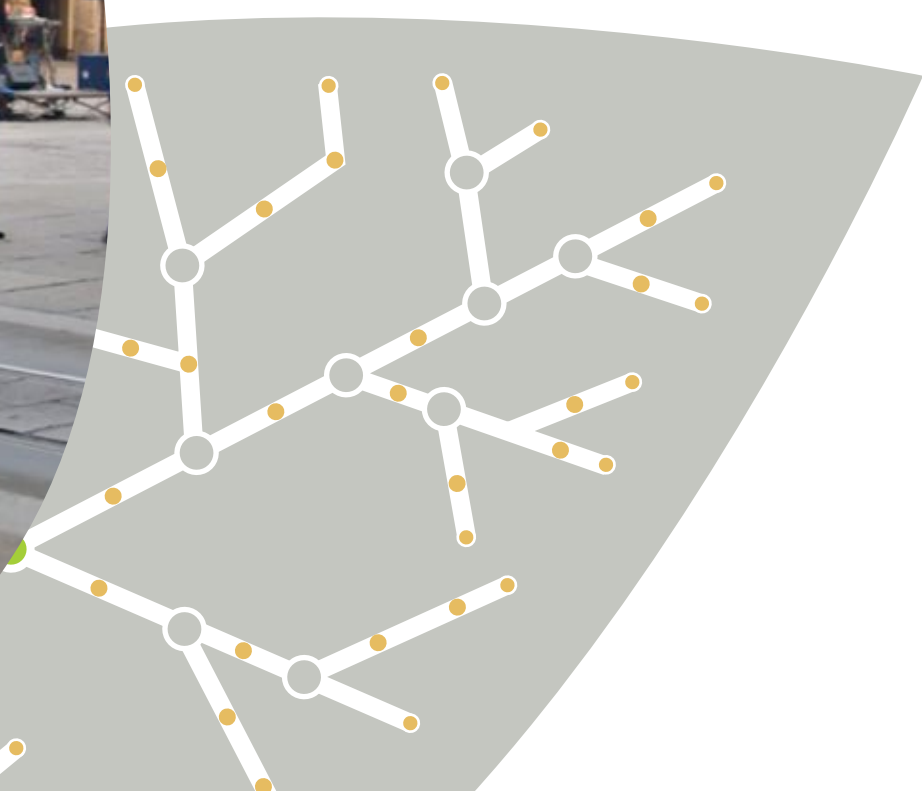


Bilancio di sostenibilità 2014



La storia di GTT (allora ATM) inizia 108 anni fa, nel 1907. Le ragioni della sua nascita paiono, ancora oggi, un trattato sulla sostenibilità: consentire a tutti di spostarsi liberamente in città che diventavano sempre più grandi. Anche (e soprattutto) a chi non poteva permettersi altri mezzi di trasporto. E minimizzare l'impatto ambientale del trasporto urbano.

La stessa ragion d'essere del trasporto pubblico locale è la sostenibilità. Non è che produciamo qualcosa in modo sostenibile. Produciamo sostenibilità.

Da allora molto è stato fatto in questa direzione: il potenziamento della rete tranviaria (per tutte: la linea 4); l'elettrificazione della nostra rete ferroviaria; l'acquisto di flotte di autobus elettrici ed a gas naturale tra le più importanti d'Italia. E la Metropolitana Automatica, prima in Italia.

Sempre garantendo risultati di segno positivo, utili a loro volta per il nostro azionista, la città di Torino. E quindi ancora per la comunità locale.

Dopo qualche (recente) anno di prevalenza di operazioni finanziarie su GTT (procedure per la cessione del 49% del capitale sociale; procedure per la vendita del ramo d'azienda parcheggi), ora le nostre prospettive sono di carattere saldamente industriale.

Il settore del Trasporto Pubblico Locale, che molti giudicano in crisi, è oggi caratterizzato da 2 macro-tendenze:

- la drastica riduzione delle risorse pubbliche (quasi un quarto in meno dal 2010 al 2014);
- la previsione di "gare pubbliche" come unica forma di affidamento dei servizi. Il tempo delle risorse infinite e degli affidamenti diretti è definitivamente tramontato.

La sfida è di quelle decisive: garantire servizio e qualità del servizio ai cittadini; conquistare al TPL nuove fasce di consumatori; garantire occupazione e qualità dell'occupazione ai lavoratori; garantire opportunità ai nostri tanti altri stakeholder (fornitori, istituzioni, altre imprese del settore).

Quindi la partita si gioca ancora in termini di sostenibilità. Anche, e ancor di più, agli esordi di questo terzo millennio. Ed ecco perché, in questo 2015, abbiamo redatto il bilancio di sostenibilità 2014: per progettare il 2016. Con l'ambizione di evolvere verso una moderna società regionale del TPL.

Walter Ceresa
Presidente e Amministratore Delegato

Indice

Lettera del Presidente

Introduzione

Il Bilancio: di cosa parla, come è stato elaborato	4
I nostri “portatori di interesse”: la matrice di materialità	6

1.0 Chi siamo

1.1 Sulla strada, da oltre un secolo	14
1.2 I riferimenti ideali	16
1.3 Organizzazione e strumenti	18
1.4 I servizi offerti e la domanda di trasporto	24

2.0 Responsabilità economica

2.1 Valore economico generato, distribuito e trattenuto	30
2.2 Acquisti responsabili	33

3.0 Responsabilità ambientale

3.1 Energia pulita: il bilancio energetico	36
3.2 Consumi di acqua	40
3.3 Inquinamento atmosferico. Trasporto pubblico come risorsa chiave	41
3.4 Rifiuti	45
3.5 Azioni correttive	46

4.0 Responsabilità sociale

4.1 Le risorse umane	50
4.2 Sicuri al lavoro	53
4.3 Formazione	56
4.4 Welfare aziendale	58
4.5 La centralità del cliente	60
4.6 Sotto giudizio	66
Prospettive e impegni per il futuro	68

Appendice: Indice dei contenuti GRI

Relazione indipendente sulla revisione limitata del Bilancio

Il Bilancio: di cosa parla, come è stato elaborato

Perché

Il settore del trasporto pubblico locale sta vivendo un periodo di profonda trasformazione, non privo di contraddizioni e incertezze:

- progressive ridefinizioni del quadro normativo, non ancora consolidato in una coerente e sistematica riforma;
- avvio delle procedure di gara per l'affidamento dei servizi, ma con diverse modalità e velocità sul territorio nazionale;
- contrazione delle risorse pubbliche e progressivo superamento del criterio della "spesa storica" per la loro assegnazione;
- adozione del criterio dei "costi-standard" per quantificare le compensazioni pubbliche spettanti, uniformandole con criteri di efficienza gestionale;
- istituzione di un "Fondo nazionale" per il finanziamento dei servizi, ripartito sulla base della domanda effettiva di trasporto sul territorio, con conseguente riprogrammazione e razionalizzazione delle reti regionali.

Si tratta di passaggi che non è errato definire "epocali", una cesura storica con l'orientamento alla gestione pubblica dei servizi così come definita da Giolitti nel lontano 1903.

Pertanto ha assunto una rilevanza sconosciuta nel passato l'esigenza di comprendere e anticipare le tendenze future, sia per difendere i propri ambiti di servizio, sia per individuare nuove opportunità.

In questo contesto dinamico la sostenibilità di impresa potrebbe apparire come secondaria, un vezzo ideale di cui occuparsi solo in condizioni di stabilità e "abbondanza".

Viceversa, è proprio **l'equilibrio delle istanze economiche, sociali e ambientali** a garantire la solidità dell'impresa e il suo sviluppo a medio-lungo termine.

Alla base del concetto di sostenibilità, anche nelle sue accezioni che esulano dal mondo dell'impresa, è infatti la capacità di adottare uno **sguardo di lungo periodo** per ognuna delle tre istanze e per il loro equilibrio complessivo.

Tali istanze sono peraltro recepite dalle **normative che regolano l'affidamento dei servizi**, a partire dal Regolamento europeo n. 1370/2007, che invita le autorità nazionali competenti a *"imporre specifici standard sociali e di qualità del servizio"*, relativamente a molteplici dimensioni quali la sicurezza dei passeggeri e dei lavoratori, l'accessibilità dei servizi, la tutela dell'ambiente.

Coerentemente, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, in collaborazione con l'Autorità Nazionale Anticorruzione, ha incluso tali istanze extra-economiche nei criteri di stesura dei bandi di gara ("bando-tipo") per l'assegnazione dei servizi.

Lungi dal rimanere sulla carta, criteri sociali e ambientali hanno già caratterizzato le gare vinte da GTT, sia per i servizi urbani che per quelli extraurbani (partecipazione in Consorzio di imprese).

A titolo esemplificativo, la gara disposta dal Comune di Torino per l'affidamento dei servizi urbani assegnava 70 punti su 100 all'offerta tecnica, di cui 24 esplicitamente riferiti a progetti e indicatori sulla sostenibilità e altri indirettamente collegati (accessibilità, sicurezza, ecc.).

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.

Cosa

Il Bilancio di sostenibilità (di seguito, anche, il "Bilancio") illustra 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. Oltre a essere strumento di rendicontazione, il Bilancio ha quindi anche un ruolo di orientamento delle scelte future.

Sono passati 15 anni dalle prime esperienze di rendicontazione dell'allora ATM: Bilancio Ambientale dal 1999, Bilancio Sociale dal 2001. Nel 2009 GTT ha elaborato il primo Bilancio di Sostenibilità, integrando tutte le dimensioni della sostenibilità in un unico documento; l'ultima versione pubblicata sul sito aziendale si riferisce al 2010. La sospensione degli anni successivi è dovuta all'incertezza determinata dalle operazioni straordinarie sul capitale sociale aziendale: conferimento delle quote azionarie a FCT - Finanziaria Città di Torino Holding Srl e conseguente procedura di gara per la ricerca di un partner industriale con quota di minoranza, oltre alla successiva gara per la vendita del settore parcheggi.

Giunti a ragionevole stabilità del perimetro societario, si assume oggi un nuovo approccio: l'adozione integrale del modello di rendicontazione *GRI - Global Reporting Initiative*, lo standard internazionale più diffuso, che si intende assumere anche per il futuro, con periodicità annuale.

I contenuti sono stati predisposti secondo le *Linee guida GRI per il reporting di sostenibilità*, versione 3.1, al livello applicativo C+.

Il Bilancio è stato sottoposto a revisione limitata da parte della società PwC - PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A., che ha verificato la rispondenza del Bilancio ai principi di redazione adottati, controllandone dati e informazioni, ed effettuato numerose interviste con il management aziendale in merito a politiche, azioni, obiettivi indicati nel Bilancio. I risultati sono contenuti nella relazione della società di revisione, riportata in appendice al documento.

Chi

Oggetto di rendicontazione è l'attività del Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. (di seguito, anche, GTT), con sede legale a Torino, Corso Turati 19/6. Non sono esaminate le società controllate o partecipate. GTT SpA è società a totale partecipazione della Città di Torino, tramite la controllata F.C.T. Holding Srl.

Opera nel settore della mobilità prestando servizi di trasporto pubblico locale e correlati, sul territorio della Regione Piemonte.

Aderisce alle seguenti Associazioni di categoria:

- Confservizi Piemonte Valle d'Aosta – associazione dei gestori di servizi pubblici locali di rilevanza economica e di interesse generale;
- ASSTRA – associazione delle aziende di trasporto pubblico locale in Italia.

A fine 2014 l'organico contava 5.008 dipendenti. Il totale dei ricavi 2014 è pari a 466,2 milioni di Euro, con un Margine operativo lordo di 51,7 milioni e un Risultato netto di 2,2 milioni. È disponibile dettagliata rappresentazione delle attività e dei risultati economici sul Bilancio d'esercizio 2014, pubblicato sul sito aziendale www.gtt.to.it (sezione "Trasparenza").

Non sono incluse nel perimetro di rendicontazione le altre società controllate e partecipate da GTT SpA, anch'esse presentate sul Bilancio d'Esercizio. Si precisa che il Bilancio consolidato con tali società viene predisposto dalla società capogruppo F.C.T. Holding Srl., ai sensi del D. Lgs. 127/1991.

Nell'avviare una nuova prassi, a cui verrà data continuità negli anni futuri, gli indicatori numerici adottati hanno una profondità temporale limitata all'ultimo biennio 2013 e 2014.

Tali indicatori, misurabili e ripetibili, rappresentano processi e risultati che coinvolgono tutte le Direzioni aziendali, che sono state quindi attivamente partecipate all'elaborazione del documento. La predisposizione è stata coordinata dalla Direzione Legale, Societario e Partecipate, che nell'attuale assetto organizzativo presidia la responsabilità sociale d'impresa e la rendicontazione di sostenibilità e che può essere contattata per richiedere qualsiasi informazione sui contenuti pubblicati (riferimento: Gabriele Bonfanti, bonfanti.g@gtt.to.it).

I nostri portatori di interesse: la matrice di materialità

Le attività e le scelte di ogni impresa generano conseguenze, positive o negative, per una molteplicità di soggetti, individuali e collettivi. Tutti questi soggetti vengono definiti **stakeholder** (portatori di interesse), allo stesso tempo interessati all'operato aziendale e capaci di influenzarlo, in diversa misura.

Requisito di sostenibilità sia a breve che a lungo termine è la loro soddisfazione, che ancor prima non può prescindere dalla loro partecipazione alle scelte dell'impresa.

Tutti gli stakeholder contribuiscono ai risultati dell'impresa e il loro coinvolgimento è un elemento chiave a supporto della gestione operativa e delle scelte strategiche. La sfida è quella di saperne ascoltare e concretizzare le istanze, integrandole in un gioco a somma positiva dove non vi siano sconfitti, ma tutti ricavino elementi di soddisfazione.

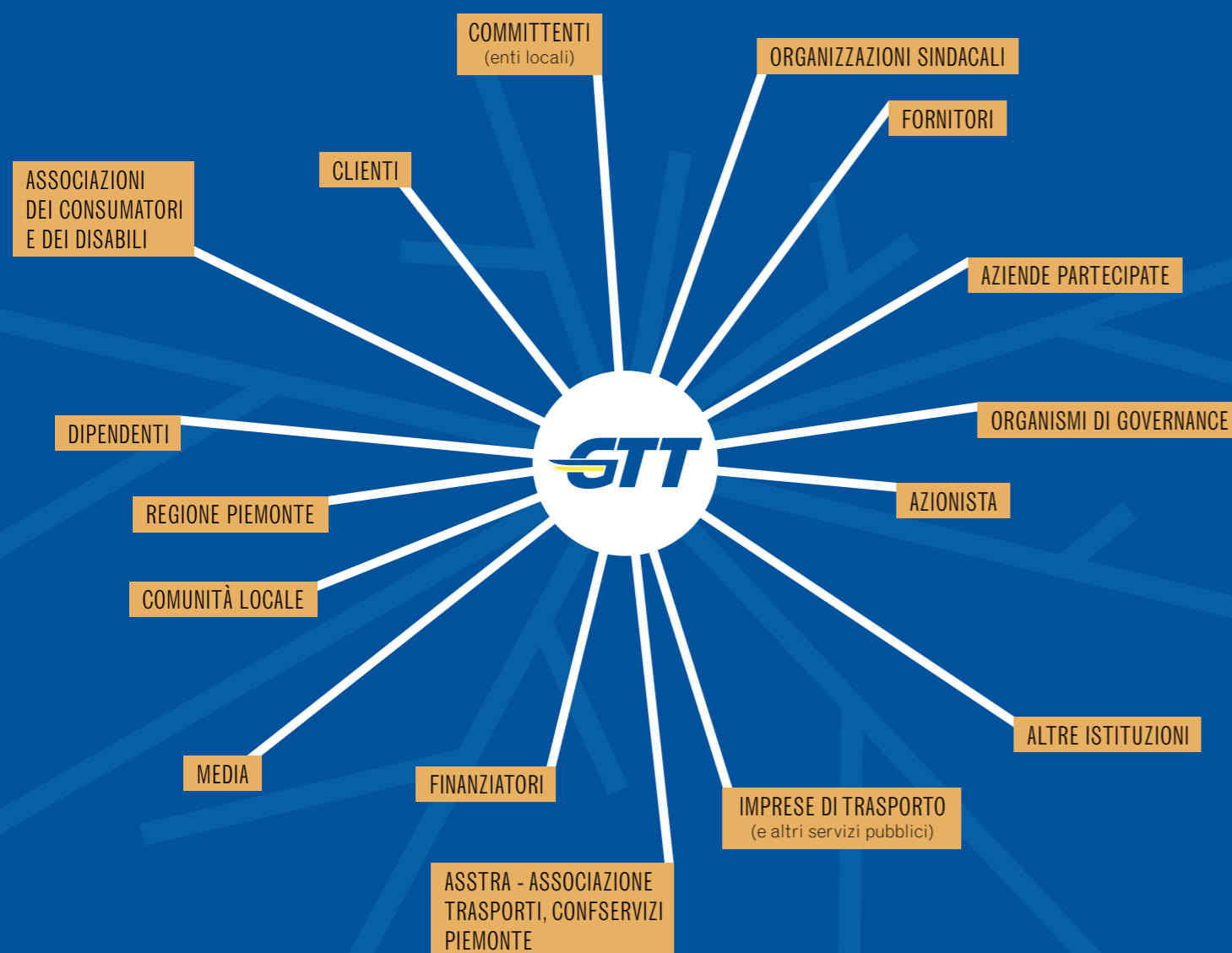
Lo standard GRI focalizza la propria attenzione sui temi e gli indicatori "che possono ragionevolmente essere considerati importanti nel riflettere gli impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione, o che influenzano le

decisioni degli stakeholder"; in questo concetto di "materialità", si integra cioè il punto di vista dell'impresa con le molteplici prospettive dei suoi interlocutori.

Nell'individuazione della struttura e dei contenuti del Bilancio, GTT ha pertanto tenuto conto degli interessi degli stakeholder e delle loro aspettative.

Tali temi prioritari emergono da molteplici canali di ascolto e comunicazione; poiché i canali coinvolgono ordinariamente tutte le Direzioni aziendali, è stato indispensabile il loro coinvolgimento attivo nella scelta e definizione dei temi affrontati.

