complessiva Novarese e Canuto (mln vetture km)

	Novarese	Canuto	Tot	Cfr. GTT ¹
TPL di linea	1,53	3,36	4,88	8%
Noleggi	0,82	0,67	1,49	400%
Totale (autoproduzione)	2,35	4,02	6,37	

1. rapporto tra servizi automobilistici autoprodotti dalle aziende partecipate (Novarese + Canuto) / GTT (esclusi tram, metro, ferrovie)

Responsabilità economica



GTT assume tra i propri valori fondanti (vd. cap. 1) l'efficienza economica ed efficacia: l'attenzione ai costi economici assunti dalla collettività, il legittimo interesse dell'azionista pubblico di riferimento, la generazione di valore aggiunto per il territorio rappresentano quotidiane sfide alla capacità ed alla solidità di impresa. A ciò si aggiunge l'attenzione a tutta la catena del valore di cui GTT è parte, giocando nei rapporti con i propri fornitori un ruolo di orientamento del mercato verso le dimensioni della responsabilità sociale e ambientale.

3.1 I risultati di gestione

Le principali grandezze economico - patrimoniali di GTT, riportate dal Bilancio di Esercizio 2010 (disponibile integralmente sul sito internet aziendale), forniscono un'indicazione di sintesi dell'andamento della gestione aziendale. ritorio nel rispetto dell'ambiente e del sociale.

Stato Patrimoniale

Come già precisato nel cap. 1, il 2010 è stato per GTT un anno di cambiamenti strutturali per effetto della costituzione di Infratrasporti.To. I valori economici, ma soprattutto quelli patrimoniali hanno subito una notevole variazione: il patrimonio netto della società scissa è passato dai 367,6 Mln Euro nel 2009 ai 176,1 Mln Euro nel 2010, con un importo trasferito a Infratrasporti.To pari a 192,1 Mln Euro. A seguito della scissione degli impianti fissi e della metropolitana, le immobilizzazioni materiali si sono infatti notevolmente ridotte, generando per contro la riduzione delle passività connesse a tali proprietà.

migliaia di Euro	2008	2009	2010
Attività	2.326.429	2.326.561	923.459
Passività	1.959.350	1.958.949	747.385
Patrimonio netto	367.079	367.612	176.074

Conto economico

Il Bilancio 2010 chiude con un risultato positivo, in linea con il trend degli ultimi anni, nonostante la crisi economica nel cui contesto si trova ad operare l'azienda. L'obiettivo che si pone GTT è quello di stabilizzare l'equilibrio economico e la qualità/quantità dei servizi erogati, generando risorse finanziarie interne, valorizzando gli asset aziendali e ponendo particolare attenzione alla pianificazione finanziaria.

Il valore della produzione 2010 si attesta sul mezzo miliardo di euro.

migliaia di Euro	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Valore della produzione	502.782	504.821	480.338	-4,8
(di cui) ricavi delle vendite e delle prestazioni	124.105	121.905	123.309	1,2
Costi operativi	-423.714	-422.829	-425.835	0,7
(di cui) costo del personale dipendente	-240.177	-246.617	-247.156	0,2
Margine Operativo Lordo-EBIDTA	79.067	81.992	54.503	-33,5
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	-74.399	-76.499	-54.032	-29,4
Margine Operativo Netto-EBIT	4.668	5.493	471	-91,4
Gestione finanziaria	-1.677	-2.580	-1.718	-34,2
Gestione straordinaria	2.317	2.850	7.097	> 100
Risultato ante imposte	5.308	5.763	5.850	1,5
Imposte sul reddito	-4.855	-5.230	-5.327	1,9
Utile d'esercizio	453	533	523	-1,9
Investimenti (consuntivo)	140.699	193.614	48.444	-75

Il dato relativo agli investimenti nel 2010 si è notevolmente ridotto perché quelli legati alla realizzazione della metropolitana e alle manutenzioni straordinarie sugli impianti fissi, che costituivano la maggior parte, sono confluiti nel patrimonio di Infratrasporti.To (vd. oltre il par. "Investimenti 2010").

Valore della produzione

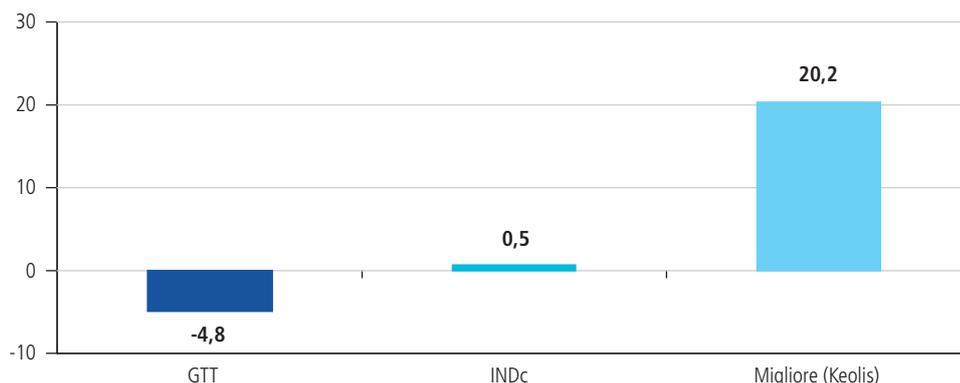
Il valore della produzione nel 2010 è pari a 480,34 milioni di Euro, - 4,8% rispetto all'anno precedente.

La rilevanza di tale decremento è dovuta alla scissione di Infratrasporti.To, che ha determinato riduzioni significative di alcune voci del conto economico, in particolare:

- quota annua di contributi in conto investimenti per i lavori sulla Metropolitana (- 8,4 milioni di Euro)
- incrementi di immobilizzazioni per lavori interni (- 2,7 milioni di Euro)
- rimborsi da enti (- 5,3 milioni di Euro), per la quota derivante dall'"alta sorveglianza" ed il supporto tecnico-amministrativo ai grandi lavori infrastrutturali
- ricavi da lavori per conto terzi - metropolitana (-2,5 milioni di Euro)

Il valore della produzione tra le principali aziende europee è rimasto in media sostanzialmente stabile, ma con valori molto differenziati tra le singole imprese, con un'ampia forbice di variazione compresa tra -22% e +20%.

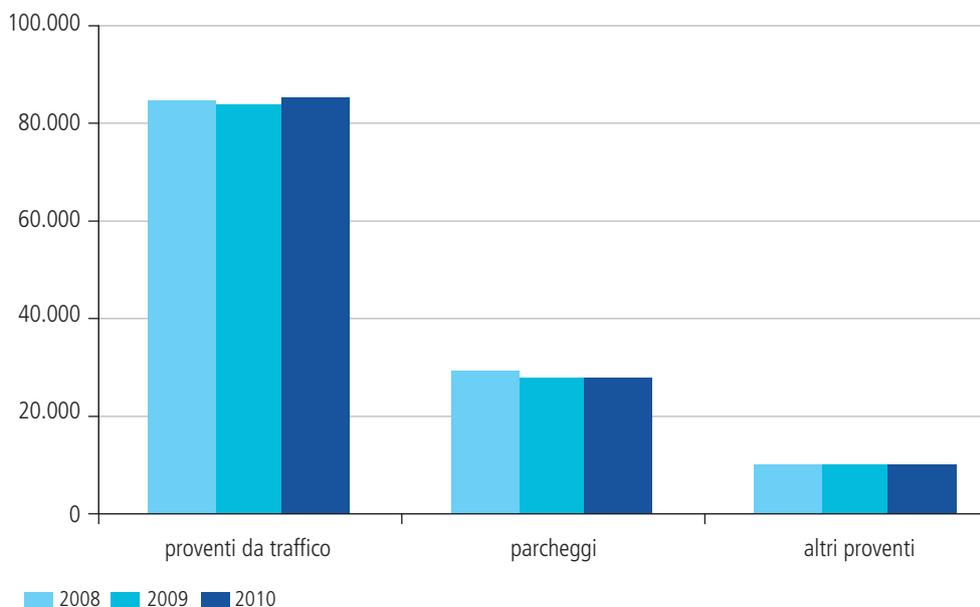
Variazione % valore della produzione 2010-2009



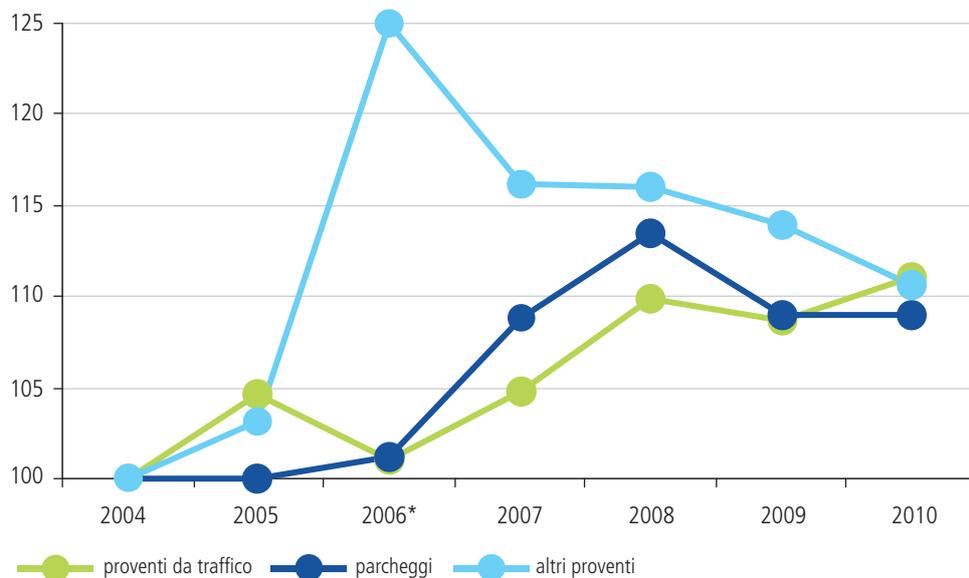
Nel merito generale delle singole voci del valore della produzione si rileva che:

- Le **compensazioni economiche** dei contratti di servizio si sono mantenute sostanzialmente stabili, come peraltro le percorrenze chilometriche.
- I **ricavi delle vendite e delle prestazioni** sono aumentati (+ 1,2%) per effetto dei maggiori incassi derivanti dalla vendita dei documenti di viaggio (+ 2,4%); gli incassi della sosta sono allineati a quelli dell'anno precedente.

Ripartizione ricavi delle vendite e delle prestazioni (Mgl Euro)



Variazione % ricavi delle vendite e delle prestazioni (base 2004 = 100)

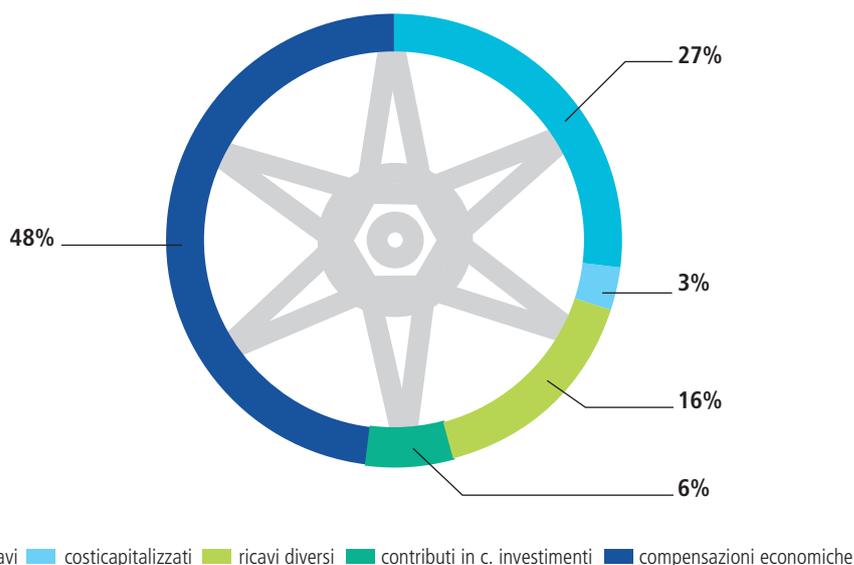


* Gli altri proventi hanno registrato nel 2006 un valore elevato in virtù dei servizi speciali gestiti per le Olimpiadi Invernali.

I **ricavi diversi** sono diminuiti prevalentemente perché da settembre 2010 sono venuti a mancare i rimborsi da enti connessi alla realizzazione della metropolitana ed alle grandi opere infrastrutturali confluite in Infra.To.

La quota annua di **contributi in conto investimenti**, che rappresenta la quota di finanziamento ricevuta da GTT relativamente agli investimenti per materiale rotabile, costruzione di parcheggi pubblici e realizzazione della metropolitana, si è ridotta del 34,6%, anch'essa per effetto dello scorporo della metropolitana e degli impianti fissi. I costi **capitalizzati** rappresentano la quota di spese sostenute nel corso dell'esercizio che possono venire patrimonializzate.

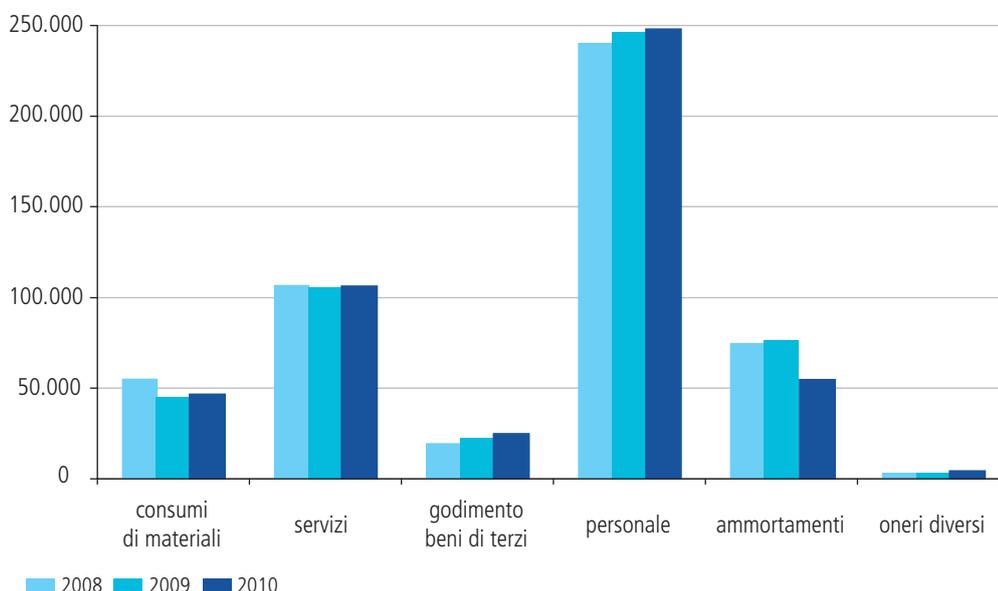
Composizione % Valore della produzione 2010



Costi della produzione

I costi della produzione sono diminuiti del 3,9% essenzialmente a causa dello scorporo di Infratrasporti.To, che ha comportato la riduzione del valore degli ammortamenti, già di per sé ridotta per effetto della variazione delle aliquote di ammortamento.

Ripartizione Costi della produzione (Mgl Euro)



I costi sostenuti nel 2010 per **materiali** e consumi, tenuto conto delle variazioni delle rimanenze di magazzino, ammontano a 45,6 milioni di Euro circa. Nonostante il consistente aumento di spesa per il carburante (+ 12,2%) dove il prezzo/litro del gasolio è aumentato del 14,5% ed il prezzo/litro del metano è aumentato del 2,3%, il valore totale dei consumi registra solo una leggera crescita (+ 2,3% pari a +1,02 Mln Euro).

I costi per **servizi** registrano una lievissima riduzione (-0,2%) e sono così composti, sul totale spese (105,6 Mln Euro):

- 12,8% spese per lavori e manutenzioni (manutenzione fabbricati, impianti e veicoli di servizio, manutenzione apparati metro, manutenzioni software, hardware, attrezzature parcheggi, segnaletica stradale)
- 8,2% manutenzione materiale rotabile (freni, carrozzeria, motori, pneumatici, ecc)
- 34,0% spese per prestazioni di servizi (consumo energia elettrica e di trazione, acqua, gas, spese telefonia fissa e mobile, compensi alle rivendite per vendita documenti viaggio e sosta, spese per riscaldamento locali, servizio mensa, servizio di vigilanza, consulenze e prestazioni professionali)
- 26,0% trasporto pubblico di persone affidato a terzi e trasporto disabili per conto Città di Torino
- 12,2% spese di assicurazione
- 6,7% lavori per pulizia locali e mezzi

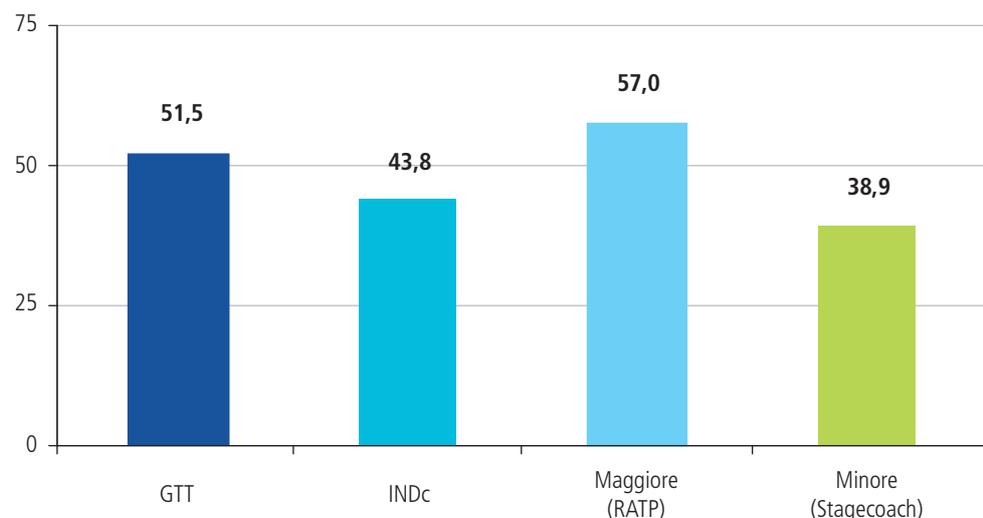
Il costo per il **godimento dei beni di terzi** aumenta del 5,7% per effetto dello scorporo della società Infratrasporti.To e del conseguente riconoscimento economico dell'uso degli impianti fissi metropolitani e filoferrotranviari.

Il costo del personale nel 2010 è pari a 247,4 Mln Euro rilevando un aumento dello 0,2% (+ 0,5 milioni di Euro) rispetto al 2009.

L'incremento del costo pro-capite medio tra i due anni è stato pari all'1,8%.

Il costo del **personale** rappresenta per GTT poco più della metà del valore complessivo della produzione. L'incidenza media europea è più bassa, ma con una netta differenziazione tra imprese inglesi (con costi del personale più contenuti) e francesi (con incidenza simile a quella di GTT).

Incidenza % costo del lavoro / valore della produzione



Il valore degli **ammortamenti e accantonamenti** si riduce del 29,4% per effetto in parte della scissione di Infratrasporti To e della conseguente mancanza della quota di ammortamento della metropolitana e degli interventi manutentivi straordinari sugli impianti fissi ed in parte della modifica delle aliquote di ammortamento delle categorie 'autobus' e 'tramvie', che sono state allineate coerentemente all'effettiva vita utile economico-tecnica.

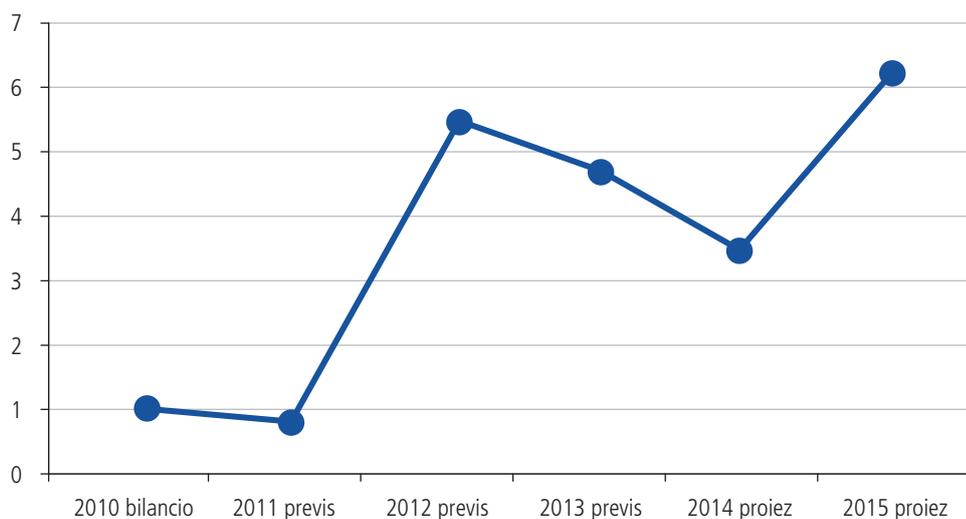
Gli **oneri diversi di gestione** hanno subito un incremento del 10% circa per effetto sostanzialmente dell'aumento delle tasse (ICI e imposte erariali).

3.2 Obiettivi: il Piano Industriale 2011 - 2013

Il Piano, presentato a fine 2010, persegue l'incremento dei ricavi da mercato ed una razionalizzazione organizzativa capace di contenere i costi reali della produzione, in modo da compensare i previsti aumenti degli ammortamenti, dei canoni di concessione dovuti alla società Infratrasporti.To e del costo unitario del personale, oltre ad eventuali dinamiche negative derivanti dalle ristrettezze delle finanze pubbliche.

Per effetto combinato di tali impegni si prevede per il periodo 2011-2013 un miglioramento dell'EBIDTA ed una tenuta dell'EBIT, con conseguente **Risultato di esercizio positivo e in crescita** rispetto al 2010.

Risultato di Esercizio¹ : obiettivi da Piano Industriale (Mln Euro)



In particolare il Piano prevede:

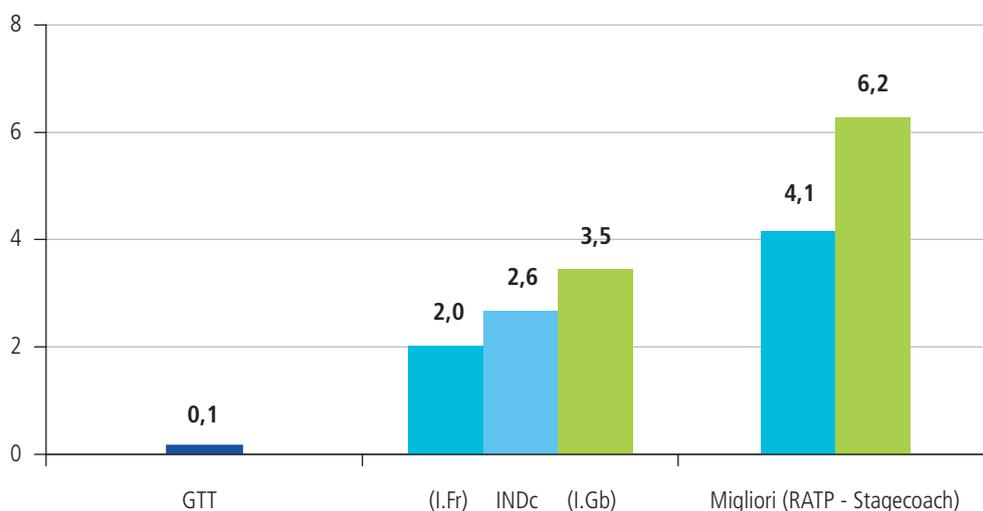
- un incremento dei **ricavi da mercato** del 15% nel triennio 2011-2013, derivante dalla crescita dei passeggeri, dalla lotta all'evasione tariffaria e dalla dinamica tariffaria.
- una **riduzione del personale**, sia di guida, per effetto della riorganizzazione del servizio, che di struttura e di staff, tramite il ridisegno di alcuni processi chiave finalizzato a semplificare ruoli e attività
- azioni di **efficientamento dell'organizzazione del servizio**, quali la riduzione dei km percorsi non in servizio di linea, l'aumento dei subaffidamenti e l'incremento della produttività del personale.
- **riduzione dei costi** per materie prime e di consumo e per servizi.

1. Ante Gestione Straordinaria e Imposte. Dato 2010 pro-forma netto effetto scissione Infra.To

Le maggiori aziende europee, sia private che a controllo pubblico, mostrano notevole capacità di creazione di utile, con una redditività superiore a quella di GTT, con margini mediamente maggiori generati dalle imprese private anglosassoni (in grafico: I.Gb) rispetto a quelle francesi (I. Fr). Oltre a consolidare le risorse aziendali ed alimentare gli investimenti, molte aziende hanno distribuito significativi dividendi dell'utile agli azionisti.



% utile di esercizio¹ / valore della produzione



3.3 La riclassificazione sociale: standard GBS

Il Bilancio d'Esercizio è la rappresentazione numerica dell'andamento della gestione aziendale e mette in risalto le informazioni economiche e finanziarie definite con precisione dal Codice civile.

La **rendicontazione sociale** 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.

La ricchezza prodotta e distribuita dall'impresa può essere esaminata con due approcci complementari di riclassificazione contabile:

- **standard nazionale GBS**, fondato sul concetto di produzione e distribuzione di "valore aggiunto"
- **standard internazionale GRI**, che calcola il valore economico generato ed il suo utilizzo sul territorio

Per entrambi i modelli, è fondamentale non solo evidenziare la produzione di ricchezza nel corso dell'anno, ma soprattutto il suo impiego quale risorsa per i portatori di interesse e la comunità sociale ed economica a cui l'azienda partecipa.

1. Rispettivamente Risultato netto, Résultat net e Profit for the year nei bilanci delle aziende italiane, francesi e inglesi

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Il valore aggiunto rappresenta la **produzione di ricchezza da parte dell'azienda nei confronti di tutti i portatori d'interesse** e si determina attraverso una riclassificazione delle voci del conto economico.

Nella sua formulazione più ampia, il valore aggiunto è rappresentato dai **ricavi complessivi** prodotti dall'impresa **al netto dei soli costi intermedi della produzione** (dato ulteriormente nettificabile con i risultati della gestione accessoria e straordinaria e con il valore degli ammortamenti).

In tale approccio, i costi sostenuti per il personale, gli investimenti autofinanziati e il sistema della pubblica amministrazione (tasse e canoni) assumono un **valore positivo**, in quanto rappresentano una **remunerazione per i rispettivi stakeholder interni ed esterni**.

Si rileva per altro che anche la maggior parte dei costi intermedi (acquisti di beni e servizi) rappresentano remunerazione diretta per i fornitori aziendali, con benefici per il territorio di riferimento (vd. succ. par. "La catena del valore").

	2008	2009	2010	
Ricavi delle vendite e delle prestazioni da:				
Traffico	84.613.051	83.768.698	85.535.907	
Gestione sosta	29.287.563	28.123.609	28.122.900	
Noleggi	813.493	944.363	1.311.359	
Altri	9.390.996	9.068.304	8.411.338	
Copertura di costi sociali	6.518.407	7.057.105	7.050.328	
Compensazioni economiche	227.333.661	231.414.617	230.693.429	
Incrementi di immobilizzazioni	19.598.458	16.467.624	13.744.084	
Quota annua di contributi in conto capitale	41.391.453	43.913.560	28.709.100	
Diversi	82.916.849	83.138.715	75.778.820	
Valore globale della produzione	501.863.931	503.896.595	479.357.264	100%
Costi intermedi della produzione:				
Acquisti	(55.030.100)	(45.029.310)	(46.047.418)	
Variazione delle rimanenze	825.374	743.432	727.231	
Manutenzioni e riparazioni	(27.642.840)	(24.822.133)	(22.254.995)	
Prestazioni di servizi	(75.950.345)	(78.001.562)	(80.322.726)	
Godimento beni di terzi	(2.399.274)	(2.316.272)	(5.772.134)	
Accantonamenti per rischi	(1.135.707)	(1.252.063)	(5.000.000)	
Altri accantonamenti	(1.490.001)	(1.552.101)	-	
Oneri diversi di gestione	(1.427.580)	(1.349.003)	(1.409.022)	
Valore aggiunto caratteristico lordo	337.613.458	350.317.583	319.278.200	67%
Saldo Gestione accessoria (ricavi accessori - costi accessori)	(1.674.613)	(2.612.551)	(1.717.590)	
Rettifiche (rivalutazioni - svalutazioni)	78.618	32.273	12.555	
Saldo Componenti straordinari (ricavi str. - costi str.)	2.236.213	2.850.478	7.084.270	
Valore aggiunto globale lordo	338.253.676	350.587.783	324.657.435	68%
Ammortamenti	(71.773.439)	(73.694.888)	(49.031.493)	
Valore aggiunto globale netto	266.480.237	276.892.895	275.625.942	57%

Nel 2010 ben i 2/3 del Valore della Produzione sono costituiti da Valore Aggiunto distribuito agli stakeholder (al lordo degli ammortamenti).

