



# **BILANCIO**

## **SOCIALE E AMBIENTALE**

### **2012**

**Trentino trasporti esercizio S.p.A.**

Via Innsbruck 65 - 38121 Trento

Tel. 0461 821000 Fax 0461 031407

[www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it) info@ttesercizio.it

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

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



## **SOMMARIO**

<b>SALUTO DEL PRESIDENTE</b>	<b>4</b>
<b>I. IL BILANCIO SOCIALE E AMBIENTALE: OBIETTIVI E RIFERIMENTI METODOLOGICI</b>	<b>6</b>
1. GLI OBIETTIVI	6
2. I RIFERIMENTI METODOLOGICI	7
<b>II. L'IDENTITA' AZIENDALE</b>	<b>9</b>
3. LA STORIA	9
4. L'ASSETTO SOCIETARIO E ORGANIZZATIVO	10
5. L'IMPEGNO SOCIALE E I VALORI DI RIFERIMENTO	16
6. IL SISTEMA 231/2001	20
<b>III. IL SERVIZIO PER LA COLLETTIVITA'</b>	<b>21</b>
7. LA RETE	21
8. LE SEDI	22
9. I PASSEGGERI TRASPORTATI E LE PERCORRENZE	23
10. L'ORGANIZZAZIONE PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO	24
11. LA QUALITA' EROGATA	26
12. LA QUALITA' PERCEPITA	30
13. MISTERY CLIENT	32
14. LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI	34
15. IL QR CODE	34
<b>IV. I NOSTRI COLLABORATORI</b>	<b>36</b>
16. IL PROFILO DEL PERSONALE	36
17. I RAPPORTI ISTITUZIONALI CON IL PERSONALE	38
18. LO SVILUPPO DEL PERSONALE	39
<b>V. LE ISTITUZIONI, IL PARTNER E I FORNITORI</b>	<b>42</b>
19. I RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI	42
20. IL PARTNER TRENINO TRASPORTI	42
21. I FORNITORI	42
<b>VI. LA GESTIONE AMBIENTALE</b>	<b>44</b>
22. IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE	44
23. GLI INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALI	44
<b>VII. LA GESTIONE ECONOMICO-PATRIMONIALE</b>	<b>49</b>
24. IL VALORE AGGIUNTO: DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE	49
<b>VIII. GLI OBIETTIVI SOCIALI</b>	<b>56</b>
25. LE AZIONI DEL 2011 / 2012	56
26. GLI IMPEGNI PER IL 2012 / 2013	57
<b>IX. APPENDICE: CONFRONTO CON LE LINEE GUIDA GRI</b>	<b>58</b>
<b>X. ALLEGATO: PRODUZIONE E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI</b>	<b>70</b>

## SALUTO DEL PRESIDENTE

Il Bilancio Sociale e Ambientale ha lo scopo di rappresentare l'impegno profuso da Trentino trasporti esercizio non solo nell'erogazione del servizio di trasporto pubblico, ma anche nella migliore gestione della mobilità nella Provincia Autonoma di Trento.

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

- limitazione dell'impatto ambientale generato dalla mobilità privata attraverso un'offerta di mobilità alternativa che comporta una netta riduzione di emissioni, consumi energetici e congestione del traffico urbano;
- inclusione sociale, offrendo a tutta la popolazione opportunità di mobilità diffusa, sia a fini lavorativi che ludico-relazionali, facilitando quindi la partecipazione al mercato del lavoro, limitando rischi ed aree di emarginazione;
- inclusione territoriale, garantendo la connessione tra aree socio-urbane differenti tra loro e il collegamento tra i centri abitati periferici con città e capoluoghi.

Negli ultimi anni, il contesto normativo ed economico di cambiamento nel settore del trasporto pubblico, caratterizzato da una tendenziale riduzione delle risorse finanziarie a disposizione, ha imposto alle Aziende operanti nel settore e in particolar modo a Trentino trasporti esercizio nuovi stimoli per cercare di migliorare sempre di più sia per quanto riguarda la qualità del servizio offerto che per l'efficienza economica dei costi.

Gli obiettivi generali di sostenibilità della mobilità territoriale possono essere meglio perseguiti e raggiunti con un utilizzo responsabile di tutte le risorse produttive (economiche, umane e tecnologiche), assumendo obiettivi di miglioramento sui piani economico, sociale ed ambientale che possano portare ad un miglioramento della qualità di vita dei cittadini.

A tale proposito, Trentino trasporti esercizio si è impegnata in un processo di miglioramento della gestione e della qualità dei servizi offerti che, coniugando efficacia a efficienza economica, contribuisce a minimizzare i costi per la collettività e favorisce lo sviluppo economico del territorio nel rispetto dell'ambiente e del sociale.

In tale processo l'Azienda è aperta al dialogo e al confronto con tutti i suoi portatori d'interesse: con le Istituzioni sia locali che nazionali, 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.

Trentino trasporti esercizio ha sempre considerato la sostenibilità, la sicurezza nel posto di lavoro, gli standard di qualità, l'innovazione tecnologica, l'attenzione nel dare informazioni in

tempo reale alla clientela punti cardine imprescindibili dalla propria attività; questo si riflette nei risultati delle indagini svolte a livello nazionale relative alla qualità del servizio e alla soddisfazione degli utenti, che pongono Trentino trasporti esercizio negli ultimi anni ai vertici in Italia.

Per concludere, sento il dovere di ringraziare tutto il Personale di Trentino trasporti esercizio, che insieme al Consiglio di Amministrazione ed alla Dirigenza hanno consentito e consentono anche oggi all'Azienda di erogare un servizio di elevata qualità.

II PRESIDENTE  
dott. Franco Sebastiani

Trento, 28 marzo 2013.

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

### **1. GLI OBIETTIVI**

Il Bilancio Sociale e Ambientale di Trentino trasporti esercizio è uno strumento di informazione a tutte le parti interessate, la cui finalità è quella di illustrare sia i risultati economico-finanziari sia, soprattutto, gli esiti che derivano dai valori che guidano l'azione della Società.

Con il termine "parti interessate" (oppure, nell'accezione anglosassone, *stakeholders*) si intende identificare tutti i soggetti che, direttamente o indirettamente, subiscono effetti positivi o negativi dall'operato di Trentino trasporti esercizio (ad esempio: utenti, personale, fornitori, partner, comunità locali, istituzioni).

Di seguito si forniscono alcune definizioni e le principali regole seguite per la predisposizione del documento.

Il Bilancio Sociale e Ambientale è un documento che intende andare oltre il Bilancio economico-patrimoniale di esercizio, da cui peraltro prende le mosse per determinare la "ricchezza" (valore aggiunto) che la Società distribuisce ai propri interlocutori.

In primo luogo vengono esplicitati i valori, la *mission* e gli obiettivi futuri dell'Azienda. Questi aspetti delineano il "quadro etico di riferimento", inteso come i valori, i principi, le regole e gli obiettivi che ispirano l'attività della Società e, all'interno del Bilancio Sociale e Ambientale, viene dato conto di come tali elementi sono declinati nelle scelte strategiche e nei comportamenti gestionali.

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

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

In sintesi, all'interno del Bilancio Sociale e Ambientale vengono illustrati i seguenti aspetti:

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

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

## 2. I RIFERIMENTI METODOLOGICI

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

I principi seguiti nella predisposizione del Bilancio, che assicurano la qualità del processo di formazione e delle informazioni contenute sono in parte mutuati dall'ambito civilistico di rendicontazione dell'attività economica d'impresa (principi di neutralità, competenza di periodo, prudenza, comparabilità, chiarezza ed intelligibilità, periodicità e ricorrenza, omogeneità, ecc.) e in parte sono peculiari per questa tipologia di documento.

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

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

Si è tenuto conto, infine, delle nuove linee guida (versione 3.1) del **Global Reporting Initiative (GRI)**, che definiscono modalità uniformi e condivise per la rendicontazione di prestazioni economiche, ambientali e sociali (per approfondimenti si veda il sito web

<http://www.globalreporting.org>).

Le informazioni di tipo economico e finanziario sono tratte dal Bilancio di Esercizio 2012, approvato dal Consiglio di Amministrazione nel marzo 2013.

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

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

Il documento è disponibile in formato elettronico sul sito [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it).

## II. L'IDENTITA' AZIENDALE

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

Svolge altresì il servizio urbano turistico nelle zone di villeggiatura del Trentino (*skibus* invernali e mobilità vacanze estiva).