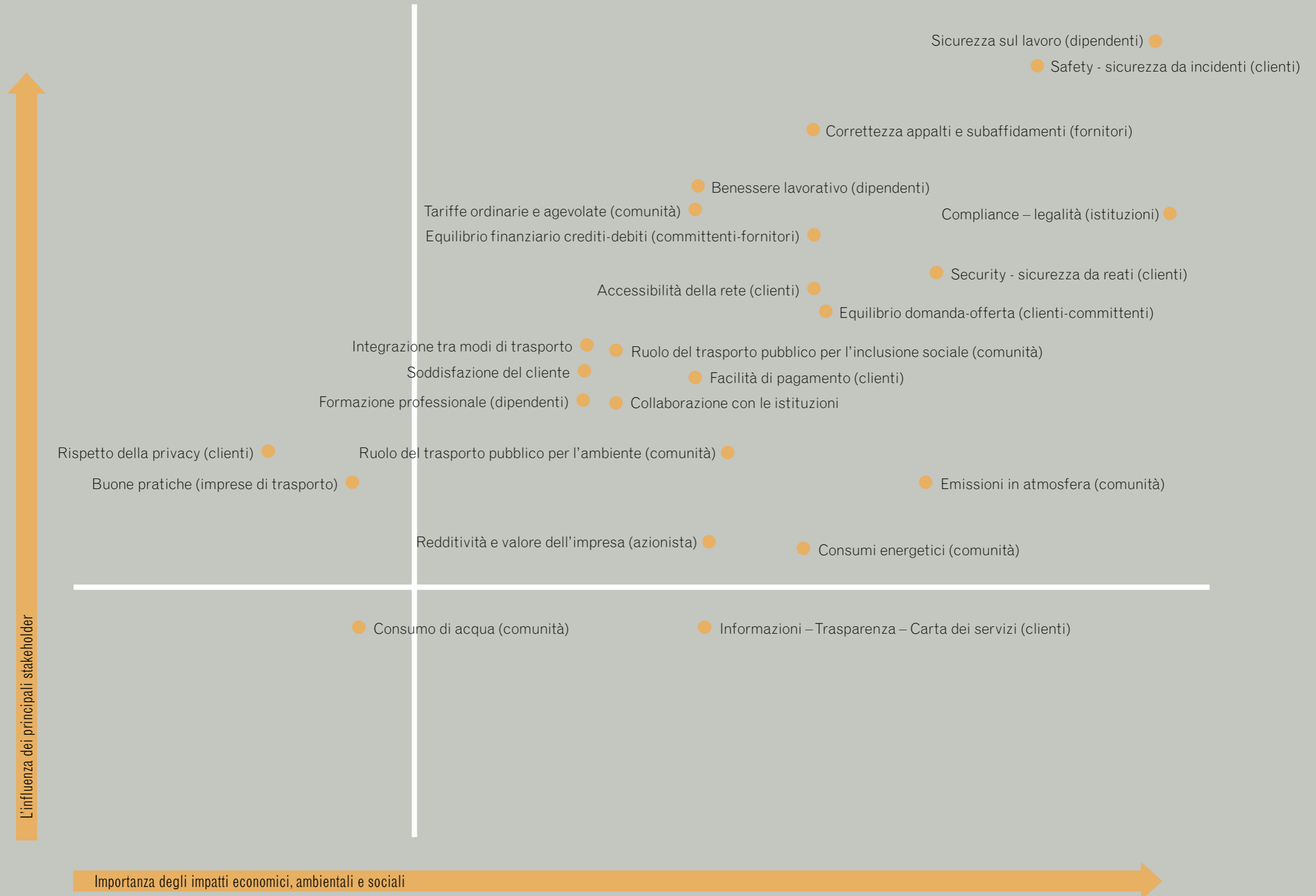
Mappa dei portatori di interesse



Stakeholder	Direzioni più coinvolte nel dialogo	Principali canali e strumenti	Interlocutori continuativi
Clienti	Commerciale	Numero Verde, Sito e posta, social network	
Associazioni dei consumatori Associazioni dei disabili	Commerciale	Incontri periodici	
Dipendenti	Risorse Umane	Linea gerarchica, comunicazione interna	Sistema sanitario (medico)
Organizzazioni sindacali	Risorse Umane	Riunioni periodiche	
Committenti (enti locali)	Esercizio (TPL, Metro, Ferrovie, Park) - Legale	Monitoraggio permanente Contratti di servizio - Riunioni periodiche	Comitati tecnici (azienda-committenti), governo cittadino (assessore trasporti), AMMR
Fornitori	Acquisti (Legale)	Albo fornitori, procedure di gara	
Aziende partecipate	AFC - Legale	Assemblee azionisti, management, convocazioni, ordini del giorno e verbali dei Consigli di Amministrazione	Vertici - direttori espressi da GTT
Azionista	Vertice (Presidente-AD)	Assemblea	Proprietà (FCT Holding), governo cittadino (sindaco, assessore partecipate)
Regione Piemonte (ente regolatore e finanziatore TPL)	Vertice (Presidente-AD)	Corrispondenza, riunioni	Assessorato Trasporti
altre Istituzioni	(varie)	Comitati (es. per la sicurezza)	Città metropolitana, Prefettura, Forze dell'ordine
Finanziatori	Finanza		Banche, Cassa Depositi e Prestiti
Comunità locale	(varie)	Progetti ad hoc promossi da associazioni, enti, ecc., comunicati e conferenze stampa, social network	
Imprese di trasporto (e altri servizi pubblici)	(varie)	A.T.I., Consorzi, contratti e tavoli di verifica dei subaffidamenti	Membri dei Consorzi d'impresa, referenti imprese subaffidatarie, altre imprese del territorio
Associazione di categoria (AssTra), Confservizi Piemonte		Gruppi di lavoro	Associati Asstra, imprese Confservizi (Amiat, Smat, ecc.)
Organismi di governance	Vertice (Presidente-AD) Legale	Sedute periodiche e report	Tutti
Media	Comunicazione esterna	Materiale informativo aziendale, interviste, sito, social network	Giornalisti – edizioni locali (Torino e Piemonte)

Matrice di materialità

Le tematiche di sostenibilità ritenute rilevanti vengono rappresentate dalla cosiddetta “matrice di materialità”.



Le priorità da perseguire attengono a tutte le dimensioni della sostenibilità (economica, sociale e ambientale) e sono state identificate in stretta coerenza ed a partire dai valori aziendali (vd. paragrafo successivo).

In particolare, è prioritaria la "centralità della persona", sia essa dipendente, cliente o membro della comunità.

Area di sostenibilità	Impatti prioritari	Valori aziendali di riferimento
sociale	Safety - sicurezza da incidenti	Centralità della persona
	Security - sicurezza da reati	Centralità della persona
	Sicurezza sul lavoro	Centralità della persona
	Formazione professionale	Centralità della persona
	Benessere lavorativo	Centralità della persona
	Ruolo del trasporto pubblico per l'inclusione sociale	Responsabilità sociale
	Informazioni – Trasparenza – Carta dei servizi	Orientamento al dialogo
	Soddisfazione del cliente	Orientamento al dialogo
	Accessibilità della rete	Centralità della persona
	Collaborazione con le istituzioni	Orientamento al dialogo
	Rispetto della privacy	Correttezza negoziale e trasparenza
	Compliance – legalità	Responsabilità sociale
	economica	Redditività e valore dell'impresa
Equilibrio finanziario crediti-debiti		Efficienza economica ed efficacia
Correttezza appalti e subaffidamenti		Correttezza negoziale e trasparenza
Tariffe ordinarie e agevolate		Efficienza economica ed efficacia
Facilità di pagamento		Efficienza economica ed efficacia
Buone pratiche (imprese di trasporto)		Correttezza negoziale e trasparenza
Equilibrio domanda-offerta		Efficienza economica ed efficacia
ambientale	Consumi energetici	Rispetto e tutela dell'ambiente
	Emissioni in atmosfera	Rispetto e tutela dell'ambiente
	Consumo di acqua	Rispetto e tutela dell'ambiente
	Ruolo del trasporto pubblico per l'ambiente	Responsabilità sociale
	Integrazione tra modi di trasporto	Rispetto e tutela dell'ambiente



Chi siamo

1.1

Sulla strada
da oltre un secolo

1.2

I riferimenti ideali

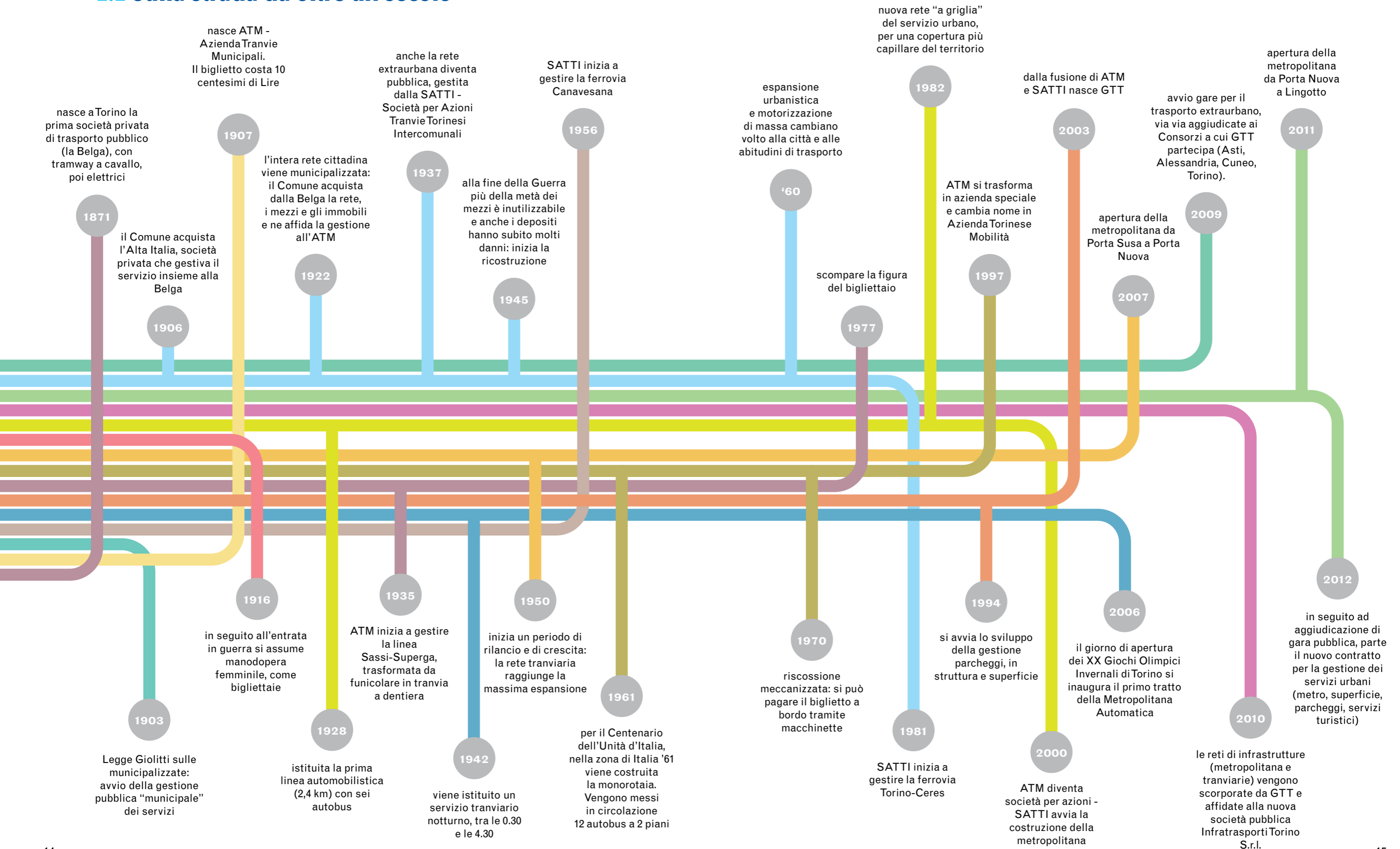
1.3

Organizzazione e strumenti

1.4

I servizi offerti e la domanda
di trasporto

1.1 Sulla strada da oltre un secolo



1.2 I riferimenti ideali

Scelte e prassi aziendali sono orientate da missione, visione e valori, costantemente confrontati con la realtà operativa ed eventualmente aggiornati ad opera dei vertici, in accordo con l'azionista.

La missione aziendale integra le dimensioni di sostenibilità economica, sociale e ambientale e le pone come orientamento centrale delle strategie e dell'operato quotidiano.

Missione

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

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

Visione

Operare in uno scenario competitivo anche al di là di quanto comporta il quadro normativo attuale. Rafforzare GTT e perseguire:

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

Valori

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

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

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

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

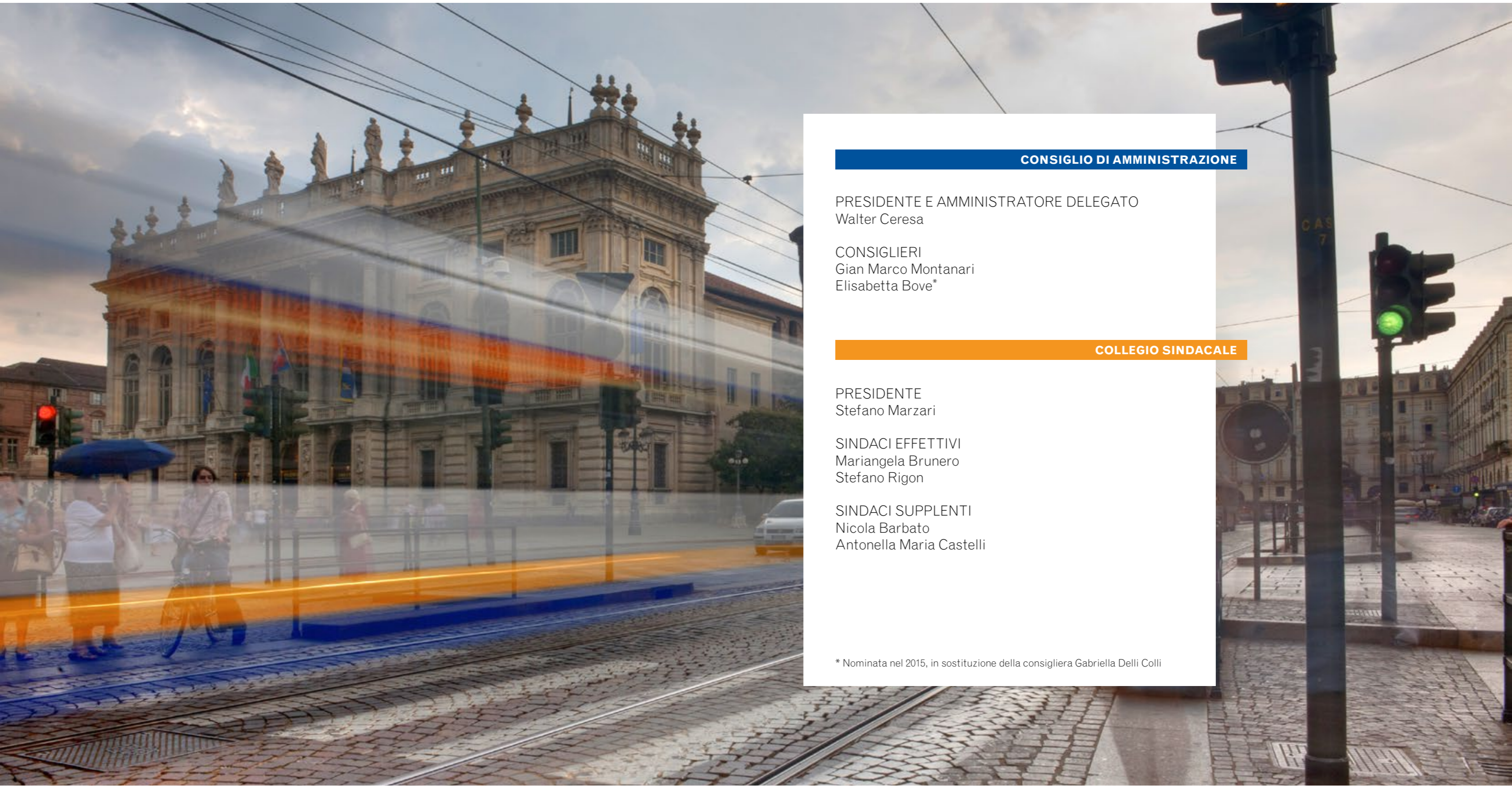
Correttezza negoziale e trasparenza: GTT è da sempre attenta a un rigoroso rispetto delle leggi e a instaurare rapporti di scambio con i propri interlocutori improntati alla piena correttezza negoziale. L'azienda attiva appositi canali di comunicazione con tutti i suoi interlocutori, per informarli in 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.



1.3 Organizzazione e strumenti

Organi societari



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

PRESIDENTE E AMMINISTRATORE DELEGATO
Walter Ceresa

CONSIGLIERI
Gian Marco Montanari
Elisabetta Bove*

COLLEGIO SINDACALE

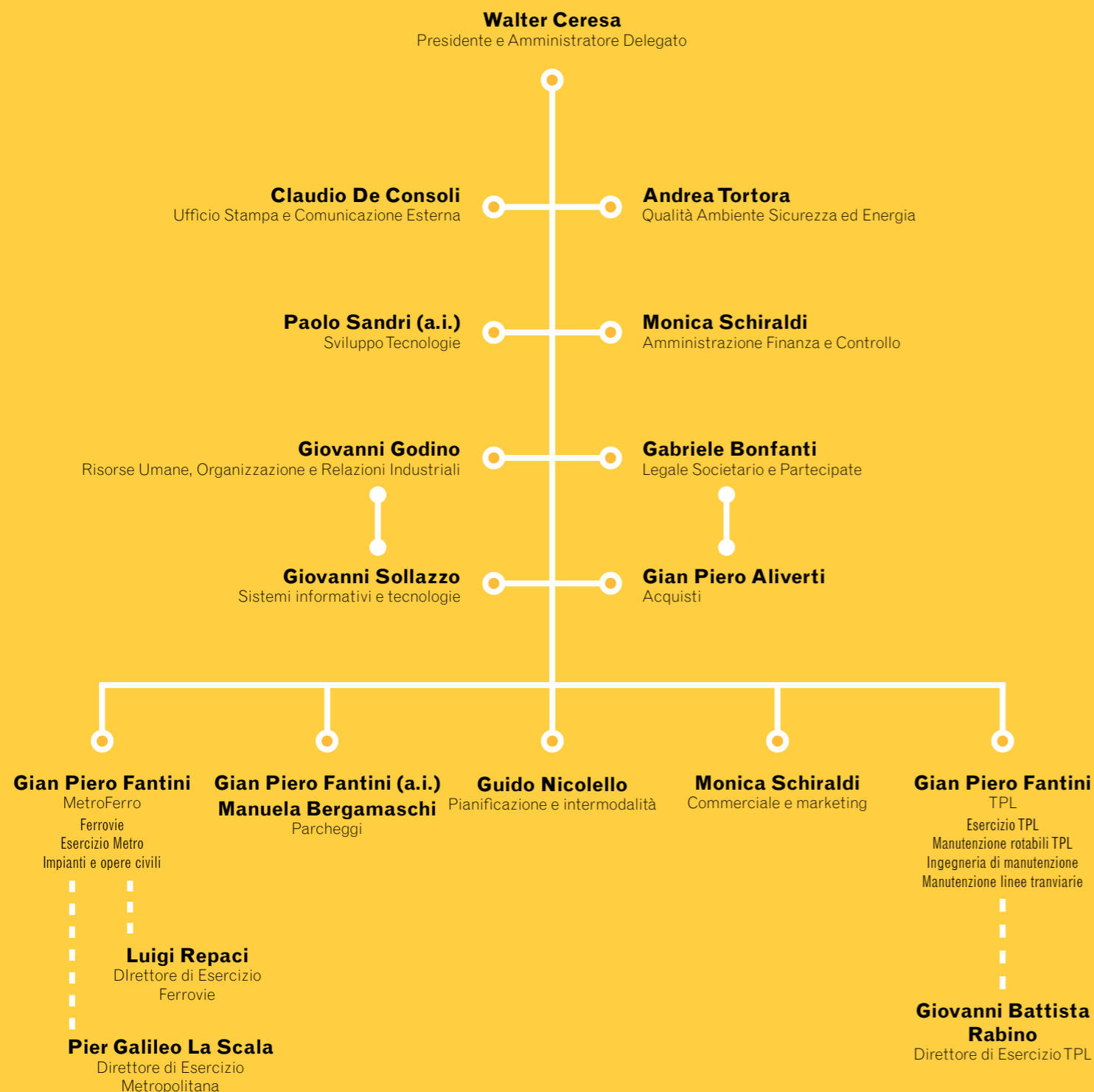
PRESIDENTE
Stefano Marzari

SINDACI EFFETTIVI
Mariangela Brunero
Stefano Rigon

SINDACI SUPPLEMENTI
Nicola Barbato
Antonella Maria Castelli

* Nominata nel 2015, in sostituzione della consigliera Gabriella Delli Colli

Organigramma*



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

Operano, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato, le seguenti Direzioni operative:

- TPL - Pianificazione dei servizi, gestione, controllo e miglioramento continuo dei servizi di superficie, manutenzione, gestione servizi turistici;
- 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;
- Pianificazione ed Intermodalità - Analisi, progettazione e pianificazione delle reti di TPL e Metropolitana in area urbana ed extraurbana e di soluzioni intermodali per l'integrazione dei servizi alla mobilità.

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

- Legale Societario e Partecipate - Tutela legale, predisposizione contratti, gestione delle partecipazioni, sviluppi di business;
- Amministrazione Finanza e Controllo - Gestione amministrativa e contabile, budget e controllo di gestione;
- Gestione degli acquisti;
- Sistemi informativi e tecnologie;
- Risorse Umane, Organizzazione e Relazioni industriali - Sviluppo e gestione del capitale umano, organizzazione aziendale, relazioni industriali;
- Sviluppo Tecnologie - Analisi, progettazione e sviluppo dei progetti trasversali di carattere innovativo e ad alto contenuto tecnologico, con particolare riferimento alla bigliettazione elettronica (BIP);
- Qualità Ambiente Sicurezza ed Energia;
- Ufficio Stampa e comunicazione esterna.

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



* Aggiornato a settembre 2015, con alcune variazioni intercorse rispetto al biennio considerato.

Sistemi gestionali

L'intera organizzazione aziendale dal 1999 (allora ATM) è certificata per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 con riferimento ai seguenti settori EA di accreditamento (European cooperation of Accreditation):

- EA 31 (trasporti) per il trasporto pubblico su metropolitana, tram, autobus, ferrovia e gestione dei parcheggi per auto private;
- EA 28 - EA 34 (costruzioni ed ingegneria) per la manutenzione ordinaria della metropolitana automatica, progettazione, costruzione e manutenzione di ferrovie, tranvie, infrastrutture, fabbricati; posa e manutenzione di segnaletica orizzontale e verticale;
- EA29 (commercio) manutenzione e gestione impianti di rifornimento carburante ad uso pubblico e privato.

Tutte le attività sono certificate sulle categorie sopra citate anche per la tutela ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001.

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

Nel 2011 è stata conseguita la certificazione sulle categorie sopra citate secondo la norma OHSAS18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series), relativa alla Sicurezza e Salute dei Lavoratori.

Nel 2014 è stata effettuata una gara pubblica per l'individuazione dei nuovi enti certificatori per il triennio 2015-2018. È stata inoltre rinnovata la certificazione per la sicurezza dei servizi ferroviari (Certificato di sicurezza Parte A + Parte B), rilasciata dall'ANSF - Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie, che accerta che il sistema di gestione ferroviario opera conformemente alla normativa europea e nazionale.