Per effetto però della riduzione del valore della produzione, il valore aggiunto nella sua quantificazione complessiva (il Valore aggiunto caratteristico lordo) è in diminuzione del 8,9% rispetto all'anno precedente, con calo simile (-7,4%) per il Valore aggiunto globale lordo (al netto della gestione accessoria e dei componenti straordinari).

In relazione invece alla significativa riduzione degli ammortamenti, il Valore aggiunto globale netto è sostanzialmente analogo a quello dell'anno precedente

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

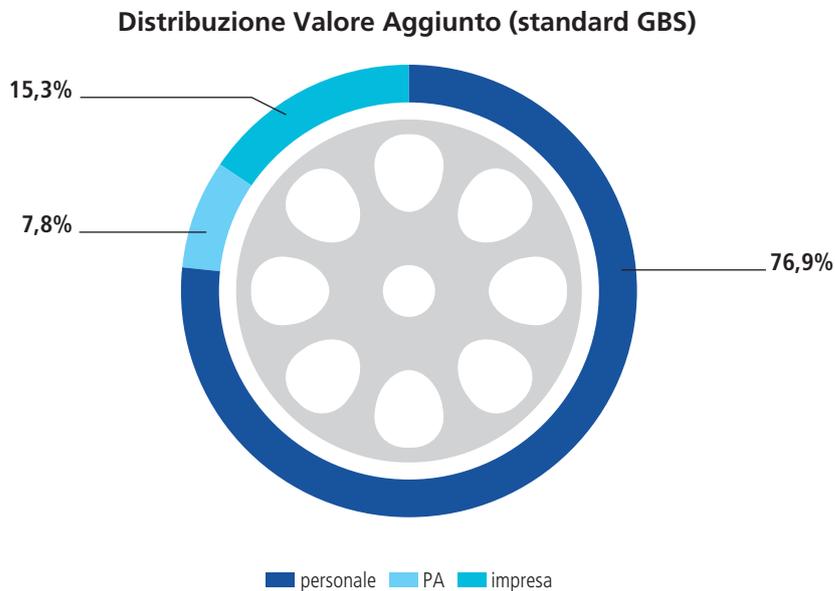
La ripartizione del valore aggiunto globale lordo per tipologia di beneficiari risente nel 2010 della netta riduzione degli ammortamenti conseguenti alla scissione della società Infratrasporti To. ed al cambiamento delle aliquote di ammortamento di autobus e tram.

	2008	%	2009	%	2010	%
Remunerazione del personale						
Dipendente	(242.029.743)	71,6	(248.492.187)	70,8	(249.089.242)	76,7
Non dipendente	(660.122)	0,2	(617.858)	0,2	(578.571)	0,2
Totale	(242.689.865)	71,8	(249.110.045)	71,0	(249.667.813)	76,9
Remunerazione della pubblica amministrazione						
Imposte dirette	(4.854.852)	1,4	(5.230.000)	1,5	(5.327.153)	1,6
Imposte indirette	(1.580.826)	0,5	(1.719.945)	0,5	(1.977.500)	0,6
Canoni corrisposti ad Enti Pubblici	(16.901.317)	5,0	(20.299.716)	5,8	(18.130.094)	5,6
Totale	(23.336.995)	6,9	(27.249.661)	7,8	(25.434.747)	7,8
Remunerazione sistema impresa						
Ammortamenti	(71.773.439)	21,2	(73.694.888)	21,0	(49.031.493)	15,1
Accantonamenti a riserve	(453.377)	0,1	(533.189)	0,2	(523.382)	0,2
Utili distribuiti ai soci	-	-	-	-	-	-
Totale	(72.226.816)	21,3	(74.228.077)	21,2	(49.554.875)	15,3
Totale valore aggiunto globale lordo	(338.253.676)	100	(350.587.783)	100	(324.657.435)	100

In conseguenza di ciò, il valore che viene reimpiegato nel "sistema impresa" in termini di investimenti autofinanziati (coperti con la quota annua di ammortamento) scende a poco più del 15%, a cui aggiungere l'incremento delle riserve patrimoniali a cui è stato destinato l'utile di esercizio.

La remunerazione del personale supera i 3/4 del valore aggiunto (per retribuzioni, oneri sociali e previdenziali), confermando il carattere "labour intensive" dell'azienda: il lavoro umano è il principale fattore di produzione e rappresenta oltre metà (51%) dei costi della produzione.

Al sistema della Pubblica Amministrazione viene distribuito poco meno del 8% del valore aggiunto: in valore assoluto tale quota si evidenzia nella sua consistenza, superando i 25 milioni Euro, in maggioranza dovuti ai canoni corrisposti ad enti pubblici per l'utilizzo delle infrastrutture per la mobilità (impianti fissi tranviari, metro, parcheggi).



3.4 La riclassificazione sociale: standard GRI

Valore economico generato, distribuito e trattenuto

Il modello di riclassificazione GRI evidenzia 3 grandezze fondamentali:

- Il Valore economico direttamente **generato** dall'impresa;
- Il Valore economico **distribuito agli stakeholder**;
- Il Valore economico **trattenuto dall'impresa**, quale risultante dalla differenza tra i due dati precedenti.

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

La maggior parte di tale Valore viene ripartita tra tutti gli stakeholder: non solo **personale e pubblica amministrazione**, come nella precedente applicazione del modello GBS, ma anche **fornitori** (costi operativi) e **finanziatori** (terzi fornitori di capitale di credito e azionisti fornitori di capitale di rischio).

La quota rimanente (composta da ammortamenti ed accantonamenti) rappresenta il **Valore trattenuto** dalla società: tale rappresentazione è **concettualmente diversa dal modello GBS**, che include invece l'azienda nel prospetto di distribuzione del valore aggiunto tra gli stakeholder.

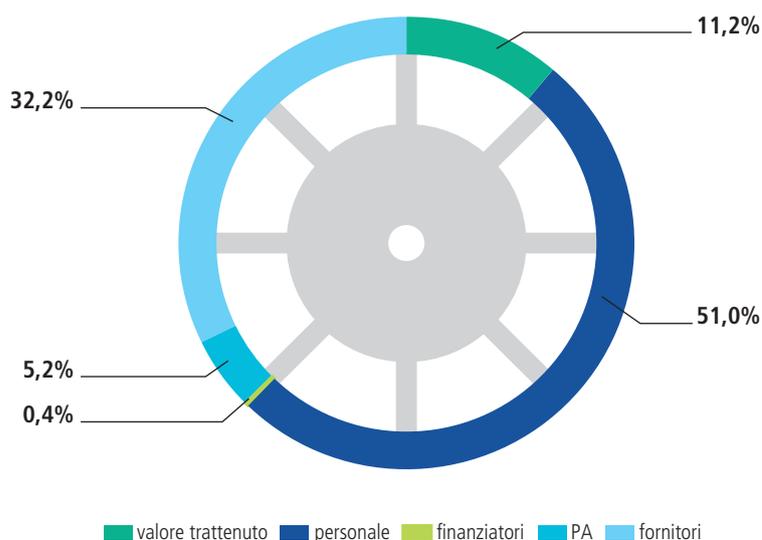
I modelli sono in tal senso **complementari**: mentre il GBS attribuisce positiva rilevanza alle risorse economiche reinvestite nell'azienda, il GRI valorizza prevalentemente gli effetti sul complessivo sistema socio-economico esterno.

	2008	2009	2010	
Valore Economico Generato dalla Società (VEG)				
A. RICAVI				
A1 Ricavi generati direttamente dal sistema				
Proventi tariffari TPL	91.944.951	91.770.166	93.897.593	
Proventi da altre attività non TPL	29.287.563	28.123.609	28.122.900	
Altri ricavi	73.873.517	71.103.231	61.299.259	
A2 Ricavi per compensazioni per obblighi di servizio pubblico				
Corrispettivi contratti di servizio Regione	19.630.192	20.074.759	19.947.949	
Corrispettivi contratti di servizio Agenzia M.M.	185.877.601	188.932.772	188.152.266	
Corrispettivi contratti di servizio Province	17.611.914	17.661.978	17.885.625	
Corrispettivi contratti di servizio Comuni	2.767.085	3.213.311	3.165.640	
Corrispettivi contratti di servizio da altri enti	1.446.869	1.531.797	1.541.949	
Contributi per CCNL	38.032.786	37.571.412	36.634.983	
A3 Ricavi per contributi in c/capitale				
Autobus	12.297.991	12.745.199	5.787.372	
Altri ricavi	29.093.462	31.168.361	22.921.728	
A4 Proventi finanziari e proventi straordinari				
	8.299.819	6.613.917	9.675.584	
Totale VEG	510.163.750	510.510.512	489.032.848	100%
Valore Economico Distribuito (VED)				
B. COSTI OPERATIVI (FORNITORI)	(165.555.882)	(154.336.310)	(157.544.076)	
C. REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	(242.689.865)	(249.110.045)	(249.667.813)	
D. PAGAMENTI AI FINANZIATORI	(3.728.484)	(2.782.255)	(1.831.338)	
E. PAGAMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	(23.336.995)	(27.249.661)	(25.434.747)	
Totale VED	(435.311.226)	(433.478.271)	(434.477.973)	89%
Valore Economico Trattenuto dalla Società				
Accantonamenti per rischi	(1.135.707)	(1.252.063)	(5.000.000)	
Altri accantonamenti	(1.490.001)	(1.552.101)	-	
Ammortamenti	(71.773.439)	(73.694.888)	(49.031.493)	
Accantonamenti a riserve	(453.377)	(533.189)	(523.382)	
Valore economico residuo (VEG-VED)	74.852.524	77.032.241	54.554.875	11%

Nel 2010, a fronte di un decremento del Valore Economico generato, aumenta la quota distribuita agli stakeholder, che sale dall'85% al 89% delle risorse complessive: 51% al personale, 32% ai fornitori (acquisti di beni e servizi e costi straordinari), 5% alla pubblica amministrazione (canoni e tasse) e una quota residuale (0,4%) ai finanziatori.

La quota trattenuta dall'azienda scende pertanto dal 15% all'11%, per effetto del già esaminato netto calo degli ammortamenti (scesi al 10% del totale del Valore generato) e nonostante un incremento degli accantonamenti per rischi.

Ripartizione Valore economico generato (standard GRI)



3.5 Investimenti 2010

L'ammontare degli investimenti effettuati nel 2010 è notevolmente ridotto rispetto agli anni precedenti, in quanto risente dell'effetto scissione di Infratrasporti.To, ed è pari a 48,44 Mln Euro.

Gli investimenti effettuati in corso d'anno relativamente a infrastrutture della metropolitana e impianti fissi ferofilotranviari, che rappresentano in quanto ad importi la più parte della quota di spesa, sono confluiti nel patrimonio conferito a Infratrasporti.To.

	2008	2009	2010
Infrastrutture metropolitana	94.623	98.876	0
Infrastrutture ferrovie	9.304	48.989	14.255
Infrastrutture parcheggi	1.010	2.503	2.487
Infrastrutture tranvie	876	43	0
Rinnovo flotta	17.173	19.163	22.635
Beni immateriali	10.056	12.127	6.914
Altri (macchinari, impianti, fabbricati, ...)	7.657	11.913	2.152
Totale investimenti	140.699	193.614	48.444

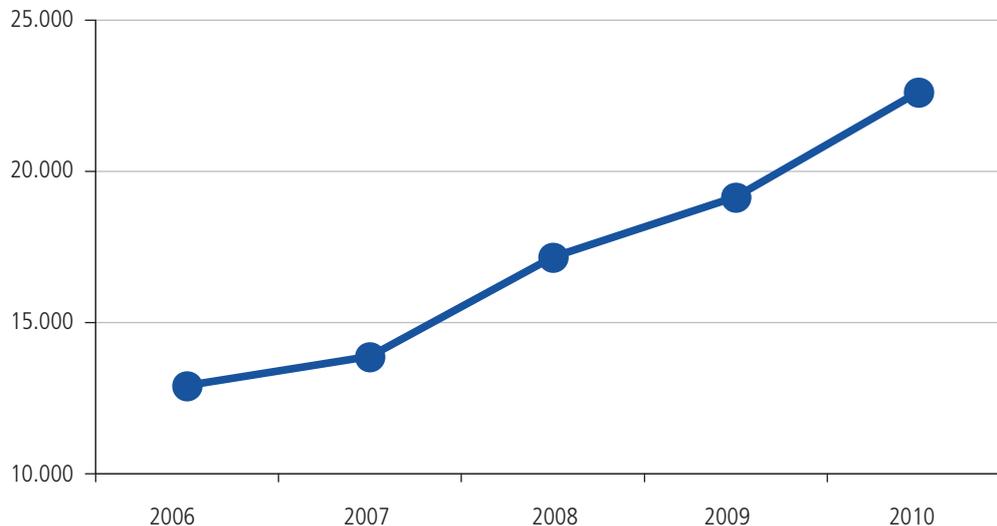
Mgl. Euro

In dettaglio, gli investimenti effettuati afferiscono a :

- **Infrastruttura Ferroviaria** (29,4%): interventi di potenziamento e ammodernamento sulle due linee in concessione a GTT; ultimazione e validazione della progettazione definitiva del collegamento della linea Torino-Ceres con la Rete RFI, che consentirebbe il collegamento della linea dall'aeroporto al centro città.
- **Rinnovo flotta** (46,7%): proseguimento del rinnovo del parco autobus alimentati a gasolio a basso impatto ambientale (EEV); attuazione del programma di ricondizionamento delle cabine guida dei tram serie 2800; messa in esercizio dell'ultimo dei 9 treni TTR dotati dei nuovi sistemi di sicurezza di bordo che, in base alle prescrizioni dell'A.N.S.F. (Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria), si stanno implementando anche sugli elettrotreni ETR Y0530.

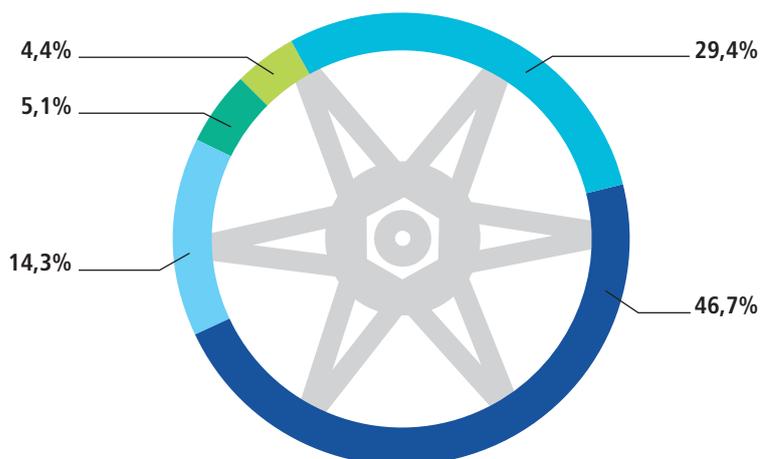
Il valore degli investimenti per il rinnovo della flotta registra una crescita costante negli ultimi 5 anni.

Investimenti per rinnovo flotta (Mgl Euro)



- **Beni Immateriali** (14,3%): manutenzioni straordinarie su impianti Fissi e investimenti in tecnologie e informatica.
- **Infrastrutture Parcheggi** (5,1%): rinnovo di infrastrutture adibite a parcheggio pubblico.
- **Altri investimenti** (4,4%): spese sostenute per rinnovo impianti e macchinari, acquisto nuove apparecchiature di officina, mobili e arredi, ecc.

Ripartizione % Investimenti 2010



■ infrastrutture ferroviarie ■ rinnovo flotta ■ beni immateriali ■ infrastrutture parcheggi ■ altri

3.6 Piano Investimenti 2011- 2013

Il Piano Industriale 2011-2013 prevede investimenti nel triennio per **240 Mln Euro**, di cui circa la **metà in auto-finanziamento**, generatori di preziose ricadute sull'economia locale e garanti di significativi miglioramenti dei servizi offerti.

La quota di investimento principale (131 Mln Euro) riguarderà il **rinnovo del parco mezzi**, consentendo il contenimento dell'età media del parco autobus urbano e suburbano.

È previsto l'acquisto di oltre 300 bus urbani, 10 tram e più di 50 bus extraurbani entro il 2013.

Saranno significativi anche gli investimenti in:

- **ferrovie** (25 Mln Euro): interventi di ammodernamento, sicurezza e mantenimento, con finanziamenti regionali;
- **nuove tecnologie** di forte impatto sulla qualità percepita da parte dei clienti (24 Mln Euro): introduzione del biglietto elettronico BIP con tecnologia contactless, estensione dei display delle fermate e del sistema delle informazioni in tempo reale, installazione sulle fermate di un "codice passivo" per l'invio di informazioni sul telefono cellulare, automazione dei parcheggi e sostituzione dei parcometri obsoleti;
- **sicurezza aziendale** (21 Mln Euro), per risanamento e bonifiche dall'amianto degli impianti urbani, ottenimento dei certificati di protezione incendi per le varie sedi aziendali ed il consolidamento della linea Sassi –Superga;
- **manutenzione straordinaria** del parco mezzi (15 Mln Euro), al fine di ridurre l'incidenza dei guasti e migliorarne affidabilità e comfort;
- ristrutturazione di tram e bus storici e degli approdi fluviali sul fiume Po, in ottica di potenziamento dei **servizi turistici**.

3.7 La catena del valore

Il rispetto della legge è certo imprescindibile per il corretto funzionamento del mercato (oltre che per la convivenza sociale e la salvaguardia ambientale): GTT adotta metodi di approvvigionamento conformi ai principi comunitari di trasparenza, equità e non discriminazione, recepiti nel proprio Regolamento degli Acquisti e Disciplina dei Contratti, con cui si raggiunge il giusto equilibrio tra flessibilità dell'azione di acquisto e principio di concorrenzialità.

L'approccio della responsabilità di impresa suggerisce poi di integrare le prescrizioni minime di legge, chiedendosi in quale modo l'azienda può essere ostacolo e viceversa promotrice di sostenibilità anche **al di fuori dei propri confini organizzativi**.

La sostenibilità di un processo produttivo non può quindi ignorare ciò che avviene a monte e a valle del medesimo, ad opera di imprese fornitrici, distributori, ecc. L'ultimo anello della catena del valore (l'impresa appaltante di beni e servizi) può vantare pratiche rispettose dei dipendenti, della società e dell'ambiente, ma contemporaneamente avvalersi (e fare profitto) dell'operato di tutt'altro segno da parte delle imprese appaltatrici, collocate dall'altra parte del mondo o vicino a sé con contratti di fornitura di cui è bene non approfondire l'esiguità dei costi.

È dunque necessario perseguire la **sostenibilità dell'intera catena del valore** di cui si è parte, pur con la difficoltà di conoscere approfonditamente realtà terze, di inserire requisiti sociali ed ambientali nei contratti di appalto rispettando i vincoli normativi in essere di tutela della concorrenza, di monitorare la corretta applicazione degli eventuali impegni assunti in sede contrattuale.

ORIENTARE IL MERCATO

Le scelte effettuate da GTT in qualità di stazione appaltante in sede di definizione dei criteri di partecipazione ed aggiudicazione delle gare possono svolgere un prezioso ruolo sul mercato, incentivando le aziende "virtuose" sia in termini di **qualità** del prodotto / servizio offerto che di **responsabilità** sociale ed ambientale.

A tal scopo, è diventato preciso impegno aziendale incrementare la percentuale di appalti assegnati tramite il metodo dell'**Offerta Economicamente Più Vantaggiosa**, che dà rilievo alle componenti tecniche e qualitative dell'offerta oltre che al risparmio economico.

	N.	%	Di cui > 100.000	%
N. gare 2009 - 2010 di cui aggiudicazione:	168		80	
con Massimo Ribasso	145	86,3%	59	73,7%
con OE+V	23	13,7%		26,3%
Valore tot. gare 2009 - 2010 di cui aggiudicazione:	95.954.174		91.121.677	
con Massimo Ribasso	42.050.369	43,8%	37.411.687	41,1%
con OE+V	53.903.805	56,2%	53.709.990	58,9%

Poiché l'OE+V comporta un significativo allungamento delle procedure di gara, la necessità di un'approfondita progettazione e di un accurato monitoraggio in fase di esecuzione dell'appalto (per controllare l'effettività di quanto offerto), è organizzativa ed economicamente ragionevole adottare tale approccio in modo selettivo, scegliendo prioritariamente (oltre ai casi previsti dalla legge) appalti caratterizzati da 4 requisiti:

- **importo significativo** (> 100.000 Euro);
- appalto di **servizi** (prioritario su forniture e lavori);
- attività basate principalmente sulla forza lavoro (**labour intensive**) rispetto al altri fattori produttivi;
- produzioni a elevato **impatto ambientale**.

Formalizzato tale indirizzo generale, l'OE+V potrà essere estesa di volta in volta ad altri appalti secondo valutazioni di merito ad hoc (rilevanza della qualità della produzione, rilevanza sociale nonostante un basso importo dell'appalto, ecc.).

Tale impegno è stato formalizzato nell'ambito dell'offerta per la gara 2011 per i servizi urbani (vd. cap. 1), ponendo l'obiettivo di raggiungere entro 3 anni il **40% delle gare superiori a 100.000 Euro aggiudicate tramite l'OE+V**.

Tale dato di sintesi sarà inoltre generato da una diversa tipologia rispetto a quella attuale, con una crescita più marcata per quegli appalti che rispondano ai requisiti indicati di rilevanza sociale ed ambientale.

Nella **gestione e monitoraggio degli appalti** di opere e servizi, GTT pone poi da tempo particolare attenzione alle condizioni dei lavoratori esterni impiegati dai propri fornitori, sia per quanto riguarda l'ambiente di lavoro e la sicurezza che per la regolarità retributiva e contributiva.

Per evitare ogni forma di lavoro nero o irregolare, con anni di anticipo sugli attuali obblighi normativi GTT ha posto ai fornitori l'obbligo di esposizione del tesserino identificativo da parte di tutti i lavoratori presso strutture e cantieri aziendali.

GTT ha inoltre esteso gli obblighi previsti dalla Legge 266/2002 sulla **regolarità contributiva** delle imprese affidatarie di appalti pubblici, prevedendo l'acquisizione del DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva) delle ditte appaltatrici e subappaltatrici non solo prima della stipula del contratto, ma anche durante l'esecuzione del medesimo, in occasione di ogni stato di avanzamento lavori o con cadenza periodica per appalti di servizi di importo significativo (pulizie, mense, subaffidamento di servizi TPL e manutenzione, ecc.). Eventuali irregolarità della documentazione prodotta, relativa anche alla **regolarità retributiva e fiscale**, possono comportare la mancata assegnazione del contratto ovvero la sospensione cautelare dei pagamenti, anche ad ultimazione lavori.

Nell'ottica del **social procurement** (acquisti sociali), GTT ha utilizzato infine alcune procedure di gara che agevolano l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, con una valutazione dell'offerta che esamina sia la quantità che la qualità del progetto di inserimento da parte degli enti partecipanti (cooperative sociali o aziende profit).

VOLANO PER IL TERRITORIO

Nel 2010 GTT si è avvalsa del lavoro di quasi **2.000 fornitori**, di cui 40 hanno contribuito per acquisti superiori a 1 milione di Euro.

La **distribuzione per area geografica** dei maggiori fornitori conferma il tradizionale radicamento aziendale sul territorio di riferimento, con significativi effetti di stimolo e sviluppo dell'economia locale: quasi la metà dei grandi fornitori ha sede in Provincia di Torino, con quota di fatturato proporzionale e in crescita rispetto agli anni precedenti. Sull'intera area economica del nord-ovest (Piemonte, Liguria, Lombardia, Valle d'Aosta), risultano concentrati oltre 4 grandi fornitori su 5, con una quota più che proporzionale di fatturato.

Fornitori > 1 Mln Euro

	N. fornitori		% sul totale		Euro fatturato		% sul totale	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Totale	40	41			212.177.015	273.025.293		
Nord - Ovest (Piemonte - Valle d'Aosta- Liguria - Lombardia)	33	33	82,5	80,5	185.588.241	241.419.061	86,5	88,4
Di cui: Provincia di Torino	18	19	45,0	46,3	96.485.476	107.812.869	45,5	39,5

I soli **investimenti previsti dal Piano Industriale 2011-2013** saranno in grado di generare un notevole beneficio economico per il territorio grazie all'effetto moltiplicativo indotto sull'occupazione, valutabile in una **richiesta di lavoro** verso il sistema delle imprese pari a circa 1.100 persone.

Settori	Investimenti (Mln Euro)	Lavoro attivato (n. risorse)
Costruzione rotabili (automobilistici e ferroviari)	131	500
Lavori ferroviari	25	110
Servizi (tecnologie e IT)	24	220
Edilizia/impiantistica industriale	21	100
Manutenzioni mezzi	15	150
Totale		1.080

Novarese e Canuto: gestione e risultati economici

Risultati di esercizio

Nonostante un incremento significativo e proporzionalmente analogo del valore della produzione, l'esercizio 2010 si è chiuso con risultati divergenti per le due aziende.

Canuto migliora i propri margini operativi lordo e netto e chiude l'anno con un risultato di esercizio in netta crescita.

Novarese invece vede diminuire il proprio margine operativo lordo e al netto degli ammortamenti il risultato operativo diventa negativo; in conseguenza poi di costi straordinari elevati, il risultato di esercizio peggiora notevolmente. La significativa perdita dell'esercizio corrente, sommata alle perdite portate a nuovo negli anni precedenti, determina una riduzione del patrimonio netto a poco più di 1 mln di Euro (rispetto ad un capitale sociale di 2 mln di Euro).

Conto economico Novarese

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Valore della produzione	5.705.306	5.215.680	5.579.858	7,0
Di cui ricavi delle vendite e delle prestazioni	5.098.720	4.675.158	5.049.985	8,0
Costo del personale dipendente	(2.607.227)	(2.705.397)	(2.825.401)	4,4
Margine Operativo Lordo	475.867	492.358	364.945	-25,9
Risultato operativo	103.278	68.009	(111.742)	(>100)
Risultato dell'esercizio	8.370	7.806	(628.105)	(> 100)

Stato patrimoniale Novarese

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Attività	6.234.586	5.661.164	5.706.636	0,8
Passività	4.559.216	3.977.988	4.651.565	16,9
Patrimonio netto	1.675.370	1.683.176	1.055.071	-37,3

Conto economico Canuto

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Valore della produzione	10.298.616	11.097.406	12.285.017	10,7
Di cui ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.028.712	3.231.736	3.111.862	-3,7
Costo del personale dipendente	(4.537.254)	(5.094.632)	(5.663.016)	11,2
Margine Operativo Lordo	1.281.091	1.417.393	1.451.333	2,4
Risultato operativo	318.694	337.073	353.125	4,8
Risultato dell'esercizio	(61.365)	45.277	75.756	67,3

Stato patrimoniale Canuto

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Attività	8.411.060	7.637.430	8.647.887	13,2
Passività	6.975.392	6.156.485	7.091.185	15,2
Patrimonio netto	1.435.668	1.480.945	1.556.702	5,1

Riclassificazione dei Bilanci

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (GBS)

L'attività di Novarese e Canuto produce un Valore Aggiunto complessivo (**V.A. caratteristico lordo**) che nel 2010 ha superato i 10,5 milioni €, in significativa crescita rispetto all'anno precedente per Canuto grazie al notevole incremento del valore della produzione, superiore a quello dei costi della produzione (dinamica opposta in Novarese, il cui V.A. complessivo è comunque stabile).