Provvede direttamente, attraverso officine proprie, alla manutenzione ordinaria e straordinaria del parco mezzi su gomma, messo a disposizione da Trentino trasporti S.p.A.

La tabella seguente riporta alcuni dati dimensionali significativi.

Dati di sintesi	2012
Dipendenti - organico al 31.12	1.147
Dipendenti - consistenza media	1.126
Passeggeri trasportati (totale servizi)	49.695.215
<i>Variazione passeggeri trasportati su anno precedente</i>	+ 2,11 %
Percorrenze in Km (totale servizi)	22.479.680
<i>Variazione percorrenze su anno precedente</i>	- 2,66 %

## 3. LA STORIA

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

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

Il 28 novembre 2002 è stata costituita la Società Trentino trasporti S.p.A. a seguito della fusione delle due Società di trasporto pubblico operanti nella Provincia Autonoma di Trento (la Società Atesina e la Società Ferrovia Trento - Malé). La concentrazione delle attività dei due attori nella nuova Società Trentino trasporti è stata realizzata al fine di creare un'unica entità in grado di razionalizzare le risorse tecniche e intermodali esistenti (ferro-gomma) per competere più efficacemente sul mercato del trasporto pubblico locale.

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

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

A fianco di Trentino trasporti S.p.A. è stata pertanto costituita una società interamente pubblica denominata **Trentino trasporti esercizio S.p.A.**, operativa dal primo gennaio 2009, per la gestione dei servizi di trasporto pubblico in Provincia di Trento.

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

#### 4. L' ASSETTO SOCIETARIO E ORGANIZZATIVO

La Giunta provinciale ha approvato in data 6 marzo 2008 il piano di riorganizzazione di Trentino trasporti S.p.A., prevedendo la nascita della nuova società **Trentino trasporti esercizio S.p.A.**

La Società, costituita con capitale interamente pubblico in data 31 luglio 2008 e distinta dalla società di gestione della infrastruttura, è nata con lo scopo di divenire la destinataria dell'affidamento diretto dei servizi di trasporto pubblico da parte di tutti gli Enti soci, a partire dal 1 gennaio 2009, data di effettivo inizio della sua operatività.

La Convenzione di *governance* della società di esercizio prevede che l'Assemblea di coordinamento degli Enti soci nomini i propri rappresentanti nel Comitato di Indirizzo, l'organo collegiale a cui spettano le decisioni sulla *governance* della Società, con particolare riferimento alle funzioni di direttiva, indirizzo e controllo sulle attività. Alle autonomie locali è garantito un numero di rappresentanti nel Consiglio di Amministrazione pari a quelli nominati dalla Provincia, ridotto di uno, nonché di almeno un componente del Collegio sindacale.

Trentino trasporti esercizio S.p.A., dopo aver ricevuto l'affidamento del servizio secondo le modalità *in house*, subentrando alla affidante, gestisce dal 1 gennaio 2009 il servizio di trasporto pubblico nella Provincia di Trento.

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

Al 31 dicembre 2012 la compagine sociale risultava così composta (in ordine di sottoscrizione):

SOCIO	n. azioni	Valore nominale (€)	%
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	270.000	270.000,00	90,00%
COMUNE DI ANDALO	30	30	0,01%
COMUNE DI ARCO	474	474	0,16%
COMUNE DI BLEGGIO SUPERIORE	45	45	0,02%
COMUNE DI BOCENAGO	12	12	0,00%
COMUNE DI CADERZONE	19	19	0,01%
COMUNE DI CALDES	32	32	0,01%
COMUNE DI CAMPITELLO DI FASSA	22	22	0,01%
COMUNE DI CANAL SAN BOVO	49	49	0,02%
COMUNE DI CANAZEI	54	54	0,02%
COMUNE DI CAPRIANA	18	18	0,01%
COMUNE DI CARISOLO	28	28	0,01%
COMUNE DI CASTELLO-MOLINA DI FIEMME	66	66	0,02%
COMUNE DI CAVALESE	114	114	0,04%
COMUNE DI CAVEDAGO	16	16	0,01%
COMUNE DI CAVIZZANA	7	7	0,00%
COMUNE DI CIMONE	18	18	0,01%
COMUNE DI COMMEZZADURA	29	29	0,01%
COMUNE DI DAMBEL	13	13	0,00%
COMUNE DI DARE'	7	7	0,00%
COMUNE DI DORSINO	13	13	0,00%
COMUNE DI DRENA	15	15	0,01%
COMUNE DI DRO	114	114	0,04%
COMUNE DI FAI DELLA PAGANELLA	27	27	0,01%
COMUNE DI FIAVE'	31	31	0,01%
COMUNE DI FOLGARIA	93	93	0,03%
COMUNE DI GIUSTINO	22	22	0,01%
COMUNE DI IMER	35	35	0,01%
COMUNE DI ISERA	74	74	0,03%
COMUNE DI LUSERNA	9	9	0,00%
COMUNE DI MALE'	64	64	0,02%

SOCIO	n. azioni	Valore nominale (€)	%
COMUNE DI MEZZANA	26	26	0,01%
COMUNE DI MEZZANO	49	49	0,02%
COMUNE DI MOENA	77	77	0,03%
COMUNE DI MOLVENO	33	33	0,01%
COMUNE DI MONCLASSICO	24	24	0,01%
COMUNE DI NAGO-TORBOLE	76	76	0,03%
COMUNE DI PANCHIA'	22	22	0,01%
COMUNE DI PEIO	56	56	0,02%
COMUNE DI PERGINE VALSUGANA	557	557	0,19%
COMUNE DI POMAROLO	68	68	0,02%
COMUNE DI RABBI	42	42	0,01%
COMUNE DI RAGOLI	23	23	0,01%
COMUNE DI RIVA DEL GARDA	454	454	0,15%
COMUNE DI RUMO	25	25	0,01%
COMUNE DI S. LORENZO IN BANALE	34	34	0,01%
COMUNE DI SAGRON MIS	6	6	0,00%
COMUNE DI SORAGA	20	20	0,01%
COMUNE DI SPIAZZO	36	36	0,01%
COMUNE DI STENICO	33	33	0,01%
COMUNE DI TENNA	29	29	0,01%
COMUNE DI TERZOLAS	18	18	0,01%
COMUNE DI TESERO	81	81	0,03%
COMUNE DI TON	37	37	0,01%
COMUNE DI TRANSACQUA	62	62	0,02%
UNIONE DEI COMUNI DI BLEGGIO INFERIORE E LOMASO	81	81	0,03%
COMUNE DI VALLARSA	41	41	0,01%
COMUNE DI VARENA	24	24	0,01%
COMUNE DI VERVO'	20	20	0,01%
COMUNE DI VIGO DI FASSA	33	33	0,01%
COMUNE DI VILLA LAGARINA	102	102	0,03%
COMUNE DI VILLA RENDENA	26	26	0,01%

SOCIO	n. azioni	Valore nominale (€)	%
COMUNE DI VOLANO	87	87	0,03%
COMUNE DI ZIANO DI FEMME	48	48	0,02%
COMUNE DI CALLIANO (TN)	39	39	0,01%
COMUNE DI CARANO (TN)	29	29	0,01%
COMUNE DI DAIANO (TN)	19	19	0,01%
COMUNE DI LAVARONE (TN)	33	33	0,01%
COMUNE DI MAZZIN (TN)	14	14	0,01%
COMUNE DI MORI (TN)	265	265	0,09%
COMUNE DI OSSANA (TN)	23	23	0,01%
COMUNE DI ROVERETO (TN)	1.061	1.061,00	0,35%
COMUNE DI SIROR (TN)	37	37	0,01%
COMUNE DI SPORMAGGIORE (TN)	36	36	0,01%
COMUNE DI TIONE (TN)	106	106	0,04%
COMUNE DI TONADICO (TN)	44	44	0,02%
COMUNE DI CROVIANA (TN)	19	19	0,01%
COMUNE DI TUENNO (TN)	69	69	0,02%
COMUNE DI DIMARO (TN)	36	36	0,01%
COMUNE DI FIERA DI PRIMIERO(TN)	16	16	0,01%
COMUNE DI NOMI (TN)	38	38	0,01%
COMUNE DI PINZOLO (TN)	90	90	0,03%
COMUNE DI POZZA DI FASSA (TN)	57	57	0,02%
COMUNE DI STREMBO (TN)	15	15	0,01%
COMUNE DI VIGO RENDENA (TN)	14	14	0,01%
COMUNE DI PELUGO (TN)	11	11	0,00%
COMUNE DI TRES (TN)	20	20	0,01%
COMUNE DI NOGAREDO (TN)	55	55	0,02%
COMUNE DI TRENTO (TN)	3.305	3.305,00	1,10%
COMUNE DI PELLIZZANO (TN)	23	23	0,01%
COMUNE DI PREDAZZO (TN)	23	23	0,01%
COMUNE DI VERMIGLIO (TN)	56	56	0,02%
COMUNE DI PREDAZZO (TN)	108	108	0,04%