Modello organizzativo 231

Il D.Lgs. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento italiano il principio per cui "societas delinquere potest", ovvero un regime di responsabilità degli enti che si affianca alla responsabilità penale della persona fisica che abbia commesso nell'interesse o a vantaggio degli enti stessi determinate fattispecie di reato (quali reati contro la Pubblica Amministrazione, societari, informatici, in tema di sicurezza sul lavoro, ambientali). La legge esonera la società dalla responsabilità nel caso in cui abbia adottato ed efficacemente implementato un sistema di prevenzione dei reati: modello organizzativo e gestionale, codice di comportamento, autonomia e concreta operatività di un Organismo di vigilanza.

Sin dal 2003 GTT si è dotata dell'opportuno **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOG)**, sottoposto a costante aggiornamento in funzione dell'evoluzione legislativa e organizzativa. L'**Organismo di Vigilanza** è collegiale e comprende tre membri aziendali, tra cui il responsabile dell'Internal Audit e un rappresentante della Direzione Legale. Può inoltre coinvolgere un autorevole professionista esterno. Nel 2015 il MOG è stato completamente aggiornato e integrato, sulla base delle normative più recenti in materia di autoriciclaggio, ecocreati e corruzione.

GTT non è mai incorsa in procedimenti sanzionatori per fattispecie previste dal D.Lgs. 231/2001.

Organi e strumenti anti-corruzione e trasparenza

La legge 190/2012 ha dettato le "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione" e su tali basi nel 2013 è entrato in vigore il *PNA - Piano Nazionale Anticorruzione*.

Il Piano è uno strumento finalizzato alla prevenzione dei fenomeni di corruzione intesa in senso lato, includendo situazioni in cui un soggetto abusi del potere attribuitogli al fine di ottenere un vantaggio privato o, comunque – a prescindere dalla rilevanza penale – si determini un malfunzionamento dell'amministrazione a causa dell'uso ai fini privati delle funzioni attribuite.

La legge prevede l'obbligo di adottare un Piano triennale per la prevenzione della corruzione e ha individuato la trasparenza quale asse portante per il conseguimento dell'obiettivo, prescrivendo anche l'adozione di un Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, quale sezione specifica del Piano.

Pur a fronte di interpretazioni non univoche circa l'assoggettamento degli "enti privati in controllo pubblico", alla normativa anticorruzione, nel 2014 il Consiglio di Amministrazione di GTT ha stabilito di provvedere all'adozione di entrambi i piani triennali e ha nominato Responsabile della prevenzione della corruzione e Responsabile per la trasparenza il titolare della Direzione legale. Tali ruoli presidiano il complesso delle attività aziendali in tema di prevenzione della corruzione e di obblighi di pubblicità e trasparenza e provvedono all'elaborazione, attuazione e monitoraggio dei rispettivi piani.

È stata quindi implementata la pre-esistente analisi effettuata per il Modello 231 sui rischi di corruzione, coprendo tutte le direzioni aziendali, per predisporre il *Piano triennale per la prevenzione della corruzione 2015-2018* e il *Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2018*. Entrambi sono stati approvati dal CdA e adottati a inizio 2015; come per il Modello 231 sono stati diffusi sia tra i dipendenti (intranet aziendale e ordini di servizio) sia all'esterno (sito web).

Compliance

La stretta integrazione tra vertice aziendale, ruoli operativi e organismi di controllo garantisce la costante e rigorosa conformità a leggi, regolamenti di settore e prescrizioni contrattuali.

Lo status giuridico di GTT è diverso sia dall'ente pubblico sia dall'impresa privata, ponendo vincoli specifici: così ad esempio per i propri acquisti l'azienda è assoggettata al regime pubblicistico del codice appalti (essendo "ente aggiudicatore") e anche per le assunzioni di personale sono previste regole e principi pubblicistici, derivanti da leggi e deliberazioni comunali.

Analogamente i rischi legali attengono a entrambe le sfere pubblica e privata e sarà ad esempio necessario prevenire sia i rischi di corruzione attiva (chi corrompe), sia quelli di corruzione passiva (chi è corrotto); i primi sono specificatamente affrontati con il MOG 231, i secondi con il Piano anticorruzione.

Quale doveroso ma non scontato riscontro dell'attenzione aziendale per la legalità si evidenzia l'assenza di qualsivoglia sanzione o procedimento sanzionatorio in corso da parte di:

- autorità di regolazione: ART – Autorità di Regolazione dei Trasporti, AGCM – Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ANAC – Autorità Nazionale AntiCorruzione;
- Corte dei Conti;
- enti concedenti dei contratti di servizio.

In merito all'organo antitrust (AGCM), si segnala non solo l'assenza di procedimenti a carico, ma anche il prezioso ruolo svolto da GTT segnalando all'autorità i comportamenti restrittivi della concorrenza da parte di compagnie assicurative in merito alla copertura RCA dei mezzi pubblici. La segnalazione ha comportato l'avvio di un'istruttoria da parte dell'AGCM, a cui GTT ha ancora contribuito nel 2014 con un'approfondita memoria.

Nel 2015, l'autorità ha accertato i comportamenti lesivi della concorrenza, irrogando pesanti multe alle compagnie coinvolte. È stato riconosciuto che tra il 2010 e il 2014 queste hanno posto in essere "un'intesa unica e complessa consistente nella mancata partecipazione a numerose procedure di affidamento dei servizi assicurativi rami Responsabilità Civile Auto (RCA), allo scopo di evitare il confronto competitivo e mantenere la clientela storicamente servita attraverso negoziazioni bilaterali, a fronte di premi crescenti". Tali comportamenti sono stati accertati in relazione a ben 58 appalti di 15 aziende di trasporto pubblico locale in tutta Italia. Data l'entità delle somme e i numerosi soggetti coinvolti, l'azione avviata da GTT ha determinato indubbi benefici per l'intero sistema del TPL nazionale.

1.4 I servizi offerti e la domanda di trasporto

GTT gestisce i seguenti servizi di trasporto pubblico locale:

- rete urbana e suburbana di superficie nell'area di Torino e cintura (8 linee tram, 83 linee automobilistiche);
- linea 1 di metropolitana automatica;
- tratta della rete extraurbana nelle Province di Torino, Alessandria, Asti, Cuneo + linee urbane di Ivrea nell'ambito dei Consorzi aggiudicatari;
- tratte ferroviarie SFMA Torino - Ceres e SFM1

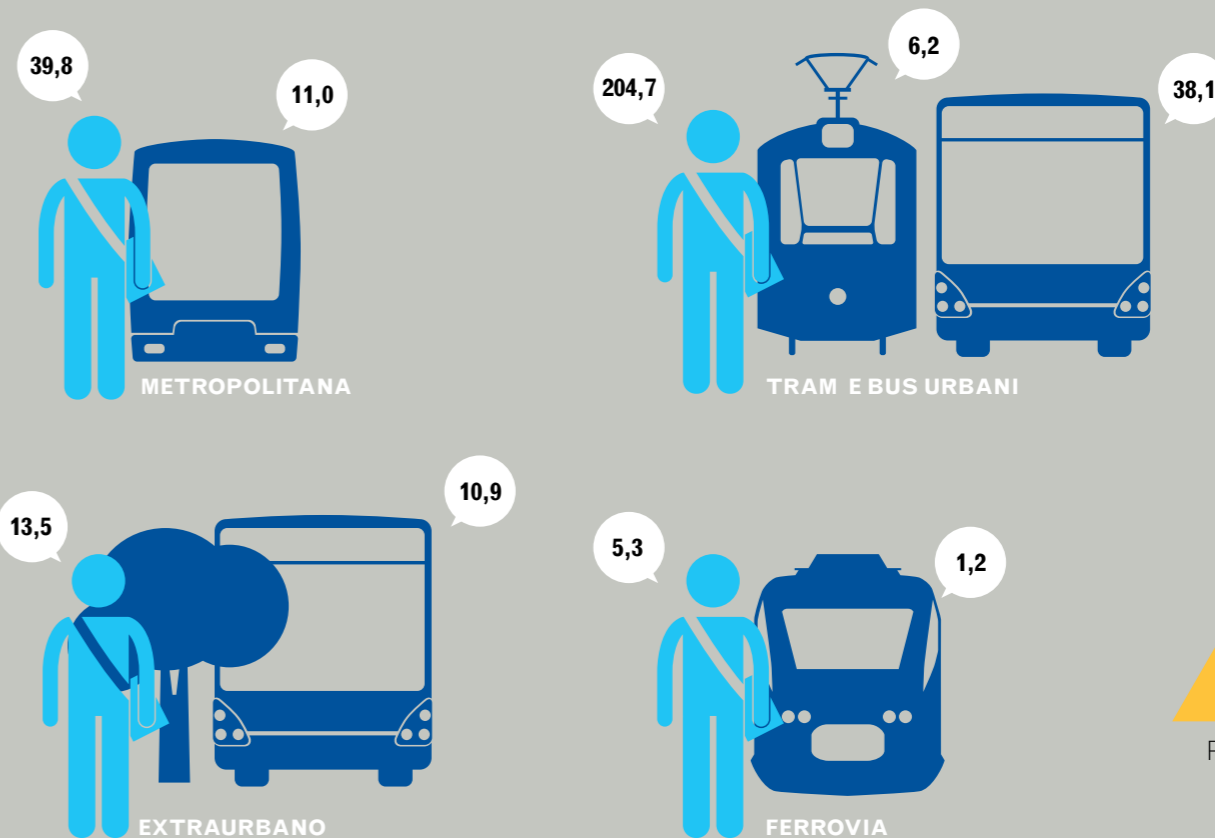
Canavesana (+ tratta Chieri - Settimo Torinese su rete RFI e subaffidamento Trenitalia).

Il Gruppo gestisce inoltre la sosta ed i parcheggi a pagamento, a raso e in struttura, nel Comune di Torino, numerosi servizi turistici (tra cui: navigazione sul Po, cremagliera Sassi-Superga, ascensore Mole Antonelliana), servizi vari alla viabilità (segnaletica stradale, attività sanzionatoria), noleggio bus con conducente.

Contratti attivi

Servizio/ Concedente	Urbano Torino	Extraurb. Prov. Torino	Extraurb. AMMR	Extraurb. Prov. Cuneo	Extraurb. Prov. Alessandria	Extraurb. Prov. Asti	Ferrovie AMMR
Concessionario	GTT	Consorzio EXTRA.TO	Consorzio EXTRA.TO	Consorzio GRANDABUS	Consorzio SCAT	Consorzio COAS	GTT
Decorrenza Contratto	01.07.2012	01.01.2011	01.08.2012	23.12.2010	13.09.2010	22.05.2010	proroga affidamento diretto
Scadenza Contratto	30.06.2027	31.12.2016	31.07.2018	22.12.2016	12.09.2016	21.05.2016	subentro nuovo gestore

Offerta e domanda di servizio



VETTURE - KM Chilometri percorsi in un anno (milioni)

PASSEGGERI Viaggi effettuati in un anno (milioni)

- Il servizio extraurbano comprende i passeggeri del servizio urbano di Ivrea le corse bus sostitutive dei servizi ferroviari (0,35 mln-km).
- I passeggeri del servizio urbano (metropolitana, tram, bus) sono calcolati sulla base del tasso di trasbordo tra diversi mezzi. Il valore della metropolitana comprende pertanto l'interscambio con il sistema di superficie ed è riferito al numero dei passaggi ai tornelli d'accesso.
- Le percorrenze urbane sono quelle "commerciali" (previste dai contratti di servizio), che per le linee tranviarie comprendono le corse sostitutive effettuate con bus.

Alcune categorie di cittadini (disabili e loro accompagnatori, disoccupati, forze dell'ordine, pensionati al minimo INPS) hanno accesso ai servizi gratuitamente o con tariffe fortemente agevolate, in parte sovvenzionate dagli enti pubblici.

Anche i bambini fino a 11 anni di età possono viaggiare gratuitamente sui servizi urbani e suburbani. Il numero di passeggeri effettivi è dunque superiore al computo basato su biglietti e abbonamenti ordinari.

La rete di trasporto

	Metropolitana	Urbano TRAM	Urbano BUS	Extraurb.	Ferrovie
Km infrastruttura (binari)	13,2	187			43 Torino-Ceres 73 Canavesana*
Numero di fermate/stazioni	21	3.750		3.335	21 Torino-Ceres 18 Canavesana*
Area/popolazione servita		Torino + 281 Comuni 2,55 milioni di residenti			

* compresi 35 km di infrastruttura RFI

La rete dei parcheggi

Numero posti auto:		Numero parcheggi:	
in struttura / a barriera	5.904	in struttura	18
su suolo pubblico	48.242	pertinenziali	8
pertinenziali	773		

La risorsa dell'intermodalità

L'offerta di produzione delle principali imprese europee è quantitativamente superiore a quella di GTT, in virtù della loro presenza in molteplici contesti operativi, sia europei che extraeuropei. In molte aziende, 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 comple-

tamente intermodale (gestione di tutti i servizi sulla stessa area metropolitana). In tal senso, pur a fronte di dimensioni produttive meno rilevanti, spicca quale 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

	BUS	TRAM	METRO	FERROVIE	(tutti) multimod.	(tutti) intermod.
GO AHEAD	X			X		
NATIONAL EXPRESS	X			X		
STAGECOACH	X	X		X		
FIRST GROUP	X	X		X		
ARRIVA - DB BAHN	X		X	X		
KEOLIS	X	X	X	X	X	
VEOLIA - TRANSDEV	X	X	X	X	X	
RATP	X	X	X	X	X	X (Parigi)
GTT	X	X	X	X	X	X (Torino)

Sistema tariffario integrato e BIP

La possibilità di utilizzare lo stesso biglietto o abbonamento per fruire dei mezzi di trasporto di diversi operatori è condizione che facilita significativamente l'intermodalità.

Già nel 1996, ATM, SATTI e FS costituivano il sistema tariffario Formula, per integrare treni e bus extraurbani con i servizi cittadini. Oggi Formula coinvolge anche 25 aziende di trasporto extraurbano e comprende Torino, un'area circostante di 40 km di raggio, la zona del pinerolese e alcune aree di collegamento con altre province.

In seguito all'avvio del Sistema Ferroviario Metropolitano, è stato inoltre istituito il "BIM - Biglietto Integrato Metropolitano", con validità su rete urbana e suburbana, metropolitana, linee ferroviarie Trenitalia e GTT, linee extraurbane del consorzio Extra.To.

L'integrazione tariffaria vedrà ulteriori progressi con l'estensione delle aree coinvolte e soprattutto con la piena operatività della bigliettazione elettronica, nell'ambito del progetto regionale BIP - Biglietto Integrato Piemonte.

Il nuovo sistema di bigliettazione utilizza una "smart card" con microchip per caricare titoli di viaggio elettronici, utilizzabili sui veicoli di tutte le aziende di trasporto dell'area metropolitana (compresi i treni GTT e Trenitalia) nonché nella Provincia di Cuneo.

Tutta la flotta urbana e suburbana GTT è stata dotata delle validatrici elettroniche, installate anche sui veicoli delle linee extraurbane del Consorzio Extra.To. Nel 2013 sono state perfezionate le modalità di vendita e ricarica presso gli esercizi pubblici convenzionati. Nel 2014 è proseguita la graduale sostituzione dei vecchi tipi di biglietto e abbonamento cartaceo, con l'obiettivo di completarla entro il 2015 a eccezione del biglietto singolo urbano.

Oltre ad agevolare la fruizione integrata dei mezzi, il BIP avrà un impatto molto rilevante per il monitoraggio e la conseguente programmazione dei servizi, perché permette un'analisi dettagliata dei flussi di utilizzo per linea, per fascia oraria e per area territoriale.

L'abbonamento conviene

Le tariffe dei titoli di viaggio vengono fissate dagli enti locali competenti, secondo gli orientamenti della Regione. A Torino sono inferiori alle principali città europee.

Le politiche tariffarie incentivano i clienti abituali del servizio: gli abbonamenti di lunga durata abbattano in misura consistente il costo della mobilità.

Rete urbana: confronto dei costi tra biglietto singolo e abbonamenti

Utilizzo base: 440 corse / anno

Titolo di viaggio	Costo	Costo corsa	Costo annuale*	Risparmio
Biglietto singolo	1,50	1,50	660,00	
Settimanale	12,00	1,30	572,00	-88,00
Carnet 15 corse	17,50	1,17	525,00	-135,00
Mensile	38,00	0,95	418,00	-242,00
Annuale	310,00	0,70	310,00	-350,00
Mensile studenti	21,00	0,53	231,00	-429,00
Annuale studenti	200,00	0,45	200,00	-460,00
Mensile anziani	20,00	0,50	220,00	-440,00
Annuale anziani (tariffa A)	155,00	0,35	155,00	-505,00

*Costi degli abbonamenti settimanale e mensili calcolati per 11 mesi.



GTT assume l'**efficienza economica ed efficacia** tra i propri valori fondanti (vd. par. 1.2): l'attenzione ai costi economici assunti dalla collettività, il legittimo interesse dell'azionista di riferimento, la generazione di valore aggiunto per il territorio rappresentano quotidiane sfide alla capacità e alla solidità di impresa.

Nel 2013 e nel 2014 i tagli della contribuzione da parte degli Enti concedenti hanno comportato una revisione dei servizi offerti alla clientela, per allineare la produzione chilometrica erogata a quella contribuita.

In tale quadro, l'equilibrio economico può conciliarsi con i bisogni dei cittadini e del territorio solo attivando molteplici strategie:

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

Oltre alla dinamica di contrazione delle risorse, l'equilibrio finanziario è sottoposto a un duplice livello di "stress": da un parte gli enti concedenti impongono l'erogazione di un elevato volume quantitativo di servizi che non viene integralmente retribuito, dall'altra anche i pagamenti riconosciuti subiscono pesanti ritardi. Così, nel 2014 GTT ha incassato solo l'84% dei corrispettivi di competenza dovuti.

La rilevanza dei crediti vantati nei confronti degli Enti concedenti ha generato una perdurante crisi di liquidità, affrontabile solo con il differimento oltre le scadenze contrattuali dei pagamenti dovuti a fornitori, in una catena che danneggia tutti e che viene affrontata con responsabilità anche dai nostri partner commerciali, per evitare decreti ingiuntivi e vendite con riserva. Per ridurre i debiti verso fornitori, si rende necessario il ricorso a fonti esterne di finanziamento, anche tramite la cessione di crediti.

È evidente come tali misure comportino oneri significativi che non generano benefici diretti per i cittadini, non siano sostenibili a lungo termine e debbano essere superati con il ripristino degli ordinari flussi finanziari lungo l'intera catena nazionale e regionale di produzione del valore.

È inoltre fondamentale allineare temporalmente le modifiche sulle compensazioni con quelle sui volumi di produzione, con una programmazione a medio-lungo termine che garantisca all'azienda il necessario preavviso per calibrare nel tempo le proprie risorse (personale, flotta, investimenti...).



Responsabilità economica

2.1

Valore economico generato, distribuito e trattenuto

2.2

Acquisti responsabili

2.1 Valore economico generato, distribuito e trattenuto

Le principali grandezze economico - patrimoniali, riportate nel Bilancio di Esercizio 2014 (disponibile integralmente sul sito aziendale), forniscono un'indicazione di sintesi dell'andamento della gestione aziendale. Il Bilancio d'Esercizio mette in risalto le informazioni economiche e finanziarie definite con precisione dal Codice civile.

La rendicontazione sociale 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 attraverso la riclassificazione contabile definita dallo standard internazionale GRI: per questo modello, è fondamentale non solo evidenziare la produzione di ricchezza nel corso dell'anno, ma soprattutto il suo impiego quale risorsa per la comunità sociale ed economica a cui l'impresa partecipa.

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: personale, fornitori (costi operativi), pubblica amministrazione (canoni e imposte), finanziatori (fornitori di capitale di credito) e azionisti (dividendi).

La quota rimanente (composta da ammortamenti ed accantonamenti) rappresenta il Valore trattenuto dalla società.

Nel 2014, tutte le tre declinazioni del valore risultano incrementate: il valore generato aumenta di circa 10 milioni di Euro, di cui 2 distribuiti e 8 trattenuti (soprattutto come ammortamenti, conseguenza degli investimenti effettuati).