Per entrambe le aziende, tale rappresentazione della ricchezza distribuita agli stakeholder è prossima al 60% del valore globale della produzione.

Al netto della gestione accessoria e dei componenti straordinari, il dato del **V.A. globale lordo** (il più significativo dal punto di vista della distribuzione del valore prodotto) si conferma in netta crescita per Canuto, mentre scende per Novarese a causa dei costi straordinari. Il **V.A. globale netto** (al netto degli ammortamenti) conferma tale tendenza.

	Novarese			Canuto		
	2009	2010		2009	2010	
Valore globale della produzione	5.215.680	5.579.858	100%	11.097.406	12.285.017	100%
Valore Aggiunto Caratteristico Lordo	3.274.469	3.269.450	58,6%	6.794.803	7.414.028	60,4%
Valore Aggiunto Globale Lordo	3.283.304	2.726.147	48,9%	6.705.953	7.341.187	59,8%
Valore Aggiunto Globale Netto	2.858.955	2.249.460	40,3%	5.625.633	6.242.979	50,8%

Le ripartizioni del valore aggiunto globale lordo per tipologia di beneficiari assume una struttura molto differenziata, in funzione dei divergenti risultati di esercizio conseguiti nel 2010 dalle due imprese.

Canuto conferma una distribuzione simile a quella di GTT, tipica di un'azienda ad alta intensità di lavoro umano:

- il personale beneficia di oltre l'80% del valore aggiunto (77% in GTT);
- il "sistema impresa" ottiene una quota pari al 16% (15% in GTT);
- le imposte dirette ed indirette incidono per una quota inferiore al 3% (analogamente a GTT, che però distribuisce alla P.A. una quota prossima al 8% in virtù dei canoni di fruizione delle infrastrutture di trasporto e sosta).

A causa della perdita di esercizio, Novarese è invece costretta a sottrarre risorse dal sistema impresa (riduzione del patrimonio netto) per far fronte agli ammortamenti ed alla remunerazione del personale: quest'ultima assume pertanto un valore superiore al valore aggiunto generato, evidenziando l'anomalia dell'esercizio 2010.

	Novarese				Canuto			
	2009	%	2010	%	2009	%	2010	%
Remunerazione del personale								
Dipendente	2.705.397	82,4	2.825.401	103,6	5.094.632	76,0	5.663.016	77,1
Non dipendente	55.386	1,7	55.536	2,0	282.788	4,2	299.679	4,1
Totale	2.760.783	84,1	2.880.937	105,6	5.377.420	80,2	5.962.695	81,2
Remunerazione della pubblica amministrazione								
Imposte dirette	69.038	2,1	(26.940)	-1,0	184.491	2,8	185.838	2,5
Imposte indirette	21.328	0,6	23.568	1,0	18.445	0,2	18.690	0,3
Totale	90.366	2,7	(3.372)	-	202.936	3,0	204.528	2,8
Remunerazione del sistema impresa								
Ammortamenti	424.349	12,9	476.687	17,5	1.080.320	16,1	1.098.208	15,0
Accantonamenti a riserve	-	-	-	-	-	-	75.756	1,0
Utili / perdite	7.806	0,3	(628.105)	-23,1	45.277	0,7	-	-
Totale	432.155	13,2	(151.418)	-5,6	1.125.597	16,8	1.173.964	16,0
Tot. V.A. globale lordo	3.283.304	100,0	2.726.147	100,0	6.705.953	100,0	7.341.187	100,0

VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO E TRATTENUTO (GRI)

Applicando i criteri di riclassificazione GRI al Bilancio di Canuto, chiuso con un risultato di esercizio positivo, emerge un utilizzo del Valore economico generato molto simile a quella di GTT, con una distribuzione complessiva di valore prossima al 90% del totale (89% in GTT), a fronte di un 10% di valore trattenuto (in gran parte ammortamenti per entrambi).

Nel dettaglio della distribuzione del valore ai diversi stakeholder:

- è significativamente maggiore la quota destinata da Canuto ai fornitori (41% del valore contro il 32% di GTT);
- è inferiore quella per il personale, che rimane comunque il principale beneficiario (47% contro il 51%), e per la pubblica amministrazione (2% invece che 5%, per effetto dei canoni GTT);
- è doppia ma di dimensioni molto contenute la quota per i finanziatori (0,8% invece che 0,4%).

Come nel caso della riclassificazione GBS, il negativo risultato di esercizio di Novarese si traduce invece in un saldo negativo del Valore economico della società: invece che trattenere valore, questa deve cederlo, essendo il Valore economico generato inferiore a quello distribuito agli stakeholder.

In merito alla distribuzione del Valore, per Novarese è stata ancora più rilevante la quota destinata ai fornitori (50,6%), quasi identica a quella per il personale (51,5%, con una differenza di poco più di 50 mila Euro).

Produzione e distribuzione di Valore Economico

	Novarese			Canuto		
	2009	2010		2009	2010	
Valore Economico Generato dalla società (VEG)	5.415.665	5.591.998	100%	10.822.786	12.016.409	100%
Valore Economico Distribuito (VED)						
Costi operativi (fornitori)	2.055.121	2.827.911		4.311.536	4.879.038	
Remunerazione del personale	2.760.783	2.880.937		5.094.632	5.663.016	
Pagamenti ai finanziatori	67.240	37.940		133.362	95.863	
Pagamenti alla PA	90.366	(3.372)		202.936	204.528	
Totale VED	4.973.510	5.743.416	102,7%	9.742.466	10.842.445	90,2%
Valore Economico Trattenuto dalla società						
Accantonamenti per rischi	10.000	-		-	-	
Ammortamenti	424.349	476.687		1.080.320	1.098.208	
Accanton.a riserve / Perdita di esercizio ¹	7.806	(628.105)		-	75.756	
Valore economico residuo (VDG-VED)	442.155	(151.418)	-2,7%	1.080.320	1.173.964	9,8%

1. In presenza di risultato di esercizio negativo, come nel caso di Novarese, viene inserito il valore delle perdite, a cui l'azienda deve far fronte decurtando parte del proprio patrimonio netto

Investimenti

Quale elemento positivo di sviluppo futuro, entrambe le aziende registrano un notevole aumento degli investimenti, che ammontano complessivamente a ca. 1,5 mln Euro, gran parte dei quali per il rinnovo del materiale rotabile (87% per Novarese e 90% per Canuto).

Le caratteristiche di tali aziende, contenute nelle dimensioni e caratterizzate essenzialmente quali erogatrici di servizio di trasporto pubblico, implicano infatti la centralità del parco mezzi (manutenzione, ammodernamento e rinnovo) nelle strategie di investimento.

Investimenti Novarese (Euro)

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Immobilizzazioni immateriali	107.000	55.000	10.749	-80,5
Impianti e macchinari	3.000	25.000	16.277	-34,9
Altri beni ¹	6.000	18.000	66.617	> 100
Materiale rotabile	299.000	187.000	607.423	> 100
Tot	415.000	285.000	701.066	> 100

Investimenti Canuto (Euro)

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Immobilizzazioni immateriali	36.100	24.619	21.861	-11,2
Attrezzature ind.li e commerc.	2.678	15.272	-	(100)
Altri beni	-	-	51.840	> 100
Materiale rotabile	120.000	-	733.354	> 100
Tot	158.778	39.891	807.055	> 100

1. Mobili e arredi, macchine d'ufficio, automezzi, migliorie a beni di terzi

Responsabilità ambientale



L'Unione Europea attribuisce alla responsabilità ambientale il compito di prevenire i danni e "internalizzare" i costi ambientali¹. In ampia accezione, la responsabilità ambientale è una dimensione della responsabilità sociale di impresa (vd. cap. successivo) e ne estende le istanze fino a comprendere tra i portatori di interesse dell'impresa le comunità umane, i territori di riferimento e, in definitiva, l'intero eco-sistema.

GTT assume il **rispetto e tutela dell'ambiente** tra i propri valori fondanti (vd. cap. 1). In quanto azienda di trasporto pubblico locale contribuisce poi alla tutela ambientale innanzitutto offrendo servizi di mobilità che consentono di contenere il traffico privato, tra le minacce principali dell'ambiente, in particolare urbano.

4.1 I benefici indiretti del TPL

Il maggiore beneficio per l'ambiente offerto da un sistema di trasporto pubblico consiste nel rappresentare un'alternativa concreta e più sostenibile al trasporto motorizzato privato, il cui impatto sull'ambiente (e sulla qualità della vita urbana) è sempre più insostenibile con l'aumento dei tassi di motorizzazione.

Dagli inizi degli anni '90 la Comunità Europea promuove un'approfondita attività di studio sulle esternalità (o **costi esterni**) delle principali attività economiche, ovvero sui quei "costi che ricadono sulla collettività che non sono sostenuti da chi li ha generati". Tali costi, rimanendo nascosti, non permettono alle politiche pubbliche l'assunzione di indirizzi razionali e una coerente allocazione delle risorse disponibili.

Il sistema dei trasporti è emerso tra i più rilevanti ambiti di applicazione dell'analisi delle esternalità, in quanto i diversi tipi modali generano **impatti ambientali, sanitari ed economici** molto differenziati e non ancora sufficientemente considerati dai decisori pubblici, con conseguente danno complessivo per la collettività.

In particolare, numerosi studi effettuati in Italia ed in Europa evidenziano come il **costo occulto per passeggero km** della mobilità privata è significativamente più elevato di quello della mobilità pubblica, con un rapporto tra 3 e 8 volte superiore.

Assumendo a riferimento l'ultima edizione de "I costi ambientali e sociali della mobilità in Italia"², i costi esterni dei diversi tipi modali sono così sintetizzabili:

Costi esterni specifici imputabili alla mobilità (cent di Euro per passeggero/chilometro)

Mezzo/Impatto	Gas serra	Inquinamento atmosferico	Rumore	Congestione	Incidenti	Totale
Uso privato (autovetture e motocicli)	0,22	0,56	0,34	1,78	0,50	3,40
Bus	0,06	0,30	0,17	0,37	0,03	0,93
Rotaia trasporto passeggeri	0,07	0,17	0,28	0,17	0,06	0,72

In questa prospettiva è prioritario per la sostenibilità ambientale (e sociale) del territorio l'impegno ad incrementare la quota di spostamenti individuali effettuati con mezzi alternativi alla mobilità privata motorizzata, con benefici indiretti per l'intera collettività. In tal senso ogni azione in grado di rafforzare il ruolo dell'azienda nella "competizione" con i mezzi privati motorizzati e di attrarre quote di spostamento individuale è un'azione **intrinsecamente "ecologica"**.

GTT opera inoltre in ottica di tutela diretta sia delle risorse ambientali sia della salute e della qualità della vita dei cittadini. A tal fine si è dotata di strumenti tecnologici ed organizzativi idonei a perseguire obiettivi di miglioramento continuo delle politiche di mobilità eco-compatibili.

1. Libro bianco sulla responsabilità ambientale, 09/02/2000, Commissione Europea

2. V edizione, elaborata da FS e "Friends of the earth – Sez. italiana" sulla base di metodologie consolidate a livello europeo ed applicate al contesto italiano (l'area metropolitana di Roma).

4.2 La politica ambientale

GTT è dal 1999 certificata **ISO14001** per la parte di trasporti urbani; la certificazione è stata estesa progressivamente a tutto il Gruppo (Metropolitana compresa) negli anni successivi. Alla fine del 2008 è stato avviato il processo di implementazione di un **Sistema di gestione integrato ambiente e sicurezza** (norme ISO 14001 e OHSAS 18001), che ha portato all'approvazione di una nuova Politica Ambiente e Sicurezza, mentre nel corso del 2009 e 2010 è stata revisionata e integrata la principale documentazione di sistema. La politica aziendale afferma che "Il rispetto dell'uomo e dell'ambiente in cui esso vive e lavora sono considerati da GTT fattori ed opportunità di crescita strategici per perseguire gli obiettivi di sviluppo dell'Azienda".

Oltre a rispettare in modo completo e verificabile i regolamenti e le leggi ambientali applicabili, GTT si impegna ad "assicurare la massima efficacia ed efficienza dei servizi prestati, nella consapevolezza che questo può portare un miglioramento dell'ambiente" ed ancora ad "operare per il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, sia per quanto riguarda le attività svolte presso i propri depositi ed officine che per quelle svolte sul territorio", in particolare per ridurre le emissioni, la produzione di rifiuti, il consumo di energia e di risorse naturali pregiate quali l'acqua.

Il ruolo del Rappresentante della Direzione per l'Ambiente, previsto dalla norma ISO 14001, è assunto dal Responsabile del Servizio QASE (Qualità Ambiente Sicurezza Energia), in staff alla Direzione aziendale; questi presiede l'applicazione del Sistema, la pianificazione degli audit interni e l'individuazione delle aree di miglioramento. I Responsabili di Sito presiedono le attività previste dalla normativa ambientale e dalle procedure del Sistema di Gestione; ciascun sito è responsabile dei propri risultati. I Responsabili Ambientali, alle dipendenze dei Responsabili di Sito, hanno le responsabilità operative per la corretta gestione ambientale dei comprensori, delle linee ferroviarie e delle linee automobilistiche di competenza.

L'attività aziendale risulta estremamente variegata e pertanto diversi sono gli aspetti ambientali coinvolti. In particolare sono stati individuati i seguenti aspetti ritenuti significativi in relazione agli impatti prodotti:

- **Consumi energetici:** consumo di vettori energetici, in particolare: energia elettrica, gasolio, metano, benzina. Per quel che concerne energia elettrica e metano si distingue tra trazione e altri usi. L'energia elettrica di trazione è relativa all'alimentazione della rete tranviaria, della linea metropolitana, della trazione ferroviaria; il metano di trazione è utilizzato per l'alimentazione degli autobus e delle auto di servizio.
- **Consumi idrici:** il consumo riguarda sia acqua da acquedotto che da pozzo.
- Consumi di materie prime e materiali ausiliari: in particolare si tratta del consumo di prodotti chimici.
- **Emissioni in atmosfera:** le emissioni derivano sia dagli impianti fissi sia dalla circolazione dei veicoli; le emissioni relative ai siti aziendali non risultano particolarmente significative, mentre necessitano di maggiore attenzione le emissioni dovute alla circolazione dei veicoli per il trasporto pubblico, in particolare in ambito urbano.
- **Reflui e scarichi idrici.**
- **Rifiuti/residui.**
- **Amianto:** alcuni siti aziendali sono interessati dalla presenza, in condizioni di sicurezza, di eternit. Lo stato è continuamente monitorato ed è prevista la progressiva bonifica finalizzata alla rimozione.
- **Rumore esterno e vibrazioni:** le emissioni sonore e le vibrazioni riguardano sia gli impianti fissi sia l'esercizio dei mezzi.

Le prestazioni ambientali ed energetiche del 2010 sono valutate con riferimento agli aspetti sopra indicati, in funzione dell'obiettivo generale di minimizzare i consumi e le emissioni/impatti sull'ambiente.

Al fine della valutazione dei risultati ottenuti, sono stati individuati gli opportuni indicatori di risultato. I dati relativi ai consumi energetici sono stati resi confrontabili tra di loro tramite la conversione in TEP - Tonnellata Equivalente di Petrolio, un'unità di misura dell'energia calcolabile per ogni fonte energetica. I dati più significativi relativi ai consumi di risorse ed all'impatto ambientale sono stati inoltre rapportati alla produzione effettiva annua, rappresentata dalla misura standard dei posti km offerti.

4.3 Il parco veicoli

Autobus

Nell'ambito del continuo rinnovo del parco autobus aziendale, nel corso del 2010 sono stati alienati veicoli del TPL urbano con vecchie motorizzazioni e immatricolati 99 nuovi bus (categoria EEV con FAP), di cui 4 a metano.

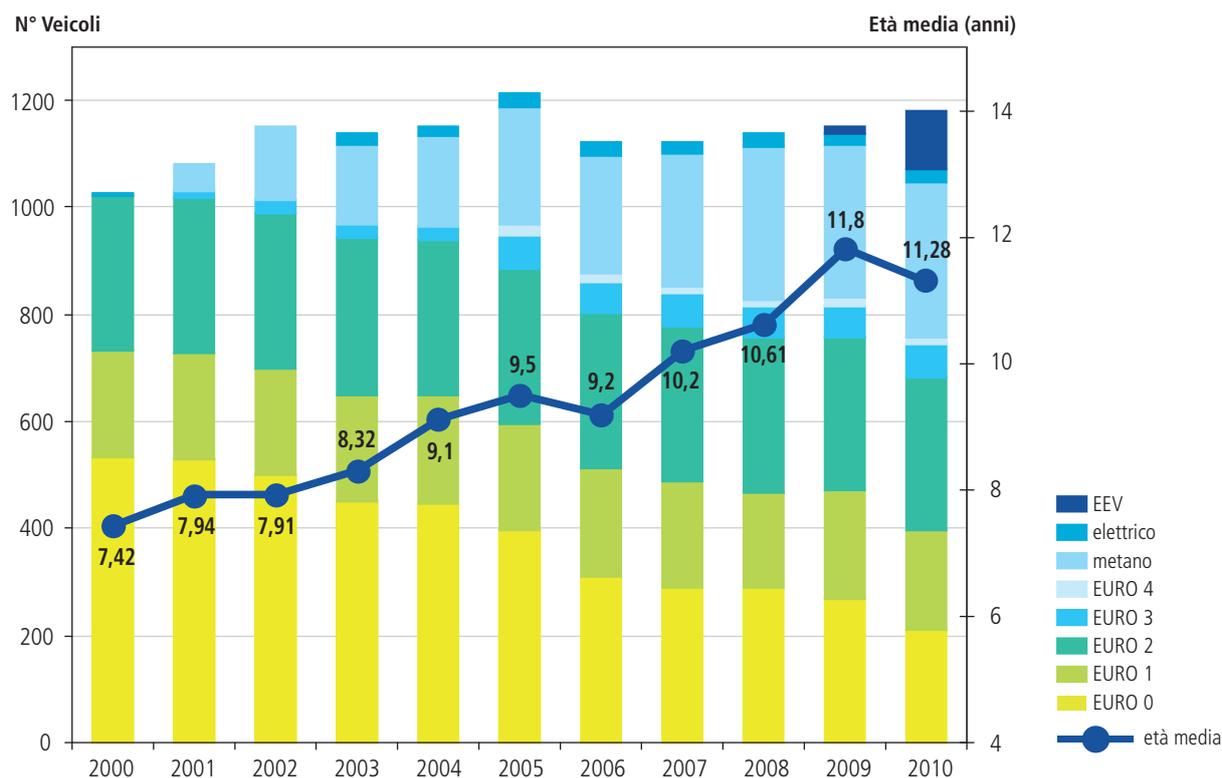
Tre nuovi veicoli EEV sono inoltre stati destinati al parco extraurbano.

A fine 2010 il parco autobus aziendale complessivo del TPL urbano ed extraurbano era così suddiviso:

PARCO URBANO

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009	% sul totale
EURO 0	289	270	211	- 21,9	18%
EURO 1	180	200	186	-7,0	16%
EURO 2	287	287	287	=	24%
EURO 3	59	60	60	=	5%
EURO 4	15	15	15	=	1%
EEV	0	13	108	> 100	9%
Metano	285	285	289	1,4	25%
Elettrico	23	23	23	=	2%
Tot bus	1.138	1.153	1.179		
Età media	10,61	11,80	11,28		

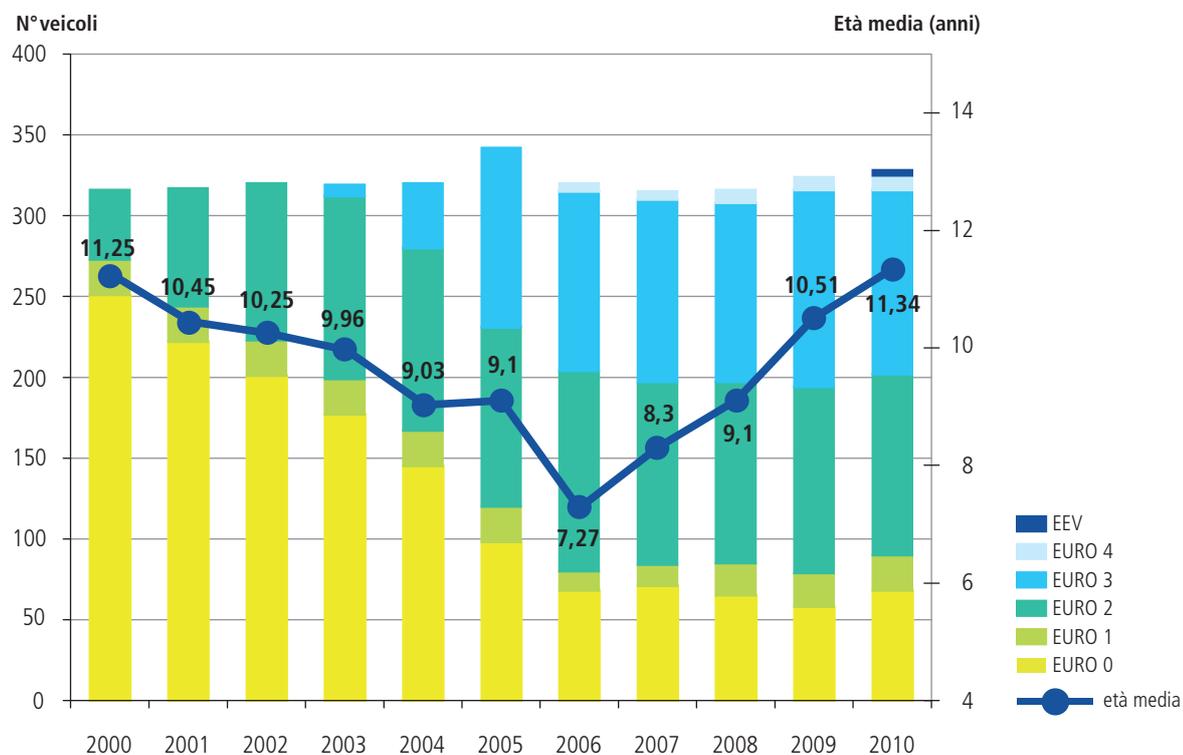
TPL URBANO



PARCO EXTRAURBANO¹

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009	% sul totale
EURO 0	65	58	68	17,2	21%
EURO 1	20	21	22	4,8	6%
EURO 2	112	115	112	-2,6	34%
EURO 3	111	122	114	-6,6	35%
EURO 4	8	8	9	12,5	3%
EEV	0	0	3	nuovi	1%
Tot bus	316	324	328		
Età media	9,10	10,51	11,34		

TPL EXTRAURBANO

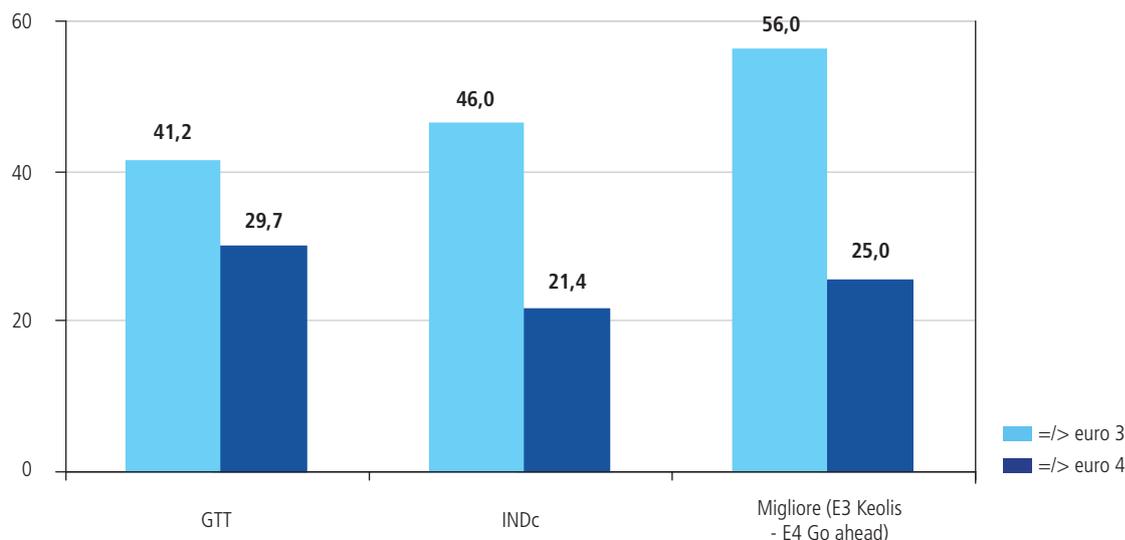


1. Oltre agli acquisti di nuovi mezzi, le variazioni del parco sono da attribuirsi principalmente all'organizzazione della flotta di proprietà aziendale affidata temporaneamente ad aziende subaffidatarie di servizi di trasporto.

Il raffronto con le principali imprese europee documenta l'efficacia degli sforzi e degli investimenti effettuati da GTT per l'acquisto di bus a motorizzazione evoluta o a trazione alternativa (metano e elettrico): la flotta con motorizzazione uguale o superiore all'Euro 3 si colloca leggermente al di sotto dell'indice medio 2010, ma quella più all'avanguardia (standard uguale o superiore all'Euro 4) supera anche la miglior pratica ravvisata tra le 10 imprese europee, grazie all'alta incidenza dei mezzi a metano ed al recente acquisto di nuovi bus EEV (la percentuale dei mezzi GTT superiori all'Euro 4 sale fino al 37% per il solo parco urbano).



% bus con motorizzazione => Euro 3 e =>da Euro 4



Nell'ambito dell'offerta effettuata per la gara 2011 per il servizio urbano di Torino (vd. cap. Azienda), GTT si è assunta l'impegno a migliorare significativamente gli indici di sostenibilità ambientale della flotta bus. In particolare il parco bus a gasolio con motorizzazione Euro 3 o superiore dovrà salire in 3 anni dal 21% al 39% della flotta (esclusi mezzi a metano ed elettrici), con un incremento di 150 mezzi. In relazione al parco extraurbano, anche l'offerta per la gara della Provincia di Torino (vd. cap. Azienda) ha comportato un significativo impegno: Extra.To dovrà gradualmente portare nell'arco dei 6 anni di vigenza contrattuale il numero di veicoli omologati Euro 3 o superiore dal 40% a oltre il 68% della flotta.



Tram

Il potenziamento ed il rinnovo del sistema tranviario cittadino è strategia centrale dell'azienda, come indicato nel Piano Industriale 2011-2013.

Nel corso del 2010 sono proseguiti la manutenzione straordinaria dei mezzi e gli interventi atti a migliorare lo **standard qualitativo dei binari**, per contenere in particolare le **vibrazioni** su tratte esistenti (via Nicola Fabrizi, via Rossini).

Per quel che concerne i veicoli impiegati, il parco tranviario aziendale (complessivamente composto da 234 tram) era nel 2010 così suddiviso:

Serie 2800	37%
Serie 5000	23%
Serie 6000 (City way)	23%
Serie 7000	11%
Motrici storiche	6%

Rispetto all'anno precedente sono aumentate le motrici storiche, restaurate ed allestite per l'entrata in servizio all'inizio del 2011 della Linea 7 (Linea storica).

Treni

Anche nello sviluppo del servizio ferroviario, si pone particolare attenzione ai problemi ambientali. Le ferrovie Torino-Ceres e la ferrovia Canavesana (nella tratta tra Settimo e Rivarolo) utilizzano la trazione elettrica; il graduale rinnovo dei veicoli e delle sedi ferroviarie permette di migliorare anche il livello di rumorosità e di vibrazioni. I treni a trazione diesel usano gasolio a basso tenore di zolfo e sono oggetto di una manutenzione specifica che consente di mantenere le emissioni dei gas di scarico ben al di sotto dei limiti di legge. In occasione di tale manutenzione viene effettuato un controllo del livello di rumore e delle vibrazioni.

Nell'anno 2010 è stata ultimata da parte della Società Alstom Ferroviaria la costruzione degli ulteriori 9 treni TTR acquisiti, di cui 3 già immessi in servizio a fine 2009 (per un totale di 19 treni in servizio nel 2010).