SOCIO	n. azioni	Valore nominale (€)	%
COMUNE DI LAVIS (TN)	246	246	0,08%
COMUNE DI MASSIMENO (TN)	3	3	0,00%
COMUNITA' TERRITORIALE DELLA VAL DI FIEMME	569	569	0,19%
COMUNITA' DI PRIMIERO	298	298	0,10%
COMUNE DI TRAMBILENO	40	40	0,01%
COMUNE DI BESENELLO	64	64	0,02%
COMUNITA' DELLE GIUDICARIE	1.083	1.083,00	0,36%
COMUNE DI ROMALLO	17	17	0,01%
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	18.119	18.119,00	6,04%
	<b>300.000</b>	<b>300.000</b>	<b>100%</b>

### Cariche sociali

Presidente Franco Sebastiani

Vice Presidente Gilberto Zani

Consigliere Sandro Pancher

Consigliere Rosanna Parisi

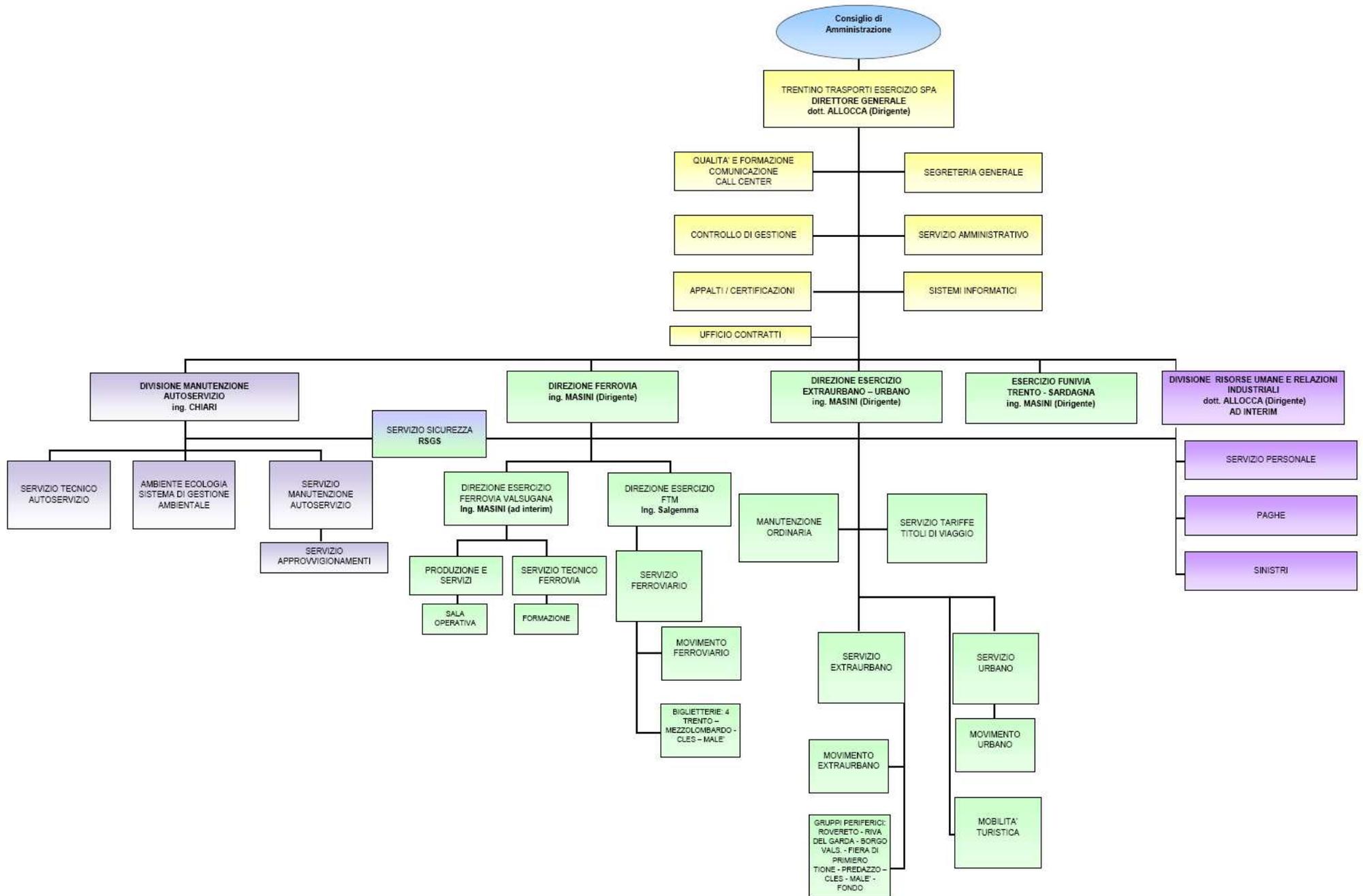
Consigliere Sabrina Redolfi

Direttore Generale Mauro Allocca

Collegio Sindacale Giuseppe Borgonovi (*Presidente*)

Carlo Delladio, Debora Pedrotti (*Sindaci effettivi*)

Nella pagina successiva è riportato l'**Organigramma di Trentino trasporti esercizio**.



## 5. L'IMPEGNO SOCIALE E I VALORI DI RIFERIMENTO

### LA MISSIONE

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

### GLI OBIETTIVI

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

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

### I VALORI VERSO LE PARTI INTERESSATE

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

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

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

### Le parti interessate di Trentino trasporti esercizio



#### LA DECLINAZIONE DEI VALORI

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

#### Utenti e Collettività

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

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

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

### Personale

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

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

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

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

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

### Istituzioni Pubbliche

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

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

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

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

### Partner

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

### Fornitori

- ❑ *Obiettività e correttezza:* Nei confronti dei propri fornitori Trentino trasporti esercizio adotta comportamenti improntati alla massima obiettività e correttezza. I meccanismi di acquisizione sono incentrati sulla valutazione del migliore rapporto qualità/prezzo delle forniture, a tutela degli interessi dei soci di riferimento e della collettività in

genere. Sia in sede di selezione che successivamente nel corso del rapporto contrattuale, la Società si impegna a non abusare della propria posizione dominante, promuovendo invece un rapporto di collaborazione finalizzato al perseguimento del comune obiettivo della qualità del servizio.

- ❑ *Sostegno all'economia locale:* Nel rispetto del principio di obiettività e correttezza sopra enunciato, Trentino trasporti esercizio ricerca la collaborazione di aziende locali in uno spirito di contributo allo sviluppo del tessuto economico locale.

### Ambiente

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

## 6. IL SISTEMA 231/2001

A dimostrazione del proprio impegno al completo rispetto delle leggi, norme e regolamenti cogenti, Trentino trasporti esercizio ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, recante disposizioni sulla *“Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300.”*.

Il Consiglio di Amministrazione ha altresì provveduto alla nomina dell'Organismo di Vigilanza, il quale alla data risulta così composto:

- ❑ Presidente: dott. Alberto Pesenato;
- ❑ Membri: avv. Marco Stefanelli, ing. Francesca Ierace.

Con delibera del 12 marzo 2012, il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001, del Codice Etico e di Comportamento, dell'elenco dei reati e del Regolamento dell'Organismo di Vigilanza, nonché di sei appendici integrative (Appendice 1 - Reati ed Illeciti; Appendice 2 – Delibera; Appendice 3 – Stakeholders; Appendice 4 - Regole di condotta nei confronti di Parti Terze; Appendice 5 - Collaboratori interni ed esterni; Appendice 6 - Codice di condotta per i Fornitori).

Al fine di rendere edotti i terzi in merito alle regole definite dal Modello, i documenti di riferimento sono stati pubblicati sul sito web della Società e sono state inviate specifiche comunicazioni a dipendenti, fornitori, clienti e parti terze in generale.