	€ 2013	€ 2014	Δ % 2014-2013
Valore Economico generato dalla Società (VEG)			
A) RICAVI			
a1) Ricavi generati direttamente dal sistema			
Proventi tariffari TPL	110.323.799	111.283.127	
Proventi da altre attività non TPL	28.753.109	27.486.120	
Altri ricavi	80.193.812	79.412.937	
a2) Ricavi per compensazioni per obblighi di servizio pubblico			
Corrispettivi contratti di servizio Regione	19.000.000	18.819.339	
Corrispettivi contratti di servizio Agenzia M.M.R.*	158.227.976	167.908.422	
Corrispettivi contratti di servizio Province	16.759.820	16.108.320	
Corrispettivi contratti di servizio Comuni	1.998.304	-	
Corrispettivi contratti di servizio da altri enti	-	-	
Contributi per CCNL	32.693.930	32.414.670	
a3) Ricavi per contributi in c/capitale			
Autobus	7.435.801	9.196.053	
Altri ricavi	2.484.565	2.684.859	
a4) Proventi finanziari e proventi straordinari			
	9.060.361	11.581.251	
TOTALE VEG	466.931.477	476.895.098	2,1%
Valore Economico distribuito (VED)			
COSTI OPERATIVI	(172.150.517)	(171.452.506)	-0,4%
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	(232.896.945)	(231.863.710)	-0,4%
PAGAMENTI AI FINANZIATORI	(8.155.853)	(9.945.089)	21,9%
PAGAMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	(18.389.340)	(21.026.153)	14,3%
INVESTIMENTI NELLA COMUNITÀ	-	-	
DISTRIBUZIONE DIVIDENDI	(1.748.136)	(1.040.684)	-40,5%
TOTALE VED	(433.340.790)	(435.328.142)	0,5%
Valore Economico trattenuto dalla Società			
Accantonamenti per rischi	-	-	
Altri accantonamenti	(35.214)	-	
Ammortamenti	(33.463.466)	(40.416.727)	
Accantonamenti a riserve	(92.007)	(1.150.230)	
VALORE ECONOMICO RESIDUO (VEG-VED)	(35.590.687)	(41.566.957)	23,7%

* In base allo standard internazionale (GRI) di riclassificazione di alcune voci accessorie ed aggiuntive, alcuni valori sono leggermente differenti dal Bilancio d'Esercizio.

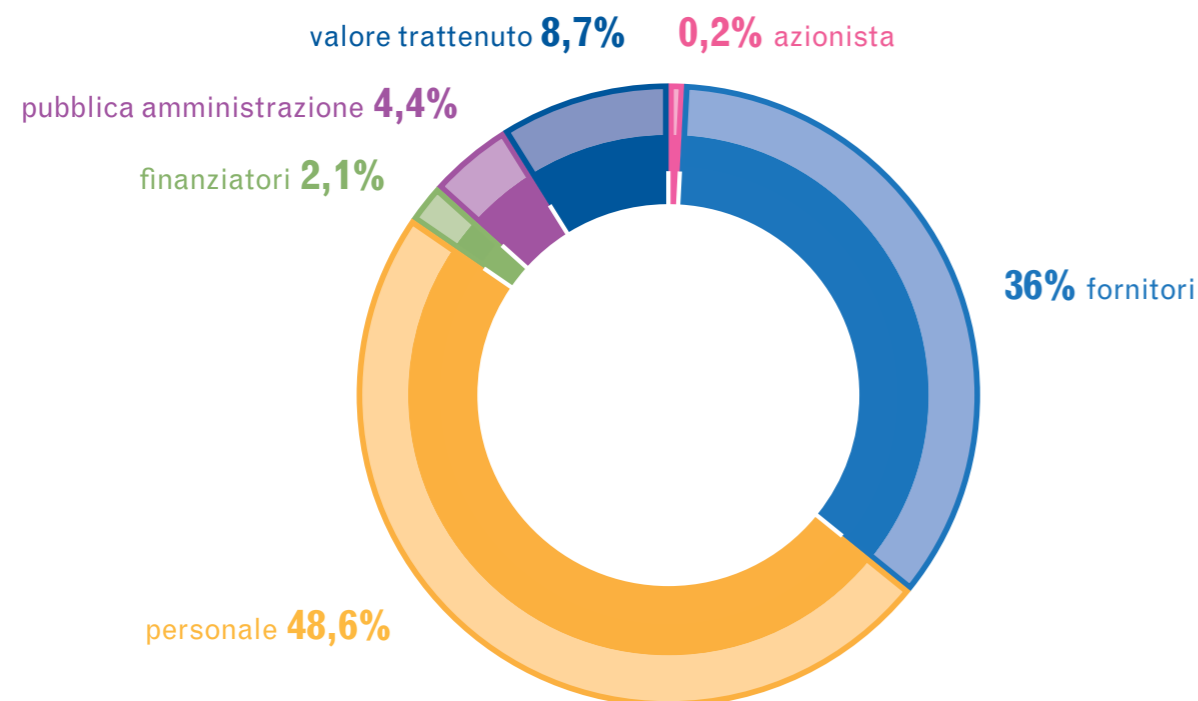
* I corrispettivi 2014 si riferiscono alle effettive prestazioni regolate dal contratto di servizio, mentre quelli del 2013 sono stati oggetto di transazione con il committente.

Il Valore Economico generato aumenta del 2% e la quota distribuita ai portatori di interesse supera il 90% del totale, con la seguente ripartizione:

- quasi la metà spetta al personale (per retribuzioni, oneri sociali e previdenziali), confermando il carattere "ad alta intensità di lavoro" dell'azienda;
- oltre un terzo va ai fornitori (per acquisti di beni e servizi), con importanti impatti sul sistema economico di settore e territoriale;
- aumentano significativamente i pagamenti alla pubblica amministrazione (in gran parte canoni per l'utilizzo della rete metropolitana e tranviaria) e anche ai finanziatori, pur su valori più contenuti in termini assoluti;
- limitato ma importante il dividendo che viene garantito all'azionista pubblico, pur a fronte delle difficoltà finanziarie descritte.

Cresce la quota trattenuta dall'azienda: è il valore che viene reimpiegato nel "sistema impresa" in termini di investimenti autofinanziati, coperti con la quota annua di ammortamento, o accantonato per far fronte a imprevedibili scenari futuri.

Ripartizione Valore economico generato (standard GRI)



2.2 Acquisti responsabili

GTT pone attenzione a tutta la **catena del valore** di cui è parte, adottando metodi di approvvigionamento conformi ai principi comunitari di trasparenza, equità e non discriminazione, recepiti nel proprio Regolamento degli Acquisti e nel Regolamento Albo fornitori.

L'approccio della responsabilità di impresa suggerisce 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.

Negli appalti di opere e servizi sono centrali le condizioni dei lavoratori esterni impiegati dai propri fornitori, sia per quanto riguarda l'ambiente di lavoro e la sicurezza sia 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 l'obbligo di esposizione del tesserino identificativo da parte di tutti i lavoratori presso strutture e cantieri aziendali. Analogamente, ha esteso gli obblighi 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

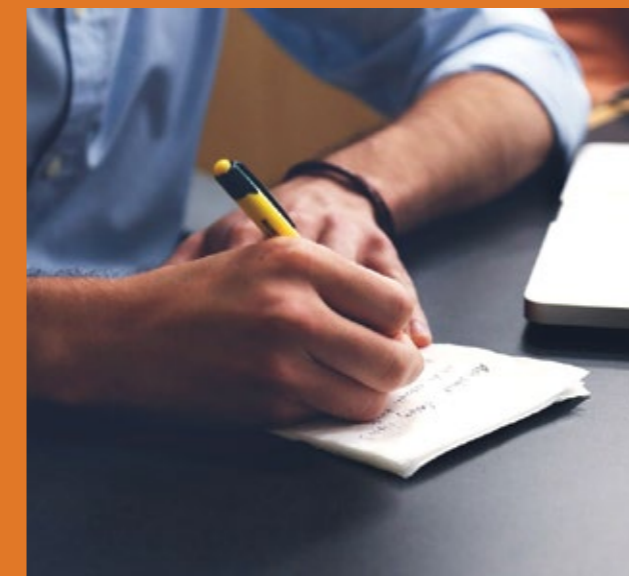
anche durante l'esecuzione del medesimo, in occasione di ogni stato di avanzamento lavori o con cadenza periodica per appalti di servizi di importo significativo (pulizie, mense, subaffidamento di servizi TPL e manutenzione, ecc.). Adeguata formazione alla sicurezza è ordinariamente effettuata per il personale esterno operante presso gli impianti aziendali.

Nel 2014 sono stati sottoscritti 434 contratti, per un valore di 167,7 milioni di euro.

Il nuovo Regolamento per acquisti in economia di lavori, servizi e forniture, introdotto nel 2014, impone a tutti i fornitori la conoscenza e il rispetto delle regole del Codice etico aziendale (art. 3, c. 2 del Regolamento, disponibile sul sito aziendale, area fornitori).

L'adesione al Codice etico è altresì esplicitamente prevista per l'iscrizione all'Albo fornitori informatizzato, il cui Regolamento è stato approvato sempre nel 2014 (vedi sito, area fornitori: Manuale operativo Albo fornitori, cap.2.1.5).

Infine, tutti gli ordini e i contratti precisano gli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari e fanno riferimento alla certificazione aziendale in materia di qualità, ambiente, sicurezza sul lavoro e sicurezza delle informazioni, rimandando alla Politica integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza disponibile sul sito aziendale.



Procedure concorsuali

Nel 2014 sono state avviate 91 procedure, per un valore di Euro 98.156.855.

In 23 procedure (+100% rispetto al 2013) è stato adottato il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, che integra l'offerta economica con quella tecnico-qualitativa.

In riferimento alle gare di importo superiore ai 100.000 euro, si evidenzia un ribasso medio del 18,1%, che ha determinato un minor costo dell'ordine di 17,8 milioni di euro.

È stata confermata l'assenza di contenzioso legale sia in riferimento ai documenti di gara (bando, disciplinare), sia alla gestione della procedura (ammissioni, esclusioni, valutazione offerte, aggiudicazione).



La responsabilità ambientale è una dimensione della responsabilità sociale di impresa e ne estende le istanze fino a comprendere tra i propri stakeholder le comunità locali, 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. par. 1.2).

In quanto azienda di trasporto pubblico contribuisce alla tutela ambientale innanzitutto offrendo servizi di mobilità che consentono di contenere il traffico privato, tra le minacce principali dell'ambiente, in particolare urbano.

Il Sistema di Gestione Ambientale è certificato secondo lo standard 14001 dal 1999 (allora ATM). Annualmente vengono elaborati programmi e obiettivi volti al miglioramento delle performance ambientali, specialmente focalizzati su target di riduzione dei consumi sia a livello di siti aziendali (efficientamento degli impianti di illuminazione, installazione di impianti fotovoltaici in copertura) che di riduzione dei consumi e delle emissioni prodotti dalla flotta aziendale (rinnovo parco veicolare con motorizzazioni a basse emissioni, diversificazione carburanti, progetti volti a ridurre le emissioni dei veicoli di servizio).



Responsabilità ambientale

3.1

Energia pulita:
il bilancio energetico

3.2

Consumi di acqua

3.3

Inquinamento atmosferico.
Trasporto pubblico come risorsa chiave.

3.4

Rifiuti

3.5

Azioni correttive

3.1 Energia pulita: il bilancio energetico

I consumi per la trazione dei mezzi rappresentano circa il 74% del totale.

Nel 2014, si osserva una diminuzione dei consumi complessivi, dovuta principalmente a infe-

riori percorrenze chilometriche e alle condizioni climatiche che hanno contenuto i bisogni di gas naturale da riscaldamento.

L'utilizzo di vettori energetici a minore impatto ambientale (elettrico e metano) rappresenta il 63% dei consumi complessivi (37% per trazione + 26% per altri usi).

Relativamente ai consumi per la trazione dei mezzi, l'elettricità e il metano rappresentano il 50% del carburante impiegato.

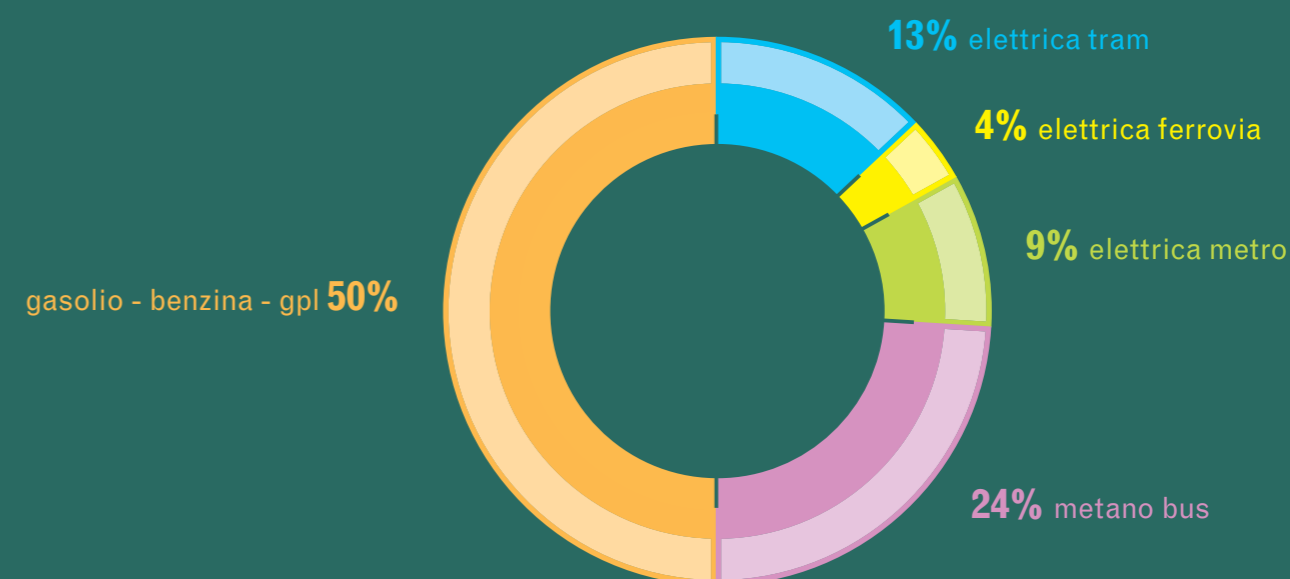
Va comunque considerato che negli ultimi anni il parco autobus a gasolio è stato rinnovato con autobus a basso impatto (veicoli EEV – Enhanced Environmentally friendly Vehicle) che presentano dei valori di emissione ridotti e paragonabili o migliori di quelli dei mezzi a metano.

Bilancio energetico in TEP*

	consumi 2013 TEP	consumi 2014 TEP	Δ % 2014- 2013	% su tot 2014
ENERGIA ELETTRICA RETE TRANVIARIA	4.888	4.526	-7%	37%
ENERGIA ELETTRICA RETE FERROVIARIA	1.410	1.412	0%	
ENERGIA ELETTRICA METRO TRAZIONE	3.298	3.251	-1%	
METANO TRAZIONE	8.168	8.114	-1%	37%
GASOLIO	18.163	17.284	-5%	
BENZINA + GPL	67	61	-9%	18%
ENERGIA ELETTRICA METRO ALTRI USI	3.298	3.251	-1%	
ENERGIA ELETTRICA ALTRI USI	5.519	5.185	-6%	
ENERGIA AUTOCONSUMATO DA FOTOVOLTAICO GERBIDO	71	109	54%	8%
METANO USO CIVILE	4.289	3.636	-15%	
	49.171	46.829	-5%	100%

** TEP = Tonnellate Equivalenti di Petrolio. Dati riportati nella dichiarazione annuale resa alla FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia) in occasione della nomina annuale dell'Energy Manager (Responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia). Ai fini della confrontabilità, i consumi 2013 sono stati parametrizzati come quelli del 2014, determinati da un aggiornamento dei criteri di calcolo. Si stima che i consumi da contatore per le utenze metropolitana siano suddivisibili al 50% tra trazione e altri usi – stazioni, comprensorio tecnico, illuminamento e ventilazione galleria.

Ripartizione % consumi energetici per trazione veicoli



Presso il comprensorio Gerbido è stato installato un impianto fotovoltaico su copertura di quasi 1 MW, tra i maggiori a livello regionale (3.840 moduli di silicio policristallino), in esercizio continuativo da maggio 2013.

Fino alla fine del 2014, l'impianto ha prodotto 1.698.875 kWh di energia elettrica, di cui il 57% autoconsumato nello stabilimento, il rimanente immesso in rete. Grazie alla produzione da fotovoltaico anziché da fonti fossili tradizionali GTT ha evitato l'emissione in atmosfera di 942 tonnellate di anidride carbonica (CO₂)*.

Con obiettivi di risparmio energetico, sono stati avviati audit di monitoraggio dei consumi in due siti aziendali:

- Manin-Tortona, che ospita variegate attività (officina, rimessa, esercizio, uffici) che possono essere analizzate, migliorate ed eventualmente replicate come modello di efficientamento in altre realtà simili.
- Venaria, il sito urbano a maggior consumo energetico, dotato sia di autobus che tram.

Inoltre, il nuovo capitolato per la gestione degli impianti di climatizzazione prevede l'impegno dell'aggiudicatario a redigere audit energetici nei principali siti aziendali e sono in corso gli accertamenti tecnici per definire l'allacciamento al teleriscaldamento per i siti più vicini alla rete (San Paolo, Nizza, Corso Turati).



* Dati ISPRA 2013 - 554,68 grammi CO₂ evitati / kWh



Sostituzione illuminazione tradizionale con illuminazione di tipo LED

I consumi impiegati per l'illuminazione sono rilevanti in alcune tipologie di attività (parcheggi in struttura interrati, stazioni, depositi con officina). Sono stati pertanto avviati progetti di sostituzione con apparecchi a LED, vista anche la maggiore affidabilità degli impianti disponibili sul mercato e la riduzione dei costi di acquisto.

Metropolitana: nel 2014 è stata avviata la sostituzione degli impianti nelle stazioni (già 6 a fine anno), che proseguirà nel 2015.

Ferrovie: è stato approvato il progetto finanziato dalla Regione Piemonte per l'illuminamento nelle gallerie montane; nel 2015 è prevista la sostituzione graduale di tubi fluorescenti con LED presso le stazioni da Lanzo e Ceres.

Parcheggi: sono in corso di valutazione le sostituzioni di luci di tipo tradizionale con luci a LED presso le strutture D'Azeglio e Valdo Fusi. Si provvederà inoltre all'installazione dei LED, a

seguito del progetto di ristrutturazione dell'impianto di illuminazione in un'ottica di efficientamento, anche nel parcheggio S. Carlo, nell'ambito del Consorzio di gestione con ACI.

Stabilimenti urbani: è stato realizzato un nuovo impianto a LED nel piazzale del comprensorio Venaria, con un consistente potenziamento complessivo del grado di illuminamento, a fronte di minime variazioni della potenza impegnata. Presso il comprensorio Gerbido sono stati installati i LED presso l'area lavaggio e le aree pensiline esterne.

Tramvie: tutte le lanterne semaforiche degli scambi tramviari sono dotate di luci a LED (dal 2008) per un totale di circa 600 lampade sostituite.



Bus elettrici

Nel 2014 la Regione Piemonte ha pubblicato un bando per l'assegnazione di risorse destinate all'acquisto di bus elettrici, da utilizzare per sostituire percorrenze chilometriche effettuate con veicoli a gasolio.

Il progetto presentato da GTT ha conseguito l'assegnazione di risorse per l'acquisto di 16 autobus 12 metri e 8 autobus 8 metri; l'azienda svolgerà inoltre la funzione di stazione appaltante anche per i bus finanziati dalla Regione a favore di altri enti e aziende regionali.

Con l'immissione in servizio, saranno pertanto garantite consistenti percorrenze a emissioni zero nell'ambito dell'area metropolitana di Torino.



Batterie litio su autobus elettrici

È stato avviato un progetto cofinanziato dal Ministero dell'Ambiente, tramite la Città di Torino, che ha permesso nei primi mesi del 2015 di sostituire le batterie "piombo gel" con batterie a litio sull'intero parco dei bus elettrici Elfo (21 vetture + 2 già precedentemente equipaggiate in via sperimentale). Questo intervento permetterà una riduzione dei consumi energetici del 30%, da 1,0 kWh/km a 0,7 kWh/km, grazie anche al maggior recupero di energia in frenata.

3.2 Consumi di acqua

All'interno dei siti aziendali ci sono:

- 213 punti di prelievo acqua potabile, di cui 11 con prelievo significativo (medio/grandi compresori con officina);
- 8 pozzi per prelievo di acqua industriale, in medio/grandi compresori con officina, con consumi significativi per il lavaggio dei veicoli.

Nel biennio considerato, i prelievi di acqua potabile (da acquedotto) sono stati di circa 130.000 m³/anno, per circa due terzi effettuati presso i compresori principali. In tali siti, i consumi complessivi si sono significativamente ridotti, per minori necessità di acqua da pozzo (più di un terzo dei consumi totali nel 2014).

Consumi di acqua – medi/grandi compresori (m³)

	2013	2014	Δ % 2014 - 2013	% su totale
da acquedotto	83.373	85.073	2%	62%
da pozzo	66.257	51.060	-23%	38%
totale prelievi	149.630	136.133	-9%	

Diminuiscono conseguentemente in misura significativa gli scarichi industriali.

Scarichi di acqua – medi/grandi compresori (m³)

	2013	2014	Δ % 2014 - 2013	% su totale
scarico industriale	20.930	17.154	-18%	17%
scarico civile	83.373	85.073	2%	83%
totale scarichi	104.303	102.227	-2%	

3.3 Inquinamento atmosferico. Trasporto pubblico come risorsa chiave

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 diventato insostenibile con l'aumento dei tassi di motorizzazione.