Il parco aziendale in servizio nel 2010 (esclusi accantonamenti) risultava costituito da 45 treni, così suddivisi:

ETR EY0530	16%
TTR	42%
Elettromotrice Belga ALE 054	18%
Elettromotrice Belga ALE 056	7%
Motrici DIESEL Aln 668	18%

Metropolitana automatica

I lavori per il prolungamento della linea con la tratta Porta Nuova - Lingotto sono proseguiti nel corso del 2010; l'inaugurazione della nuova tratta è avvenuta nel 2011. Il parco treni in servizio era stato portato già nel 2009 a 58 unità, idonee a far fronte al prolungamento.

4.4 Consumi energetici

I consumi energetici riguardano principalmente energia elettrica, gasolio, metano e, più marginalmente, benzina.

Energia elettrica

I consumi complessivi fatturati di energia elettrica nel 2010 sono risultati pari a 90,1 milioni kWh; è necessario però considerare che hanno inciso su tale valore anche conguagli significativi relativi alla trazione tranviaria riferiti all'anno 2009, per cui il valore effettivo del consumo registrato nel 2010 è da ritenersi pari a 87,5 milioni kWh, come indicato nella tabella sotto riportata.

Analizzando i consumi di energia elettrica suddivisi in base all'utilizzo, lo scostamento più significativo si è registrato per la **trazione tranviaria**, per la quale si ha un significativo calo del consumo dovuto ad un minore utilizzo dei tram sulle linee, in conseguenza dei lavori che hanno interessato numerose zone della città nonché dei lavori di rinnovamento sulla stessa infrastruttura tranviaria.

Per quel che concerne la **metropolitana**, nonostante la riduzione di esercizio si è registrato un aumento dei consumi dovuto principalmente alle operazioni di pre-esercizio per la nuova tratta Porta Nuova-Lingotto, entrata poi in servizio a marzo 2011.

Infine i consumi di energia elettrica per l'esercizio **ferroviario** risultano in crescita in ragione dell'aumento del numero di motrici elettriche impiegate.

Consumi (kWh) energia elettrica

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009	% su tot
Trazione Tranviaria	30.508.009	29.321.730	26.432.261	-9,9	30,2%
Metro	26.634.675	27.037.457	27.267.070	0,8	31,1%
Trazione Ferroviaria	6.183.684	6.322.640	6.872.616	8,7	7,9%
Altri usi	27.037.707	26.942.371	26.966.686	0,1	30,8%
Totale consumi 2010	90.364.075	89.624.198	87.538.633	-2,3	

Raffrontando le diverse modalità di trazione tramite il criterio del rapporto tra TEP e posti km prodotti, si rileva quanto riportato nella tabella seguente (come sopra, il valore di TEP relativo alla trazione tranviaria riportato si riferisce al consumo effettivo nell'anno e non a quello fatturato).

Come già sopra evidenziato il rapporto TEP / produzione per la metropolitana è risultato in crescita nel 2010 in considerazione dei lavori di realizzazione della nuova tratta e dell'attività di pre-esercizio della stessa.

Raffronto tra consumi (TEP) e produzione (posti km)

	TEP per Mln posti km prodotti				
	TEP 2010	Mln posti km 2010	2010	2009	2008
Energia elettrica trazione tranviaria	6079	874	7,0	6,7	6,9
Energia elettrica metropolitana	6271	908	6,9	6,0	6,8

Gasolio

I consumi di gasolio registrati nel 2010 risultano superiori all'anno precedente; questo principalmente in considerazione dell'utilizzo sostitutivo degli autobus nell'esercizio delle linee tram interessate da lavori.

Consumi (litri) gasolio

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009	% su tot
Bus urbani	18.859.873	18.686.656	19.051.935	2,0	74,8%
Bus extraurbani	6.062.141	6.268.079	6.221.571	nota ¹	24,4%
Treni (trazione)	105.862	73.389	157.088	nota ¹	0,6%
Altri usi	48.623	27.289	46.579	70,7	0,2%
Totale consumi 2010	25.076.499	25.055.413	25.477.173	1,7	

Metano

Il consumo di gas naturale per trazione risulta pressoché invariato rispetto all'anno precedente.

Consumi gas metano

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009	% su tot
Uso trazione (kg)	7.753.221	7.955.515	7.945.200	-0,1	65,5%
Uso civile (m ³)	4.323.419	3.800.000	4.182.601	nota ²	34,5%
Totale consumi 2010	25.076.499	25.055.413	25.477.173	nota ²	

Raffrontando la trazione a gasolio con quella a metano tramite il criterio del rapporto tra TEP e posti km prodotti, si evidenziano prestazioni leggermente migliori per il tradizionale gasolio. Sul piano strettamente energetico, il metano non apporta dunque i vantaggi offerti sul piano delle emissioni in atmosfera, molto ridotte.

Raffronto tra consumi (TEP) e produzione (posti km)

	TEP 2010	Mln posti km 2010	TEP per Mln posti km prodotti		
			2010	2009	2008
Metano trazione	8.804	1.322	6,7	6,6	6,5
Gasolio trazione	22.975	3.243	5,3	5,8	5,5

1. L'incremento dei consumi relativi al trasporto ferroviario e la contemporanea riduzione sul TPL extraurbano derivano da una diversa modalità di ripartizione dei consumi tra linee ferroviarie e extraurbano su gomma.

2. La differenza rilevata rispetto al 2009 del consumo di gas naturale per riscaldamento è in parte da attribuire ad un effettivo aumento dei consumi e in parte dovuta a cambiamenti nelle modalità di gestione e contabilizzazione.

Benzina

I consumi di benzina dipendono unicamente dai veicoli di servizio aziendali e rappresentano un consumo decisamente meno significativo rispetto agli altri vettori energetici. Sono in generale in diminuzione in conseguenza al maggior utilizzo dei veicoli a metano.

Consumi (litri) benzina

	2008	2009	2010	% 2010-2009
Auto di servizio	199.501	119.486	97.302	-18,6

4.5 Bilancio energetico in TEP

Rispetto all'anno precedente i consumi energetici totali espressi in TEP¹ sono sostanzialmente stabili. I consumi per la trazione dei mezzi rappresentano oltre l'80% dei consumi complessivi aziendali.

	2009		2010		Δ % 2010-2009	% su tot 2010
	consumo	TEP	consumo	TEP		
Energia elettrica trazione tranviaria (kWh)	29.321.730	6.744	26.432.261	6.079	-9,9	40,9 %
Energia elettrica metro (kWh)	27.037.457	6.219	27.267.070	6.271	0,8	
Energia elettrica trazione ferroviaria (kWh)	6.322.640	1.454	6.872.616	1.581	8,7	
Metano uso trazione (kg)	7.955.515	8.816	7.945.200	8.804	-0,1	41,4 %
Gasolio (l)	25.055.413	22.595	25.477.173	22.975	1,7	
Benzina (l)	119.486	105	97.302	85	-19,0	
Energia elettrica altri usi (kWh)	26.942.371	6.412	26.966.686	6.418	0,1	17,7%
Metano uso civile (m ³)	3.800.000	3.116	4.182.601	3.430	10,1	
Totale consumi		55.461		55.644	0,3	

L'utilizzo di vettori energetici a **basse emissioni atmosferiche dirette** (elettrico e metano) rappresenta quasi il 60% dei consumi complessivi (40,9% per trazione + 17,7% per altri usi). Relativamente ai consumi per la **trazione dei mezzi**, l'elettricità ed il metano sono inoltre equivalenti ai consumi di gasolio e benzina (nei due anni precedenti li superavano, ma il provvisorio contenimento della produzione tranviaria non ha permesso nel 2010 di varcare la soglia simbolica del 50%). Si evidenzia in ogni caso che i bus a gasolio recentemente acquistati presentano dei valori di emissione ridotti e paragonabili o migliori a quelli dei mezzi e metano.

Il forte incremento della produzione della metro, conseguente all'estensione della linea, e dei tram, previsto dal Piano industriale 2011-2013, determinerà un ulteriore incremento dell'energia elettrica di trazione.

1. TEP - Tonnellata Equivalente di Petrolio è un'unità di misura dell'energia calcolabile per ogni fonte energetica.

I fattori di conversione in TEP dei rispettivi vettori energetici sono i seguenti:

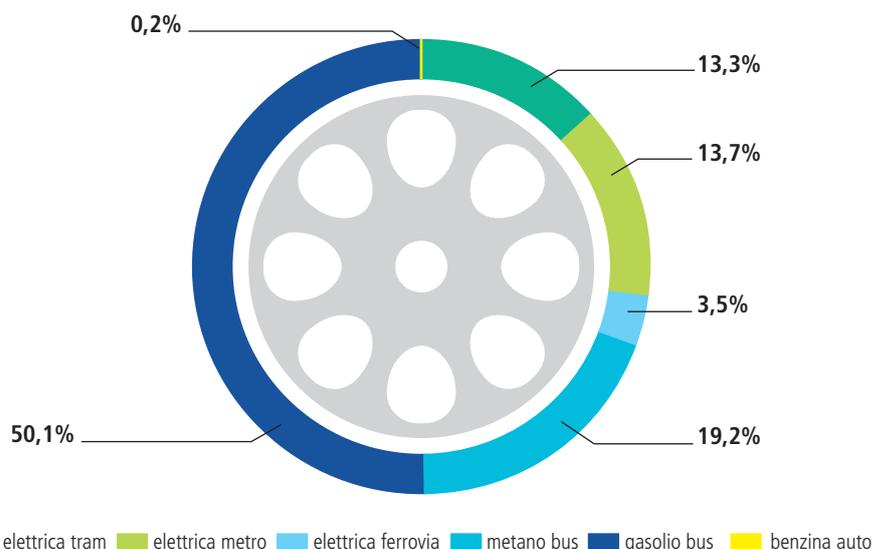
Energia elettrica: 1 Mwh = 0,25 TEP (per Bassa Tensione) - 1 Mwh = 0,23 TEP (per Alta Tensione)

Gasolio: 1 t = 1,08 TEP

Metano: 1000 Nm³ = 0,82 TEP

Benzina: 1 t = 1,20 TEP

Ripartizione % consumi energetici (in TEP) per trazione veicoli



4.6 Consumi di acqua

I consumi di acqua sono risultati in forte aumento nel corso del 2010, in particolare per quanto riguarda l'acqua da acquedotto. Le motivazioni sono da ricercare principalmente in alcune modifiche organizzative e gestionali (ad esempio l'aumento di frequenza dei lavaggi dei mezzi, l'approvvigionamento di acqua da parte di alcune ditte esterne, ecc.). Sono tuttavia in corso approfondimenti relativi alle variazioni registrate per ciascun sito. L'utilizzo di acqua da pozzo scende a meno di un terzo dei consumi totali.

Consumi di acqua (m³)

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009	% su tot
Da acquedotto	130.044	125.076	172.050	37,6	69,0%
Da pozzo	78.731	75.617	77.362	2,3	31,0%
Totale consumi 2010	208.775	200.693	249.412	24,3	

Nell'ambito dell'offerta effettuata per la gara 2011 per il servizio urbano di Torino (vd. cap. Azienda), GTT si è assunta l'impegno di aumentare gli sforzi per contenerne l'uso e privilegiare le fonti non potabili. A tal fine nel 2011 saranno realizzati presso il principale comprensorio aziendale (Manin / Tor-tona) due nuovi pozzi, in sostituzione di quelli esistenti, con l'obiettivo di contenere l'utilizzo di acqua da acquedotto al 50% del totale di sito dall'anno successivo al completamento.



4.7 Emissioni in atmosfera

Consolidando la diminuzione dell'anno precedente, le emissioni in atmosfera dovute ai mezzi circolanti risultano nel 2010 in ulteriore significativo calo, sia per quantitativo complessivo che in relazione ai posti km offerti, per effetto in particolare delle riduzioni ottenute sul servizio urbano grazie al rinnovo del parco con i nuovi mezzi EEV.

La riduzione percentuale più significativa riguarda le emissioni di particolato, abbattute anche grazie all'installazione dei filtri FAP.

Le emissioni connesse all'attività degli impianti fissi, principalmente le centrali termiche, sono di entità modesta e vengono monitorate attraverso autocontrolli aziendali.

Le altre fonti di emissioni in atmosfera, come i treni diesel, gli autobus del settore no-leggi e le autovetture di servizio, non vengono quantificate analiticamente in quanto ritenute poco significative.

Stima emissioni in atmosfera parco autobus¹

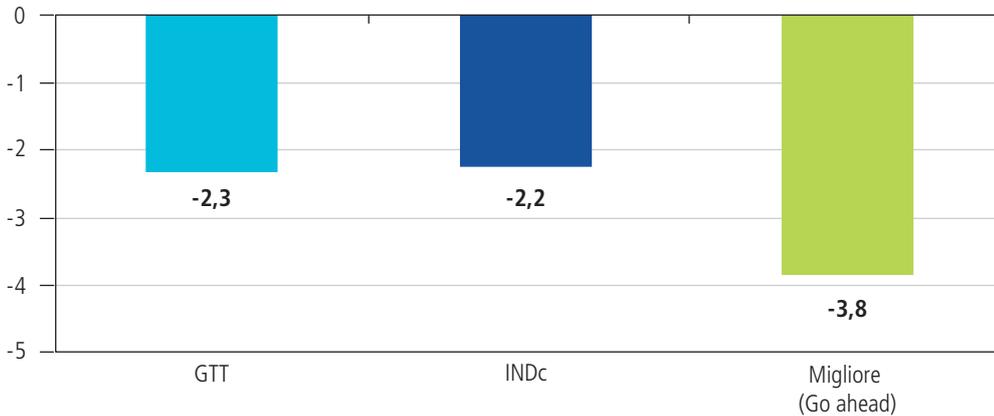
		Emissioni Complessive (tonnellate)			Emissioni per posti-km offerti (grammi per 1000 posti-km)		
		2009	2010	Δ % 2010-2009	2009	2010	Δ % 2010-2009
CO Ossido di carbonio	Totale	260	214	-18%	50	41	-19%
	Urbani	208	168	-19%	46	37	-21%
	Extraurbani	52	47	-10%	75	68	-10%
HC Idrocarburi	Totale	55	47	-15%	29	25	-13%
	Urbani	42	35	-17%	9	8	-18%
	Extraurbani	13	12	-10%	19	17	-10%
NO _x Ossidi di azoto	Totale	793	688	-13%	376	334	-11%
	Urbani	632	540	-15%	141	118	-16%
	Extraurbani	161	149	-8%	235	217	-8%
PT Particolato	Totale	23	18	-21%	10	8	-17%
	Urbani	20	15	-23%	4	3	-24%
	Extraurbani	4	3	-11%	5	5	-11%
CO ₂ Anidride carbonica	Totale	83.320	81.382	-2%	41.237	39.104	-5%
	Urbani	64.984	64.165	-1%	14.470	14.007	-3%
	Extraurbani	18.335	17.217	-6%	26.767	25.098	-6%

1. Stima delle emissioni effettuata in funzione della tipologia di veicolo utilizzato (dimensioni, motorizzazioni EURO, trazione utilizzata) e dei chilometri effettivamente percorsi. Variazione percentuale calcolata sul valore complessivo delle emissioni comprensivo dei decimali (senza arrotondamenti all'unità). I valori potranno essere soggetti a successivi perfezionamenti in seguito alle verifiche definitive sulle emissioni e sulle percorrenze effettuate dalle diverse classi di veicoli aziendali.

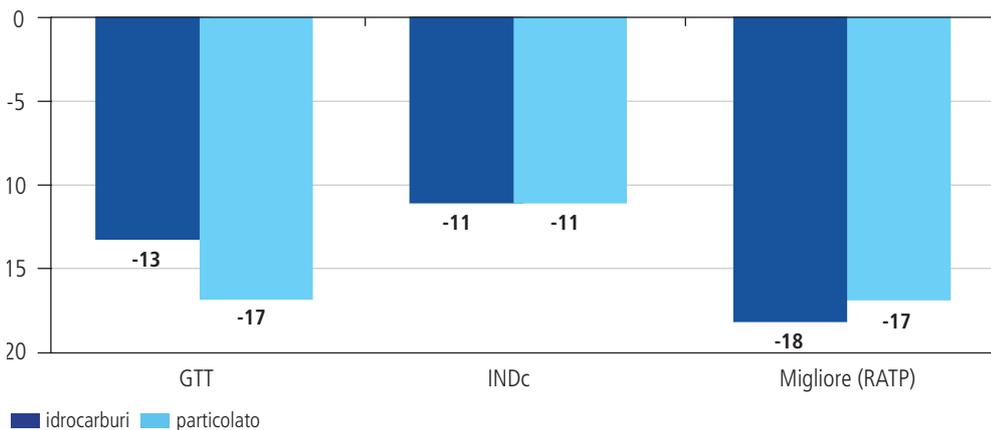
È generalizzato l'impegno delle imprese europee a ridurre le emissioni di gas serra e di inquinanti. Pur con la necessaria approssimazione dovuta all'utilizzo da parte delle imprese di criteri parzialmente difforni di presentazione dei dati (emissioni totali, al veicolo km, al posto km o ancora al passeggero km), i risultati di GTT sono migliori degli indici medi.



% riduzione annua complessiva anidride carbonica CO₂



% riduzione annua chilometrica idrocarburi (HC) e particolato (PT)



L'impegno per la riduzione delle emissioni del parco circolante

Nel 2009 GTT ha condiviso con la Direzione Ambiente della Regione Piemonte le proprie linee di azione per la riduzione delle emissioni in atmosfera del parco veicoli, formalizzandole nel Bilancio di Sostenibilità emesso nel medesimo anno (dati 2008). I principali impegni assunti in quella sede e successivamente si possono ricondurre a tre linee di azione:

AMMODERNAMENTO DEL PARCO VEICOLI

Nel corso del 2010 sono stati messi in esercizio sul TPL urbano ben 100 nuovi veicoli classificati con categoria superiore a Euro 4, di cui 4 a metano. Alcuni nuovi veicoli categoria EEV sono stati introdotti anche nel parco del TPL extraurbano. È stabile il servizio tranviario, caratterizzato da emissioni in atmosfera di lieve entità.

UTILIZZO DI COMBUSTIBILI POCO INQUINANTI

GTT a partire dal 2001 ha investito sull'acquisto di mezzi a metano, caratterizzati da un minore impatto emissivo rispetto ai veicoli alimentati a gasolio. Oggi la flotta conta 289 veicoli, un quarto del totale, serviti da due impianti di rifornimento gestiti da Torino Metano.

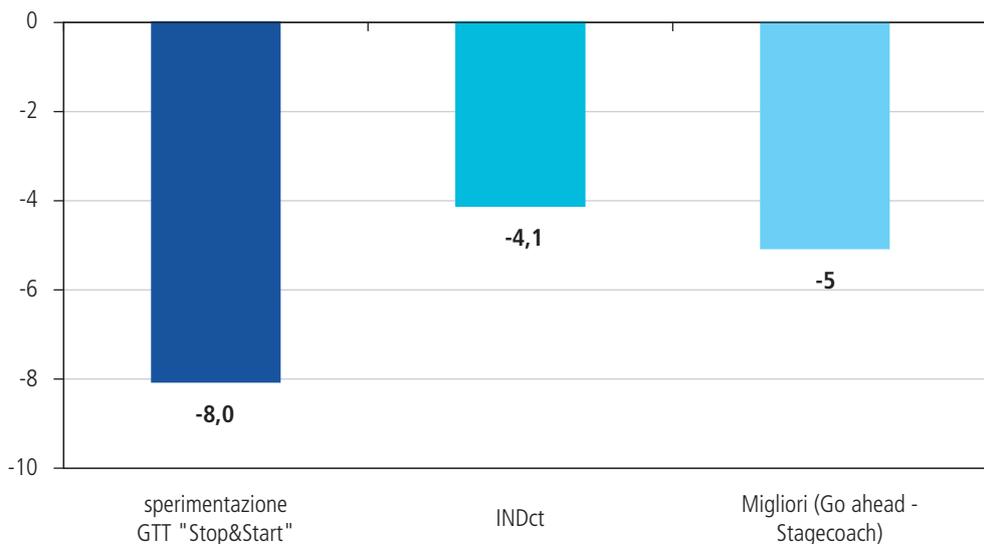
SPERIMENTAZIONE E APPLICAZIONE DI NUOVE TECNOLOGIE

Nel corso del 2010 si è provveduto all'installazione di circa 300 **dispositivi FAP** - Filtri AntiParticolato su altrettanti veicoli euro 2. L'abbattimento di polveri sottili stimato è pari a circa il 95%. Tale iniziativa è attualmente oggetto di approfondimento tecnico per valutare accuratamente le garanzie di affidabilità e sicurezza offerte dai filtri

È proseguita nel 2010 la sperimentazione di due prototipi che si avvalgono di un sistema **"Stop & Start"**. Tale sistema intende rispondere alle criticità connesse alle lunghe permanenze degli autobus con motore al minimo ai semafori, alle fermate e nel traffico, con emissioni significative, sprechi di carburante ed emissioni sonore. L'applicazione **"Stop & Start"** è in grado di gestire l'accensione e lo spegnimento del motore del veicolo secondo le necessità, senza compromettere l'efficienza del servizio e migliorando il comfort di marcia.

La **riduzione di carburante risultante** dalla sperimentazione è pari all'**8%**, con analoga riduzione sulle emissioni in atmosfera.

Pur nella varietà dei criteri metodologici utilizzati, numerose imprese europee illustrano i risultati conseguiti da programmi ad hoc di riduzione dei consumi, sia di tipo tecnologico, che organizzativo e formativo. GTT è impegnata con analoghi obiettivi e significative sperimentazioni. I primi risultati accertati del sistema **"Stop&Start"** paiono di eccellente impatto, sebbene si tratti di una sperimentazione che coinvolge al momento poche unità di veicoli.

% riduzione consumi di carburante bus

Infine, la flotta di **veicoli elettrici** è rimasta invariata nel corso dell'anno, ma si è confermato l'incremento dell'impiego di tali veicoli rispetto agli anni precedenti:

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Percorrenze (km) veicoli elettrici	387.110	409.000	427.000	4,4

Nel corso del 2010 si sono inoltre intrapresi altri progetti di significativo contenuto tecnologico, in particolare:

- Progetto SIMEBUS: realizzazione di un prototipo di bus dotato di pannelli fotovoltaici per la carica delle batterie;
- Revamping autobus Euro 1: Il progetto prevede la sostituzione del motore termico originale su un veicolo Euro 1 con una nuova unità Euro 5 e motore elettrico; l'utilizzo di batterie al litio; il recupero di energia in frenata e l'applicazione del sistema stop & start.



4.8 Altre fonti di impatto ambientale

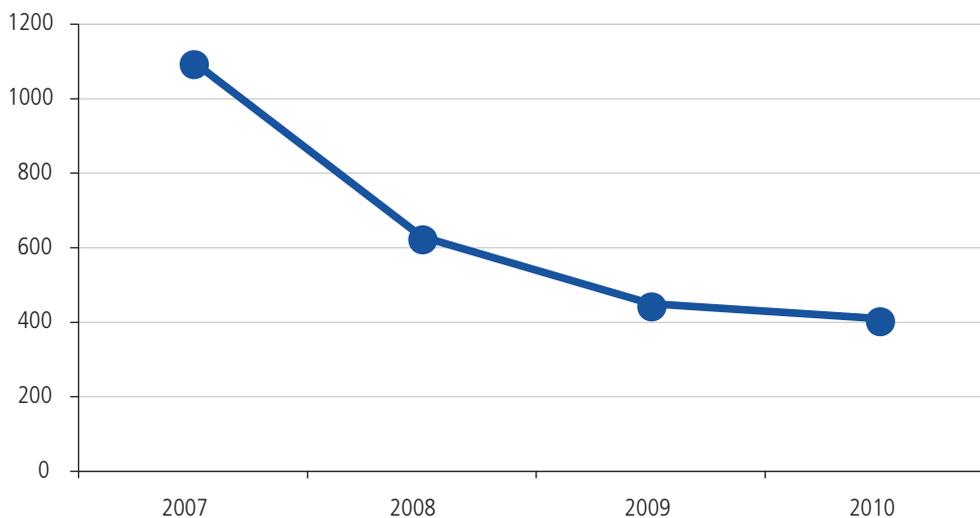
Prodotti chimici

Nel 2008 è stato avviato un progetto di razionalizzazione dei prodotti chimici utilizzati in azienda, con l'obiettivo di ridurre in modo significativo il numero e nel contempo privilegiare i prodotti caratterizzati da un minor rischio.

A fine 2007, le schede dei prodotti chimici validate ammontavano a circa 1100, numero che si è ridotto a 630 a fine 2008 e a circa 450 a fine 2009; nel corso del 2010 la razionalizzazione è proseguita e si è raggiunto il numero di 410 prodotti in uso.

L'acquisizione di nuovi prodotti è subordinata all'approvazione del Servizio Sicurezza e del Medico Competente.

N. prodotti chimici utilizzati



Reflui e scarichi idrici

Nel 2010 il volume delle acque scaricate è stato complessivamente pari a 203.000 m³ (176.000 m³ del 2009).

Sono presenti in azienda diversi impianti di depurazione collocati presso i principali siti aziendali per il trattamento dei reflui. Nel 2010 sono stati trattati 31.249 m³ (36.000 nel 2009, 56.300 nel 2008).

Rifiuti industriali

La produzione di rifiuti industriali pericolosi è legata alla specifica attività di manutenzione dei mezzi. Le variazioni riscontrate da un anno all'altro sono pertanto dovute alla variabilità delle attività manutentive eseguite sui mezzi.

Rifiuti pericolosi - Quantità smaltita (kg)

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Accumulatori	188.000	150.000	158.892	5,9
Olio	75.000	69.500	71.236	2,5
Veicoli fuori uso	530.000	-	27.000	> 100
Rifiuti manutenzione veicoli	61.000	60.700	52.000	-14,3
Totale consumi 2010	854.000	280.200	309.128	10,3

Tra i rifiuti non pericolosi smaltiti si conferma la prevalenza dei residui di pulizia delle strade, ferro e acciaio, pneumatici fuori uso.

Amianto

Nel corso del 2010 è proseguita l'attività di bonifica e messa in sicurezza delle coperture eternit presenti in alcuni siti aziendali (superficie coinvolta: circa 2030 mq).

A questo proposito, fin dal 2003 ogni sei mesi è effettuato un monitoraggio dei siti interessati da parte di personale istruito.

Rumore

Significativa rilevanza ha l'impatto in termini di rumore connesso all'attività aziendale e in particolare alla circolazione dei mezzi.

Nel corso del 2010 sono proseguite le attività di valutazione degli interventi specifici relativi al TPL urbano al fine di approfondire quanto definito all'interno del Piano di Azione del Comune, in via di approvazione da parte della Città.

Nel contempo, per quel che concerne le linee ferroviarie, si è provveduto all'ufficializzazione e trasmissione agli enti competenti del Piano di Monitoraggio realizzato in collaborazione con il Politecnico; si è inoltre avviato l'approfondimento degli interventi per il Piano di risanamento, definendo lo sviluppo nel 2011 dello studio degli interventi applicabili nei 2 siti prioritari.

Conformità legislative

Le due situazioni di non Conformità attualmente aperte riguardano le seguenti criticità:

- Stazione Rivarolo: rottura di una tubazione di gasolio verificatasi nel 2004. Sono proseguite le attività previste nel Piano di Monitoraggio quinquennale definito nel 2007, che si concluderà alla fine del 2011.
- Deposito Venaria: a seguito dell'attivazione nel 2009 di una procedura di bonifica¹ conseguente ad una perdita di gasolio, nel corso del 2010 è stata approvata l'analisi di rischio sanitario e nel mese di aprile 2011 è stato presentato il progetto preliminare di bonifica. Nel 2011 si svolgerà la Conferenza dei Servizi per l'approvazione degli interventi di bonifica.

1. Secondo quanto previsto dall'art. 245 del D. Lgs. 152/2006

4.9 Comunicazione ambientale e formazione

GTT persegue una politica di apertura e dialogo nei confronti dei propri portatori di interesse relativamente agli aspetti ambientali.

Nei confronti dei **clienti** e della **cittadinanza** le forme di comunicazione aziendali (es. le affissioni "GTT Informa") consentono non solo di conoscere meglio le prestazioni ambientali di GTT, ma contribuiscono anche a diffondere una cultura ambientale.