Nel corso del 2012, l'Organismo di Vigilanza ha operato un'attenta analisi dei servizi e delle unità preposte agli acquisti e ha dato priorità all'aggiornamento delle procedure in riferimento ai reati riguardanti la sicurezza sul lavoro e l'ambiente. Tale attività ha condotto all'aggiornamento del documento *“Analisi delle attività sensibili”*.

### III. IL SERVIZIO PER LA COLLETTIVITA'

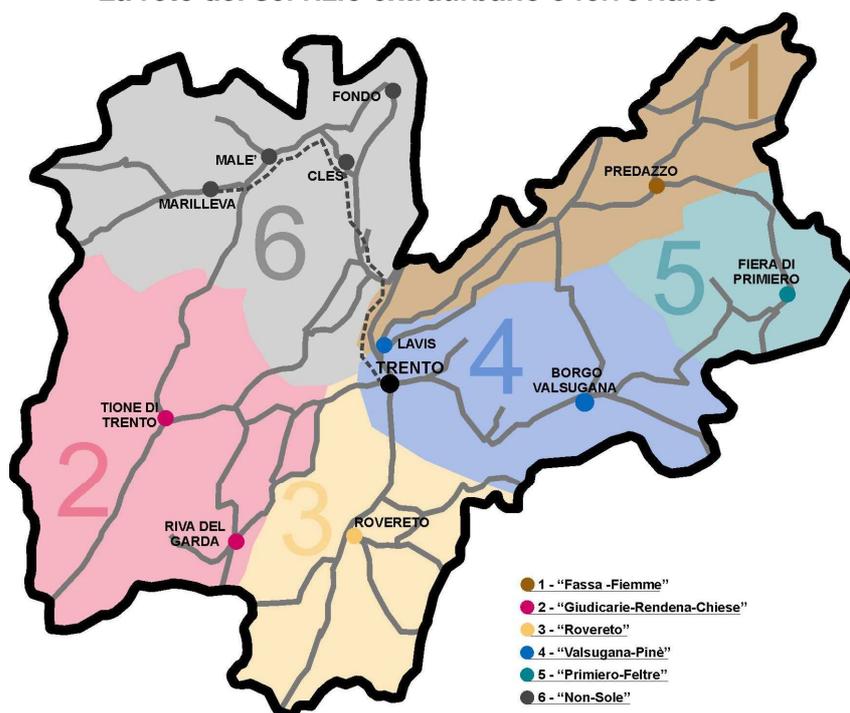
#### 7. LA RETE

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

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

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

La rete del servizio extraurbano e ferroviario



Dal 1 agosto 2012, Trentino trasporti esercizio gestisce la **funivia Trento - Sardagna**.

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

## 8. LE SEDI

### Sedi sul territorio <sup>(1)</sup>

<b>Trento</b>	Sede, Autostazione, Stazione ferroviaria, Officina ferroviarie e autoservizio
<b>Rovereto</b>	Autostazione, Autorimessa
<b>Borgo Valsugana</b>	Autostazione
<b>Cles</b>	Autostazione, Stazione ferroviaria, Autorimessa
<b>Pergine Valsugana</b>	Centro Intermodale, Autorimessa
<b>Fiera di Primiero</b>	Autostazione, Autorimessa
<b>Malé</b>	Autostazione, Stazione ferroviaria, Autorimessa
<b>Mezzolombardo</b>	Autorimessa, Stazione ferroviaria
<b>Predazzo</b>	Autostazione, Autorimessa
<b>Riva del Garda</b>	Autostazione
<b>Tione</b>	Autostazione, Autorimessa
<b>Cavalese</b>	Autostazione, Autorimessa
<b>Fondo</b>	Autorimessa
<b>Penia</b>	Autorimessa
<b>Castello Tesino</b>	Autorimessa
<b>S.Martino di Castrozza</b>	Autorimessa
<b>Ponte Arche</b>	Autorimessa
<b>Baitoni</b>	Autorimessa
<b>Carisolo</b>	Autorimessa
<b>Ronzo Chienis</b>	Autorimessa
<b>Pozzacchio</b>	Autorimessa
<b>Mezzocorona Borgata</b>	Stazione ferroviaria
<b>Mezzolombardo</b>	Stazione ferroviaria

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

## 9. I PASSEGGERI TRASPORTATI E LE PERCORRENZE

### Passeggeri trasportati: confronto 2011 - 2012

Passeggeri	2011	2012	Differenza	Var. %
Servizio extraurbano gomma	17.861.309	18.607.864	746.555	4,18 %
Servizio urbano Pergine Valsugana	163.997	172.009	8.012	4,89 %
Servizio urbano Alto Garda	1.515.172	1.551.438	36.266	2,39 %
Servizio extraurbano ferrovia	2.561.359	2.692.267	130.908	5,11 %
Servizio urbano Trento	21.977.186	21.837.856	- 139.330	- 0,63 %
Servizio urbano Rovereto	4.588.536	4.833.781	245.245	5,34 %
<b>TOTALE PASSEGGERI</b>	<b>48.667.559</b>	<b>49.695.215</b>	<b>1.027.656</b>	<b>2,11 %</b>

Nell'esercizio 2012 i passeggeri trasportati (dato complessivo) sono aumentati rispetto al 2011 (+ 2,11 %).

### Percorrenze effettuate: confronto 2011 - 2012

PERCORRENZE	Km 2011	Km 2012	Differenza	Var. %
Servizio extraurbano gomma	13.323.702	13.276.836	- 46.866	- 0,35 %
Autolinee interregionali e altri	16.375	17.975	1.600	9,77 %
Servizio extraurbano ferrovia	898.287	889.552	- 8.735	- 0,97 %
Servizio urbano Pergine Valsugana	72.548	69.666	- 2.882	- 3,97 %
Servizio urbano Alto Garda	298.749	295.982	- 2.767	- 0,93 %
Servizio urbano Trento	5.771.338	5.591.907	- 179.431	- 3,11 %
di cui: - linee urbane Trento (*)	5.723.785	5.546.758	- 177.027	- 3,09 %
- con bus extraurbani	47.553	45.149	- 2.404	- 5,06 %
Servizio urbano Rovereto	1.254.160	1.201.540	- 52.620	- 4,20 %
di cui: - linee urbane Rovereto	1.159.292	1.110.906	- 48.386	- 4,17 %
- con bus extraurbani	94.868	90.634	- 4.234	- 4,46 %
Servizio Noleggi	1.457.850	1.136.222	-321.628	- 22,06 %
di cui: - noleggi	623.214	305.070	-318.144	- 51,05 %
- mobilità vacanze	834.636	831.152	- 3.484	- 0,42 %
<b>Totale KM</b>	<b>23.093.010</b>	<b>22.479.680</b>	<b>- 613.330</b>	<b>- 2,66 %</b>

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



l'Ambiente fin dal 1999, prima come Società Atesina e successivamente come Trentino trasporti. Nel corso del mese di ottobre 2012, la Società ha superato le visite di rinnovo della certificazione secondo la norma ISO 9001:2008.

Con l'occasione è stato ridefinito lo scopo della certificazione: *“Progettazione ed erogazione di servizi pubblici di trasporto: trasporto urbano, extraurbano ed urbano turistico con autobus. Trasporto ferroviario. Trasporto funiviario. Erogazione del servizio di noleggio autobus con conducente.”*

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

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

#### **LA CARTA DEI SERVIZI E LA GESTIONE DEI RECLAMI**

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

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

E' attivo un efficiente sistema di raccolta dei reclami e delle segnalazioni degli utenti. Nel 2012 sono pervenute, complessivamente, 62 comunicazioni dalla clientela. Tutte le comunicazioni sono state gestite con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio erogato e di ridurre o eliminare se possibile le cause di disservizio. Il tempo medio di risposta all'utente è stato di 2 giorni, mentre per quanto riguarda la chiusura delle attività intraprese a seguito della comunicazione ricevuta (ad esempio: modifica turno o orario, provvedimento nei confronti del personale, ecc.) il tempo medio è stato di 33 giorni.

Nel 2012 sono stati riconosciuti agli utenti n. 599 rimborsi per tessera a scalare e n. 250 rimborsi ordinari).

#### **LA TUTELA DELLA PRIVACY**

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

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

## LA SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEL PERSONALE

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

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

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

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

Sicurezza del viaggio (incidentalità) <sup>(1)</sup>	2012
Servizio urbano	<b>8,38</b>
Servizio extraurbano	<b>3,57</b>
Noleggi	<b>4,58</b>
Ferrovia	<b>0</b>

<sup>(1)</sup> Numero di sinistri (attivi e passivi) per 100.000 chilometri

## 11. LA QUALITÀ EROGATA

Trentino trasporti esercizio misura internamente, a cadenza annuale, la qualità dei servizi erogati attraverso una serie di indicatori che rappresentano il primo riferimento per il personale operativo.