Si possono identificare numerosi danni ambientali diretti da inquinamento dell'aria, senza considerare il contributo negativo ai cambiamenti climatici:

- Persone: l'impatto sulla salute umana è causato principalmente da polveri sottili PM2.5/PM10, gas di scarico, trasformazione di altre sostanze inquinanti, ozono.
- Costruzioni e materiali: deterioramento di superfici e facciate degli edifici e degrado chimico-fisico attraverso processi corrosivi, dovuti agli inquinanti acidi dell'aria, come gli ossidi di azoto (NO_x) e l'anidride solforosa (SO₂).
- Agricoltura: le colture, le foreste e altri ecosistemi sono danneggiati da piogge acide, ozono e SO₂.

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

Fattore di impatto chiave è la densità dei "recettori" (persone, edifici, culture) vicini alla fonte di emissioni, in particolare per la popolazione esposta agli inquinanti correlati ai trasporti.

Anche a prescindere dai pur doverosi sforzi di ridurre le emissioni, i mezzi pubblici presentano elevate capacità di carico, riducendo drasticamente le emissioni chilometriche pro capite.

Secondo uno studio effettuato da Asstra, un passeggero su automobile omologata Euro 4 emette fino a venti volte più monossido di carbonio di un autobus con motorizzazione inferiore Euro 3, ha un impatto sul cambiamento climatico 15 volte maggiore (anidride carbonica) e produce il temuto "particolato" in quantità triplicata.

Confronto emissioni pro capite (grammi/passeggero-chilometro)*

	Auto Euro 4	Bus Euro 3	Rapporto auto/bus
NOX Ossidi di Azoto	0,0993	0,0858	1,09
PT Particolato	0,0133	0,004	3,33
CO Monossido di Carbonio	3,7	0,1625	22,77
CO2 Anidride Carbonica	242,62	15,734	15,42

* Elaborazione Asstra 2012, su dati APAT (www.isprambiente.it)

Per GTT, le emissioni locali più significative sono rappresentate dal parco autobus su gomma, utilizzato per il servizio urbano ed extraurbano.

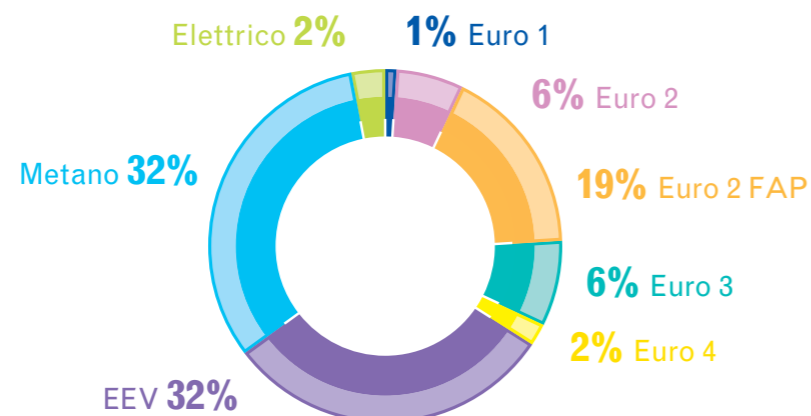
Grazie al rinnovo del parco avvenuto negli anni passati, alla riduzione delle percorrenze su gomma (a favore di metropolitana e tram) e del conseguente fabbisogno di mezzi obsoleti, oltre due terzi della flotta circolante in città è composta da veicoli a elevatissimi standard ambientali (EEV – Euro 5, metano, elettrico).

Inoltre, i mezzi Euro 2 diesel vengono equipaggiati con FAP - Filtro Anti Particolato allo scarico, che permette una riduzione del 95% delle emissioni di particolato rispetto alla motorizzazione originaria.

Veicoli urbani circolanti per motorizzazione *

	Euro 0	Euro 1	Euro 2	Euro 2 FAP	Euro 3	Euro 4	Metano	EEV	Elettrico	Totale in servizio	% bus a basse emissioni
2013	2	26	58	193	58	19	282	257	23	918	82%
2014	0	8	58	167	58	19	282	282	20	894	84%
% 2014 su totale flotta	0%	1%	6%	19%	6%	2%	32%	32%	2%		

* Sono esclusi i bus non più in servizio perché accantonati (207 nel 2014, in gran parte Euro 1). Per gli standard adottati nella Carta della mobilità, sono considerate a basse emissioni le seguenti motorizzazioni: gasolio da Euro 5, gasolio Euro 2 con FAP, metano, elettrico. Anche i restanti mezzi Euro 2 sono stati nel frattempo equipaggiati con FAP.



Stabile il parco extraurbano, che ha progressivamente accantonato le vecchie motorizzazioni (nessun Euro 0 e pochissimi Euro 1 ancora in servizio). La rete di esercizio al di fuori della grande metropoli certo non elimina ma riduce i suoi profili di rischio per la salute pubblica.

Veicoli extra-urbani circolanti per motorizzazione*

	Euro 0	Euro 1	Euro 2	Euro 3	Euro 4	EEV	Totale in servizio	% bus a basse emissioni
2013	0	7	113	107	8	58	293	20%
2014	0	6	113	107	7	58	291	20%
% 2014 su totale flotta	0%	2%	39%	37%	2%	20%		

* Sono esclusi i bus non più in servizio perché accantonati (18 nel 2014, di cui 10 Euro 0), oltre che gli autobus a noleggio e in comodato che non vengono utilizzati per lo svolgimento del servizio pubblico.

Per le **emissioni in atmosfera** i dati analizzati sono riferiti ai km da contachilometri, comprensivi del servizio in linea e di tutte le attività accessorie (uscita e rientro negli stabilimenti ecc.)*.

Le emissioni complessive devono pertanto essere lette in riferimento ai chilometri percorsi durante l'anno, che non hanno tuttavia registrato grandi variazioni.

Nel 2013 l'81% dei chilometri urbani era percorso con autobus a basse emissioni, nel 2014 tale percentuale è passata al 86%.

La trazione elettrica (tram, metro, ferrovia, bus elettrici) ha emissioni locali pari a zero.

	Km 2013	Km 2014	Δ % 2014-2013
urbani	38.873.599	38.019.529	-2%
extraurbani	10.888.277	11.259.358	3%
totale	49.761.876	49.278.887	-1%

Lo spettro emissivo è costituito dai seguenti parametri:

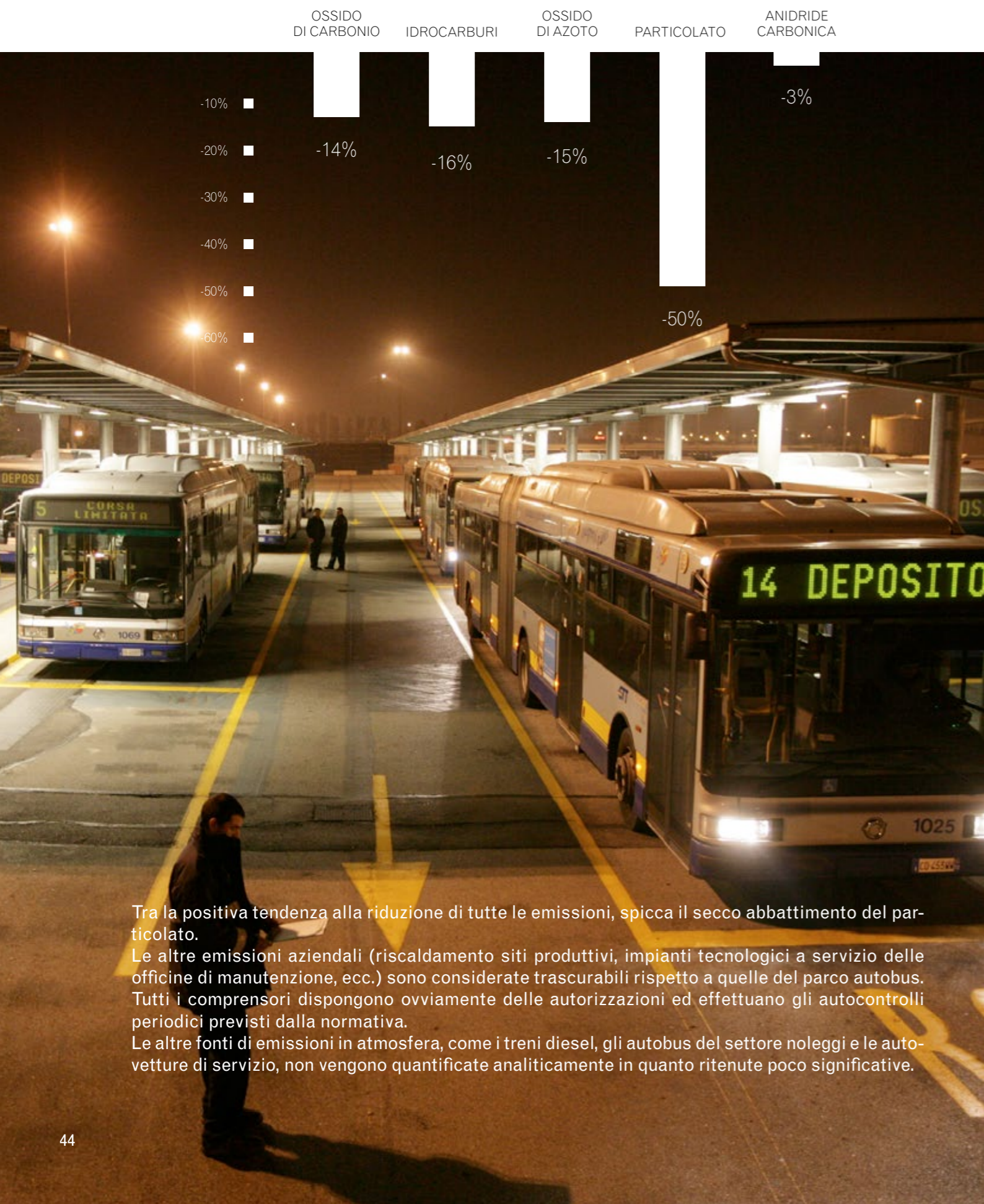
- CO
- NO_x
- PT (particolato)
- HC
- CO₂

		Emissioni Complessive (tonnellate)			Emissioni (grammi per km)		
		2013	2014	Δ % 2014-2013	2013	2014	Δ % 2014-2013
CO Ossido di carbonio	totale	487	431				
	urbani	409	352	-14%	10,5	9,3	-12%
	extraurbani	77,7	78,4	1%	7,1	7,0	-2%
HC Idrocarburi	totale	119	103				
	urbani	96	80	-16%	2,5	2,1	-14%
	extraurbani	22,9	22,4	-2%	2,1	2,0	-6%
NO _x Ossidi di azoto	totale	932	812				
	urbani	715	609	-15%	18,4	16,0	-13%
	extraurbani	217	203	-6%	20,0	18,1	-10%
PT Particolato totale	totale	8,77	5,56				
	urbani	6,43	3,24	-50%	0,165	0,085	-48%
	extraurbani	2,34	2,32	-1%	0,215	0,206	-4%
CO ₂ Anidride carbonica	totale	69.991	68.494				
	urbani	58.492	56.576	-3%	1.505	1.488	-1%
	extraurbani	11.498	11.917	4%	1.056	1.058	0

Le emissioni in atmosfera dovute ai mezzi circolanti risultano in calo, in particolare per il trasporto urbano, sia per quantitativo complessivo che in relazione ai km percorsi totali (ossia pari alla sommatoria dei km commerciali percorsi più i km accessori), per effetto in particolare delle riduzioni ottenute sul servizio urbano grazie al rinnovo del parco con i nuovi mezzi EEV e un parco Euro 2 in gran parte dotato di filtri FAP.

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

Riduzione % emissioni parco urbano 2014-2013



Tra la positiva tendenza alla riduzione di tutte le emissioni, spicca il secco abbattimento del particolato.

Le altre emissioni aziendali (riscaldamento siti produttivi, impianti tecnologici a servizio delle officine di manutenzione, ecc.) sono considerate trascurabili rispetto a quelle del parco autobus. Tutti i comprensori dispongono ovviamente delle autorizzazioni ed effettuano gli autocontrolli periodici previsti dalla normativa.

Le altre fonti di emissioni in atmosfera, come i treni diesel, gli autobus del settore noleggi e le autovetture di servizio, non vengono quantificate analiticamente in quanto ritenute poco significative.

3.4 Rifiuti

La produzione di rifiuti industriali pericolosi* è legata all'attività di manutenzione dei mezzi ed è principalmente costituita da accumulatori, olio esausto, altri residui quali cartucce olio, filtri aria, pastiglie freni, guanti e stracci sporchi, grasso.

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

Sia i rifiuti pericolosi sia quelli non pericolosi sono risultati in calo nei due anni di riferimento. La voce "autobus rottamati" è stata preponderante nel 2013 in virtù dello smaltimento di molti veicoli obsoleti.

	2013 (Kg)	2014 (Kg)	Δ % 2014-2013
Pericolosi	996.851	911.140	-9%
Pericolosi (autobus rottamati)	2.088.300	367.500	-82%
Non Pericolosi	766.881	615.094	-20%
TOTALE (compresi autobus rottamati)	3.852.032	1.893.734	-51%
TOTALE (esclusi autobus rottamati)	1.763.732	1.526.234	-13%
% Pericolosi/ Totale Rifiuti (esclusi autobus rottamati)	57%	60%	

I rifiuti vengono conferiti a ditte autorizzate al recupero e/o smaltimento.

I rifiuti che vengono sottoposti a recupero sono rappresentati da ferro, metalli, plastica, legno, batterie, RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), oli esausti.

Trattamento rifiuti**

	2013 (Kg)	2014 (Kg)	Δ % 2014-2013
Smaltimento (D15)	93.118	72.780	22%
Altri trattamenti fisico-chimici (D9)	674.760	598.951	-11%
Recupero (R5 - toner)	382	699	83%
Recupero (R13)	995.472	853.804	-14%
Recupero (R13 - autobus rottamati)	2.088.300	367.500	-82%
TOTALE	3.852.032	1.893.734	

* I rifiuti vengono classificati come definito dal D.Lgs.152/2006 in base alle caratteristiche di pericolosità, aggiornate dai Regolamenti (UE) 1357/2014/EU e 1272/2008/EU (CLP) e dalla Decisione della Commissione UE del 18/12/14.

** Categorie di trattamento rifiuti come definite dagli allegati B e C parte IV D.Lgs. 152/2006. La responsabilità aziendale termina con l'attestazione di conferimento ai soggetti autorizzati al loro trattamento, pertanto non è possibile sapere se in qualche parte del ciclo di vita questi vengono trasportati all'estero e diventano oggetto della Convenzione di Basilea, che si occupa del controllo dei movimenti oltre frontiera dei rifiuti pericolosi.

3.5 Azioni correttive

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

Tubazione di gasolio Rivarolo: nel 2004 si è rotta una tubazione di gasolio, con conseguente sversamento. Nel quinquennio 2007-2012 è stato effettuato un Piano di Monitoraggio sugli effetti della perdita, come concordato con gli Enti. Nel 2013 l'analisi di campioni di acqua di falda prelevati in contraddittorio ARPA ha riscontrato la presenza di alcuni inquinanti, pertanto il monitoraggio è stato esteso al 2014-2015. A fine 2014 ARPA ha chiesto di realizzare un nuovo e più adeguato piezometro (pozzetto per l'analisi), che verrà realizzato nel 2015. Contestualmente verrà effettuata l'attività di monitoraggio prevista su tutta la rete di piezometri, compresa la speciazione degli idrocarburi.

Serbatoio gasolio Venaria: nel 2009 si è registrata una perdita di gasolio presso il serbatoio aereo dello stabilimento. Nel 2011 è stato approvato il progetto di bonifica e nel 2012 è stata effettuata la rimozione del terreno superficiale e attivato un impianto di estrazione degli idrocarburi dal terreno contaminato, che è rimasto in funzione fino a fine 2013. Nel 2014 è stato effettuato un sondaggio di conformità del terreno e sono stati prelevati campioni di acqua, in contraddittorio con ARPA, a cui sono seguite ulter-

riori periodiche analisi sull'acqua di falda. Visto l'andamento del monitoraggio periodico, è in corso di valutazione con gli Enti competenti la chiusura del procedimento.

Serbatoio olio esausto Gerbido: nel 2011 è stato rimosso un serbatoio interrato contenente olio esausto. Sulla base delle indagini geofisiche e chimiche condotte, è emersa una potenziale contaminazione ambientale, con possibile interessamento della falda acquifera. Nel 2012-2013 è stato redatto il progetto di bonifica e sono state implementate le attività concordate con gli Enti competenti (rete piezometrica e monitoraggio periodico). Nel 2014 ARPA ha richiesto di realizzare un piezometro di valle, terminato nel 2015; è stata inoltre posata una pompa pneumatica per il recupero del fluido sversato ed è continuato il monitoraggio dell'acqua di falda.

Tubazione interrata di gasolio Nizza: nel 2014 si è rotta una tubazione interrata di gasolio, provocando una contaminazione del terreno. Sono stati realizzati numerosi sondaggi e misurazioni sia sui terreni sia sulle acque, che hanno evidenziato la presenza del fluido galleggiante in prossimità dello sversamento. Nel 2015 verrà posizionata un'attrezzatura specifica per il recupero del prodotto in galleggiamento (tipo skimmer), sono inoltre in corso di redazione l'analisi di rischio e il progetto di bonifica.



a gas naturale



La mobilità è un elemento imprescindibile per il **tessuto sociale** di un territorio.

Il sistema di trasporto pubblico contribuisce a realizzare quel “diritto alla mobilità” richiamato anche dalla Costituzione Italiana (Art. 16: ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale...). Una rete capillare (nello spazio e nel tempo) garantisce la mobilità anche a coloro che per varie ragioni (anagrafiche, normative, economiche) non dispongono di un mezzo privato.

Oltre a collegare persone, la rete di trasporto collega territori, riduce le “distanze” tra aree di pregio ed aree decentrate o degradate, contribuisce a evitare la creazione di ghetti, rappresenta talvolta l’unica presenza visibile del governo pubblico sul territorio.

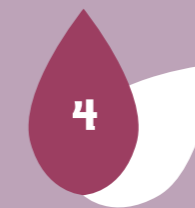
Sono queste le ragioni dei contributi economici pubblici: il solo ricorso al mercato determinerebbe la soppressione di tutte le linee a domanda debole, la limitazione del servizio alle ore di punta, l’imposizione di tariffe di viaggio molto elevate. Il costo del biglietto (tanto più dell’abbonamento) può quindi essere paragonato al “ticket” sanitario: un contributo che il cittadino presta per un servizio di utilità sociale che costa molto di più, ma che per il suo valore sociale viene finanziato grazie alla fiscalità generale.

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. par. 2.1).

Entrambi gli orientamenti fanno riferimento sia al **personale** aziendale, sia alla comunità territoriale e più nello specifico ai **clienti**, certo non riducibili al ruolo di “controparte contrattuale”.

* Libro Verde: Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese, Commissione Europea, 2001.



Responsabilità sociale

4.1

Le risorse umane

4.2

Sicuri al lavoro

4.3

Formazione

4.4

Welfare aziendale

4.5

La centralità del cliente

4.6

Sotto giudizio

4.1 Le risorse umane

La tendenza alla riduzione delle risorse pubbliche ha imposto per garantire l'equilibrio economico-finanziario dell'azienda una razionalizzazione delle attività operative e una conseguente riduzione del personale necessario.

Nell'ambito di tale indirizzo, a fine 2014 lavoravano in GTT 5.008 persone, in calo di 86 unità rispetto all'anno precedente (- 2%). L'organico medio annuo (media dei 12 mesi) è stato di 5.053 unità.

Categorie professionali	2013			2014			Δ 2014-2013			Δ%	% F
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot	Tot	
Addetti alla mobilità	124	43	167	123	41	164	-1	-2	-3	-2%	75%
Assistenti alla Clientela	8	145	153	9	137	146	1	-8	-7	-5%	6%
Ausiliari del Traffico	7	57	64	7	56	63	-	-1	-1	-2%	11%
Capi e Graduati	13	191	204	13	189	202	-	-2	-2	-1%	6%
Conducenti di Linea	213	2234	2447	209	2186	2395	-4	-48	-52	-2%	9%
Dirigenti	2	16	18	2	16	18	-	-	-	-	11%
Funzionari	70	189	259	67	187	254	-3	-2	-5	-2%	26%
Impiegati	279	293	572	274	287	561	-5	-6	-11	-2%	49%
Movimento ferrovie-metro	29	222	251	28	218	246	-1	-4	-5	-2%	11%
Operai	11	810	821	10	791	801	-1	-19	-20	-2%	1%
Varie mansioni ausiliarie	22	116	138	26	132	158	4	16	20	14%	16%
TOTALE	778	4316	5094	768	4240	5008	-10	-76	-86	-2%	15%

La componente femminile è stabile, sia sul totale (15,3%) che tra i conducenti (8,7%). In applicazione della normativa nazionale, non sussistono differenze salariali o normative tra uomini e donne, anche nei trattamenti di miglior favore per supportare la genitorialità.