Le informazioni relative alla certificazione ambientale dell'azienda, il testo della Politica Ambientale ed una sintesi del Bilancio Ambientale redatto annualmente sono disponibili sul sito internet aziendale.

Ogni **reclamo** in materia ambientale pervenuto in azienda viene analizzato per fornire una risposta adeguata al proponente.

Nel 2010 si sono registrati 30 reclami ambientali; le principali criticità oggetto dei reclami sono risultate (coerentemente con quanto registrato negli anni precedenti):

- impatto acustico dei siti e dei mezzi;
- vibrazioni dovute ai mezzi;
- inquinamento atmosferico dovuto ai mezzi.

Numerosi sono i canali comunicativi utilizzati per promuovere l'attenzione dei dipendenti verso l'ambiente (rete intranet aziendale, allegati cartacei alla busta paga, affissioni e mail).

Nel corso del 2010 sono state attivate diverse iniziative di **comunicazione ambientale ai dipendenti**, ad esempio in materia di risparmio energetico (utilizzo del condizionatore) e aggiornamento su eventi e iniziative particolarmente significative, quali il rinnovo della certificazione ambientale e l'acquisto dei nuovi bus a basso impatto ambientale.

Riguardo alle **ditte fornitrici**, al momento della stipula del contratto viene fornita copia della Politica aziendale e nell'ambito della formazione iniziale rivolta ai dipendenti dei fornitori uno spazio specifico è dedicato anche ai principali aspetti e impatti ambientali derivanti dalle attività previste ed alla relativa modalità di gestione.

La **formazione** ai dipendenti erogata nel 2010 in materia di ambiente e sicurezza, in relazione in particolare all'implementazione del Sistema di Gestione Sicurezza, ha comportato un investimento superiore alle **10.000 ore** formative (oltre alla formazione specifica presso ciascun sito) e ha riguardato in parte anche il personale viaggiante (la formazione prosegue nel corso del 2011).

È inoltre proseguita l'attività di formazione mensile rivolta al personale incaricato a livello decentrato della gestione degli aspetti ambientali; tali incontri hanno in particolare riguardato la gestione dei prodotti chimici, la gestione rifiuti e le criticità emerse nel corso dell'attività di audit interni.

4.10 Programmi e obiettivi di miglioramento

Il Programma e gli obiettivi di miglioramento sono stati definiti all'inizio del 2010 e sono stati articolati secondo le seguenti linee di azione:

- **Sistema di Gestione:** completamento ed implementazione del Sistema di Gestione Integrato Sicurezza e Ambiente.
- **Rumore e vibrazioni:** riduzione delle emissioni sonore dovute ai mezzi mediante l'analisi della situazione esistente e l'individuazione delle principali criticità. Applicazioni sperimentali per la riduzione delle vibrazioni dovute all'esercizio tranviario.
- **Prodotti chimici:** proseguimento della razionalizzazione dell'utilizzo di prodotti chimici per consentirne una riduzione del numero e minimizzare il rischio.
- **Emissioni in atmosfera:** riduzione delle emissioni in atmosfera del parco veicoli, in particolare con lo svecchiamento dei mezzi. (vd. prec. par. Emissioni in atmosfera).
- **Consumi acqua:** estensione dell'utilizzo di acqua da pozzo, con la realizzazione di nuovi pozzi.
- **Consumi energetici:** razionalizzazione consumi energetici con azione diversificate: utilizzo di sistemi a maggiore efficienza, formazione ed informazione del personale, sperimentazione utilizzo fonti rinnovabili.
- **Efficientamento di mezzi e sistemi:** applicazioni tecnologiche innovative in particolare relativamente ai veicoli (ad esempio revamping Bus Euro 1).
- **Comunicazione:** divulgazione all'interno ed all'esterno delle attività svolte in campo ambientale e delle prestazioni ambientali dell'azienda.

Novarese e Canuto: gestione e risultati ambientali

Ai fini di un costruttivo confronto tra le prestazioni ambientali di GTT e quelle di Novarese e Canuto, si sono assunti a riferimento per GTT i dati del servizio extraurbano, più simile a quello delle due aziende.

Dall'analisi del **parco veicoli** delle due società non emergono forti disomogeneità e si rileva nel 2010 l'acquisto o la locazione (da GTT) di alcuni veicoli di categoria Euro 4 o superiore, non presenti gli anni passati.

Nel contesto di Novarese, che ha visto nel 2010 una riduzione complessiva della produzione, ciò ha comportato un significativo aumento percentuale delle percorrenze effettuate con mezzi a basso impatto ambientale (dal 34% al 40% del totale). Per Canuto invece l'aumento delle percorrenze con minori emissioni non ha potuto far fronte all'incremento produttivo generale, pertanto scende leggermente in termini percentuali (dal 28% al 26%).

Parco veicoli e percorrenze GTT Extraurbano

	Parco		Vetture km	
	% 2009	% 2010	2009	2010
EURO 0	18%	21%	869.291	796.616
EURO 1	6%	6%	671.415	451.957
EURO 2	35%	34%	4.516.106	4.250.124
EURO 3	39%	35%	6.028.410	5.794.174
EURO 4	2%	3%	416.276	323.898
EEV	0%	1%		143.722
Totale			12.501.498	11.760.490
% vetture km > = Euro 3			51,5%	53,2%

Parco veicoli e percorrenze Novarese

	Parco ¹		Vetture km	
	% 2009	% 2010	2009	2010
EURO 0	38%	36%	805.330	640.700
EURO 1	3%	1%	30.683	11.735
EURO 2	27%	22%	1.107.550	751.000
EURO 3	32%	30%	1.007.484	751.368
EURO 4	0%	9%	-	180.711
Metano	0%	2%	-	11.735
Totale			2.951.047	2.347.249
% vetture km > = Euro 3			34,1%	40,2%

1. Compresi autobus in locazione da GTT

Parco veicoli e percorrenze Canuto

	Parco		Vetture km	
	% 2009	% 2010	2009	2010
EURO 0	29%	24%	1.067.547	1.059.627
EURO 1	8%	5%	217.398	205.068
EURO 2	39%	46%	1.771.282	2.163.736
EURO 3	23%	23%	1.136.385	1.185.788
EURO 4	-	1%	-	32.117
Metano	1%	1%	27.666	5.500
Totale			4.220.278	4.651.836
% vetture km > = Euro 3			27,6%	26,3%

In considerazione dei km effettuati dalle diverse tipologie di veicolo nelle tre realtà, si evince che le emissioni in atmosfera dovute ai mezzi di trasporto sono poco dissimili nel caso delle due aziende partecipate, mentre risultano inferiori per i servizi extraurbani GTT.

Emissioni in atmosfera (grammi per vetture km)

	CO	HC	NO _x	PT	CO ₂
GTT extraurbano	3,96	1,00	12,63	0,31	1463,96
Novarese	7,24	2,43	18,15	0,56	1450,90
Canuto	7,38	2,27	18,27	0,56	1486,36

I consumi di gasolio per vettura km appaiono più vantaggiosi per le società partecipate.

Consumi per Mgl vetture km

	GTT extraurbano		Novarese		Canuto	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Gasolio (litri)	501	529	346	448	364	367

Responsabilità sociale



L'Unione Europea ha definito la Responsabilità Sociale d'Impresa come "integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate".

GTT assume esplicitamente tale approccio tra i propri valori, integrandolo con la **centralità della persona**, e l'**orientamento al dialogo** (vd. cap. 1).

Il capitolo che segue illustra prevalentemente impegni e risultati relativi al personale, fondamentale "portatore di interesse" aziendale, ed alla comunità territoriale. Gli effetti sociali dell'attività di GTT sono esaminati anche nei precedenti capitoli, in particolare in relazione a clienti (cap. 2), fornitori (cap. 3) e cittadinanza (cap. 4).

5.1 Personale: composizione ed evoluzione

A fine 2010 lavoravano in GTT 5409 persone, in leggero calo rispetto all'anno precedente (- 1,2%), anche in virtù del trasferimento di 34 persone alla nuova società Infratrasporti Torino (vd. cap. Azienda).

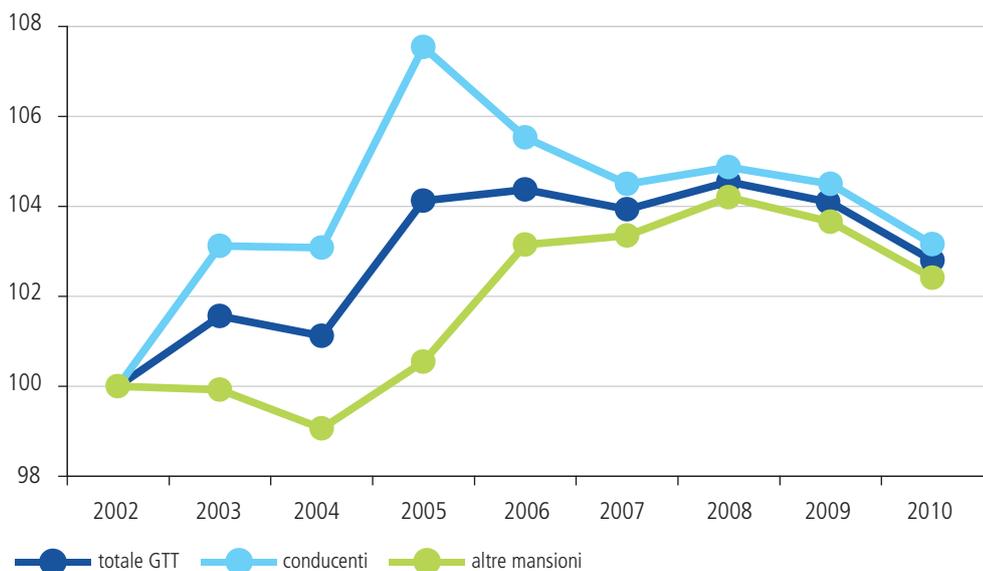
L'organico medio annuo è stato di 5428 unità rispetto alla 5499 dell'anno precedente.

	2008			2009			2010			Δ 2010-2009			Δ %	% F	
	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot	Tot		
Categorie professionali															
Addetti alla mobilità	46	152	198	44	136	180	55	137	192	11	1	12	6,7	71,4	
Assistenti alla Clientela	66	9	75	77	9	86	81	11	92	4	2	6	7,0	12,0	
Ausiliari del Traffico	63	0	63	68	0	68	60	0	60	-8	0	-8	-11,8	0,0	
Capi e Graduati	187	6	193	179	5	184	173	5	178	-6	0	-6	-3,3	2,8	
Conducenti di Linea	2598	225	2823	2588	225	2813	2545	232	2777	-43	7	-36	-1,3	8,4	
Dirigenti	22	1	23	26	1	27	18	2	20	-8	1	-7	-25,9	10,0	
Funzionari	235	77	312	233	81	314	208	76	284	-25	-5	-30	-9,6	26,8	
Impiegati	299	252	551	316	265	581	296	260	556	-20	-5	-25	-4,3	46,8	
Movimento ferrovie-metro	217	35	252	205	36	241	214	35	249	9	-1	8	3,3	14,1	
Operai	776	9	785	738	10	748	762	10	772	24	0	24	3,2	1,3	
Varie ausiliarie	202	24	226	209	26	235	205	24	229	-4	-2	-6	-2,6	10,5	
Totale	4711	790	5501	4683	794	5477	4617	792	5409	-66	-2	-68	-1,2	14,6	

Nel dettaglio, si evidenzia un calo significativo delle mansioni di struttura: **dirigenti** (diminuiti di oltre il 25%, ma con una componente femminile in più) e **funzionari** (- 10%), le categorie più interessate dal trasferimento societario, oltre agli **impiegati** (-4%); aumentano invece gli **operai** (+ 3%), gli **addetti all'esercizio delle ferrovie e della metropolitana** (+ 3%) ed alcune mansioni di relazione con il cliente quali **addetti alla mobilità** e **assistenti alla clientela** (+ 7%).

Essendo rimasta sostanzialmente stabile in valori assoluti la componente femminile, essa aumenta leggermente in termini percentuali, con un maggiore equilibrio tra le diverse categorie.

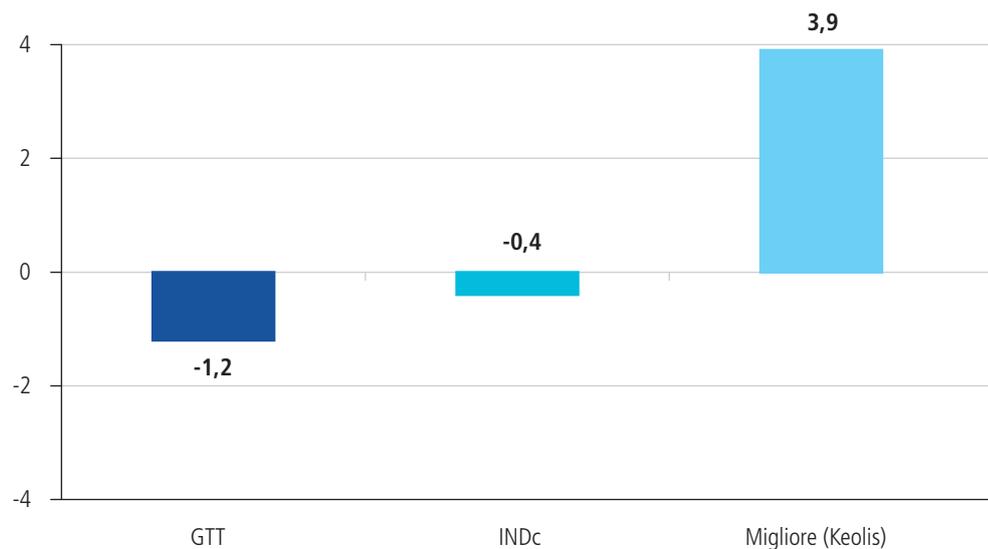
Variazione % organico (base 2002 = 100)



Dopo il rilevante incremento del personale viaggiante avvenuto precedentemente al periodo olimpico ed all'avvio della metropolitana, negli ultimi anni l'evoluzione numerica dell'organico ha determinato un ritorno al rapporto tra conducenti e restante personale presente al momento della costituzione di GTT (51%).

Come per l'andamento del fatturato, l'evoluzione degli organici tra le principali imprese europee mostra un indice medio sostanzialmente stabile ed una differenziazione tra aziende, alcune delle quali riducono significativamente il personale mentre altre lo incrementano, in funzione in gran parte dell'acquisizione (o perdita) di nuovi mercati e bacini di servizio.

Variazione % organico 2010-2009

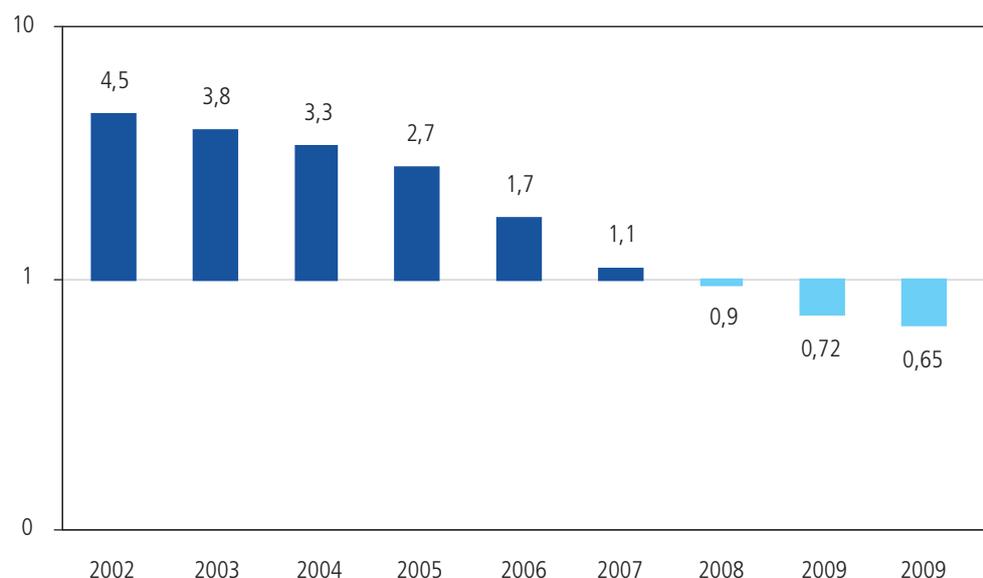


ETÀ

La composizione dei dipendenti per fasce d'età rispecchia le politiche assuntive praticate in un mercato del lavoro in costante evoluzione (con il differimento dell'ingresso al lavoro e l'allungamento della vita lavorativa).

	2008	2009	2010	% sul totale	Δ % 2010-2009
<= 30 anni	469	405	361	6,7%	-10,9%
> 30 e < 40 anni	2031	1981	1949	36,0%	-1,6%
> 40 e < 55 anni	2506	2527	2547	47,1%	0,8%
= > 55 anni	495	564	552	10,2%	-2,1%

In azienda prevalgono nettamente le fasce di età "centrali" mentre prosegue una significativa tendenza di calo dei giovani minori di 30 anni: mentre al momento della costituzione di GTT questi erano oltre 4 volte in più dei maggiori di 55 anni (893 rispetto a 200), il loro progressivo calo e l'aumento del personale più maturo ha determinato a partire dal 2008 un'inversione della proporzione (oggi tocca a stento i 2/3).

Rapporto tra under 30 / over 55¹

Per quanto siano costanti le assunzioni di personale a copertura del turn over pensionistico, questo sbilanciamento è dovuto al fatto che uno dei principali requisiti per l'assunzione è il possesso delle patenti superiori (conseguibili dopo i 21 anni) e che in sede di selezione sono valorizzate le candidature che abbiano all'attivo una significativa esperienza professionale acquisita.

PATRIMONIO SCOLASTICO

Il patrimonio scolastico del personale è sostanzialmente stabile, con un decremento dei laureati dovuto al trasferimento alla nuova società Infra.To di personale ad elevata scolarità. Il personale in possesso di un titolo di studio superiore alla scuola dell'obbligo è di poco inferiore alla metà dell'organico complessivo. Percorsi di valorizzazione appositi riguardano il personale che consegue lavorando nuovi titoli di studio: dal 2003 33 dipendenti hanno conseguito una laurea a coronamento del loro percorso di lavoratori – studenti.

1. Grafico in scala logaritmica

	2008	2009	2010	% sul totale
Laurea + laurea breve	202	215	200	3,7%
Diploma superiore	1806	1844	1872	34,6%
Qualifica professionale	592	600	615	11,4%
Licenza media	2720	2672	2599	48,0%
Licenza elementare	181	146	123	2,3%

Turn over

Il **personale assunto** nel corso dell'anno è superiore a quello dell'anno precedente (+25%) e tocca le **169 unità**. Il **saldo negativo** tra le assunzioni e le uscite è dovuto prevalentemente al fatto che il personale impiegatizio e funzionale non è stato reintegrato, in aderenza alle previsioni del Contratto integrativo aziendale del 2009.

	2009			2010		
	assunzioni	uscite	Δ	assunzioni	uscite	Δ
Categorie professionali						
Conducenti di linea	59	51	8	88	93	-5
Operai	36	56	-20	50	29	21
Movimento ferrovie-metro	6	5	1	14	7	7
Impiegati	13	9	4	8	35	-27
Addetti alla mobilità	3	0	3	6	5	1
Funzionari	4	14	-10	2	32	-30
Dirigenti	1	0	1	1	8	-7
Assistenti alla Clientela	5	2	3	0	3	-3
Ausiliari del Traffico	0	1	-1	0	6	-6
Capi e Graduati	0	4	-4	0	8	-8
Varie ausiliarie	1	10	-9	0	11	-11
Totale	128	152	-24	169	237	68

Le assunzioni sono state effettuate prevalentemente con lo strumento del **contratto a tempo indeterminato** e, per una quota minore, con contratti a tempo determinato finalizzati ad una successiva conferma.

In virtù di tali nuove assunzioni e delle trasformazioni dei contratti utilizzati negli anni passati, si è ulteriormente abbassato il rapporto del personale a tempo determinato rispetto al totale dell'organico.

N. contratti applicati

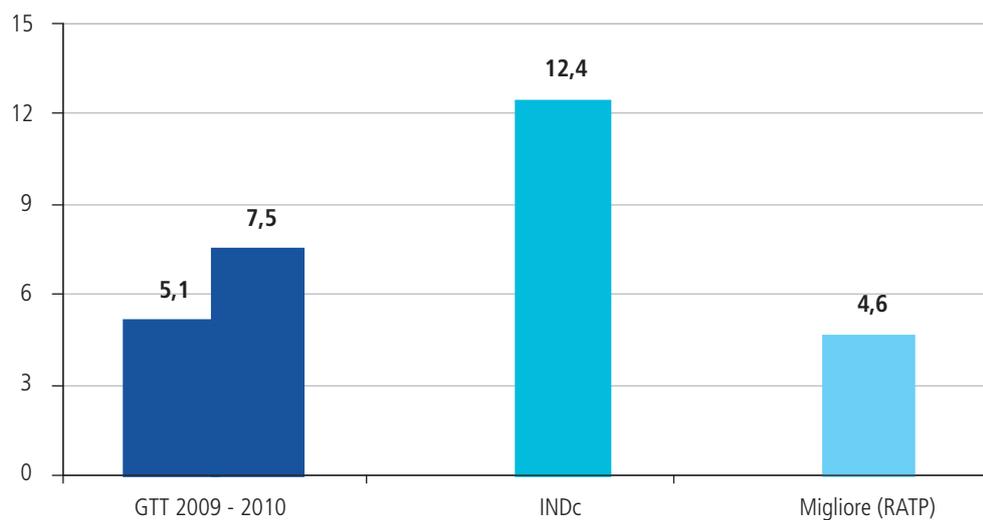
	2008	2009	2010
Tempo indeterminato	5395	5462	5414
Tempo determinato	45	37	17
% tempo determinato su totale	0,8%	0,7%	0,3%

Per quanto riguarda le uscite:

- quasi il 65% è dovuta ai **pensionamenti** (154 persone);
- per il 14% si tratta di **dimissioni volontarie**: 34 persone, pari ad un tasso di turn over volontario dello 0,6% della popolazione complessiva;
- il 3% è causato da invalidità e/o decessi
- il rapporto di lavoro è stato risolto da parte aziendale (esonero - destituzione - risoluzione contratto) in 9 casi (lo **0,2%** della popolazione totale)
- il 14% (34 persone) è infine rappresentato dal personale che è stato trasferito alla nuova società Infratrasporti Torino.

Il tasso complessivo di turn over¹ presenta in GTT un valore nettamente inferiore all'indice medio delle principali imprese europee: la stabilità documenta la soddisfazione dei dipendenti per le proprie condizioni operative e contrattuali e rappresenta per l'azienda un'importante fattore di successo perché permette di sviluppare e "patrimonializzare" le competenze del personale in ottica di lungo termine. L'importanza di tale relazione stabile tra impresa e dipendenti emerge "al negativo" quale rilevante problema a cui far fronte in quelle realtà estere, in area anglosassone, che registrano tassi di turn over molto elevati, con un rinnovo di quasi un quinto del personale ogni anno.

% di turn over 2010



Dalla sua costituzione nel 2003 ad oggi GTT ha assunto in media oltre 200 persone all'anno, di cui la gran parte (quasi 1500 persone) trova tutt'ora nell'azienda la propria garanzia di occupazione e futuro.

Alcune categorie professionali sono state particolarmente coinvolte da questo rinnovamento: i **conduttori**, principali riferimenti quotidiani per i clienti (la "vetrina dell'azienda"), ed i **dirigenti**, responsabili di guidare l'azienda in un contesto esterno in costante evoluzione.

Significativo e complementare il dato relativo al personale della **metropolitana**: nonostante il recente avvio nel 2006 e le successive estensioni, essa è composta in gran parte da personale già prima presente in azienda, opportunamente selezionato e qualificato, in seguito alla scelta di valorizzare le risorse interne limitando le assunzioni dall'esterno a quelle professionalità non individuabili tramite i percorsi di mobilità intra-aziendale. In maggiore continuità con l'esperienza aziendale, si colloca invece il personale impiegatizio e soprattutto il **management intermedio**.

1. % (entrati + usciti) nell'anno sul totale dell'organico medio



Categorie professionali	assunti dal 2003 ¹	% neo-assunti su organico
Conducenti di linea	1034	37,2%
Dirigenti	6	30,0%
Operai	195	25,3%
Assistenti alla Clientela	22	23,9%
Movimento ferrovie-metro	59	23,7%
Addetti alla mobilità	39	20,3%
Impiegati	61	11,0%
Funzionari	17	6,0%
Altri (ausil. traffico, varie ausil., capi)	37	7,9%
Totale	1470	27,2%

Mobilità interna

La tabella presenta come sono state ridistribuite le risorse umane nel 2010 attraverso la mobilità interna, resa necessaria per i nuovi assetti organizzativi, per offrire opportunità di sviluppi professionali e per la ricollocazione dei dipendenti nel caso di inidoneità alla mansione di provenienza.

Ad esempio, 15 dipendenti precedentemente impiegati in altri ruoli hanno assunto la mansione di autista nel corso dell'anno, mentre 46 ex autisti sono passati ad altre mansioni², per un saldo interno negativo di 31 unità. Sommando a questo il saldo negativo di 5 unità dovuto alla mobilità esterna (assunti meno usciti), la categoria professionale degli autisti registra a fine anno un calo complessivo di 36 persone rispetto all'anno precedente.

	addetti mobilità	assist. clienti	capi	autisti	impieg.	movim. ferro-metro	operai	varie ausil.	totale ex	Δ mobil. interna	Δ mobil. esterna	Δ categ.
Addetti mobilità				2	2		2		6	11	1	12
Assistenti clientela	1			5		1		2	9	9	-3	6
Aus. traffico			1					1	2	-2	-6	-8
Capi							1		1	2	-8	-6
Autisti	8	14				2	4	18	46	-31	-5	-36
Dirigenti									0	0	-7	-7
Funzionari									0	0	-30	-30
Impiegati	4	1							5	2	-27	-25
Movim. ferro-metro								2	2	1	7	8
Operai	1			1	2			1	5	3	21	24
Varie ausiliarie	3	3	2	7	3		1		19	5	-11	-6
Totale nuovi	17	18	3	15	7	3	8	24	95	11	1	12

1. In servizio al 31.12.2010

2. la quota rilevante di scambio in entrata ed in uscita con la categoria professionale "varie ausiliarie" è da attribuirsi ai riconoscimenti medici di inidoneità alla guida, che qualora sia provvisoria può comportare una prima attribuzione del/ della dipendente ad altre mansioni, con un successivo rientro nella mansione di conducente una volta ristabilita ed accertata l'idoneità

Si evince che le variazioni numeriche complessive delle diverse categorie professionali sono diversamente determinate. La mobilità interna (95 cambi di ruolo) prevale sul saldo di quella esterna (68 variazioni, vd. par. precedente): talune mansioni evolvono numericamente per lo più in seguito ai cambi di ruolo del personale già dipendente (es. incremento assistenti alla clientela e addetti alla mobilità, decremento conducenti), in altri casi viceversa tale dinamica è nulla o poco rilevante (dirigenti, funzionari, impiegati, addetti movimento metro e ferrovie, operai).

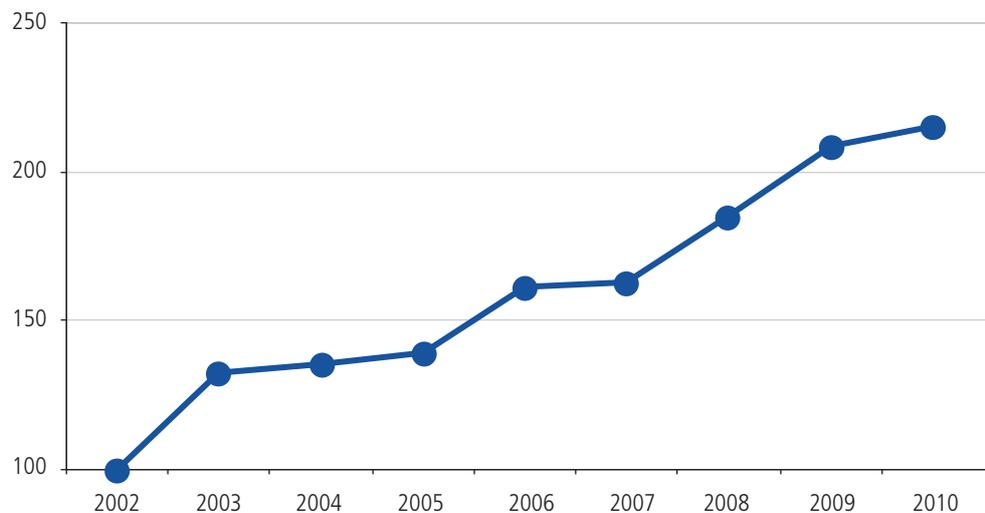
Categorie protette

Prosegue l'inserimento lavorativo, previa selezioni ad hoc, di candidati diversamente abili ed appartenenti alle categorie protette, coniugando l'offerta di lavoro alla ricerca di collocazioni professionali qualificanti per le competenze dei soggetti inseriti e produttive per l'organizzazione aziendale.