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

### IL SERVIZIO FERROVIARIO

Parametri di qualità erogata del servizio ferroviario	2012
Velocità commerciale (Km/h)	<b>37,83</b>
Puntualità servizio ferroviario	
<i>Tra 0 e 5 minuti</i>	<b>95,68 %</b>
<i>Tra 5 e 15 minuti</i>	<b>4,11 %</b>
<i>Oltre 15 minuti</i>	<b>0,22 %</b>
Regolarità del servizio ferroviario <sup>(1)</sup>	<b>99,95 %</b>
Interventi giornalieri di pulizia ordinaria <sup>(2)</sup>	<b>2</b>

<b>Parametri di qualità erogata del servizio ferroviario</b>	<b>2012</b>
Interventi annuali di pulizia radicale <sup>(2)</sup>	<b>1</b>
Mezzi con climatizzatore sul totale <sup>(2)</sup>	<b>78%</b>

<sup>(1)</sup> Rapporto corse programmate / corse effettuate

<sup>(2)</sup> Dato fornito da Trentino trasporti S.p.A.

Il 2012 ha visto una sostanziale invarianza delle percorrenze di servizio pari a 889.552 km.

I viaggiatori a bordo sono aumentati del 5,11% con particolare riferimento agli abbonamenti annuali e settimanali per lavoratori. Questo dato positivo si lega probabilmente anche all'aumento dei costi del carburante che induce la popolazione ad un maggior utilizzo del trasporto pubblico.

Una leggera flessione di nota nel progetto treno + bici in quanto le bici trasportate sono scese da 10.478 a 9.486: poiché l'iniziativa è strettamente legata all'offerta turistica della valle di Sole che ha registrato un calo significativo, anche l'indicatore del trasporto delle bici ha risentito delle minor presenze in valle.

#### **FERROVIA DELLA VALSUGANA**

Relativamente al progetto di gestione interna dei servizi di trasporto sulla ferrovia della Valsugana, ad inizio 2012 si è completato l'iter di formazione del personale per la predisposizione del sistema di gestione della sicurezza dell'esercizio ferroviario ed è iniziata la fase di progettazione e implementazione del sistema, necessaria al rilascio del certificato di sicurezza da parte dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie.

Nel corso dell'anno è stata predisposta una struttura interna dedicata al progetto e alla gestione della ferrovia che ha comportato l'assunzione di figure con competenze specifiche in materia ferroviaria e la stipula di un contratto con Trenitalia S.p.A. per la messa in disponibilità del materiale rotabile necessario all'effettuazione dei servizi.

#### **IL SERVIZIO EXTRAURBANO**

<b>Parametri di qualità erogata del servizio extraurbano</b>	<b>2012</b>
Velocità commerciale (Km/h)	<b>30,58 %</b>
Puntualità media servizio extra-urbano <sup>(1)</sup>	<b>88,01 %</b>
Interventi giornalieri di pulizia ordinaria <sup>(2)</sup>	<b>1</b>
Interventi annuali di pulizia radicale	<b>1</b>
Indice di affollamento <sup>(3)</sup>	<b>67,19%</b>
Mezzi con climatizzatore su totale	<b>57%</b>

<sup>(1)</sup> Percentuale di passaggi in orario tra 0 e 5 minuti

<sup>(2)</sup> Nr. interventi al giorno / Nr. mezzi

<sup>(3)</sup> Nr. medio presenti / Nr. posti a sedere (ore di punta)

<b>Servizi scolastici</b>	<b>2012</b>
Alunni trasportati con servizi di linea e speciali	10.938
Scuole servite con servizi di linea ad hoc e speciali	191
Nr. corse speciali in una giornata tipo di mercoledì scolastico	401
Km. percorsi per i soli servizi speciali <sup>(1)</sup>	1.003.911

<sup>(1)</sup> Km. compresi nel servizio extraurbano

Per il Servizio Extraurbano si riscontra una minima riduzione delle percorrenze, pari allo - 0,35%, contrassegnata da un incremento dei passeggeri trasportati del 4,18%, dovuta principalmente all'incremento degli abbonamenti mensili e annuali per studenti universitari. In leggero calo per contro gli abbonamenti per lavoratori.

Nel corso dell'anno sono state introdotte nuove corse e novità organizzative nel servizio, le cui principali sono di seguito riassunte:

- istituzione nel periodo estivo di n. 2 servizi di linea attrezzati con carrello porta bici, uno in Val di Fassa-Fiemme ed uno in Valsugana;
- istituzione di nuovi collegamenti da Pergine per Trento Nord al mattino e al pomeriggio per il trasporto dei lavoratori pendolari che si recano per lavoro a Trento Nord;
- istituzione di nuove corse con bus sostitutive dei treni FS sulla linea Trento – Borgo Valsugana – Bassano del Grappa;
- acquisizione del nuovo deposito di Penia nel Comune di Canazei;
- intensificazione dell'attività di controllo a bordo degli autobus extraurbani da parte del personale preposto;
- attivazione a Trento della nuova fermata di Port'Aquila per tutte le corse dirette in Valsugana, Valfloriana e Altipiano di Pinè.

## **IL SERVIZIO URBANO**

<b>Parametri di qualità erogata del servizio urbano di Trento</b>	<b>2012</b>
Velocità commerciale (Km/h)	<b>22,17</b>
Puntualità media del servizio (ore di punta giorno scolastico)	<b>63,47 %</b>
Copertura giornaliera del servizio (ore)	<b>19/20</b>
Interventi giornalieri di pulizia ordinaria <sup>(1)</sup>	<b>1</b>
Interventi annuali di pulizia radicale	<b>1</b>
Indice di affollamento (ore di punta giorno scolastico) <sup>(2)</sup>	<b>21,44</b>

<sup>(1)</sup> Nr. interventi al giorno / Nr. mezzi

<sup>(2)</sup> Media massimo carico a bordo mezzo

<b>Parametri di qualità erogata del servizio urbano di Rovereto</b>	<b>2012</b>
Velocità commerciale (Km/h)	<b>22,21</b>
Copertura giornaliera del servizio (ore)	<b>18</b>
Interventi giornalieri di pulizia ordinaria <sup>(1)</sup>	<b>1</b>
Interventi annuali di pulizia radicale	<b>1</b>

<sup>(1)</sup> Nr. interventi al giorno / Nr. mezzi

Per il Servizio Urbano di Trento si registra nell'anno 2012 un decremento delle percorrenze pari al 3,11% con un corrispondente decremento dello 0,63% dei passeggeri trasportati.

Quanto sopra è la diretta conseguenza di un graduale depotenziamento del servizio avvenuto a partire dal mese di giugno 2012 con modesta entità, ma con un più massiccio intervento in occasione dell'introduzione dell'orario invernale scolastico dal mese di settembre. In tale occasione sono state azzerate, dimezzate o ridotte le frequenze di talune linee urbane cittadine con lo scopo, specificatamente richiesto dal Comune di Trento, di ridurre il costo del servizio. In particolare a settembre 2012 il nuovo servizio invernale scolastico è stato ridotto rispetto all'omologo servizio del 2011 con la sottrazione di 7 bus sulle linee 1-2-4-6/-12-14-NP. Per quanto riguarda gli strumenti utilizzati dai viaggiatori si riscontra una contrazione degli abbonamenti, soprattutto di quelli mensili, compensata da una forte espansione della carta scalare. Ciò favorisce la crescita dei passeggeri ma penalizza gli incassi da tariffa.

Per il Servizio Urbano di Rovereto si registra nell'anno 2012 una diminuzione delle percorrenze effettuate con mezzi aziendali pari al 4,2% compensata da un incremento delle percorrenze subaffidate a ditte private, a fronte di un incremento dei passeggeri trasportati pari al 5,34 %. In particolare il servizio è stato mantenuto sostanzialmente inalterato salvo alcune poche variazioni di routine; si è però proceduto alla gara d'appalto per l'affidamento di alcuni servizi urbani, su tratte periferiche a domanda debole sul versante collinare est dell'area urbana di Rovereto e sul versante ovest. I servizi sono stati aggiudicati al Consorzio Trentino Autonoleggiatori per il periodo giugno 2012 – giugno 2013. A fronte di quanto sopra si riscontra una riduzione degli incassi rispetto all'anno precedente, caratterizzati da un incremento dei ricavi da abbonamenti ma da un calo degli introiti derivanti dalla vendita di biglietti ordinari.