È bene evidenziare alcuni riscontri, non scontati, circa la stabilità dell'occupazione in azienda:

100%
% dipendenti con contratti a tempo indeterminato

100%
% dipendenti coperti dal contratto nazionale di categoria (TPL-mobilità)

100%
% dipendenti rientrati al lavoro dopo il congedo parentale

Benefit
(mensa, Cral, welfare, ecc)

nessuna differenza tra dipendenti a tempo pieno e tempo parziale

I dipendenti disabili e appartenenti alle categorie protette rappresentano circa il 3% dell'organico complessivo. L'offerta di lavoro, che risponde agli adempimenti di legge finalizzati all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, si abbina altresì alla ricerca di collocazioni professionali qualificanti per le competenze dei dipendenti inseriti e produttive per l'organizzazione aziendale, come dimostra la presenza in quasi tutte le categorie professionali (pur con una comprensibile concentrazione in mansioni impiegatizie ed ausiliarie).

	< 30 F	< 30 M	30-50 F	30-50 M	> 50 F	> 50 M	Totale
2013	2	5	33	60	9	35	144
2014	2	3	31	59	13	40	148

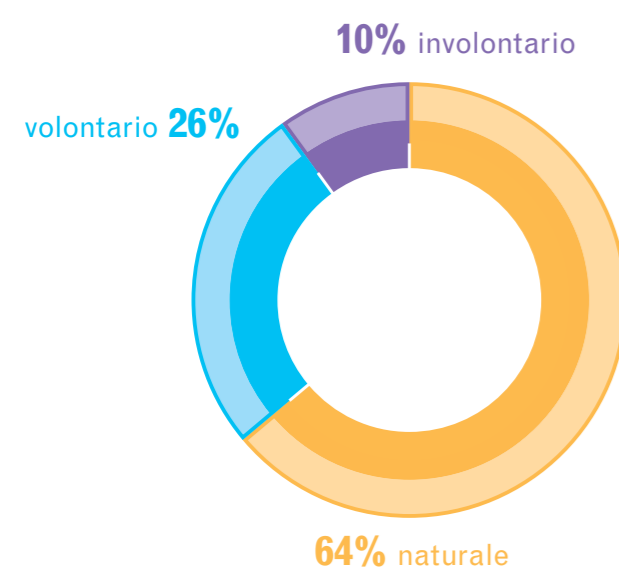
In coerenza con gli obiettivi di efficientamento e di riduzione dei costi definiti dal piano industriale aziendale, le uscite di personale non sono state rimpiazzate (le uniche assunzioni effettuate sono conseguenti l'esecuzione di alcune sentenze giudiziarie).

	assunzioni	uscite	Δ	
2013	1	49	-48	2013
2014	2	88	-86	2014

Motivazione per l'uscita, per genere e fascia d'età

2013	ETÀ E GENERE						TOT
	<30 - F	<30 - M	30-50 - F	30-50 - M	>50 - F	>50 - M	
Cessione Contratto		1	1			1	3
Esonero Art. 27 RD 148/31				1			1
Termine contratto						1	1
Uscito per anzianità di servizio					1	22	23
Decesso				1		5	6
Uscito per destituzione				1			1
Uscito per dimissioni		1		5		1	7
Uscito per invalidità L.830/61						4	4
Uscito per limiti di età					3		3
TOT	0	2	1	8	4	34	49

2014							
Destituzione a seguito di sospensione						3	3
Esonero Art. 27 RD 148/31				3			3
Licenziamento			1				1
Risoluzione contratto lavoro						1	1
Uscito per anzianità di servizio					6	33	39
Decesso				4	1		5
Uscito per destituzione					1		1
Uscito per dimissioni				9		14	23
Uscito per invalidità L.830/61					1	9	10
Uscito per limiti di età						2	2
TOT	0	0	1	16	9	62	88



Nel 2014, il **turn over** è dovuto a cause "naturali" in quasi 2/3 dei casi (anzianità di servizio e limiti d'età, oltre purtroppo ad alcune invalidità e decessi).

Il turn over volontario (dimissioni) ha riguardato solo lo 0,5% della popolazione complessiva.

In altre parole, il tasso di "retention", ovvero la percentuale di dipendenti che conserva volontariamente il proprio rapporto di lavoro, è pari al 99,5%. La stabilità del personale rappresenta un importante fattore di successo perché permette di sviluppare e "patrimonializzare" le competenze individuali in ottica di lungo termine.

Il rapporto di lavoro è stato risolto da parte aziendale in 8 casi (meno dello 0,2% della popolazione totale)

4.2 Sicuri al lavoro

La riduzione dei rischi e degli infortuni sul lavoro costituisce un obiettivo aziendale prioritario.

Dal 2011 è stata conseguita l'importante certificazione ai sensi della norma BS OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series), specificatamente relativa alla Sicurezza e Salute dei Lavoratori. Nel 2014 è stato effettuato dall'ente di certificazione un audit di rinnovo per il Sistema di Gestione Sicurezza, con esito positivo e senza riscontro di "non conformità".

Tale Sistema recepisce i contenuti della politica integrata di diversi Sistemi di gestione: Qualità, Ambiente, Sicurezza, Sicurezza del trasporto ferroviario, Sicurezza delle informazioni. La politica integrata è stata aggiornata a fine 2013 e viene metodicamente monitorata e aggiornata in base alla mission e vision aziendale e agli obiettivi prefissati.

Il Sistema è principalmente finalizzato alla prevenzione dei rischi: tutte le unità produttive si dotano di una struttura organizzativa preposta alla sicurezza, adottando specifiche procedure, definendo i programmi di miglioramento ed effettuando verifiche anche tramite audit interni ed esterni.

A positivo riscontro degli sforzi compiuti, nel 2014 si è registrata una diminuzione di infortuni rispetto all'anno precedente, in particolare quelli di maggiore entità (- 8% per prognosi iniziale superiore ai 3 giorni), nonostante un aumento di quelli "in itinere" (trasferimento casa-lavoro), quindi non dipendenti da cause aziendali. Allungando l'arco temporale di confronto al 2009, gli infortuni sono diminuiti di circa il 20%.

Migliora dunque l'**indice di frequenza**, che rapporta numero di infortuni a ore lavorate (essendo queste diminuite, la riduzione dell'indice è inferiore alla riduzione del numero totale degli infortuni)

Viceversa, vede un incremento l'**indice di gravità**, che correla i giorni di assenza per infortunio alle ore lavorate, indicando cioè un aumento delle prognosi medie.

È comunque opportuno evidenziare come gli incidenti gravi (prognosi iniziale > 40 giorni) siano stati pochissimi (2 nel 2013, 1 nel 2014) e nessuno avvenuto durante l'attività lavorativa, ma in itinere (trasferimento casa-lavoro).



	2013	2014	Δ 2014-2013
n. infortuni totali	320	312	-3%
n. infortuni prognosi > 3 gg	301	277	-8%
di cui in Itinere	50	60	20%
di cui alla guida	57	41	-28%
n. infortuni gravi prognosi INIZIALE > 40 gg.	2	1	-50%
di cui in Itinere	2	1	-50%
n. giorni di assenza per infortuni > 3gg	8.303	9.001	8%
indice di gravità* infortuni > 3gg	1,08	1,19	10%
esclusi infortuni "in itinere"	0,80	0,88	10%
indice di frequenza** infortuni > 3gg	39,12	36,52	-7%
esclusi infortuni "in itinere"	32,62	28,61	-12%

Analizzando gli eventi suddivisi **per genere**, si assiste a una maggiore frequenza di infortuni tra le donne, con prognosi che nel 2014 diventano più gravi di quelle maschili sia per gli infortuni in itinere, sia per quelli avvenuti durante lo svolgimento delle attività lavorative.

Tali evidenze sono certamente correlate alle diverse mansioni svolte; l'andamento degli indici infortunistici per il personale femminile registra un andamento divergente da quello generale, aumentando sia la frequenza, sia la gravità.

Indici per genere	M 2013	F 2013	M 2014	F 2014
indice di gravità* infortuni > 3gg	1,10	0,97	1,11	1,67
esclusi infortuni "in itinere"	0,83	0,62	0,83	1,17
indice di frequenza** infortuni > 3gg	38,16	45,09	33,79	53,54
esclusi infortuni "in itinere"	32,28	34,75	27,07	38,24

* giorni assenza / migliaia di ore lavorate

** n. di infortuni / milioni di ore lavorate

Nel corso dell'anno è proseguito il forte impegno sulla formazione dei lavoratori, nonché una specifica attività di supporto da parte del Servizio di Prevenzione e Protezione ai siti dislocati sul territorio. È proseguita l'attuazione del piano di sorveglianza sanitaria (visite mediche), come anche l'attuazione dei controlli alcolimetrici, finalizzati a una maggior sicurezza dell'esercizio e dei lavoratori interessati.

Sono inoltre stati realizzati 4 presidi DAE (defibrillatori semi automatici) presso le Stazioni Metropolitana Fermi, Porta Susa, Porta Nuova, Lingotto, dando avvio ad un progetto di cardioprotezione aziendale che si pone come primo obiettivo di rendere la metropolitana torinese completamente cardioprotetta.

I temi della sicurezza sono oggetto di confronto periodico anche con le organizzazioni sindacali. Sin da 2001 è stato concordato un "Piano sicurezza per personale e clienti", che dettaglia le misure di prevenzione dei rischi durante l'attività di servizio pubblico e le azioni attivabili in collaborazione con le autorità pubbliche e le Forze dell'ordine. Nel 2013 è stato siglato un nuovo accordo che norma interventi specifici a integrazione del Piano: potenziamento video-sorveglianza, formazione del personale front-line, comunicazione alla clientela, organizzazione servizio di controlloria.

Conformemente alla legislazione vigente, tutti i lavoratori eleggono i propri RLS - Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Tali soggetti sono un elemento chiave del sistema aziendale di comunicazione, partecipazione e consultazione dei lavoratori

sulle tematiche relative a sicurezza e salute. A tale scopo è stato istituito un comitato salute e sicurezza presieduto dal RSPP – Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, a cui partecipano il medico competente coordinatore e tre RLS aziendali, durante il quale vengono condivise metodologie, approcci e risultati della Valutazione dei Rischi e trattati temi legati alla salute e sicurezza dei lavoratori. Durante gli incontri vengono trattati temi di interesse collettivo o specifico e gli stessi vengono formalizzati e verbalizzati.

Un'apposita procedura formalizzata prevede molteplici ambiti di coinvolgimento:

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

La documentazione aziendale viene periodicamente condivisa con gli RLS, nell'ambito di incontri formalizzati e verbalizzati (i documenti di valutazione dei rischi sono verificati e firmati dagli stessi RLS).

In tali prassi sono incluse anche le attività che coinvolgono fornitori e appaltatori.

Infine, sono molto limitate le denunce di malattie professionali: 9 nel 2013, 14 nel 2014. L'iter per il loro eventuale riconoscimento è estraneo all'azienda, che si attiene scrupolosamente alla normativa vigente.

Buone pratiche: l'Osservatorio permanente sui rischi per la salute

Istituito a fine 2012, è composto da:

- responsabile aziendale del Servizio di Prevenzione e Protezione;
- medico competente;
- consulente legale per la compliance aziendale;
- consulente scientifico in materia di igiene e sicurezza sul lavoro;
- direttore TPL – Metroferro – Parcheggi;
- direttore legale societario e partecipate.

Si riunisce periodicamente per analizzare indicatori di processo, definire azioni correttive, proporre azioni di miglioramento e investimenti ad hoc.

In caso di emergenza e riscontro di rischi per la salute, l'Osservatorio è immediatamente attivato e partecipa alla gestione delle criticità a supporto delle ordinarie strutture aziendali.

Nel corso del 2014 l'Osservatorio ha affrontato i seguenti temi:

- censimento e bonifica manufatti contenenti amianto, con l'obiettivo di bonificare tutti i siti aziendali;
- aggiornamento valutazione rischi stress-lavoro correlato e aggressioni;
- bonifiche ambientali;
- analisi e gestione prescrizioni ASL e reclami ambientali;
- analisi andamento infortuni che possono generare lesioni gravi o gravissime.

Il proprio ambito di interesse e intervento si estende oltre i confini aziendali, mettendo sotto osservazione potenziali rischi per l'intera popolazione

4.3 Formazione

La formazione viene pianificata con cadenza annuale, seguendo un'apposita procedura qualità, coinvolgendo tutti i settori aziendali nella raccolta dei bisogni formativi.

Dal 2012 la maggior parte dei corsi di formazione con docenza esterna che hanno i requisiti per la finanziabilità vengono inseriti in piani di formazione finanziata con fondi interprofessionali. L'utilizzo dei fondi consente di continuare a investire in formazione in modo sempre più significativo. La formazione per il rinnovo obbligatorio della Carta di Qualificazione del Conducente è stata organizzata ed erogata internamente e gratuitamente. Si è trattato di un'importante agevolazione per il personale in termini economici e di gestione del tempo, nonché di un impegno notevole dal punto di vista organizzativo per il numero delle persone coinvolte e per il complesso iter di validazione dei corsi, sottoposto ad approvazione e controllo ministeriale.

Nel 2014, le ore medie pro-capite di formazione ordinaria non hanno subito variazioni significative.

Ore medie di formazione pro-capite

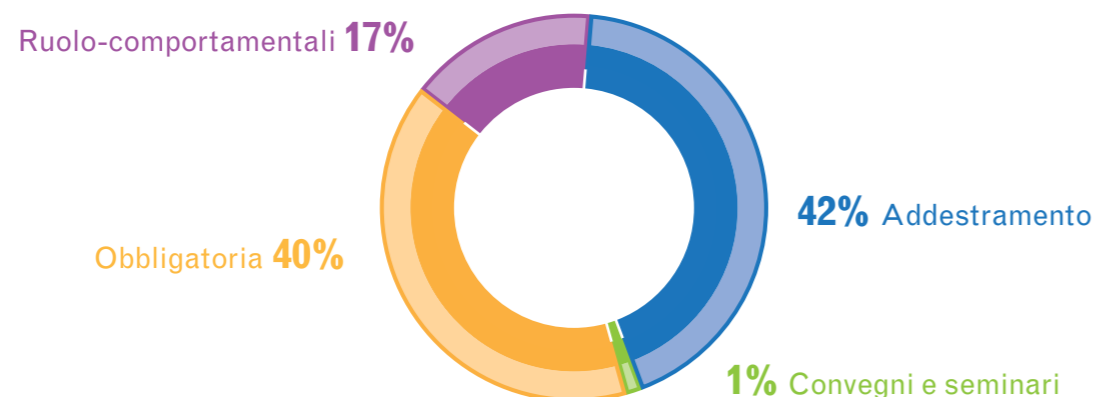
	2013 ore/uomo	2014 ore/uomo
Ordinaria	8,79	8,87
Ordinaria + formazione Cqc	23,65	9,00

Varia però il mix dell'offerta formativa. Si registra un incremento delle ore di formazione al ruolo/comportamentale legata a progetti di sviluppo di alcune figure professionali. Le ore di formazione obbligatoria sono in aumento per l'adeguamento della durata dei corsi e delle scadenze delle abilitazioni alla nuova normativa in materia di sicurezza sul lavoro.

Ore di formazione e numero di partecipazioni per tipo di corso

	2013		2014		Δ % 2014-2013	
	Ore	Partecipazioni	Ore	Partecipazioni	Ore	Partecipazioni
Addestramento	24058	2586	18895	1656	-21%	-36%
Convegni-seminari	506	51	593	80	17%	57%
Obbligatoria	13389	3577	17734	3297	32%	-8%
Ruolo-comportamentali	6958	460	7606	459	9%	0%
TOTALI	44911	6674	44828	5492	0%	-18%
FORMAZIONE CQC	75915	2169	665	19		
TOTALI CON CQC	120826	8843	45493	5511		

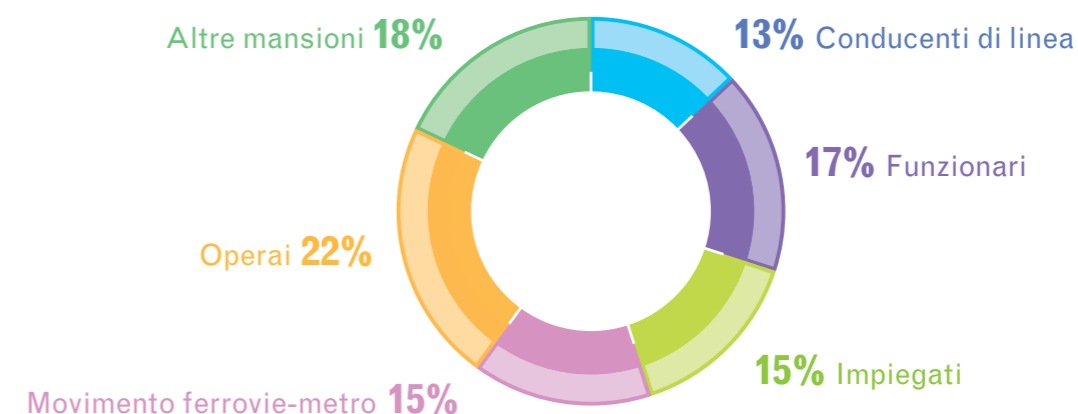
Ore di formazione 2014 per tipo di corso



Ore di formazione e numero di partecipazioni per mansione e genere (escluso CQC)

Mansione	2013						2014					
	Ore			Part.			Ore			Part.		
	M	F	tot	M	F	tot	M	F	tot	M	F	tot
Assistenti alla Clientela	1641	136	1777	237	17	254	2376	108	2484	353	14	367
Addetti alla mobilità	388	841	1229	73	170	243	733	252	985	130	111	241
Ausiliari del Traffico	311	12	323	51	2	53	95	0	95	32	0	32
Conducenti di Linea	7580	1296	8876	1414	109	1523	5354	394	5748	841	67	908
Capi e Graduati	1720	41	1761	370	14	384	3175	85	3260	396	18	414
Dirigenti	653	32	685	59	6	65	617	86	703	66	7	73
Funzionari	4524	1462	5986	593	160	753	5777	1856	7633	581	167	748
Impiegati	2845	1014	3859	478	271	749	4401	2582	6983	415	236	651
Movimento ferrovie-metro	10269	891	11160	1404	133	1537	6188	495	6683	802	77	879
Operai	8758	98	8856	956	21	977	9820	41	9861	1108	11	1119
Varie mansioni ausiliarie	265	134	399	109	27	136	347	46	393	51	9	60
TOTALI	38954	5957	44911	5744	930	6674	38883	5945	44828	4775	717	5492

Ore di formazione 2014 per mansione



L'elenco dei corsi più significativi evidenzia l'investimento sulla formazione interna: oltre 2000 ore sono dedicate alla "formazione formatori".

Corsi più significativi per numero di ore (2014)

CORSI	ORE
Abilitazione Tram 2800/5000 teoria	2862
Percorso People Management	2400
Aggiornamento preposti	2112
Formazione Formatori	2088
Guida sicura	1860
Comunicazione Assertiva	1224

4.4 Welfare aziendale

Centro di ascolto

Il Centro di Ascolto continua negli anni ad avere un ruolo importante per i dipendenti e per le loro famiglie.

Presso questa struttura è possibile confrontarsi con psicologi abilitati alla professione ed iscritti all'Albo, nella completa garanzia della privacy e dell'anonimato.

Offre consulenze psicologiche il cui obiettivo è informare, orientare e fornire un primo sostegno al disagio personale.

Istituito nel 2005 all'interno del Protocollo Aziendale sulla Responsabilità Sociale dell'Impresa, è un servizio offerto a tutti i dipendenti per orientarsi ed affrontare le difficoltà personali, di incertezza, di ansia e di stress.

Il primo sportello è stato aperto a novembre del 2005 presso l'impianto Venaria. Nel 2007 sono state aperte due nuove sedi: una presso il Comprensorio Manin e l'altra presso l'impianto Gerbido.