L'organico registra una costante crescita ed è più che raddoppiato dalla costituzione di GTT.

	2008	2009	2010
N. disabili e equiparati	108	123	127
% su totale organico	2,0%	2,2%	2,3%

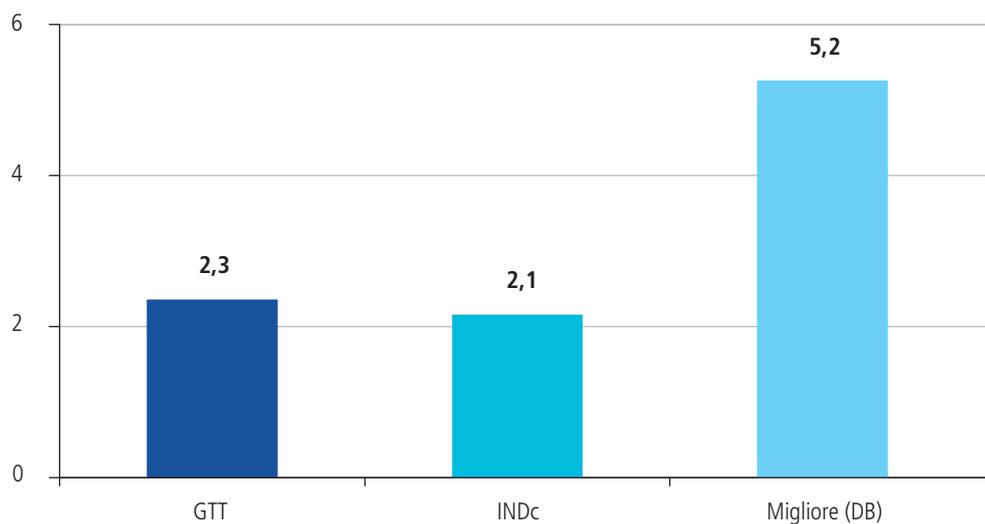
Variazione % organico categorie protette (base 2002 = 100)



Il confronto con le principali imprese europee pone GTT al di sopra dell'indice medio relativo all'inserimento di personale diversamente abile, a conferma della rilevanza anche numerica dell'operato aziendale.



% dipendenti diversamente abili



Donne

Il calo dell'organico verificatosi nel 2010 coinvolge in misura limitata le donne, che rimangono sostanzialmente stabili.

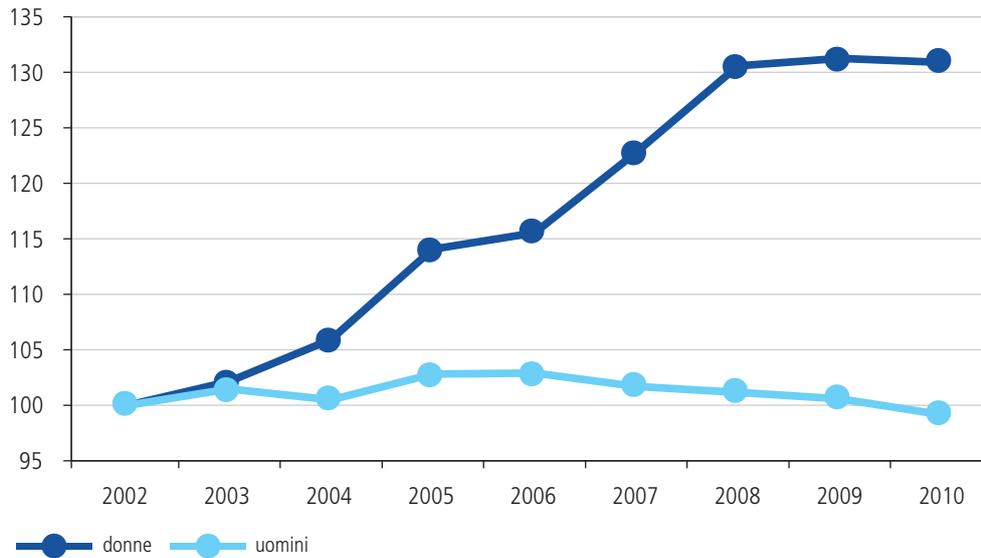
Turn over per genere

	Assunzioni	Uscite	Δ
Uomini	148	214	-66
Donne	20	22	-2
Tot	168	236	-68

Organico per genere

	2008	2009	2010
Uomini	4711	4683	4617
Donne	790	794	792
% donne sul totale	14,4%	14,5%	14,6%

Variatione % organico per genere (base 2002 = 100)

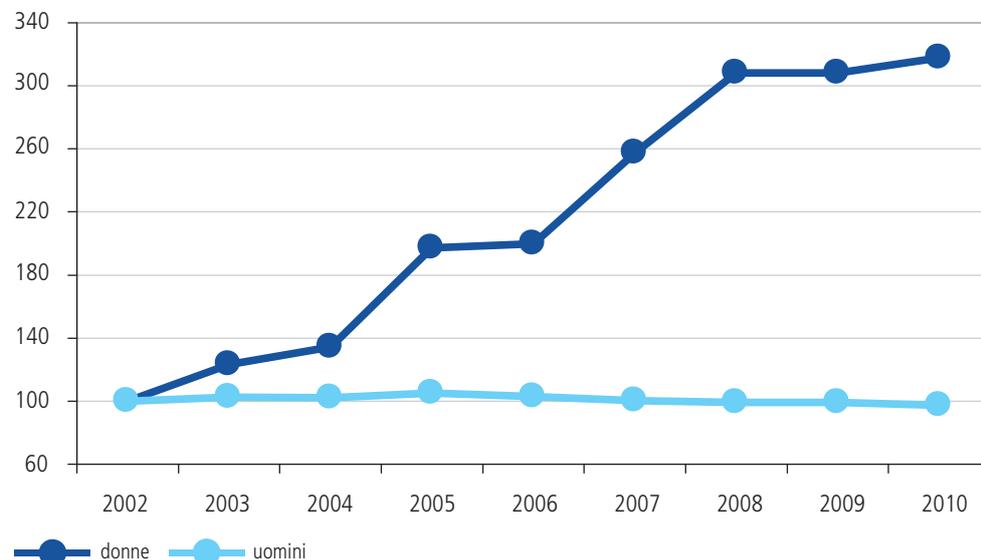


La revisione introdotta nel 2009 del regolamento di selezione del personale viaggiante ed il contenimento delle assunzioni nell'ultimo biennio hanno determinato un rallentamento della crescita delle conducenti: con l'obiettivo di incrementare nuovamente le candidature femminili e conseguentemente il bacino di competenze potenziali da cui attingere per nuove assunzioni, saranno adottate nel 2011/12 nuove modalità di accesso a selezione che incentivino la partecipazione femminile.

Organico conducenti per genere

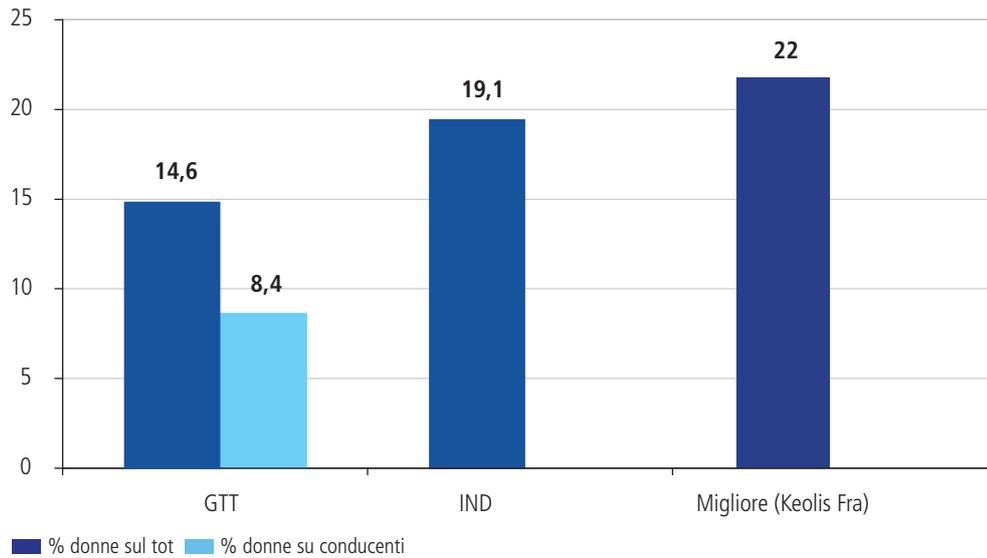
	2008	2009	2010
Uomini	2598	2558	2545
Donne	225	225	232
% donne sul totale	8,0%	8,0%	8,4%

Variatione % organico conducenti per genere (base 2002 = 100)



GTT rappresenta nel contesto italiano del TPL una delle esperienze più virtuose per l'incidenza numerica delle donne sull'organico totale e in particolare tra i/le conducenti. Il contesto europeo offre un ulteriore stimolo di miglioramento, con un'incidenza femminile media più elevata sugli organici totali. Pur disponendo di un numero limitato di dati per calcolare un attendibile dato comune, anche per le conducenti lo sguardo europeo individua alcune esperienze significative, con Keolis France che raggiunge il 20% di donne tra il personale viaggiante¹.

% donne in organico



La scolarità femminile è mediamente più elevata in tutte le macro-categorie professionali e rappresenta una potenzialità ancora da valorizzare pienamente nell'ambito di percorsi di carriera paritari.

% dipendenti laureati per mansione

	funzionari	mansioni impiegatizie	mansioni operative	totali
Uomini	33,7	4,8	0,4	3,2
Donne	39,5	8,3	1,5	8,2

¹. Nel caso particolare dei capillari servizi di mini-bus gestiti da First Group negli USA, le autiste toccano il 53% della forza, in gran parte con contratti part time

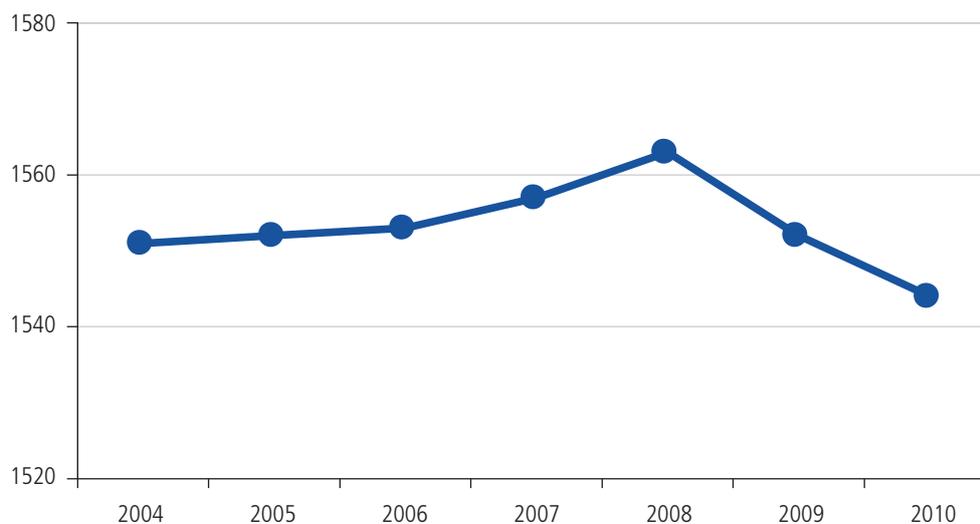
5.2 Prestazioni lavorative

I dati relativi alle prestazioni lavorative nel corso dell'anno documentano:

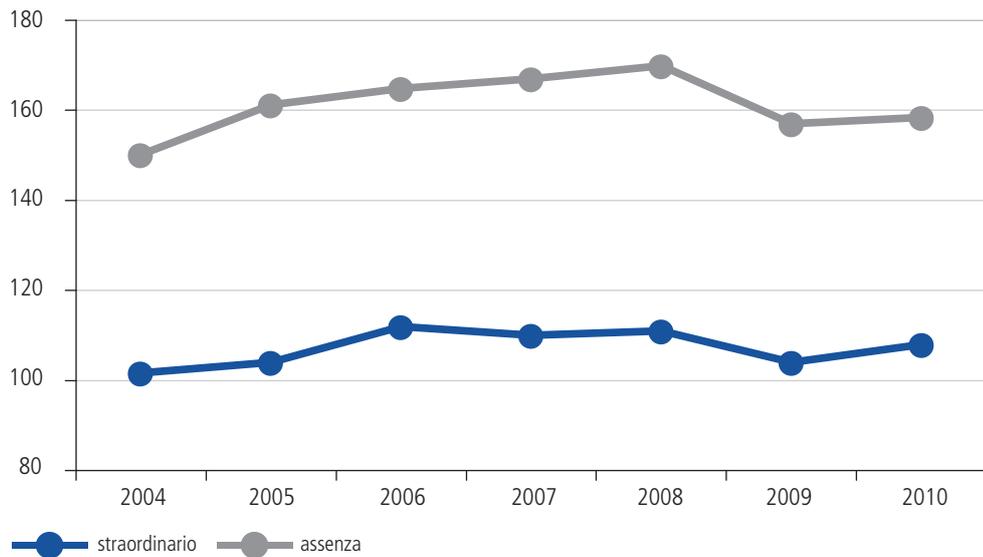
- calo delle **ore lavorate medie** (ore lavorate / forza economica, con riproporzione percentuale dei part time).
- incremento del **lavoro straordinario** pro capite (ore lavorate / forza numerica) e della sua incidenza sul totale delle prestazioni lavorative.
- lieve incremento delle **assenze totali** pro capite, pur a fronte di un calo delle assenze per motivi di salute (**malattia più infortunio**). La penalizzazione economica per alcune tipologie di assenza, introdotta nei criteri di calcolo del nuovo Premio di risultato definito dall'Accordo integrativo 2009, ha verosimilmente contribuito a modificare la struttura complessiva dell'assenteismo.

	2008	2009	2010	Δ 2010-2009
Ore lavorate complessive	8.389.406	8.419.184	8.269.332	
Ore lavorate (annue medie)	1.563	1.552	1.544	-8
Ore straordinarie complessive	604.354	574.550	586.955	
Ore straordinarie pro-capite	111	104	108	+4
% ore straordinario (su ore complessive)	7,2%	6,8%	7,1%	
Ore assenza complessive	924.311	863.440	860.183	
Di cui malattia + infortunio	543.202	514.434	482.282	
Ore assenza pro capite	170	157	158	+1
Di cui malattia + infortunio	100	94	89	
% ore assenza (su ore complessive)	11,0%	10,3%	10,4%	
Di cui malattia + infortunio	6,5%	6,1%	5,8%	

Ore lavorate annue medie



Ore di straordinario e di assenza annue pro capite



5.3 Retribuzioni

Retribuzioni nette e costi del lavoro dipendono dalla contrattazione nazionale ed aziendale, dal sistema fiscale e previdenziale per le imprese e per i lavoratori, dalle prestazioni lavorative effettuate, dai contratti applicati ai neoassunti e dalla quota retributiva variabile collegata al raggiungimento degli obiettivi aziendali ed alle performance individuali. Facendo riferimento ai dati di "cassa" (pagamenti effettuati nell'anno solare), il 2010 si connota per una inversione di tendenza rispetto alla precedente crescita del costo del lavoro e delle retribuzioni pro capite, dovuta al fatto che nell'anno precedente (2009) era stata erogata una quota una tantum sul CCNL.

Costo del lavoro e retribuzioni nette pro capite per categoria professionale

	Costo del lavoro				Retribuzioni nette			
	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Addetti alla mobilità	30.513	31.749	31.356	-1,2%	17.363	18.322	18.016	-1,7%
Assistenti alla Clientela	38.151	41.202	39.910	-3,1%	22.082	22.893	21.840	-4,6%
Ausiliari del Traffico	40.402	42.498	42.210	-0,7%	21.498	22.055	21.960	-0,4%
Capi e Graduati	52.353	54.434	53.255	-2,2%	25.997	26.864	26.380	-1,8%
Conducenti di Linea	41.096	43.592	43.388	-0,5%	21.816	22.863	22.759	-0,5%
Funzionari	62.365	65.667	64.967	-1,1%	29.498	30.936	30.396	-1,7%
Impiegati	39.945	41.766	40.603	-2,8%	21.081	22.023	21.381	-2,9%
Movimento ferrovie-metro	41.495	43.588	42.606	-2,3%	22.106	23.209	22.584	-2,7%
Operai	41.689	43.788	41.646	-4,9%	21.751	22.655	21.763	-3,9%
Sorveglianti/Ausiliari	38.704	41.294	41.568	0,7%	20.740	22.008	21.813	-0,9%
Totale	42.159	44.553	43.790	-1,7%	22.122	23.174	22.787	-1,7%

Il decremento è comunque limitato (- 1,7% sia dei costi che delle retribuzioni) in quanto compensato dal Premio di risultato aziendale, introdotto a regime dopo l'accordo del giugno 2009.

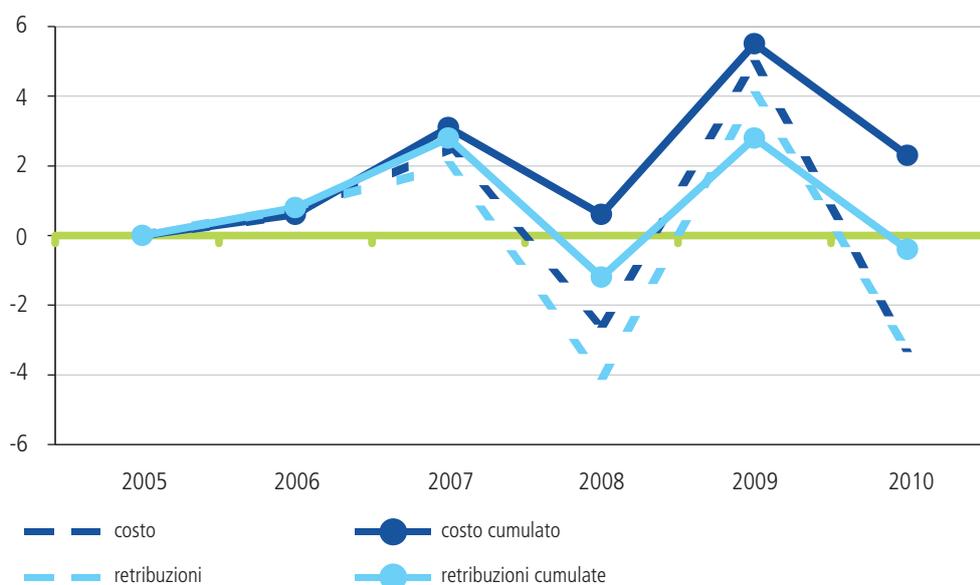
Il rapporto tra costi del lavoro e retribuzioni nette rimane stabile: la quota del costo del lavoro resa disponibile ai dipendenti è pari al 52%.

Per effetto di un tasso di inflazione in lieve rialzo, la diminuzione del costo del lavoro e delle retribuzioni in termini reali supera il 3%.

	2006	2007	2008	2009	2010
Tasso d'inflazione medio annuo ¹	2,1%	1,8%	3,3%	0,8%	1,5%
Costo del lavoro medio	40.087	41.821	42.159	44.553	43.790
Variazione su anno precedente	2,7%	4,3%	0,8%	5,7%	-1,7%
Variazione in valore reale	0,6%	2,5%	-2,5%	4,9%	-3,2%
Retribuzione netta media	21.469	22.285	22.122	23.174	22.787
Variazione su anno precedente	2,9%	3,8%	-0,7%	4,8%	-1,7%
Variazione in valore reale	0,8%	2,0%	-4,0%	4,0%	-3,2%
% retribuzione netta sul costo del lavoro	53,6%	53,3%	52,5%	52,0%	52,0%

Cumulando le variazioni del quinquennio, a fronte di un incremento dei costi del lavoro (ca. 2%), l'andamento delle retribuzioni reali manifesta una sostanziale stabilità del potere d'acquisto (ca. - 0,5%).

Variazione % costi e retribuzioni reali



1. Indice nazionale dei prezzi al consumo ISTAT

5.4 Relazioni industriali

L'azienda è orientata al dialogo e al confronto costruttivo con le rappresentanze sindacali. La contrattazione aziendale di 2° livello è particolarmente rilevante sia dal punto di vista quantitativo che da quello qualitativo.

Dopo la chiusura nel 2009 dell'Accordo integrativo aziendale (che scadrà a fine 2011), nel corso del 2010 sono proseguite le trattative nazionali per il nuovo CCNL, determinando la sottoscrizione di un primo protocollo d'intesa, ma senza pervenire ad una chiusura complessiva.

In conseguenza di tale incertezza, sono aumentate le ore di **sciopero** effettuate nel corso dell'anno, pur su valori prossimi a un terzo rispetto al 2008 e con una limitata incidenza degli scioperi indetti per motivazioni aziendali.

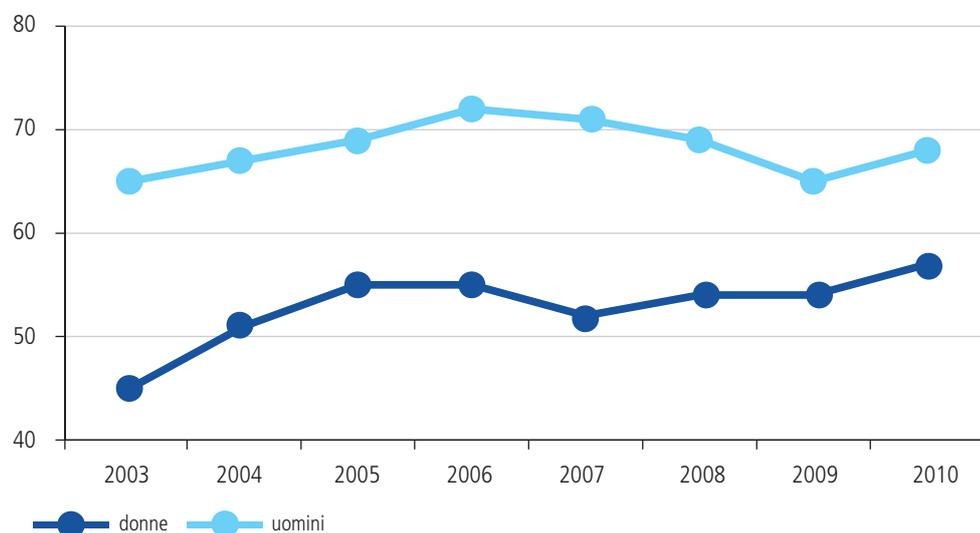
	2008	2009	2010	Ore pro capite
Ore assemblee	14.979	12.534	13.007	2,4
Ore di sciopero	65.482	3.984	23.469	4,3
Di cui per motivazioni aziendali	41.450	2.766	3.758	0,7

Dopo alcuni anni di calo, aumenta la quota di iscritti ad un'organizzazione sindacale, con una crescita più marcata per il personale femminile, diminuendo il divario di genere che vede le donne meno propense alla sindacalizzazione (per ragioni prevalentemente connesse alle diverse mansioni svolte)

Iscritti al sindacato

	2008	2009	2010	Δ% 2010-2009	% su organico
Donne	428	427	448	4,9	57
Uomini	3.247	3.020	3.138	3,9	68
Totale	3.675	3.447	3.586	4,0	66

% personale iscritto al sindacato



5.5 Politiche del personale

Formazione

GTT investe nella formazione come strumento chiave di sviluppo delle competenze interne tecniche, di ruolo e comportamentali.

Le politiche formative perseguono il miglioramento continuo dell'efficacia degli interventi, ottimizzando allo stesso tempo i costi.

Gli impegni più significativi sono riconducibili a 4 aree formative:

- Formazione obbligatoria: Sicurezza Ambiente Energia e adempimenti normativi
- Formazione al ruolo e Comportamenti organizzativi
- Addestramento: corsi di formazione specialistici e finalizzati allo svolgimento di una professione (comprese le abilitazioni)
- Convegni e seminari

	Ore fruite ¹				Spesa (Euro)			
	2008	2009	2010	Δ % 10-09	2008	2009	2010	Δ % 10-09
Formazione obbligatoria Sicurezza - Normativa	7.692	15.286	11.774²	-23%	70.615	103.819	85.957	-17%
Comportamentale - Formazione al ruolo	20.524	12.751	5.744	-55%	32.107	29.279	81.170	177%
Addestramento tecnico	54.247	25.472	16.206	-36%	65.137	72.460	57.836	-20%
Convegni	2.375	796	183	-77%	53.532	22.331	9.741	-56%
Totale	84.838	54.305	33.907	-38%	221.391	227.889	234.705	3%

Nel 2010 ci sono state **4.984 partecipazioni³** a corsi di formazione e un totale di 33.907 ore formative. Sono diminuite le ore di formazione erogata poiché sono terminati progetti formativi che nel 2009 avevano comportato un quantitativo orario rilevante.

Nel corso dell'anno sono stati attuati principalmente 3 programmi formativi, che hanno coinvolto aree differenti:

- Inserimento ed accompagnamento **manutentori** neoassunti durante il primo anno di lavoro, con l'obiettivo di fornir loro un bagaglio di competenze tecniche e trasversali.
- In occasione dell'assunzione di 5 Assistenti alla Clientela di origine straniera, l'intero organico degli Assistenti è stato sensibilizzato al tema dell'**intercultura** e della relazione con "l'altro", con presentazione delle realtà etniche presenti a Torino e approfondimento di metodologie per affrontare situazioni conflittuali.
- Formazione **figure manageriali**: è stato avviato un percorso dedicato a dirigenti di nuova nomina e a persone di particolare talento, con l'intento di sviluppare le capacità e le qualità personali necessarie a ruoli aziendali di responsabilità.

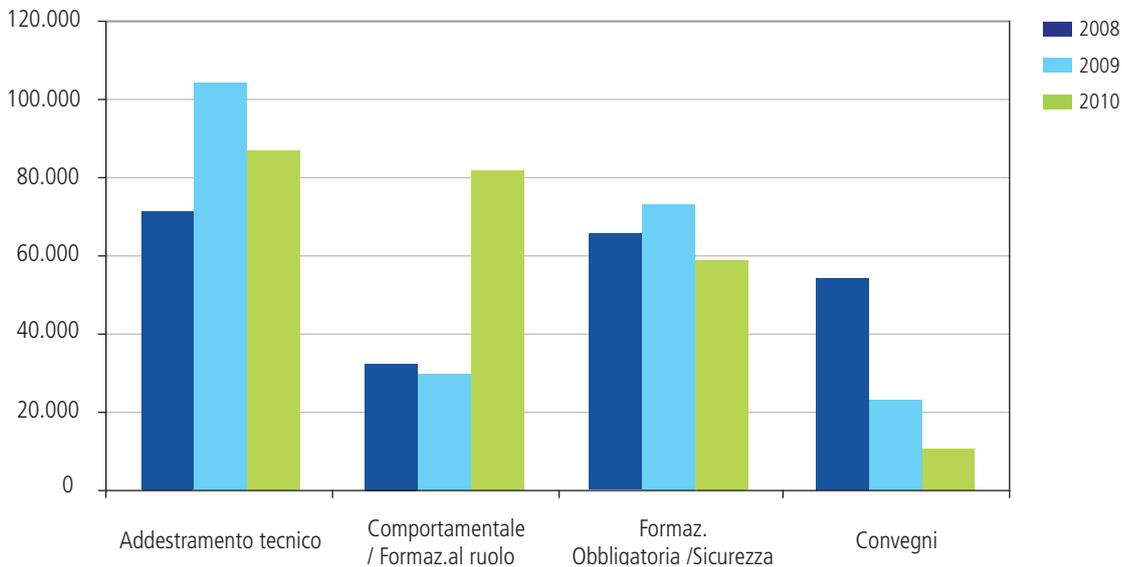
1. Somma delle ore di formazione di tutti i partecipanti a corsi.