#### **LA MOBILITÀ VACANZE ESTIVA ED INVERNALE**

La richiesta di Servizi Urbani Turistici estivi ed invernali è sostanzialmente invariata. Si è provveduto alla loro progettazione con la giusta attenzione rispetto alla componente economica e tariffaria, dettata sia dalle difficoltà del momento che dalla volontà degli Enti committenti di proporre all'utenza un'alternativa all'auto privata, ma ad un costo il più possibile contenuto.

I servizi urbani turistici estivi sono stati riproposti come in passato per il Parco dello Stelvio, Parco di Paneveggio-Pale di San Martino e Primiero, Parco Adamello Brenta in Val Genova

e in Vallesinella, per l'Altopiano della Paganella, Altopiano di Folgaria Lavarone e Luserna, Val Rendena, Terme di Comano e il servizio "Urbano" del Comune di Molveno.

I servizi urbani turistici invernali sono stati organizzati per la Val di Fiemme, Val di Fassa, Val Rendena, Val di Sole, Trento - Monte Bondone, Primiero, Altopiano di Folgaria e Lavarone, Madonna di Campiglio, Altopiano della Paganella, Mezzana-Marilleva 900 e Pergine-Panarotta riproposto dopo la positiva sperimentazione dell'inverno scorso.

## **12. LA QUALITA' PERCEPITA**

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

Trentino trasporti esercizio ha effettuato nei mesi di maggio – giugno 2012 un'Indagine sulla Soddisfazione del Cliente, al fine di conoscere e misurare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti ed individuare preziosi spunti per il miglioramento.

L'Indagine è stata realizzata attraverso 700 interviste telefoniche, di cui 300 per i servizi urbani di Trento e di Rovereto e 400 per il servizio extraurbano / FTM, e 500 interviste dirette, di cui 200 i servizi urbani di Trento e di Rovereto e 300 per il servizio extraurbano / FTM.

Per le interviste dirette, i voti medi oscillano tra l'8,19 del servizio ferroviario FTM, l'8 del servizio extraurbano su gomma, il 7,92 del servizio urbano di Rovereto e il 6,81 del servizio urbano di Trento.

Per le interviste telefoniche, i voti variano tra il 7,8 ottenuto dal servizio extraurbano e ferroviario e il 7,67 e 7,68 ottenuti rispettivamente dal servizio urbano di Rovereto e dal servizio urbano di Trento.

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

Indagine di *Customer Satisfaction*: sintesi generale.

MICRO-FATTORI	TELEFONICHE				FACCIA-FACCIA				
	MEDIA GRUPPO	URBANO TRENTO	URBANO ROVERETO	EXTRAURBA NO GOMMA E FTM	MEDIA GRUPPO	URBANO TRENTO	URBANO ROVERETO	EXTRA-URBANO (TN)	FTM
<b>SODDISFAZIONE ASPETTI LEGATI AL TRASPORTO</b>									
d1.1: condotta guida	7,94	8,12	7,88	7,81	7,79	7,05	7,67	8,08	8,36
d1.2: generale sicurezza viaggio	8,00	8,02	7,96	8,03	7,72	7,14	7,64	7,75	8,34
d1.3: sicurezza furti e molestie	8,04	8,13	7,96	8,02	7,52	6,65	7,44	7,71	8,27
d1.4: frequenza corse	7,41	7,59	7,73	6,92	7,14	6,06	7,45	7,24	7,83
d1.5: rispetto orari	7,60	7,68	7,45	7,68	7,37	6,45	7,39	7,44	8,20
d1.6: generale regolarità servizio	7,58	7,60	7,51	7,64	7,40	6,57	7,33	7,55	8,16
d1.7: pulizia	7,71	7,41	7,88	7,85	7,27	5,97	7,30	7,65	8,16
d1.8: comfort	7,69	7,32	7,94	7,82	7,09	5,58	7,32	7,55	7,92
d1.9: disponibilità posti a sedere	7,41	7,12	7,75	7,37	7,12	5,56	7,25	7,71	7,97
d1.10: generale comfort e pulizia	7,70	7,44	7,94	7,71	7,20	5,90	7,23	7,71	7,96
d1.11: diffusione info	7,63	7,68	7,67	7,54	7,37	6,62	7,34	7,58	7,92
d1.12: chiarezza indicazioni	7,71	7,75	7,80	7,59	7,48	6,67	7,52	7,66	8,06
d1.13: strumenti dialogo	7,52	7,46	7,69	7,40	7,28	6,18	7,27	7,56	8,11
d1.14: generale diffusione info	7,64	7,54	7,74	7,65	7,34	6,55	7,35	7,54	7,94
d1.15: cortesia ed educazione	7,87	7,82	7,84	7,96	7,44	6,25	7,57	7,72	8,22
d1.16: riconoscibilità personale	7,90	7,77	8,00	7,92	7,72	7,06	7,78	7,81	8,24
d1.17: competenza personale	7,81	7,77	7,82	7,83	7,74	7,16	7,76	7,75	8,29
d1.18: facilità reperimento biglietti	7,78	7,82	7,90	7,62	7,79	7,60	7,76	7,68	8,11
d1.19: generale servizi sportello	7,76	7,67	7,92	7,69	7,41	6,46	7,42	7,68	8,07
d1.20: rispetto ambiente per rumore	7,82	7,92	7,90	7,65	7,37	6,37	7,45	7,71	7,96
d1.21: rispetto ambiente per inquinamento	7,77	7,76	7,86	7,68	7,31	5,67	7,58	7,85	8,14
d1.22: adeguatezza fermate e pensiline	7,67	7,67	7,84	7,50	7,79	N.R.	7,55	7,82	8,00
d1.23: disponibilità parcheggi	7,91	NR	NR	7,91	7,82	N.R.	N.R.	7,82	7,82
d1.24: comodità collegamenti con extra-urbano	NR	NR	NR	7,83	7,81	N.R.	N.R.	N.R.	7,81
<b>MEDIA ARITMETICA DEI PARAMETRI</b>	<b>7,41</b>	<b>7,68</b>	<b>7,82</b>	<b>7,69</b>	<b>7,47</b>	<b>6,45</b>	<b>7,47</b>	<b>7,68</b>	<b>8,08</b>
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA QUALITA' SERVIZIO (OVERALL DICHIARATA)</b>	<b>7,72</b>	<b>7,68</b>	<b>7,67</b>	<b>7,80</b>	<b>7,73</b>	<b>6,81</b>	<b>7,92</b>	<b>8,00</b>	<b>8,19</b>

	voto < 6
	voto tra 6 e 7
	voto tra 7 e 8
	voto > 8

## 13. MISTERY CLIENT

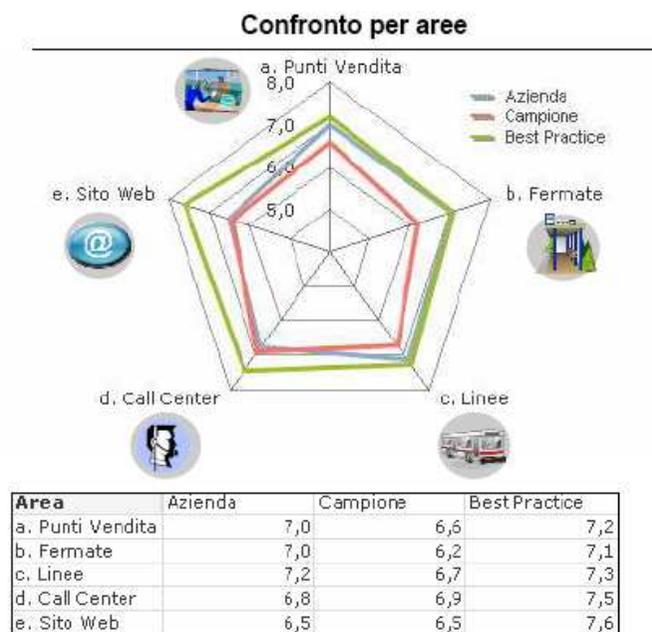
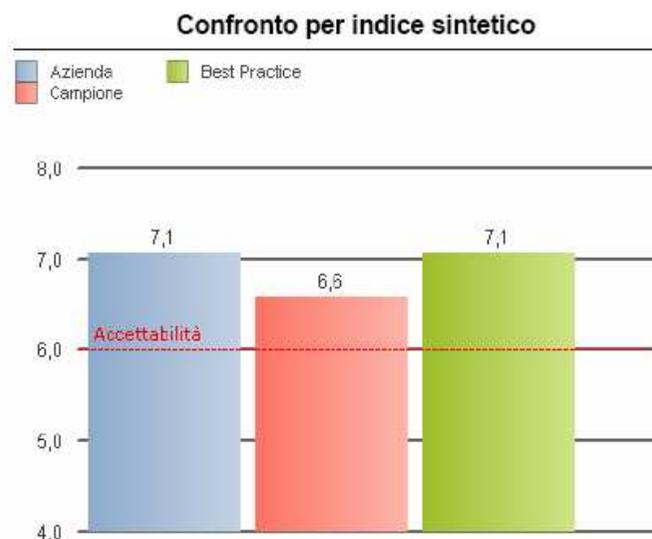
Nella quarta edizione dell'Indagine di Mystery Client, condotta tra marzo e aprile 2012 presso oltre 30 aziende di Trasporto Pubblico Locale in tutta Italia, Trentino trasporti esercizio ha ottenuto risultati decisamente positivi, in particolare per quanto riguarda gli aspetti "core" del servizio (1° posto per il servizio urbano di Trento, 4° posto per il servizio extraurbano, 1° posto per il servizio ferroviario).