Il costante afflusso è un indicatore della "vitalità del servizio", che ha realizzato nel tempo una costante crescita. Si ipotizza che ciò sia collegato con:

1. un accresciuto riconoscimento del servizio tra i dipendenti come servizio di supporto al pro-

prio malessere, sia causato da difficoltà lavorative che personali;

2. un accresciuto rapporto di fiducia verso il servizio;

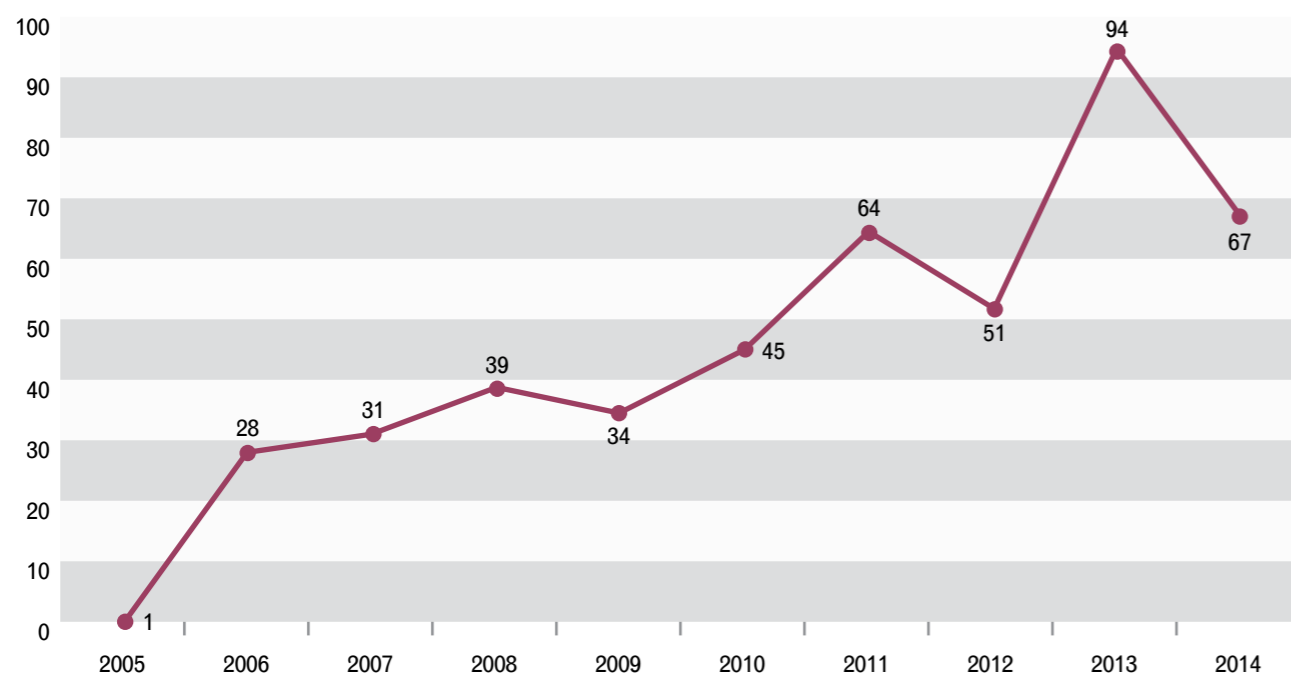
3. una maggiore consapevolezza del disagio.

Le principali motivazioni degli utenti sono le seguenti:

- problemi interni alla coppia o alla famiglia (separazioni, liti familiari, problematiche inerenti i figli, lutti);
- depressione, isolamento sociale;
- ansia ed attacchi di panico;
- difficoltà nella gestione del cambiamento di mansione, di ruolo;
- disagio psichico conseguente ad eventi traumatici: lutti, incidenti stradali, inidoneità temporanea e/o permanente, aggressioni subite durante lo svolgimento della mansione.

Ad oggi nelle consultazioni avvenute all'interno del centro d'ascolto non si è verificato nessun caso categorizzabile come patologia da stress e che fosse ascrivibile principalmente a fattori di origine lavorativa.

Numero fruitori



La scialuppa

In un contesto sociale caratterizzato da una forte crisi occupazionale e da un elevato tasso di sovraindebitamento anche i nostri dipendenti possono trovarsi in situazioni economicamente insostenibili. Ed è per questo che GTT si fa carico di supportare le persone maggiormente in difficoltà facendosi da garante nei confronti della Fondazione Onlus La Scialuppa.

Lo scopo di tale associazione è la prevenzione del reato di usura attraverso la tutela, l'assistenza e l'informazione nei confronti dei soggetti che, a causa dell'elevata posizione debitoria e/o delle difficoltà a ottenere credito dai canali legali, sono potenzialmente a rischio usura. Le attività fondamentali dell'associazione sono:

- assistenza tecnica e informazione economica e giuridica a favore sia dei soggetti a rischio di usura sia delle vittime della stessa;
- la costituzione di un "fondo di garanzia" affinché le banche convenzionate eroghino finanziamenti a privati e imprese sulla base di specifici accordi;
- la promozione di collegamenti con i Consorzi di garanzia fidi per agevolare la concessione di finanziamenti alle imprese.

Nel 2014 abbiamo accompagnato e supportato in tale percorso alcuni dipendenti in difficoltà economica. Tale intervento ha permesso loro oltre che di "disincagliare" una posizione economica e finanziaria non più risolvibile attraverso il credito ordinario, anche di riflettere su comportamenti tenuti, errori, negligenze, superficialità e leggerezze eventualmente commesse su cui impostare delle azioni correttive sul futuro stile di vita improntato ad un più responsabile utilizzo del denaro.

Fondo sussidi

Il "Fondo Sussidi Straordinari" nasce con un accordo sindacale ATM del 21 luglio 1965 ("Verbale di accordo sulle attività assistenziali aziendali"). Nel tempo l'attività del Fondo è stata estesa a tutto il personale di GTT. Annualmente, attraverso questo fondo, GTT riesce a supportare alcuni dipendenti che vivono una temporanea difficoltà economico-finanziaria dovuta sia a spese impreviste sia a un sempre maggiore e incontrollato indebitamento.

2013	
MOTIVAZIONE	N. SUSSIDI
contributo spese funerarie	2
contributo spese mantenimento	2
spese arretrate	15
spese correnti	7
contributo per figlio disabile	5
TOTALE	31
2014	
MOTIVAZIONE	N. SUSSIDI
contributo spese funerarie	7
spese arretrate	6
spese correnti	10
spese cura figli	2
spese dentistiche	3
contributo per figlio disabile	5
sostentamento famiglia	1
spese correnti	1
TOTALE	35

Estate Ragazzi

L'iniziativa offre a tutti i dipendenti un sostegno economico per l'iscrizione a un Centro Estivo dei figli che frequentano la scuola primaria, nel periodo di chiusura scolastica. Il contributo ha coperto una settimana di iscrizione nel 2013 (due per gli iscritti ai Centri del Comune di Torino), due settimane nel 2014 (per tutti), con un ammontare massimo di 80 Euro a settimana e una franchigia di 10 Euro a carico del dipendente. È ammesso qualsiasi Centro Estivo pubblico o privato scelto dalla famiglia.

Le istanze di rimborso soddisfatte sono state 164 nel 2013 e 279 nel 2014.

4.5 La centralità del cliente

Le condizioni complessive che l'azienda offre nel "contratto con il cliente" sono sintetizzate dalle Carte della mobilità (o Carte dei servizi). In Italia l'adozione della Carta dei Servizi è obbligatoria per le società che erogano servizi pubblici; la sua definizione e i periodici aggiornamenti vedono la partecipazione delle associazioni dei consumatori e dell'ente pubblico concedente, che ne verifica la coerenza con i parametri previsti dai contratti di servizio.

I servizi aziendali si attengono alle seguenti Carte (aggiornamenti previsti nel 2015):

- Carta della mobilità dei servizi urbani (metro, tram, bus, parcheggi);
- Carta della mobilità dei servizi ferroviari;
- carte dei servizi extraurbani adottate dai Consorzi a cui Gtt partecipa.

Le Carte aziendali si articolano in diversi fattori di qualità:

- affidabilità e tempi di viaggio;
- sicurezza;
- accessibilità;
- assistenza a informazioni alla clientela;
- pulizia e comfort;
- rispetto dell'ambiente.

Per ogni fattore della qualità, esistono indicatori quantitativi misurabili e valori-obiettivo da perseguire ogni anno. Il raggiungimento o meno di tali obiettivi viene costantemente monitorato e presentato in un rendiconto della qualità.

Le dimensioni personali del cliente (reale o potenziale) non si esauriscono nella relazione economica, in particolare quando attengono

all'incolumità, all'autonomia e alla dignità personale: tali dimensioni si traducono in azioni e politiche per la **sicurezza** e per l'**accessibilità**, tra tutti i fattori di qualità del servizio quelli a maggior valenza sociale.

Rimandando dunque al sito aziendale per una visione integrale delle Carte aziendali e dei relativi fattori di qualità, si focalizza qui l'attenzione su 3 dimensioni chiave:

- l'accessibilità del servizio di trasporto per i clienti disabili;
- la sicurezza da incidenti (safety);
- la sicurezza da reati (security).

Accessibilità

GTT opera per garantire la mobilità alle persone disabili attraverso:

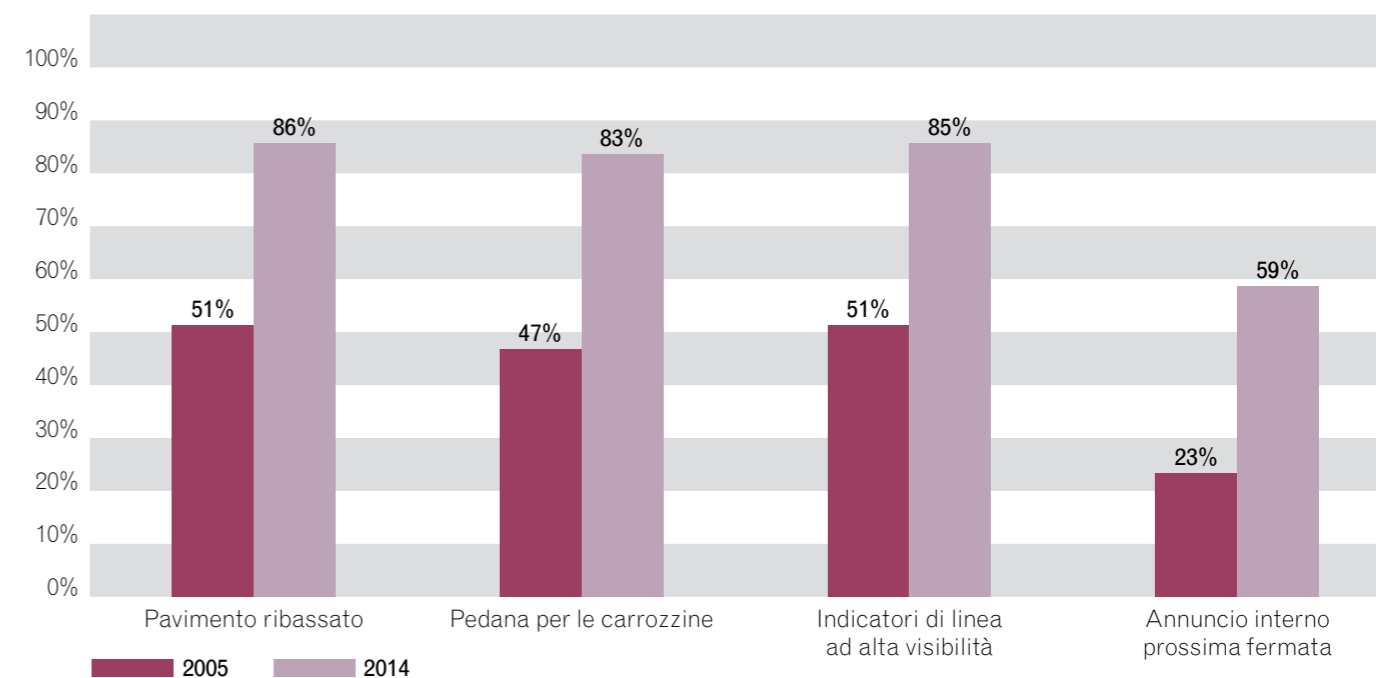
- investimenti in **infrastrutture** che permettano la piena accessibilità del servizio ordinario, eliminando pre-esistenti barriere architettoniche (es. ribassamento delle banchine di fermata) o progettando nuove strutture completamente accessibili (metropolitana);
- rinnovo del **parco veicoli** aziendali, 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).

L'evoluzione qualitativa della rete e della flotta comporta ingenti risorse economiche.

nel 2013 ha contribuito a realizzare un vasto programma di aggiornamento degli oltre 2000 conducenti di linea sul corretto utilizzo delle pedane di incarrozzamento.

* Nel 2001 l'OMS ha classificato handicap come "restrizione della partecipazione sociale" e disabilità come "difficoltà a livello personale e sociale", termine più appropriato per l'uso ordinario. Alcuni anni dopo, in Italia, un filone di pensiero ha introdotto il termine "diversamente abili" per evidenziare le risorse residue e/o alternative delle persone con disabilità. Tale termine è però stato oggetto di numerose critiche da parte di molte realtà mediche, istituzionali ed associative, che vi leggono un mascheramento "politically correct" dei fattori di disabilità e un'indebita intrusione nella soggettività del soggetto disabile, tenuto a "dimostrare" abilità alternative. Si ritiene pertanto qui opportuno utilizzare il sostantivo "disabile", per altro di uso internazionale (oltre che nella letteratura medica e nel linguaggio istituzionale).

Dotazioni flotta bus urbana



La flotta dei bus urbani, per sua natura soggetta a più rapido ricambio, ha raggiunto risultati molto significativi nel breve arco di un decennio. Nel periodo indicato tali apparati hanno comportato un investimento di quasi 10 milioni di Euro. I dati relativi ai **tram** sono rimasti sostanzialmente invariati in quanto le ultime acquisizioni di nuove vetture risalgono al 2002 (pavimento ribassato e pedana: 50%, indicatori di linea: 25%, annuncio fermata: 50%). La linea 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.

Nel servizio urbano 2014, oltre l'**80%** dei chilometri bus e oltre il **70%** dei chilometri tranviari sono stati percorsi con veicoli accessibili. Gran parte delle fermate urbane sono accessibili ai clienti con disabilità motoria:

% banchine di fermata urbana accessibili

2013 Obiettivo Carta della mobilità	Risultato 2013	Risultato 2014
75%	80%	81%

Il referente per la mobilità dei disabili

Per coordinare i molteplici aspetti dell'accessibilità e rispondere all'esigenza dell'associazionismo di avere un unico interlocutore, nel 2012 è stato istituito il "Referente per la mobilità" dei disabili*. Il "disability manager" è una figura professionale di derivazione anglosassone nata inizialmente per l'integrazione lavorativa delle persone con disabilità; successivamente, tale figura ha ampliato i propri confini operativi, mirando al superamento delle barriere architettoniche e culturali e acquisendo ruoli più generali di "facilitatore" della fruizione urbana.

In GTT, rappresenta un punto di riferimento sui temi dell'accessibilità sia per gli interlocutori esterni che per le diverse funzioni aziendali coinvolte.

In collaborazione con le associazioni di disabili,

Azioni di miglioramento

Sono state identificate molteplici azioni di miglioramento, in corso o future:

- Veicoli: adeguamento dei livelli sonori ottimali di tutti gli apparati informativi di bordo (annuncio interno ed esterno), coinvolgimento delle associazioni di disabili per richiedere ai costruttori le soluzioni tecniche più idonee per i nuovi veicoli da acquistare (alcune soluzioni sono già state ipotizzate).
- Linee: aumento delle linee accessibili ai clienti con disabilità motoria (> 60), inserimento sul sito delle linee accessibili ai clienti con disabilità visiva.
- Fermate: progressiva sostituzione dei percorsi di linea sulle paline, con indicazione dell'accessibilità di ogni fermata, apposizione (in cor-

so) del logo di fermata accessibile.

- Informazioni: nuova App GTT Mobile, calcolo automatico del percorso per i clienti con disabilità (incrociando linee accessibili e fermate accessibili), informazione sul sito delle linee accessibili ai clienti con disabilità visiva, con indicazione dei tempi di arrivo e l'informazione se il veicolo in arrivo è accessibile. La prossima rivisitazione del sito internet avverrà con il coinvolgimento delle associazioni.

- Saranno infine avviate nuove iniziative anche con associazioni di persone con disabilità intellettiva e di persone con disabilità uditiva.

Sicurezza da incidenti

Per garantire l'agevole fruizione di mezzi e fermate accessibili, è imprescindibile darne una dettagliata rappresentazione al cliente finale; dal 2012 il sito aziendale indica quali linee vengono gestite con continuità con l'impiego di mezzi accessibili, in diverse percentuali: 100% (tutti i mezzi utilizzati sulla linea), 75% o 50%. Indica inoltre per ogni linea tutte le fermate accessibili.

La **metropolitana** è completamente priva di barriere architettoniche sia nell'accesso alle stazioni che nell'utilizzo delle vetture. Ascensori e scale mobili mettono in comunicazione la superficie con i due piani sotterranei. Sono inoltre presenti percorsi podo-tattili per ipovedenti 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.

Sulle linee **ferroviarie**, un numero crescente di banchine è stato alzato a livello treno, mentre 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.

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.

Per garantire l'accesso alle informazioni a clienti con disabilità visiva, il sito è idoneo all'utilizzo di tecnologie assistive quali ingranditori di testo, barre braille o sistemi di puntamento ad hoc. Ha inoltre una versione ad alto contrasto, aggiornata in parallelo al sito principale.

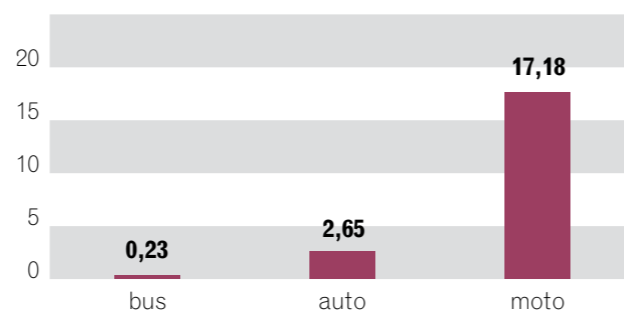
Nel trasporto pubblico, il rischio di incidenti (sicurezza attiva) e soprattutto la loro gravità (sicurezza passiva) sono nettamente inferiori a quelli connessi all'auto privata, grazie alle caratteristiche di veicoli e metodi di lavoro, alla professionalità del personale, all'uso di corsie riservate.

Nell'ambito delle analisi europee sulle esternalità dei trasporti (costi indiretti che ricadono sulla collettività) la valorizzazione economica dell'incidentalità evidenzia uno dei principali costi "occulti" della motorizzazione privata (auto e moto), in termini di morti, danni fisici permanenti o temporanei, danni alle cose, assistenza sanitaria.

L'ordine di grandezza del divario di rischio tra mezzi pubblici e privati viene offerto da una complessa ricerca*, con stime attendibili relative a ben 17 nazioni europee.

Il costo per incidenti automobilistici (e quindi il relativo rischio), quantificato in euro per chilometro-passeggero, è di oltre 10 volte maggiore rispetto al bus (80 a 1 per le moto!).

Costi collettivi per incidentalità in Italia (euro per 100 km /passeggero)



Lo spostamento di quote di mobilità dal mezzo privato al mezzo pubblico genera benefici per l'intera collettività, sebbene non direttamente percepibili, in termini di riduzione dell'incidentalità complessiva e di risparmi economici conseguenti.

Nei servizi aziendali, la prevenzione degli incidenti è affidata alla formazione del personale, ai rigorosi regolamenti di esercizio (ad esempio il divieto di utilizzare auricolari alla guida) e alle molteplici risorse tecnologiche adottate: sistemi di sicurezza ridondanti e tunnel vetrato di banchina in metropolitana, paraurti "respingenti" sui tram 6000 (in caso di investimento evitano il trascinarsi sotto i carrelli), bus con sistema frenante ABS (oltre tre quarti della flotta), ecc.

Le valutazioni numeriche sugli incidenti avvenuti sono confortanti. Anche nel caotico traffico cittadino, i chilometri che un mezzo aziendale (bus + tram) percorre prima di avere un incidente (di qualsiasi natura, lieve o grave, con torto o con ragione) sono stati in media oltre 14.000. Rapportato alla percorrenza media per passeggero, il rischio di incidente (compresi incidenti di lieve entità) per singolo viaggio-passeggero è inferiore a 1 su 2.000.

Gli ottimi riscontri dell'ultimo biennio si tradurranno in un obiettivo più elevato nell'aggiornamento della Carta.

Km percorsi tra due incidenti

2013 Obiettivo Carta della mobilità	Risultato 2013	Risultato 2014	rischio del passeggero per ogni viaggio
12.000	14.497	14.211	0,046%

% mezzi urbani (bus+tram) con telecamere di sorveglianza

2013 Obiettivo Carta della mobilità	Risultato 2013	Risultato 2014
50%	55%	60%

Sicurezza da reati

Le dimensioni delle microcriminalità che l'azienda "eredita" dal territorio in cui opera sono limitate, anche se suscitano allarme sociale elevato e legittima preoccupazione tra i clienti.

Il trasporto pubblico non presenta profili di rischio maggiori del tessuto cittadino, anzi **offre garanzie di prevenzione** e 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 ed orario.
- La metropolitana è stata progettata con l'obiettivo della sicurezza e presenta addirittura rischi minori rispetto al resto del territorio cittadino (in molte città del mondo le metropolitane sono tra le aree a più alto rischio di criminalità).

L'attività di prevenzione e contrasto della microcriminalità è condotta in collaborazione con le Forze dell'Ordine e con la Prefettura di Torino.

Sul piano organizzativo sono rilevanti i periodici interventi mirati delle Forze dell'Ordine sui mezzi pubblici, in collaborazione con personale aziendale.

Tra le principali risorse tecnologiche adottate:

- Sala Security della Metropolitana replicata presso la Questura ed il Comando dei Carabinieri, con possibilità di controllo autonomo di tutta la linea;
- collegamento diretto "punto a punto" tra la Centrale Operativa e la Questura, con canale telefonico dedicato per interventi immediati;
- collegamento telematico in tempo reale tra tutti i mezzi della flotta e la Centrale operativa;
- localizzazione satellitare della flotta di superficie, che agevola l'individuazione geografica e l'identificazione del veicolo in caso di intervento delle Forze dell'Ordine,
- videosorveglianza diffusa ed in progressiva estensione: attualmente sono dotati di telecamere 722 bus e tram, tutti i convogli, le gallerie e le stazioni metro, i nuovi treni e tutte le stazioni ferroviarie, tutti i parcheggi in struttura, 98 fermate delle linee di superficie.