2. Di cui ca. 2000 ore di formazione interna generale sulla sicurezza e sul sistema di gestione integrato ambiente e sicurezza

3. Somma del numero degli iscritti ad ogni corso. Qualora un/una dipendente abbia partecipato a più corsi, si conteranno altrettante partecipazioni. Non coincide pertanto con il numero dei "partecipanti" a corsi di formazione (n. di dipendenti che nel corso dell'anno hanno partecipato ad almeno un corso).

Il costo complessivo della formazione è stato di **Euro 1.023.500**, di cui il 76% per costo del lavoro indiretto (mancata prestazione lavorativa). L'incremento dei costi diretti è dovuto ad un maggior ricorso a risorse esterne per i corsi di formazione comportamentale e trasversale, quali i percorsi di sviluppo del management, mentre prosegue il contenimento dei costi per la partecipazione a convegni.

Spesa diretta in formazione per area



Il budget – obiettivo 2011 prevede di aumentare l'investimento in formazione all'1% del costo del lavoro (budget previsionale dei costi esterni: Euro 300.000).

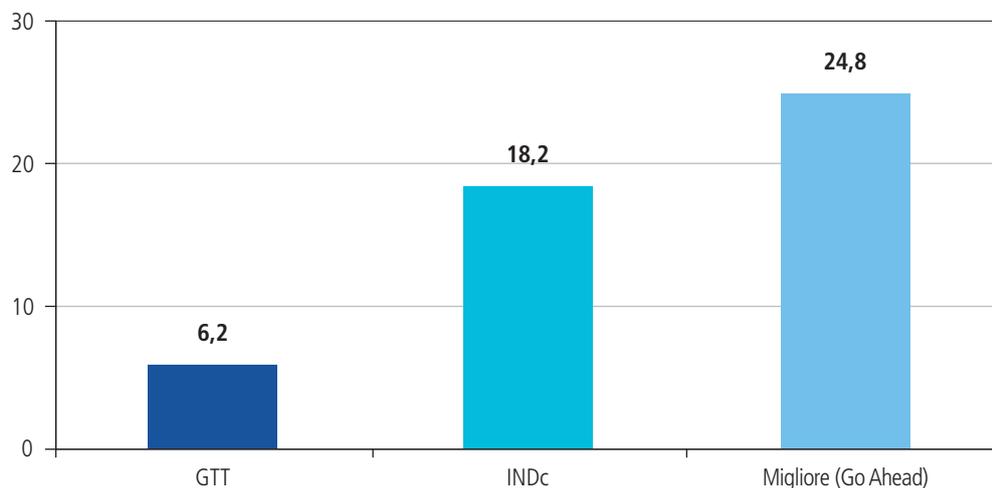
Sarà posta particolare attenzione al personale di front-end, strutturando una formazione mirata in occasione della costituzione dei Centri polifunzionali di servizio al cliente.

È inoltre prevista attività di formazione sulla sicurezza in cui coinvolgere progressivamente tutto il personale di guida

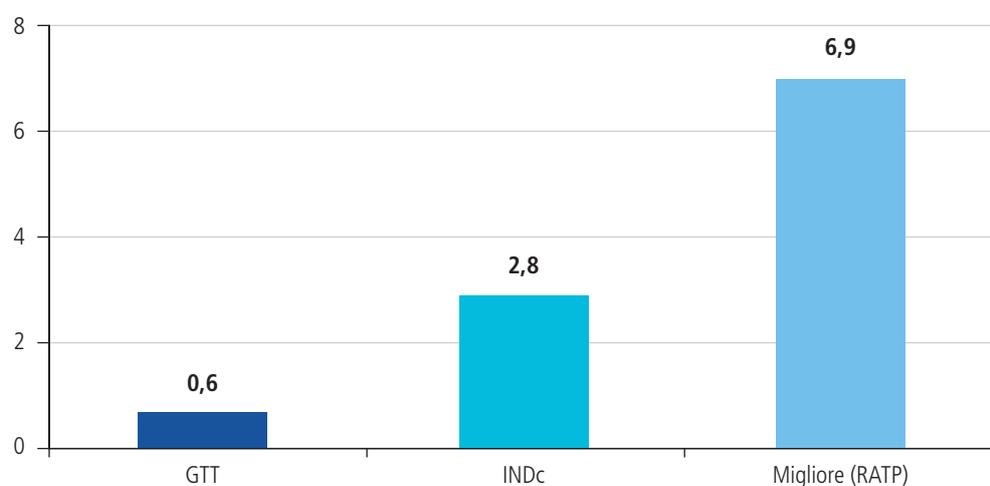
Il confronto con le principali imprese europee del settore documenta prassi di forte investimento in attività formative, sia per quantità (ore medie per dipendente) che per risorse economiche impegnate (pur con alcune possibili approssimazioni nei criteri di calcolo dell'indice comune). Tali esperienze possono costituire un ulteriore riferimento per l'impegno assunto da GTT di aumentare già dal 2011 l'investimento nella formazione delle competenze del personale.



Ore di formazione pro capite annue



% spesa per formazione / spesa complessiva per salario (al netto di oneri sociali, TFR e altri costi)



Selezione

L'Azienda pubblicizza le selezioni necessarie ed adotta modalità di svolgimento che garantiscono l'imparzialità e assicurano economicità e celerità di espletamento.

Le selezioni, gestite da uno staff di specialisti aziendali con la collaborazione delle linee gerarchiche di riferimento, vengono strutturate tramite il **modello delle competenze**, che fornisce criteri trasparenti di elaborazione e valutazione delle prove utilizzate per verificare il possesso dei requisiti attitudinali e professionali richiesti (analisi curricula, test scritti, dinamiche di gruppo, colloqui, prova pratica).

Tale approccio è utilizzato sia per le selezioni di **personale esterno** che per la **mobilità interna**. Per quanto riguarda le assunzioni di autisti, i criteri e le modalità sono esplicitati nel "regolamento di selezione", documento pubblico che, nel rispetto degli indirizzi assunti sulle "pari opportunità", prevede la priorità di accesso alla selezione per le can-

didate di sesso femminile.

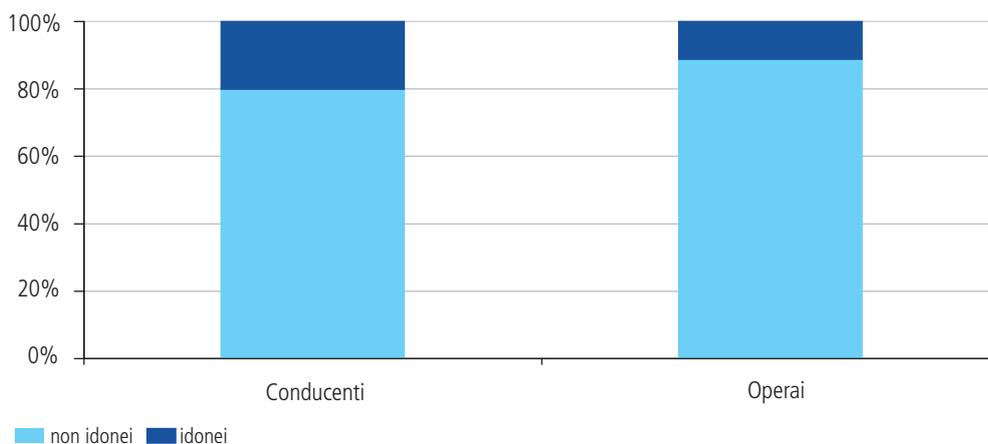
Il processo selettivo comporta una rigida focalizzazione sulle competenze necessarie e sulla motivazione al ruolo.

La **selettività** del processo è elevata: mediamente la percentuale di idonei a selezione si aggira intorno al 20%.

Nel 2010 le selezioni finalizzate all'assunzione di personale esterno hanno riguardato prevalentemente gli autisti e gli **operai** di manutenzione, sia per i veicoli urbani (bus e tram), che per metropolitana e ferrovia.

Nelle selezioni di autisti, a fronte di 354 persone convocate, solo 89 sono arrivate al termine del percorso selettivo (con una quota di idonei del 25% circa), mentre nelle selezioni di operai sono arrivati al termine del processo 30 candidati su 237 convocati (il 13%).

% esiti selezioni



Supporto psicologico e economico

CENTRI DI ASCOLTO

I 3 centri di ascolto aziendali (siti presso gli stabilimenti Venaria, Gerbido e Manin) svolgono attività di sostegno psicologico a beneficio dei dipendenti e dei loro familiari.

I centri si avvalgono di psicologi professionisti, esterni all'azienda, con gli obiettivi di:

- sviluppare dei trattamenti di sostegno, consulenza e psicoterapia breve per i dipendenti dell'azienda ed i loro familiari, gratuitamente e nell'assoluto rispetto della privacy;
- sviluppare attività di studio e ricerca relativamente ai fattori etiologici e terapeutici sia di esito che di processo.

Si intende così affrontare e prevenire difficoltà personali di carattere anche temporaneo che potrebbero ripercuotersi nella vita lavorativa.

Nel 2010 si è verificata una significativa partecipazione dei dipendenti e dei loro familiari (178 utenti).

EROGAZIONI ECONOMICHE

Le modalità di supporto economico ai dipendenti sono di 3 tipi:

- anticipo del TFR, concesso anche sulla base di requisiti più favorevoli dei casi previsti dalla legge;
- prestiti a tasso agevolato per spese straordinarie;
- sussidi straordinari concessi con delibere d'urgenza a favore di dipendenti che si trovano in situazioni di particolare disagio economico a cui non è possibile far fronte con altri istituti.

	Sussidi	Prestiti	Anticipi
N. erogazioni	18	190	157
Importo lordo Euro	34.562	442.100	2.485.783

Conciliazione vita - lavoro

GTT intende agevolare la conciliazione tra vita e lavoro, nella consapevolezza che l'equilibrio e la soddisfazione dei dipendenti genera valore aggiunto anche per l'azienda.

PART TIME

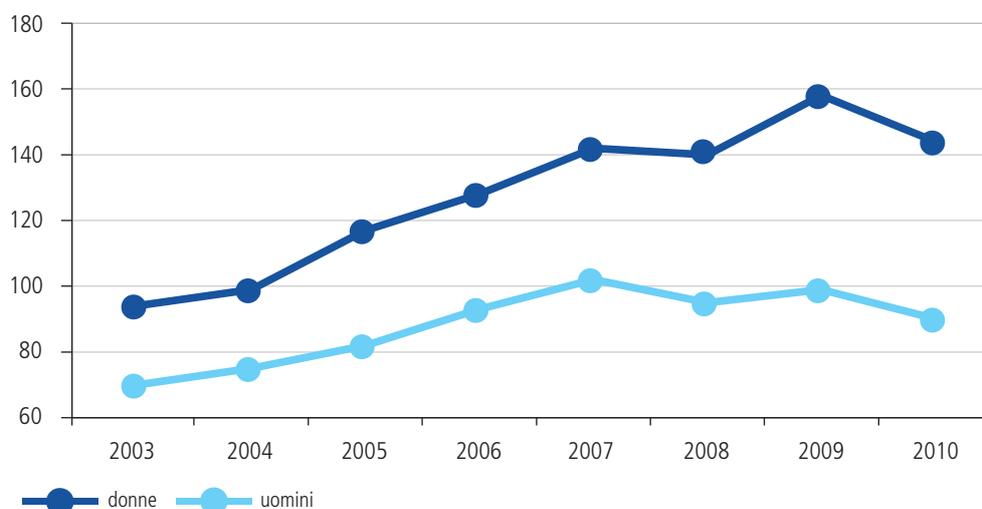
Il part time è utilizzato in azienda quale risorsa chiave per conciliare i bisogni individuali dei dipendenti con le necessità organizzative dell'azienda, quali – nei settori operativi - la copertura delle maggiori esigenze di servizio e di personale negli orari di punta della giornata. L'assegnazione dei contratti part time avviene su richiesta del dipendente, valutate le compatibilità organizzative, ed è reversibile sempre su richiesta del dipendente (in alcuni casi il contratto part time prevede la reversibilità obbligatoria ad una data determinata).

N. dipendenti part time

	2008	2009	2010	Δ 2010-2009	% 2010 su organico
Addetti alla mobilità	9	10	9	-1	4,7%
Conducenti di Linea	91	114	104	-10	3,7%
Funzionari	12	11	9	-2	3,2%
Impiegati	98	102	95	-7	17,1%
Operai	19	17	14	-3	1,8%
Sorveglianti/Ausiliari	6	3	3	0	1,3%
Totale	235	257	234	-23	
% su totale organico	4,3%	4,7%	4,3%		

Nel 2010 si inverte la tendenza di crescita dei part time, in particolare tra il personale di guida, che nel 2009 aveva beneficiato dell'istituzione di nuovi turni in fascia centrale della giornata, finalizzati alla conciliazione tra lavoro e responsabilità di cura familiare.

N. dipendenti part time



È significativa la quota dei part time “lunghi”, che permettono di conciliare i tempi della vita privata (es. orari scolastici dei figli) con l’impegno nella propria professione: solo il 9% del personale part time ha un orario inferiore al 60% del tempo pieno.

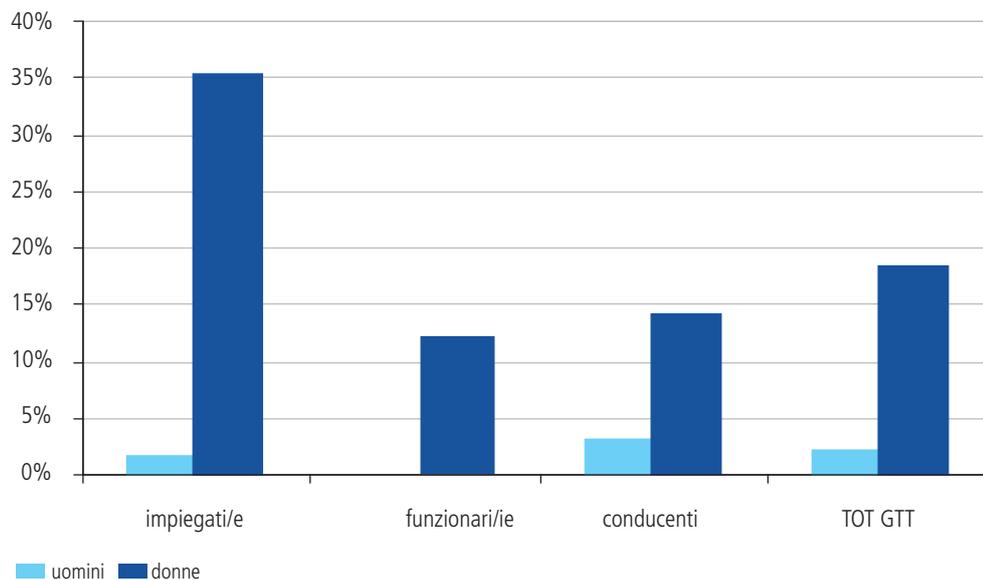
Permane il netto squilibrio tra le categorie professionali (es. 3,7% dei conducenti rispetto al 17,1% degli impiegati), in relazione alle differenti possibilità contrattualmente a disposizione: gli impiegati possono modulare quantità e distribuzione dell’orario, i conducenti sono invece vincolati al 60% dell’orario normale (50% per alcuni contratti stipulati in passato). Nel corso dell’anno è stata avviato uno studio di fattibilità per l’istituzione di una nuova tipologia di turni part time per i/le conducenti su durata oraria più ampia (70-75%), che consenta maggiore autosufficienza economica anche ai/alle dipendenti monoreddito e che possa contribuire ad una migliore “saturazione” dei turni giornalieri del servizio.

La disparità più significativa nella scelta del part time rimane quella di genere, con una scarsissima adesione maschile anche dove, come nel personale impiegatizio, le agevolate e paritarie condizioni di accesso farebbero presumere una tendenza al livellamento tra i sessi (più di una donna su 3, un uomo su 75!).

N. dipendenti part time

	2009	2010	% 2010 su organico
Donne	158	144	18,2%
Uomini	99	90	1,9%
Di cui:			
Impiegate	98	91	35,0%
Impiegati	4	4	1,4%
Funzionarie	11	9	11,8%
Funzionari	0	0	0,0%
Autiste	35	32	13,8%
Autisti	79	72	2,8%

% dipendenti part time per genere e mansione



CONGEDI PARENTALI

L'evoluzione della legislazione nazionale ha normato (Legge 53/2000, DLgs 151/2001, Legge 104/1992) preziosi istituti finalizzati a consentire di ridurre la prestazione lavorativa ordinaria per svolgere attività di accudimento di familiari (bambini piccoli, parenti con disabilità e invalidità). All'azienda viene attribuito il solo onere organizzativo poiché tali istituti sono sussidiati economicamente dalla previdenza sociale e comportano in alcuni casi la rinuncia della retribuzione. Il CCNL Autoferrotranvieri prevede inoltre l'integrazione economica dei primi 10 giorni di permesso per malattia dei figli minori di 3 anni.

	2009			2010			Δ % 10-09	% su tot ore lavorate
	M	F	Tot	M	F	Tot		
N. ore godute (permessi orari)	24.185	12.072	36.257	26.343	13.925	40.268	11%	0,5%
N. giorni goduti (congedi giornalieri)	11.752	15.635	27.387	13.823	16.644	30.467	11%	2,4%
Di cui:								
Maternità obbligatoria		9.376	9.376		9.663	9.663	3%	0,8%
Congedo parentale di maternità/paternità	2.990	3.955	6.945	3.429	4.286	7.715	11%	0,6%
Assistenza parenti e figli (L.104)	5.606	758	6.364	5.901	955	6.856	8%	0,5%
Congedo handicap congiunti (D.Lgs.151)	2.406	866	3.272	3.756	1.115	4.871	49%	0,4%
Permesso per malattia figli	445	598	1.043	478	453	931	-11%	0,1%

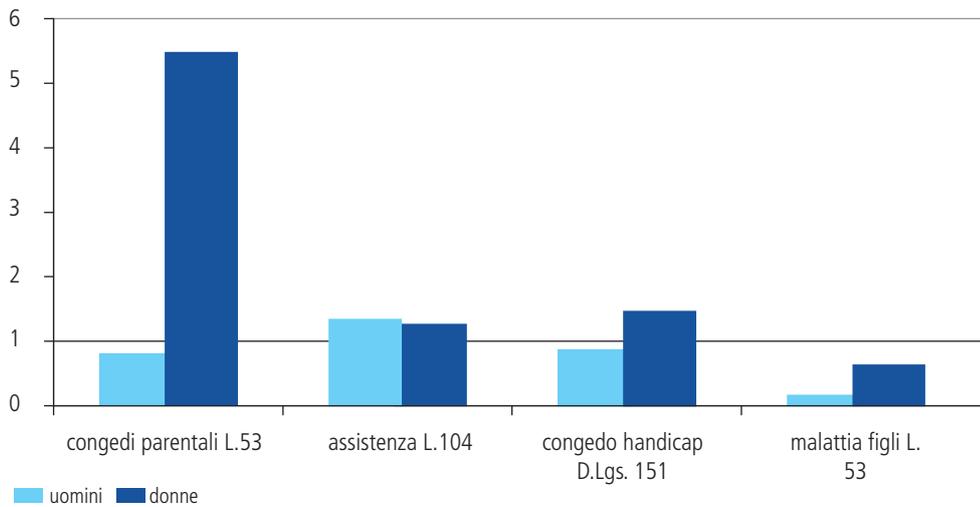
La fruizione di tali istituti in azienda evidenzia una **forte disparità di genere** rispetto alle **responsabilità di cura genitoriale** (congedi parentali e permessi malattia figli): anche senza calcolare la maternità obbligatoria, prerogativa femminile, i dipendenti maschi utilizzano tali congedi, che comportano una forte penalizzazione economica, in proporzione di meno di 1/7 delle colleghe, con incrementi nel tempo molto lievi. Oltre all'evidenza culturale di ruoli familiari che rimangono separati, ostacolando i percorsi di carriera delle donne, tale dato comporta anche un peggioramento diretto del differenziale salariale tra uomini e donne.

Più equilibrata è invece la fruizione di congedi per assistenza di **familiari disabili** (permessi giornalieri e congedi lunghi): complessivamente sono utilizzati in modo sostanzialmente paritario, con una leggera prevalenza maschile nei permessi della Legge 104/1992, che non comportano penalizzazione economica.

Giorni pro capite di fruizione congedi per genere

	2010			Δ gg 2010-2009	
	F	M	Rapporto F/M	F	M
Congedo parentale	5,4	0,7	7,3	+0,4	+0,1
Assistenza L.104	1,2	1,3	0,9	+0,3	+0,1
Congedo handicap	1,4	0,8	1,7	+0,3	0,3
Malattia figli	0,6	0,1	5,5	-0,2	0,0

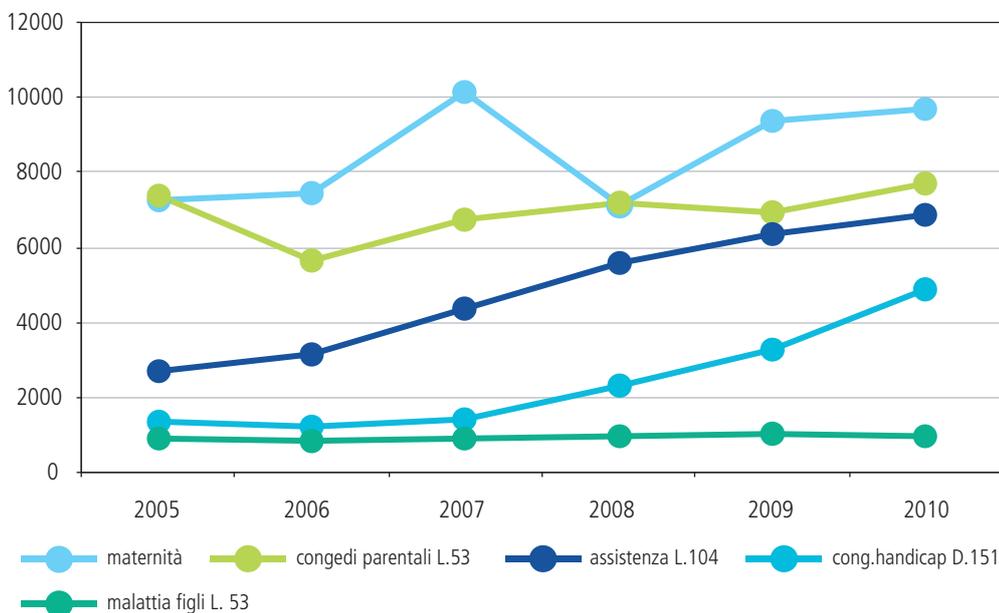
Giorni pro capite di fruizione congedi per genere



La netta differenza di genere nella fruizione di congedi previsti per le responsabilità genericamente genitoriali e specificatamente assistenziali trova sicuramente ragioni di carattere economico, ma determina anche la necessità di ulteriori approfondimenti sia sul piano culturale che normativo e retributivo.

I congedi di assistenza disabili e anziani non autosufficienti registrano inoltre una tendenza di costante crescita, evidenziando **un'evoluzione delle necessità di cura** connesse all'aumento dell'organico aziendale in età matura ed al progressivo invecchiamento della popolazione.

N. giorni di fruizione per congedo



Pari opportunità

L'azienda intende **valorizzare le diversità**, in particolare quella di genere, in quanto ricchezza imprescindibile per lo sviluppo del patrimonio di competenze tecniche e relazionali dei dipendenti e per l'evoluzione della cultura di impresa. GTT opera quindi per:

- Favorire la conciliazione tra vita e lavoro, tramite flessibilità oraria ed organizzativa, servizi di cura, ecc.

- Agevolare la condivisione delle responsabilità di cura familiare da parte del genere maschile.
- Enfatizzare la **qualità della prestazione**, oltre alla quantità: competenze, obiettivi e risultati individuali.
- Diffondere modelli di lavoro e stili di leadership che valorizzano l'assunzione di **responsabilità individuale**.
- Attuare "azioni positive" per il riequilibrio di genere sia nell'accesso al lavoro che nei percorsi di carriera.
- Contrastare ogni forma di discriminazione di genere diretta ed indiretta, salariale, organizzativa, culturale.

La **Commissione Pari Opportunità aziendale**, organo paritetico azienda - organizzazioni sindacali istituito nel 2006 (rinnovando analoga esperienza già avviata anni prima in ATM), opera di concerto con la Direzione aziendale per orientare strategie e pratiche quotidiane a rimuovere qualsiasi forma di discriminazione diretta o indiretta ed a promuovere le pari opportunità come strumento di crescita dell'impresa.

In occasione del Bilancio di Sostenibilità elaborato nel 2009, è stato richiesto un confronto con la **Consigliera Regionale di Parità**, in seguito al quale è stato condiviso e formalizzato un piano di azioni da avviare e monitorare negli anni successivi, finalizzate sia a consolidare la presenza professionale femminile in tutti i ruoli aziendali che a facilitare tramite opportune scelte organizzative e gestionali la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Alcune delle azioni ipotizzate con la Consigliera (mappa di genere, coaching, integrazione del Codice Etico, analisi dei servizi GTT in ottica di genere, applicazione del tele-lavoro) rimangono ancora da realizzare, mentre sono stati affrontati diversi ambiti emersi da quel confronto o dalle proposte della Commissione Pari Opportunità:

- **Part time personale viaggiante**: avviato uno studio di fattibilità per l'estensione del part time in fascia centrale al 70-75% dell'orario normale, per un miglior equilibrio tra conciliazione dei tempi e reddito conseguito.
- **Facilitazione dell'accesso femminile alla mansione di conducente**: definito l'aggiornamento del nuovo Regolamento di selezione, che rafforzerà l'incentivazione della partecipazione femminile consentendo l'accesso a selezione alle candidate in possesso di sola Patente D (con assunzione subordinata al conseguimento della Patente E + CQC). Tale modifica integra il nuovo Regolamento che sarà reso operativo tra fine 2011 ed inizio 2012, contestualmente alla previsione di nuove consistenti esigenze di personale.
- **Accesso alla mansione di ausiliario del traffico**: considerata l'anomala assenza di personale femminile in tale categoria professionale a fronte della diffusa e proficua presenza nelle altre mansioni sanzionatorie (assistenti alla clientela e addetti ai parcheggi), la Direzione aziendale offrirà adeguate opportunità di ingresso paritario nel settore, rimuovendo eventuali ostacoli culturali a tal scopo.
- **Formazione**: in corso di definizione pratica l'agevolazione tramite appositi permessi aziendali della partecipazione dei dipendenti maschi ai corsi pre-parto attivati in collaborazione con la Consigliera di Parità presso tre strutture ospedaliere torinesi (comprendenti moduli sulla condivisione dei lavori di cura familiari e sulla guida sicura con neonati a bordo della auto).
- Conciliazione vita e lavoro - **Rete di cura familiare**: concordata e in fase di elaborazione l'attivazione di convenzioni con realtà del privato sociale per la fruizione agevolata dei dipendenti a servizi di cura (baby-sitter, assistenti anziani e disabili), con possibilità di compartecipazione aziendale ai costi del servizio per dipendenti a basso reddito (es. famiglie monoparentali).
- Conciliazione vita e lavoro - **Banca ore**: è stato avviato nel 2010 un meccanismo di flessibilità oraria per il personale impiegatizio, finalizzato sia ad agevolare la conciliazione dei tempi individuali che a migliorare l'organizzazione del lavoro, limitando allo stesso tempo il ricorso al lavoro straordinario. È in corso di valutazione l'estensione di tale istituto ad ulteriori mansioni (funzionari, ausiliari)
- Conciliazione vita e lavoro - **Congedi parentali**: è in corso di valutazione la pubblicazione su apposita sezione del sito Intranet aziendale di schede informative relative alla corretta fruizione di permessi e congedi di cura familiare previsti dalla legge, quale aggiornamento della guida "Sono Mamma, Sono Papà", distribuita a tutti i dipendenti nel 2002.