L'Indagine, compiuta attraverso la modalità del "cliente misterioso", ha preso in esame alcuni aspetti significativi del servizio: punto vendita – fermate – linee – call center e sito web.

L'Indagine di Mystery Client completa ed integra l'Indagine di *Customer Satisfaction*, offrendo un quadro completo del servizio di Trentino trasporti esercizio, che consente di misurare diversi parametri di qualità sia attraverso le opinioni dei Clienti sia attraverso l'analisi comparativa delle *best practices* nel settore del trasporto pubblico locale livello (TPL) nazionale.

Mystery Client: risultati Servizio Urbano di Trento.

## SERVIZIO URBANO – INDICE SINTETICO ED AREE



- Accanto alla valutazione conseguita da TTE viene riportata la media del campione e la best practice, cioè la valutazione migliore conseguita sulle diverse aree
- Confrontando TTE con il campione, si evidenzia:
  - ✓ Una valutazione complessiva maggiore di 0,5 pt (7,1 vs 6,6); TTE è la best practice sull'indice sintetico
  - ✓ Ottime performance sulle aree "core": fermate ( $\Delta$  di +0,8 punti), linee ( $\Delta$  di +0,5 punti), punti vendita ( $\Delta$  di +0,4 punti)
  - ✓ Performance in linea per le aree "non core": call center ( $\Delta$  di -0,1 punti), sito web (pari punteggio)

## 14. LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

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

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

- ❑ Call Center : tel. 0461-821000
- ❑ Fax: 0461-031407
- ❑ sito [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it)
- ❑ mail [info@ttesercizio.it](mailto:info@ttesercizio.it); [segnalazioni@ttesercizio.it](mailto:segnalazioni@ttesercizio.it).

## 15. IL QR CODE

Trentino trasporti esercizio, tra le prime aziende del settore trasporti pubblici in Italia, utilizza la tecnologia QR CODE.

Trentino trasporti esercizio ha inserito infatti sui libretti degli orari, alle paline di fermata e sui titoli di viaggio il "QR CODE" (dall'inglese *Quick Response* = risposta rapida), che permette attraverso il cellulare "smartphone" di accedere ad un nuovo mondo di servizi e novità sul trasporto pubblico locale.

Fotografando il "quadrato" del QR Code è possibile, anzitutto, avere l'orario sempre aggiornato della linea o delle linee in transito alla fermata. Ma non solo: attraverso il QR Code è disponibile un menù interattivo con link a una mappa di georeferenziazione dell'utente e della fermata (dove sono?), all'elenco delle fermate per disabili, al sito di Trentino trasporti esercizio con le news e tutte le informazioni sul trasporto pubblico locale. Il QR CODE, salvato sul proprio cellulare, potrà essere richiamato ogni qual volta ce ne sia l'esigenza e sarà costantemente aggiornato.

Trentino trasporti esercizio ha voluto mettere in primo piano anche il target dei giovani. Da qui nasce l'importante collaborazione con l'Agenzia del Lavoro di Trento che, tramite l'accesso al QR CODE, promuove nei confronti dei numerosi lavoratori fruitori del trasporto pubblico i servizi all'impiego, il proprio materiale informativo ed in particolare la comunicazione delle opportunità di lavoro presenti in tutto il Trentino.

Il progetto I-Bus, ovvero il trasporto pubblico intelligente, è valso a Trentino trasporti esercizio l'invito dal 15 al 17 febbraio 2012 al Salone internazionale IT TRANS 2012 di Karlsruhe, la fiera dedicata alle nuove tecnologie applicate al trasporto pubblico.

**Il progetto I-BUS alla Fiera internazionale di Karlsruhe.**

Tecnology  
Mobile & Web

I - BUS  
THE SMART LOCAL PUBLIC TRANSPORT

I - BUS I - TRAIN I - WEB I - TICKET

TRENTINO TRASPORTI  
ESERCIZIO

Provincia Autonoma di Trento

## IV. I NOSTRI COLLABORATORI

### 16. IL PROFILO DEL PERSONALE

#### LA CONSISTENZA E TIPOLOGIA

Al 31 dicembre 2012 il personale di Trentino trasporti esercizio risulta costituito da 1.144 persone. La Società conta inoltre 3 dirigenti, di cui uno in aspettativa per carica elettorale.

#### Personale al 31/12/2012 per area di appartenenza

Area	Totale	%	Autoservizio	%	Ferrovia	%
Addetti al movimento	882	76,9	815	71,05	67	5,85
Addetti alla manutenzione	125	10,90	125	10,90	0	0
Impiegati	131	11,42	124	10,81	7	0,61
Dirigenti	3	0,26	3 *	0,26	0	0
Funivia Trento - Sardagna	6	0,52	6	0,52	0	0
<b>Totale</b>	<b>1.147</b>	<b>100</b>	<b>1.073</b>	<b>93,54</b>	<b>74</b>	<b>6,64</b>

\* di cui uno in aspettativa per carica elettorale

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

- maschi 1.096, pari al 95,55 % del totale;
- femmine 51, pari al 4,45 % del totale.

I dipendenti hanno per la gran parte (77,77 %) origini trentine. Impiegando in prevalenza personale locale, l'Azienda contribuisce in modo significativo, anche attraverso questa leva, al benessere sociale del territorio.

La consistenza media dell'organico della Società nell'anno 2012 è stata di 1.126 persone, la cui ripartizione per settore di attività è la seguente:

#### Consistenza media del personale - anno 2012

Settore	Addetti Movimento	Addetti Manutenzione	Impiegati e dirigenti	Totale
Autoservizio	801	127	123	1.051
Ferrovia	66	-	6	72
Funivia	3 *			3
<b>TOTALE</b>	<b>870</b>	<b>127</b>	<b>129</b>	<b>1.126</b>

\* valore medio relativo alle 7 unità impiegate nel periodo 1.8-31.12.2012 per la gestione della Funivia Trento-Sardagna

La gran parte dei rapporti di lavoro è regolata da contratti a tempo indeterminato (92,68 %). I rapporti a tempo determinato riguardano principalmente il personale viaggiante impiegato nei servizi stagionali di mobilità vacanze estiva ed invernale.

**Personale al 31/12/2012 per tipologia contrattuale**

Contratto	2012	
	Nr.	di cui donne
A tempo indeterminato	1.063	49
A tempo determinato	84	2
<b>TOTALE</b>	<b>1.147</b>	<b>51</b>

Il ricorso al part-time (verticale o orizzontale) si attesta intorno al 2,06 % del totale del personale (pari a 35 unità). Le persone che risultano assunte in qualità di appartenenti a categorie protette sono complessivamente 25 (2,18 % sul totale dipendenti).

Nel 2012 l'azienda non ha fatto ricorso a contratti di lavoro atipici o di formazione/lavoro.