* Ricerca INFRAS/IWW, cit. in: Handbook on estimation of external costs in the transport sector. Produced within the study Internalisation Measures and Policies for All external Cost of Transport, CE Delft, 2008, 332 pp.

L'evoluzione delle denunce di reato rimane stabile per le **aggressioni**, il comportamento più grave in quanto attenta all'incolumità fisica personale. Pur operando in un contesto di crescente malessere sociale ed economico, nel biennio le aggressioni ai conducenti sono ai minimi storici dell'ultimo decennio. Senza poter affermare con certezza un nesso causale, la diminuzione è iniziata nel 2007 contestualmente alla diffusione tra il personale di un apposito modulo formativo progettato in collaborazione con le Forze dell'ordine e finalizzato proprio ad evitare e/o minimizzare i rischi di conflitto e aggressione a bordo mezzi.

Stabili sono anche gli **atti vandalici**, che arrecano danni patrimoniali all'azienda e qualche rischio per l'incolumità collettiva.

Viceversa, si registra purtroppo un consistente incremento dei **borseggi** a bordo dei mezzi. Il percorso consolidato di confronto con Prefettura e Forze dell'ordine ha permesso l'adozione di un'ulteriore iniziativa di prevenzione avviata nel 2014. In collaborazione con Polizia di Stato, Carabinieri e Polizia Municipale di Torino, è stata realizzata una campagna informativa a bordo di tutti i bus e tram urbani e suburbani, con l'affissione di una locandina con i trucchi per difendersi dai borseggi e le informazioni per fare denuncia in modo rapido ed efficace. La campagna è stata ideata sull'esempio di grandi città europee come Londra e Parigi: i soggetti "Borsetta" e "Zaino" spiegano anche visivamente come operano i borseggiatori e dispensano i consigli essenziali.

N. reati denunciati (servizio urbano e suburbano)

	2013	2014	Δ % 2014-2013
AGGRESSIONI	119	115	-3%
di cui: a passeggeri	68	68	=
a conducenti	9	20	122%
ad assistenti alla clientela	42	27	-36%
BORSEGGI	255	516	102%
ATTI DI VANDALISMO	96	99	3%

Pubblicità

La numerosità e capillarità delle infrastrutture e dei mezzi aziendali si presta a veicolare messaggi pubblicitari sull'intero territorio cittadino. I destinatari non sono soltanto i clienti, ma l'intera cittadinanza.

Da sempre, l'azienda adotta codici volontari di auto-regolamentazione per evitare la diffusione di pubblicità offensive, discriminatorie o dai contenuti socialmente riprovevoli.

Nel 2014 è stato bandito un nuovo appalto per l'affidamento degli spazi pubblicitari (veicoli di superficie, stazioni metro, treni, paline e pensiline), con il rigido obbligo di osservare i principi del Codice di Autodisciplina Pubblicitaria. In particolare sono vietati messaggi a sfondo

sessuale, espressioni di fanatismo e razzismo, magia, contenuti diffamatori, ogni forma lesiva delle convinzioni morali, civili e religiose delle persone. La pubblicità politica e sindacale è permessa previo assenso aziendale e dovrà comunque garantire imparzialità verso gli inserzionisti. L'autorizzazione preventiva è richiesta anche in caso di scommesse in denaro, onoranze funebri e ogni contenuto potenzialmente sgradito alla cittadinanza. Per la violazione di tali norme sono previste apposite penali pecuniarie.

Spazi ad hoc sono viceversa preposti all'affissione di informazioni utili alla clientela, campagne promozionali dell'azienda, iniziative no profit di enti terzi. Il nuovo contratto è stato affidato con decorrenza dal 2015.

Il security manager

Con l'obiettivo di sviluppare il sistema di protezione contro atti intenzionali che minacciano le risorse aziendali (es. vandalismo), nel 2012 è stato istituito il "security manager". Tale ruolo presiede all'analisi dei rischi e qualora ne ravvisi la necessità coinvolge le altre funzioni aziendali per aggiornare i processi operativi e attivare nuovi sistemi e dispositivi tecnici di protezione.



4.6 Sotto giudizio

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

Si possono utilizzare a tale scopo tre fonti informative complementari, tutte a disposizione nel 2014:

1. indagine "oggettiva", ad opera di "clienti virtuali" esperti;
2. Indagine "soggettiva" tra clienti reali e potenziali;
3. analisi dei .

1. Mystery Client

Dal 2011 GTT partecipa a un'indagine di "Mystery Client", organizzata da ASSTRA, l'Associazione di categoria a cui appartiene, che ha coinvolto quasi tutte le società di trasporto pubblico locale italiano.

L'indagine misura il livello di servizio erogato dall'azienda sulla base di parametri oggettivi precedentemente concordati. Le valutazioni vengono espresse da più "clienti misteriosi", personale preparato che fruisce del servizio come i normali clienti, in diverse giornate e fasce orarie, sulla base di parametri e criteri standardizzati.

Il giudizio complessivo su GTT nel biennio raggiunge un'ampia sufficienza:

scala da 1 a 10	2013	2014
servizio urbano	6,7	6,4
servizio extraurbano	6,6	6,3
servizio ferroviario	non valutato	6,8

I fattori che nel 2014 ottengono i migliori giudizi sono:

servizio urbano: sicurezza delle linee (7,6), visibilità dei punti vendita (7,6), contenuti del sito web (7,5), tempi di attesa del call center (7,5), puntualità delle linee (7,4).

servizio extraurbano: sicurezza delle linee, visibilità dei punti vendita, contenuti del sito web, tempi di attesa del call center (tutti con 7,5), puntualità delle linee (7,1).

servizio ferroviario: puntualità delle linee (8,0), stato interno dei treni (7,9), pulizia dei treni (7,6), contenuti del sito web (7,5), tempi di attesa del call center (7,5), visibilità delle stazioni (7,5).

Viceversa le principali aree di miglioramento riguardano:

servizio urbano: comunicazioni sui mezzi in linea (4,4) e presso le fermate (4,7), attesa ed emettitrici automatiche presso i punti vendita (5,5), usabilità del sito web (5,6). Si segnala quale prima azione correttiva che il sito è stato completamente rinnovato nel 2015.

servizio extraurbano: comunicazioni presso le fermate (4,7), fruibilità delle fermate (5,2), visibilità e stato delle fermate (5,5)

servizio ferroviario: comunicazione sui treni (4,8 – solo ferrovia Canavesana)

2. indagine "soggettiva"

L'indagine più recente è stata realizzata nel 2014 da una società indipendente su commissione del Comune di Torino, analizzando la qualità percepita del servizio di trasporto urbano attraverso interviste sia telefoniche sia in presenza.

Anche in questa indagine il giudizio complessivo sui servizi aziendali è ampiamente sufficiente, con valutazione media di 6.6 (su una scala da 1 a 10). Il giudizio complessivo sulla metropolitana raggiunge il 7.0.

A eccezione della sicurezza, tutte le dimensioni qualitative del servizio toccano la sufficienza, con risultati eccellenti per la metropolitana:

scala da 1 a 10

	Giudizio generale	Metropolitana (interviste in presenza)
Frequenza delle corse	6,5	7,9
Puntualità	6,3	7,9
Pulizia	6,3	7,5
Affollamento	6,0	7,8
Comfort (climatizzazione)	6,6	8,3
Intermodalità	6,3	7,6
Informazioni su ritardi e disservizi	6,3	7,5
Informazioni alle fermate e sui mezzi	6,7	7,8
Sicurezza personale (molestie, furti...)	5,8	6,0
Personale aziendale	6,4	6,5

3. Analisi dei reclami

In ottica di miglioramento, è interessante analizzare le cause dei reclami, che numericamente sono di entità limitata: in media poco più di 4 al giorno. Le informazioni fornite sono complementari a quelle offerte dalle indagini sulla qualità dei servizi, perché coinvolgono clienti turbati da un problema specifico, spesso segnalato appena si verifica ed evidentemente difforme dalla "qualità attesa" del servizio.

Un cliente che apprezzi quotidianamente l'operato professionale e relazionale dei dipendenti aziendali (e quindi attribuisca un punteggio elevato in sede di indagine) può essere lo stesso che in un'occasione specifica assiste o viene coinvolto in un comportamento meno esemplare, muovendo la sua indignazione e spingendolo al reclamo.

Viceversa, è verosimile che un elevato allarme sociale porti a paventare rischi e minacce a bordo mezzi o alle fermate in misura superiore a quelli davvero sperimentati nella realtà, che infatti danno luogo a scarsissimi reclami e a giudizi lusinghieri del "cliente misterioso", adeguatamente formato sugli standard dei servizi pubblici.

È difficile compito aziendale interpretare in modo corretto e dare le auspicate risposte alle priorità individuate sia dalle indagini che dai reclami. Ogni reclamo ricevuto genera una procedura di verifica che coinvolge i settori competenti, per accertare cause e possibili soluzioni. La Carta della Mobilità prevede che entro 20 giorni venga fornita risposta scritta al proponente, ma tale limite è spesso anticipato.

Numero di reclami 2014 per servizio e causale

	Urbano	Suburbano	Extraurbano	Metropolitana	Ferrovie	Parcheggi	Servizi turistici	tot
Infrastrutture	14	6	1	19	2	8	-	50
Mezzi	56	16	27	7	18	-	-	124
Percorsi	28	8	5	-	2	-	-	43
Orari	214	204	73	6	74	-	-	571
Personale	328	206	105	7	22	11	5	684
Sicurezza	4	2	-	2	1	-	-	9
Accessibilità	5	-	-	-	0	-	-	5
Sanzioni	22	8	2	1	1	14	-	48
Varie	45	3	10	3	16	15	8	100
	716	453	223	45	136	48	13	1634

Reclami per violazioni della privacy e/o perdita dei dati dei consumatori (tutti i servizi)

0

Prospettive e impegni per il futuro

Una politica di respiro pluriennale sulla mobilità è una priorità per il Piemonte e per l'Italia. Pur nel contesto nazionale di incertezza, gli enti regolatori sul territorio piemontese hanno recentemente posto le basi per il futuro del trasporto pubblico regionale, di cui GTT è soggetto chiave.

La Regione Piemonte ha avviato la definizione del "Programma triennale dei servizi di trasporto pubblico locale 2016-2018", sulla base di Linee guida che colgono perfettamente il valore economico, ambientale e sociale del TPL (D.G.R. n. 12-2217 del 2015).

Viene evidenziato che il trasporto pubblico è ancor più che in passato la "chiave d'accesso" a tutti gli altri servizi: l'attuale congiuntura di crisi economica e il riassetto dei fattori economici e produttivi comporta infatti la riallocazione e concentrazione di servizi precedentemente distribuiti sul territorio. La capillarità della rete di trasporto diventa dunque ancor più essenziale, rende effettivi i diritti di cittadinanza (alla cura, all'istruzione, al lavoro...).

Gli investimenti sul settore non solo mitigano gli impatti ambientali (inquinamento atmosferico e acustico), ma rappresentano anche un volano economico-sociale per il territorio: direttamente, valorizzando l'economia e le imprese locali, e indirettamente, migliorando i livelli occupazionali.

Per concretizzare questo ruolo, il Programma triennale si dovrà attenere a quattro macro-obiettivi che rappresentano altrettante sfide per la nostra società:

1. migliorare il rapporto ricavi/costi operativi, sulla base di "costi-standard" in via di definizione;
2. migliorare in ottica di efficienza il rapporto tra offerta e domanda di trasporto, rappresentato dal tasso di load-factor (capacità di occupazione dei posti-chilometro prodotti);
3. garantire a tutto il personale in servizio una proficua collocazione, assegnando eventuali risorse in esubero ad attività per migliorare la qualità del servizio e la sicurezza degli utenti;
4. monitorare e valutare costantemente la rispondenza dei risultati agli obiettivi.

Tale condivisibile quadro regolatorio dovrà ovviamente essere supportato da adeguate risorse.

Lo scenario prospettato inquadra il ruolo del TPL e ne ipotizza lo sviluppo futuro proprio lungo i principali assi della responsabilità - sostenibilità economica, ambientale e sociale. Si tratta cioè delle stesse dimensioni che orientano da tempo anche il nostro operato, rappresentate in questo Bilancio.

Ciò attribuisce alla nostra società ulteriori responsabilità: non possiamo accontentarci di un ruolo "difensivo" per salvare l'esistente, né di un passivo attendismo in attesa di tempi migliori, ma siamo chiamati a un ruolo proattivo: crescere, migliorare e nello stesso tempo mettere a disposizione del territorio e dell'economia locale il nostro patrimonio di competenze, know-how, buone pratiche.

Basti citare quanto le risorse della nostra società possano essere preziose per l'intero sistema di trasporto regionale e metropolitano per lo sviluppo dell'intermodalità e l'integrazione dei servizi.

Il nostro immediato futuro si colloca dunque in continuità con le scelte e le azioni già presentate nelle pagine precedenti.

- Si porrà massima attenzione all'equilibrio economico e finanziario delle singole gestioni e dell'azienda nel suo complesso.
- Continuerà il processo di razionalizzazione della rete di trasporto urbana e suburbana, con l'obiettivo di rendere compatibile l'offerta di servizi con le risorse economiche e finanziarie ad essa dedicate.
- In tale funzione, anche l'organico aziendale sarà soggetto a un'evoluzione della composizione, riducendo i ruoli di supporto amministrativo e tecnico a favore del personale direttamente impegnato nella produzione dei servizi, con nuove assunzioni.
- Proseguiranno progetti (come il BIP) e investimenti per garantire la qualità dei servizi ai cittadini.
- Molti degli standard-obiettivo contenuti nelle attuali Carte della mobilità verranno non solo confermati, ma migliorati. Tra tutte le dimensioni qualitative, si focalizzeranno gli sforzi su quelle di maggiore impatto per la collettività, quali accessibilità, sicurezza e rispetto dell'ambiente.
- Aumenterà ulteriormente la quota di servizio offerta con veicoli a trazione elettrica (metro, tram, ferrovie) e con motorizzazioni a basse emissioni.

L'auspicata definizione del quadro normativo ed economico di programmazione regionale (ancor meglio se fosse nazionale) ci permetterà di perfezionare nel 2015-2016 le strategie a medio-lungo termine.



Il bilancio 2015

Il Bilancio di Sostenibilità non è solo uno strumento di rendicontazione, ma ha un ruolo di orientamento delle scelte aziendali, a partire dal consolidamento delle pratiche virtuose e dallo stimolo al miglioramento di quelle più critiche. Non serve un Bilancio come furbo e parziale strumento "d'immagine": solo uno sguardo realistico e sufficientemente critico può avere credibilità per gli stakeholder e può essere adottato come strumento di lavoro.

Nel 2015 la rendicontazione verrà effettuata sulla base del nuovo standard internazionale GRI-G4, un'evoluzione del modello qui adottato che focalizza l'attenzione su ulteriori dimensioni di sostenibilità, da affrontare in coerenza con le strategie aziendali complessive.

Oltre ai risultati ottenuti, verrà pertanto data evidenza anche alle prospettive per il futuro, rendendo conto a tutti gli stakeholder degli impegni assunti.

Quali ulteriori evoluzioni:

- saranno attivati percorsi propedeutici di confronto con interlocutori rappresentanti specifici stakeholder, per concordare temi di interesse comune, criteri di analisi, azioni e obiettivi di miglioramento;
- il perimetro verrà esteso alle partecipazioni azionarie di GTT, includendo nella rendicontazione di alcuni indicatori chiave i dati e le attività delle società controllate e/o partecipate di volta in volta più significative.

Appendice: Indice dei contenuti GRI - Global Reporting Initiative

	PAGINE		PAGINE
PROFILO		AMBIENTALI	
1.1 Lettera del Presidente / Ad	1	Energia	
Profilo dell'organizzazione		EN3	36-37
2.1	5	EN6	38-39
2.2	24	Acqua	
2.3	5	EN8	40
2.4	5	EN21	40
2.5	5	Emissioni, scarichi, rifiuti	
2.6	5	EN20	43-44
2.7	24-25	EN22	45
2.8	5	Prodotti e servizi	
2.9 (non significativo)		EN26	41-42
2.10 (non significativo)		SOCIALI: Pratiche di lavoro	
Parametri del report		Occupazione	
3.1	5	LA1	50
3.2	5	LA2	51-52
3.3	5	LA15	51
3.4	5	Relazioni industriali	
3.5	6-9	LA3	51
3.6	5	LA4	51
3.7 (non significativo)		Salute e sicurezza sul lavoro	
3.8 (non significativo)		LA6	55
3.10 (non significativo)		LA7	53-54
3.11 (non significativo)		LA8	55, 58
3.12	71	LA9	55
3.13	5, 72-73	Formazione e istruzione	
Governance, impegni		LA10	56-57
4.1	19-23	Diversità e pari opportunità	
4.2	21	LA13	50-51
4.3 (non significativo)		LA14	50
4.4	7	SOCIALI: Diritti umani	
4.8	16-17	HR1	33
4.14	6-7	SOCIALI: Società	
4.15	7-9	Corruzione	
4.16	7	SO2	22-23
INDICATORI DI PERFORMANCE		SO7	23
ECONOMICI		SO8	23
Performance economica		SOCIALI: Responsabilità di prodotto	
EC1	30-32	Etichettatura di prodotti e servizi	
		PR5	66-67
		Rispetto della privacy	
		PR8	67

RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITA' 2014

Al Consiglio di Amministrazione di
Gruppo Torinese Trasporti S.p.A.

- 1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2014 (di seguito il "Bilancio") del Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. (di seguito "GTT" o la "Società") effettuando le procedure di verifica sinteticamente descritte al paragrafo 3 della presente relazione. La responsabilità della redazione del Bilancio in conformità alle linee guida *Sustainability Reporting Guidelines* GRI-G3.1 definite nel 2011 dal GRI - Global Reporting Initiative, come riportato nel paragrafo "Il Bilancio: di cosa parla, come è stato elaborato" del documento, compete agli amministratori di GTT, così come la definizione degli obiettivi della Società in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (ISAE 3000), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto di principi etici applicabili (*Code of Ethics for Professional Accountants*), compresi quelli in materia di indipendenza, e che la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro siano finalizzati ad acquisire una limitata sicurezza, rispetto ad una revisione completa, che il Bilancio non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata sul bilancio di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, nell'analisi del bilancio di sostenibilità e in altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili.
- 3 Le procedure effettuate sul Bilancio sono riepilogate di seguito:
 - a) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico e finanziario riportati nel Bilancio e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio d'esercizio della Società al 31 dicembre 2014;
 - b) analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

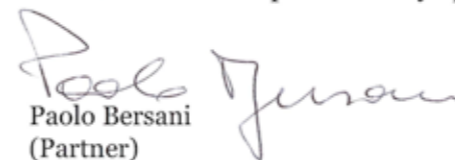
- incontri con i delegati della Società, al fine di raccogliere informazioni sul processo di reporting e sulle procedure che supportano la raccolta e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;
 - analisi delle modalità di rilevazione e gestione dei dati quantitativi e qualitativi, tramite incontri con i referenti del gruppo di progetto incaricati della redazione del Bilancio, al fine di ottenere una comprensione del processo e degli strumenti di raccolta dati e informazioni utilizzati;
- c) analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, per ottenere evidenza e conferma dell'attendibilità e del corretto trattamento dei dati e delle informazioni;
 - d) analisi della completezza e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione;
 - e) ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Società, sulla conformità del Bilancio alle linee guida indicate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

La revisione limitata sul Bilancio ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

- 4 Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di GTT al 31 dicembre 2014 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida *Sustainability Reporting Guidelines* GRI-G3.1 definite nel 2011 dal GRI - Global Reporting Initiative, come riportato nel paragrafo "Il Bilancio: di cosa parla, come è stato elaborato" del Bilancio.
- 5 Portiamo all'attenzione l'opportunità, nell'impostare il processo di transizione al GRI-G4, di rafforzare il sistema di reporting.

Torino, 22 ottobre 2015

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA


Paolo Bersani
(Partner)

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 0266720501 Cap. Soc. Euro 3.700.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano n° 03230150967 - Altri Uffici: **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640311 Fax 0805640349 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552482899 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873431 Fax 0498734399 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916256313 Fax 0917829221 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 28 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422315711 Fax 0422315798 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 Fax 040364737 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001

Gruppo Torinese Trasporti S.p.A.
Corso Turati 19/6 – 10128 Torino
Capitale sociale interamente versato Euro 76.006.664,00
Registro Imprese di Torino e Codice Fiscale n. 08555280018
Partita IVA n. 08559940013
Socio Unico FCT Holding S.r.l.
Tel (+39) 011.57641
Fax (+39) 011.5764.330
Numero Verde 800.019152
www.gtt.to.it
gtt@gtt.to.it