5.6 Sicurezza sul lavoro

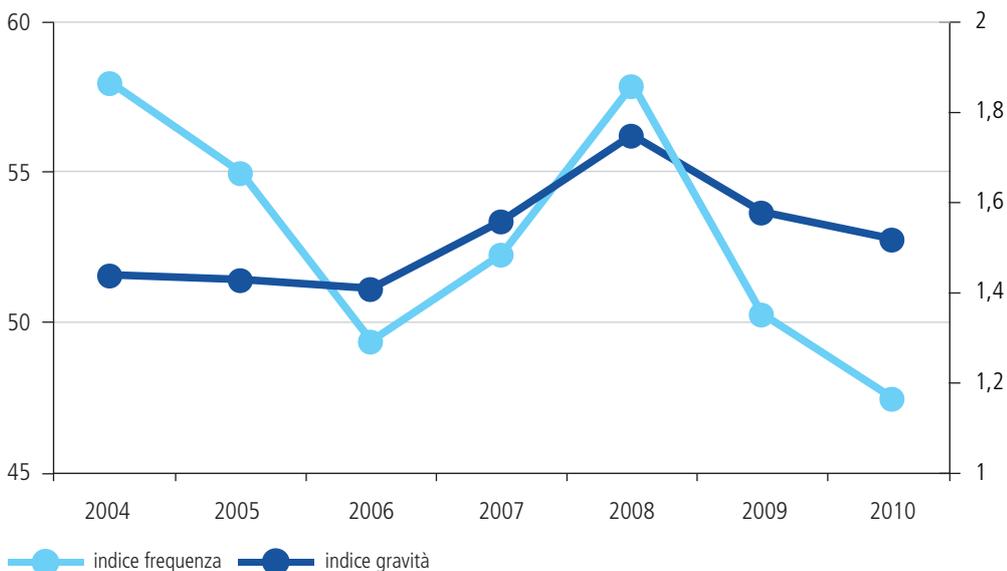
La riduzione dei rischi e degli infortuni sul lavoro costituisce elemento centrale nelle strategie di GTT. Il Sistema di Gestione della Sicurezza presidia le politiche di sicurezza e di prevenzione dei rischi: tutte le unità produttive applicano un sistema gestionale che comprende una struttura organizzativa preposta alla sicurezza, procedure, programmi di miglioramento, verifiche.

La sicurezza viene inoltre garantita mediante specifici piani di manutenzione e/o rinnovo periodico di mezzi, macchine e infrastrutture ed attraverso un processo continuo di formazione ed informazione a tutto il personale.

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
N. infortuni	486	425	392	-7,8
Di cui in Itinere	91	79	66	-16,5
Di cui alla guida	101	79	63	-20,3
N. infortuni gravi prognosi INIZIALE > 40 gg.	3	3	2	
Di cui in Itinere	2	2	1	
N. infortuni gravi prognosi TOTALE > 40 gg.	111	97	97	
Indice di frequenza ¹	57,9	50,3	47,5	-5,6
Indice di gravità ²	1,75	1,58	1,52	-3,8

Quale possibile testimonianza dell'efficacia dell'attività di prevenzione svolta, nel 2010 prosegue la tendenza alla riduzione degli infortuni, che diminuiscono sia in valori assoluti che in rapporto alle ore lavorate. L'indice di frequenza tocca i valori minimi degli ultimi anni, mentre più limitato è il calo dell'indice di gravità, ad indicare un lieve aumento delle prognosi medie degli infortuni accaduti.

Serie storica indice di frequenza e di gravità degli infortuni



1. N. di infortuni / milioni di ore lavorate

2. Giorni assenza / migliaia di ore lavorate

Permane quale elemento critico l'altissima discrepanza tra gli infortuni con prognosi iniziale > 40 giorni (solo 2, di cui 1 in itinere) e gli infortuni che in prima istanza avevano prognosi inferiori, ma che superano i 40 giorni in occasione delle successive visite mediche (97).

GTT adotta inoltre rigide misure di prevenzione del rischio dei **lavoratori delle aziende appaltatrici** e subappaltatrici che operano presso strutture e cantieri aziendali, in particolare quelli per la costruzione della metropolitana.

Le misure adottate in sede contrattuale vengono monitorate con continuità da una struttura apposita che ne verifica applicazione e risultati. I tassi di infortunistica, straordinariamente bassi per la complessità delle opere in costruzione ed i drammatici standard della cantieristica, testimoniano l'efficacia di questo impegno.

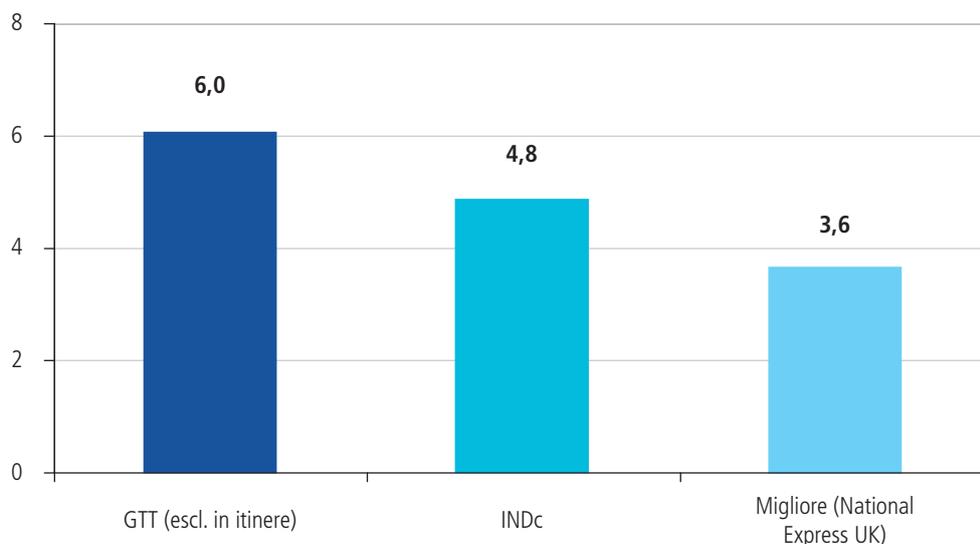
N. infortuni cantieri Metro

	> 40 gg	21-40	4-20	3 <	Tot
2008	0	2	24	14	40
2009	0	6	28	3	37
2010	0	3	12	1	16

Il dato di raffronto con le principali imprese europee relativamente agli infortuni sul lavoro risente di strutture produttive differenziate (con relative differenze nei rischi) e di necessarie approssimazioni nei criteri di contabilizzazione dei medesimi (alcune imprese non considerano gli infortuni che non comportano prognosi superiore alla giornata di accadimento). Per tali ragioni e considerando la contabilizzazione onnicomprensiva degli episodi di infortunio utilizzata in GTT, il dato aziendale è sostanzialmente assimilabile all'indice medio.

In merito all'indice di gravità, che documenta per GTT un basso impatto medio dei danni subiti (in termini di prognosi), non sono purtroppo disponibili dati sufficienti per calcolare un attendibile indice medio di confronto.

N. infortuni per 100 dipendenti



5.7 Contenzioso del lavoro

Le rivendicazioni giudiziarie nei confronti di GTT in materia di diritto del lavoro sono prevalentemente di carattere economico e per più del 97% riguardano problematiche di carattere nazionale: gli elementi utili ai fini dell'accantonamento del TFR e la validità delle previsioni dei CCNL relativamente agli scatti di anzianità per i lavoratori assunti con contratti CFL.

Vertenze giuslavoristiche 2010

	Aperture	In corso (pendenti nel 2011)	Chiusure
Accantonamento TFR	350	19	331
APA (anzianità) CFL	636	4	632
Tot di natura nazionale	986	23	963
Inquadramento/mansioni superiori	5	3	2
Differenze retributive (varie)	17	11	6
Danno biologico	2	0	2
Esonero/licenziamento	3	0	3
Tot di natura aziendale	27	14	13
Totale	1013	37	976

Gran parte delle vertenze di carattere nazionale sono state transate, le rimanenti sono state vinte dall'azienda. Nelle 13 vertenze di carattere aziendale decise nel corso dell'anno, GTT è risultata soccombente in soli 2 casi.

Esito vertenze di natura nazionale chiuse nel 2010

Favorevoli	17
Sfavorevoli	0
Transazione	946
Tot	963

Esito vertenze di natura aziendale chiuse nel 2010

Favorevoli	7
Sfavorevoli	2
Transazione	4
Tot	13

5.8 Contenzioso civile e penale

Il contenzioso giudiziale di cui GTT è parte, oltre quello di natura giuslavoristica, si suddivide in civile / amministrativo e penale.

Le **azioni civili** riguardano principalmente inadempimenti contrattuali (appalti, forniture di biglietti), azioni di risarcimento danni da responsabilità civile (sinistri, interruzioni di servizio, danneggiamenti, aggressioni) e giudizi relativi alle sanzioni amministrative conseguenti al mancato pagamento dei titoli di viaggio.

In tali giudizi, pur considerato che per le sanzioni amministrative l'azione è promossa dai soggetti sanzionati, GTT riveste principalmente la posizione di **attore** (345 su un totale di 411 in corso a fine 2010).

I giudizi aperti nel 2010 sono complessivamente 113 dei quali 92 promossi da GTT e 21 promossi da soggetti terzi contro GTT.

Le chiusure di cause sono complessivamente 54 nelle quali GTT è risultata soccombente in un solo giudizio riguardante prestazioni di servizi durante il periodo olimpico.

Cause civili 2010

	Aperture	In corso (pendenti nel 2011)	Chiusure
Rapporti contrattuali	70	115	8
Sanzioni amministrative	0	0	2
Sinistri	0	62	4
Interruzioni di servizio	11	140	30
Danneggiamenti	5	16	2
Aggressioni	4	7	1
Ricorsi amministrativi	2	5	2
Tot GTT attore	92	345	49
Sanzioni amministrative	21	56	4
Rapporti contrattuali	0	10	1
Dipendenti appaltatori	0	0	0
Sinistri	0	0	0
Ricorsi amministrativi	0	0	0
Tot GTT convenuto	21	66	5
Totale complessivo	113	411	54

Esito cause civili promosse da GTT chiuse nel 2010

Favorevoli	49
Sfavorevoli	0
Transazione	0
Tot	49

Esito cause civili contro GTT chiuse nel 2010

Favorevoli	4
Sfavorevoli	1
Transazione	0
Tot	5

Per quanto concerne il **contenzioso penale**, si precisa anzitutto che dove si indica GTT imputato si fa riferimento a soggetti dipendenti di GTT, tenuto conto della personalità della responsabilità penale e tralasciando la responsabilità amministrativa della società, in relazione alla quale, peraltro, non vi sono giudizi in atto. Le imputazioni a carico dei dipendenti GTT attengono in genere a sinistri colposi e sicurezza sul lavoro.

I procedimenti penali in cui GTT è parte lesa riguardano delitti contro la persona (dipendenti ingiuriati e/o aggrediti nell'esercizio delle loro funzioni), delitti contro la Pubblica Amministrazione (resistenza e/o ingiurie a Pubblico Ufficiale), delitti contro il patrimonio (truffa e danneggiamenti), tra i quali rientrano anche le falsificazioni degli abbonamenti dei parcheggi. Complessivamente GTT è parte lesa in 428 procedimenti in corso su 467. Nel 2010 sono stati aperti 120 procedimenti nei quali in ben 119 GTT fi-

	Aperture	In corso (pendenti nel 2011)	Chiusure
Delitti contro la Persona	26	128	54
Delitti contro la P.A.	9	23	0
Delitti contro il Patrimonio	84	277	0
Tot GTT parte lesa	119	428	54
Delitti contro la Persona	1	39	4
Tot GTT imputato¹	1	39	4
Totale complessivo	120	467	58

gura parte lesa.

Esito cause penali chiuse nel 2010 in cui dipendenti GTT compaiono come parte lesa

Favorevoli	54
Sfavorevoli	0
Transazione	0
Tot	54

Le definizioni dei procedimenti penali nel 2010 risultano 58, tutti favorevoli per l'azienda.

1. Si riferisce a imputazioni a carico di dipendenti di GTT

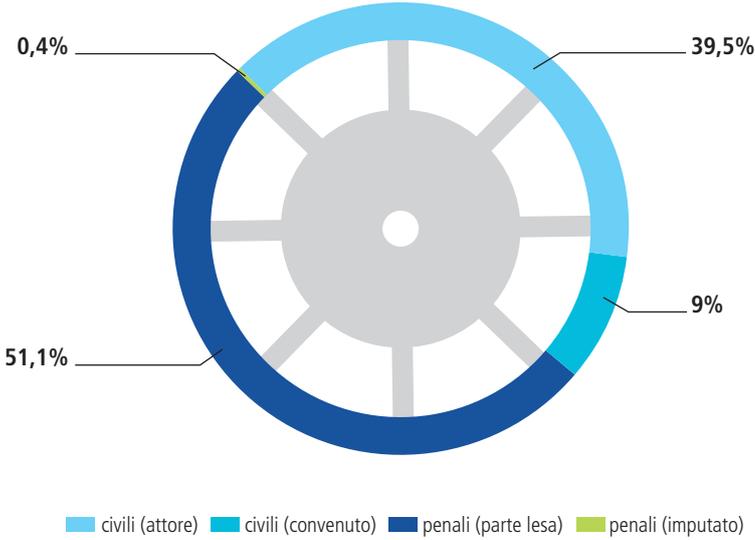
Esito cause penali chiuse nel 2010 in cui dipendenti GTT compaiono come imputati

Favorevoli	4
Sfavorevoli	0
Transazione	0
Tot	4

Nel complesso emerge che l'azione di GTT è improntata a criteri di correttezza dei comportamenti sia per quanto attiene i rapporti contrattuali, sia per quanto attiene le azioni dell'azienda e dei dipendenti dalle quali possano derivare responsabilità per danni o penalmente rilevanti.

Si rileva inoltre che in generale il contenzioso giudiziale risulta alquanto contenuto considerate le dimensioni dell'azienda, la pluralità di attività svolte e la quantità e complessità dei rapporti gestiti. A riprova di ciò si sottolinea il dato sugli esiti dei giudizi definiti nel 2010 che figurano, quasi per la totalità, positivi per l'azienda.

Ripartizione % cause aperte nel 2010



5.9 Il territorio e la comunità locale

GTT è parte del territorio in cui opera, in una fitta trama sociale da cui emergono **talvolta problemi, talvolta opportunità**, anche economiche (innanzitutto l'incremento e la fidelizzazione della propria clientela e la promozione del trasporto pubblico); al contesto sociale è quindi necessario prestare costante ascolto, osservandone le evoluzioni, anticipando problemi e valorizzando le risorse.

Tale attività di ascolto è difficilmente proceduralizzabile, ma presuppone l'apertura alla relazione con stakeholder talvolta inconsueti. In seguito a queste relazioni, nascono nuove prassi che modificano la cultura d'impresa e determinano il progressivo adattamento al contesto in cui essa opera. Tra le esperienze più significative:

- **assunzione di 5 assistenti alla clientela di origine straniera**, con specifiche competenze e compiti di sensibilizzazione al corretto utilizzo dei mezzi da parte dei clienti stranieri (il progressivo aumento di stranieri in città è stato oggetto anche di numerosi **interventi formativi** per il personale di front end, progettati con il Centro Interculturale della Città di Torino).
- modulo formativo rivolto a tutti i neo-assunti in mansioni di front end sui temi della **disabilità** (difficoltà nell'utilizzo dei mezzi pubblici, azioni "facilitatrici" dei conducenti, ecc.), gestiti con la Consulta per le Persone in Difficoltà.

In alcuni casi, il confronto con le istituzioni locali allarga l'oggetto "formale" della relazione (il servizio di trasporto) ed interpella l'azienda in quanto risorsa per il territorio, ad esempio per l'inserimento lavorativo di fasce deboli del mercato del lavoro.

In altri casi si instaurano relazioni con istituzioni senza alcuna competenza formale sul trasporto locale, ma che individuano nel patrimonio professionale di GTT una preziosa **risorsa per la comunità locale**: è il caso della proficua collaborazione con il Carcere Vallette di Torino, avviata nel 2007, in corso nel 2010 e con prospettive di sviluppi ulteriori negli anni a venire.

Progetto Vallette

Nel quadro di una Convenzione stipulata con la Direzione della Casa Circondariale Lorusso e Cotugno (carcere Vallette), GTT affida continuamente lavorazioni di **manutenzione meccanica** di autobus e tram all'officina operante presso il carcere, gestita da una Cooperativa sociale (Ergonauti) con l'impiego di lavoratori detenuti per finalità di reinserimento sociale e professionale.

L'attività di "revisione di componenti meccaniche", soggetta alle ordinarie procedure aziendali di monitoraggio della qualità, registra buoni **risultati qualitativi** (anomalie analoghe ai tassi medi per queste lavorazioni) e rappresenta un'opportunità concreta di reddito e soprattutto di **reinserimento per i lavoratori coinvolti**: dei 9 detenuti sino ad ora inseriti nel progetto e successivamente scarcerati, 5 lavorano nelle attività esterne della cooperativa, occupando posizioni di rilievo organizzativo, mentre altri 3, dopo un periodo di inserimento nella cooperativa, hanno proseguito rapporti lavorativi in altre aziende e risultano attualmente impegnati (il restante lavoratore è stato impossibilitato a rimanere sul territorio italiano a causa di un provvedimento di espulsione a suo carico).

Considerata l'altissima percentuale di "recidivi" che affollano le carceri (circa l'80%), l'opportunità di reinserimento dei detenuti migliora la sicurezza sociale e abbatte i costi carcerari sostenuti dalla società: con un'affermazione semplificatoria ma simbolicamente efficace, il progetto determina quindi vantaggi indiretti per GTT sia in termini di sicurezza "ereditata" sul territorio, che di maggiori risorse pubbliche rese disponibili "anche" per il trasporto.

Nonostante il giudizio positivo condiviso anche nel 2010 da tutti gli attori del progetto (Direzione del carcere, tecnici GTT, cooperativa e lavoratori), a causa dei vincoli posti dalle mutate esigenze tecniche connesse all'evoluzione del parco veicoli aziendale, dall'allestimento tecnologico dell'officina, dalla reperibilità e movimentazione dei ricambi e dal quadro delle competenze e delle abilitazioni formali dei lavoratori coinvolti, negli ultimi 2 anni GTT non ha potuto stabilizzare (o incrementare) gli affidamenti iniziali, riducendosi di conseguenza drasticamente il monte ore settimanale e l'organico impiegato.

	2008	2009	2010	Δ % 2010-2009
Ore lavorate	3039	2328	1384	-41
Di cui:				
Tecnici-operatori esterni:			< 10%	
Lavoratori detenuti:			> 90%	

Quale anno di transizione, nel 2010 GTT e Cooperativa hanno concordato ed attuato un ulteriore ridimensionamento, impegnandosi però ad individuare nuove lavorazioni, subordinate a percorsi formativi e investimenti tecnologici ad hoc, in grado di incrementare e qualificare professionalmente la collaborazione già a partire dalla seconda metà del 2011.

Novarese e Canuto: gestione e risultati sociali

OCCUPAZIONE

Al 31 dicembre 2010 lavoravano presso le due aziende 231 persone, così suddivise:

Novarese

Categorie professionali	2008			2009			2010			△ 2010-2009		
	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot
Conducenti di Linea	61		61	62		62	64		64	2	=	2
Impiegati	1	5	6	1	4	5		4	4	-1	=	-1
Operai	4		4	5		5	6		6	1	=	1
Funzionari							1		1	1	=	1
Varie ausiliarie	1		1	1		1	1		1	=	=	=
Totale	67	5	72	69	4	73	72	4	76	3	=	3

Canuto

Categorie professionali	2008			2009			2010			△ 2010-2009		
	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot
Conducenti di Linea	93	3	96	115	3	118	116	3	119	1	=	1
Impiegati	6	12	18	6	12	18	7	12	19	1	=	1
Operai	8	6	14	8	7	15	10	7	17	2	=	2
Totale	107	21	128	129	22	151	133	22	155	4	=	4

Entrambi gli organici risultano stabili, con un **moderato aumento**, interamente di **genere maschile**.

Solo un dipendente (di Canuto) appartiene alle **categorie protette** di disabili ed equiparati.

La suddivisione per genere evidenzia realtà differenziate: Novarese appare azienda ancora in gran parte maschile, senza alcuna conducente donna, mentre rilevante è la quota femminile in Canuto, analoga alla percentuale complessiva di donne in GTT, benché tale presenza rimanga ampiamente minoritaria tra il personale di guida.

Importante il ruolo attivo svolto sul mercato del lavoro locale, offrendo opportunità occupazionali in un panorama di permanente difficoltà.

Assunzioni effettuate

	2009			2010		
	Novarese	Canuto	Tot	Novarese	Canuto	Tot
Conducenti	7	29	36	12	10	22
Impiegati		1	1		3	3
Operai		1	1		2	2
Tot	7	31	38	12	15	27

Gli strumenti contrattuali applicati presentano rispetto a GTT una maggiore incidenza dei contratti a tempo determinato, in funzione di esigenze di flessibilità, ma permane anche in queste aziende il ricorso nettamente prevalente ai contratti a tempo indeterminato, che in crescita rispetto all'anno precedente inquadrano circa 4 dipendenti su 5.

Contratti applicati al personale

	2009				2010			
	Novarese	%	Canuto	%	Novarese	%	Canuto	%
Tempo indeterminato	53	72,6	120	79,5	60	78,9	128	82,6
Inserimento + apprendistato			13				11	
Altri tempo determinato	19	27,4	18	21,5	15	21,1	16	17,4
Contratti atipici	1							
Lavoratori interinali								
Totale	73		151		76		155	

Prestazioni

Nonostante il lieve aumento dell'organico, nel 2010 entrambe le aziende hanno registrato un calo delle **ore lavorate** complessive, in parte alimentato da un significativo aumento delle **assenze** totali.

Le prestazioni lavorative dei dipendenti (ore lavorate pro capite¹), così come le ore di assenza per malattia ed infortunio pro capite, tendono a convergere verso valori medi comuni, riducendo i divari degli anni precedenti.

La quota pro capite di **straordinari** vede invece invertire i valori dell'anno precedente, con Canuto che supera Novarese.

	Novarese			Canuto		
	2009	2010	Δ 2010-2009	2009	2010	Δ 2010-2009
Ore lavorate complessive	133.405	126.445	-	264.642	256.812	-
Ore lavorate pro capite	1.827	1.664	-	1.753	1.657	-
Ore straordinarie complessive	14.895	12.964	-	26.673	30.872	+
Ore straordinarie pro-capite	204	171	-	177	199	+
Ore assenza complessive	16.188	18.427	+	32.606	38.358	+
Di cui malattia + infortunio	5.567	4.599	-	6.928	8.317	+
Ore assenza pro capite	225	242	+	216	247	+
Di cui malattia + infortunio	76	61	-	46	54	+

Il confronto con GTT evidenzia quali elementi di interesse:

- il ricorso allo straordinario, sia pro capite che in rapporto alle prestazioni complessive, è nettamente più rilevante che in GTT (108 ore pro capite).
- le assenze pro capite per malattia/infortunio risultano inferiori di circa 1/3 rispetto a GTT (89 ore pro capite), sebbene con divari meno rilevanti che in passato. Le assenze totali sono state calcolate con criteri difforni pertanto non sono confrontabili.

1. I valori pro capite sono stimati in base al numero dei dipendenti al 31/12. Non considerano né la variazione della forza durante l'anno né la presenza di contratti part time.

Retribuzioni

Le due aziende mostrano retribuzioni medie lorde (costo complessivo del lavoro) molto simili, seppure nel 2010 aumenti leggermente il divario a favore dei dipendenti di Canuto, confermato da una significativa crescita delle retribuzioni nette¹.

Retribuzioni lorde

	2009	2010	Δ % 2010-2009	Δ % 2010-2009 retribuz. nette	Δ % 2010-2009 retribuz. GTT (lorde e nette)
Novarese	37.060	36.846	-0,6	+0,6	-1,7
Canuto	37.485	38.156	+1,8	+3,8	-1,7

Relazioni industriali

Il dato relativo alle **iscrizioni al sindacato** testimonia una situazione di piena libertà sindacale all'interno di entrambe le aziende, requisito indispensabile per la necessaria dialettica tra l'azienda ed i propri "portatori di interesse" primari, i dipendenti.

Le iscrizioni sono sostanzialmente stabili, con una maggiore sindacalizzazione in Canuto, per il personale maschile poco inferiore a quella di GTT (68%), ed una bassa o nulla propensione femminile, connessa anche alle diverse mansioni lavorative ricoperte.

Iscritti al sindacato

	Novarese				Canuto			
	2009	2010	Δ 2010-2009	% 2010 su organico	2009	2010	Δ 2010-2009	%2010 su organico
Totale	35	34	-1	45	87	86	-1	55
Di cui uomini	35	34	-1	47	83	82	-1	62
Di cui donne	-	-	-	0	4	4	=	18

La partecipazione ad assemblee e scioperi registra valori pro capite simili ed inferiori di oltre il 50% all'analogo dato GTT (4,3 ore pro capite di sciopero e 2,4 di assemblea).

1. Non è riportato il valore delle retribuzioni nette in quanto la diversa modalità di calcolo utilizzata nelle due aziende ne rende non significativa la comparazione.

Formazione

Nel 2010 Canuto ha organizzato 611 ore di formazione sui temi della sicurezza del lavoro e su altre tematiche connesse al ruolo, per 47 partecipazioni complessive (in crescita rispetto alle 28 dell'anno precedente) ed una quota pro capite paragonabile a quella di GTT. L'attività di Novarese è stata invece estremamente ridotta, con 2 partecipazioni per 16 ore totali.

Ore di formazione

	2009	2010	Ore 2010 pro capite	Ore 2010 GTT pro capite
Novarese	56	16	0,2	6,2
Canuto	759	612	3,9	

Sicurezza

I dati di entrambe le aziende sulla sicurezza sul lavoro si confermano positivi, con numeri assoluti molto limitati (sebbene in crescita per Novarese, con ricadute evidenti sull'indice di frequenza) ed un basso indice di gravità, che tende a convergere su valori comuni rispetto alla differenza dell'anno precedente.

	2009		2010		GTT 2010
	Novarese	Canuto	Novarese	Canuto	
N. infortuni	3	4	5	4	
Indice di gravità ¹	0,25	0,12	0,22	0,18	1,52
Indice di frequenza ²	22,4	15,1	39,5	15,6	47,5

Gli indici infortunistici presentano inoltre valori decisamente inferiori al dato GTT, in particolare in relazione alla gravità dei medesimi (calcolata sulla base dei giorni di assenza), motivati almeno in parte dall'assenza in queste aziende di mansioni ad alta incidentalità (assistenti alla clientela, addetti ai parcheggi, ausiliari del traffico).

L'attività di esercizio quotidiana è risultata esente da particolari minacce alla sicurezza di dipendenti e clienti delle due aziende.

Nel 2010 risultano solamente 3 episodi complessivi di vandalismo (2 ai danni di Canuto, 1 di Novarese) ed 1 episodio di aggressione ad un conducente di Canuto, che ha comportato l'intervento delle Forze dell'Ordine e di personale aziendale a supporto.

1. Giorni assenza / migliaia di ore lavorate

2. N. di infortuni / milioni di ore lavorate

Si ringraziano:

i "portatori di interesse" di GTT per considerazioni e sollecitazioni fornite
le colleghe ed i colleghi che hanno contribuito alla realizzazione di questo Bilancio
Direzione Autoservizi Novarese
Direzione Autoservizi M. Canuto
ASSTRA - Gruppo di lavoro sul Bilancio di Sostenibilità

'La responsabilità è ciò che attende fuori dell'Eden della creatività'
Nadine Gordimer

Per approfondimenti e contatti:
Gabriele Bonfanti
Tel. 011 5764 245
e-mail: bonfanti.g@gtt.to.it

Gruppo Torinese Trasporti S.p.A.
Corso Turati 19/6 – 10128 Torino
Capitale sociale interamente versato Euro 76.006.664,00
Registro Imprese di Torino e Codice Fiscale n. 08555280018
Partita IVA n. 08559940013
Socio Unico Comune di Torino