**Personale al 31/12/2012 per sede aziendale**

Categoria	Trento	Borgo	Fiera di Primiero	Tione	Riva del Garda	Rovereto	Predazzo	Cles	Fondo	Malè	Totale
Dirigenti	3										3
Funivia Trento - Sardegna	6										6
Impiegati	95	4	1	2	6	10	3	2		1	124
Impiegati Ferrovia	7										7
Operai Autoservizio	105	1	1	1	2	11	1	1		2	125
Viaggiante Extraurbano	137	36	30	43	53	75	65	25	17	32	513
Viaggiante Ferrovia	67										67
Viaggiante Urbano	249					53					302
<b>TOTALE</b>	<b>669</b>	<b>41</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>61</b>	<b>149</b>	<b>69</b>	<b>28</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>1.147</b>

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

## LE ASSENZE

Giornate di assenza del personale	Dirigenti e impiegati	Operai e servizi ausiliari	Personale Viaggiante	Totale	%
Malattia	832,0	2.170,0	8.469,0	<b>11.471,0</b>	57,49 %
Infortunio	74,0	120,0	789,0	<b>983,0</b>	4,93 %
Maternità e congedi parentali	146,0	221,5	1.235,0	<b>1.602,5</b>	8,03 %
Motivi personali e familiari	837,5	283,0	3.096,0	<b>4.216,5</b>	21,13 %
Sciopero	17,0	86,0	0,0	<b>103,0</b>	0,52 %
Permessi sindacali	78,0	360,5	1.137,0	<b>1.575,5</b>	7,90 %
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>1.984,5</b>	<b>3.241,0</b>	<b>14.726,0</b>	<b>19.951,5</b>	<b>100,00 %</b>

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

Per il personale viaggiante, non risultano giornate intere di assenza per sciopero.

## IL TURN OVER

Nel 2012 sono state assunte a tempo indeterminato 16 persone (di cui 14 maschi e 2 femmine).

Il turn-over in uscita ha riguardato 42 persone (di cui 42 maschi e 0 femmine).

Il motivo principale di uscita dall'azienda è il raggiungimento dei limiti di età pensionabile, seguito a distanza dalle dimissioni volontarie.

## 17. I RAPPORTI ISTITUZIONALI CON IL PERSONALE

### I RAPPORTI CON LE RAPPRESENTANZE SINDACALI

I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati al rispetto reciproco e, in generale, le relazioni sindacali si svolgono con correttezza in un'ottica di collaborazione.

Oramai da anni è stato collaudato un sistema di relazioni che prevede un confronto a più livelli: commissioni tecniche, rappresentanza sindacale unitaria, rappresentanze territoriali.

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

Il personale iscritto alle diverse organizzazioni sindacali è pari a 704 unità al 31 dicembre 2012 (corrispondente a circa il 61,38 % del totale).

Nel corso del 2012 sono state effettuate riunioni per complessive 24 ore con la Rappresentanza Sindacale Unitaria e 144 ore nelle commissioni tecniche. I delegati sindacali hanno usufruito di permessi per complessive 1.575 giornate.

#### **IL CONTENIMENTO DELLA SPESA PER IL PERSONALE**

In ottemperanza alle disposizioni della Provincia Autonoma di Trento finalizzate a contenere la spesa per il personale presso le società controllate, nel 2012 Trentino trasporti esercizio ha adottato una serie di misure specifiche.

E' stato disposto il blocco del rinnovo dei contratti aziendali integrativi con congelamento delle integrazioni economiche al 31 ottobre 2010, fatte salve quelle previste nel fondo per la riorganizzazione e l'efficienza gestionale (come indicato nella delibera della Giunta 223/2012).

Con riferimento ai dirigenti, la Società ha rispettato il limite al trattamento economico dei dirigenti stabilito con deliberazione della Giunta Provinciale n. 2640/2010 e non ha corrisposto una retribuzione complessiva superiore alla misura in godimento al 31 ottobre 2010, fatto salvo quanto stabilito nei contratti individuali di lavoro.

La spesa per straordinari e missioni è stata contenuta in misura pari alla spesa media sostenuta per le stesse voci negli anni 2009-2010, ridotta del 5% e comunque per un ammontare non superiore a quella sostenuta nel 2010 per le medesime tipologie di spesa.

La spesa per il personale 2012 al netto degli oneri derivanti dall'applicazione degli istituti contrattuali previsti dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento è stata contenuta nel limite degli importi complessivi riferiti all'anno 2011.

Infine, la società ha rispettato le disposizioni provinciali sul reclutamento del personale a tempo indeterminato e sull'assunzione di nuovo personale a tempo determinato.

#### **IL CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI E LE SANZIONI DISCIPLINARI**

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

E' pendente in Cassazione il ricorso da parte di un dipendente, a seguito della sentenza di primo e secondo grado favorevole all'Azienda, per la nullità del contratto di lavoro a tempo determinato.

E' pendente in Corte di Appello il ricorso da parte di un dipendente per la nullità del contratto di lavoro a tempo determinato.

Nel 2012 la Società ha comminato complessivamente 202 tra sanzioni disciplinari e raccomandazioni, riferite ad inosservanze e negligenze del personale di varia natura (quali ad esempio: inosservanza dell'orario di servizio; mancata effettuazione fermate, disattenzioni e negligenze non gravi, linguaggio poco appropriato, eccesso non grave di autorità, lievi mancanze di natura tecnica/amministrativa).

## **18. LO SVILUPPO DEL PERSONALE**

### **LA FORMAZIONE**

Le principali attività formative effettuate nel corso del 2012 hanno riguardato:

- nei mesi di maggio – giugno e ottobre, corsi di aggiornamento in materia di sicurezza

- qualità – ambiente per il personale di officina autoservizio (in totale n. 120 partecipanti);
- nei mesi di ottobre – novembre - dicembre, corso in materia di gestione delle relazioni / dei conflitti per il personale di controllo urbano – extraurbano e ferroviario (in totale n. 56 partecipanti);
- nei mesi di ottobre – novembre, corsi di aggiornamento in materia di utilizzo piattaforma aerea e carrello elevatore per il personale di officina autoservizio (in totale n. 100 partecipanti);
- nei mesi di ottobre – novembre – dicembre, corso di formazione per il personale di Call Center tramite affiancamento on the job (n. 4 partecipanti);
- nel mese di dicembre, prima giornata del corso di Comunicazione aziendale rivolto ai capiservizio (n. 10 partecipanti, conclusione a maggio 2013);
- a partire da settembre 2012, rinnovo CQC per il personale viaggiante (35 ore di formazione con docenti interni per oltre 800 partecipanti, conclusione entro settembre 2013).

Anche per il 2012 Trentino trasporti esercizio S.p.A. ha ottenuto l'accesso alle iniziative formative previste dal "Programma annuale formazione PAT (in totale n. 69 partecipazioni).

Inoltre, è stata svolta l'attività di formazione / informazione / sensibilizzazione del Personale interessato (Capiservizio) al modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 di Trentino trasporti esercizio.

Nel 2012 si sono avute complessivamente 492 partecipazioni di dipendenti a corsi di formazione aziendali (interni / esterni).

Si segnala infine che sono stati attivati n. 2 Piani di Formazione finanziata tramite Fondimpresa.

#### **IL RICONOSCIMENTO DELLE PROFESSIONALITÀ**

Nel corso del 2012 sono stati effettuati dall'azienda 80 passaggi di qualifica derivanti dall'applicazione di regole contrattuali che prevedono automatismi, dei quali 1 riferito a personale femminile. La maggior parte dei passaggi di qualifica contrattuali ha riguardato gli operatori di esercizio.

L'azienda ha attuato anche 3 passaggi di qualifica derivanti dal riconoscimento di professionalità, dei quali 1 riferito a personale femminile.

Complessivamente, i passaggi di qualifica hanno riguardato il 7,15 % del personale.

#### **LA SALUTE E LA SICUREZZA DEI LAVORATORI**

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

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

parte personale aziendale, consulenti esperti e rappresentanti dei lavoratori.

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

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

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

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

Nel corso del 2012 sono state effettuate complessivamente 546 visite mediche (preventive / periodiche / pre-assunzionali / cambio qualifica / di revisione / ulteriori accertamenti).

## V. LE ISTITUZIONI, IL PARTNER E I FORNITORI

### 19. I RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

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

Nel corso dell'anno 2012 sono stati rinnovati gli accordi con la Provincia Autonoma di Trento, con il Comune di Trento, di Rovereto, di Riva del Garda e di Pergine Valsugana, oltre a quelli destinatari dei servizi urbani turistici.

La Società è sottoposta all'attività di direzione e coordinamento da parte della Provincia Autonoma di Trento ed ha provveduto a fornire al Comitato di Indirizzo le rendicontazioni sull'andamento economico della gestione, aggiornate rispettivamente al 31.03.2012, al 30.06.2012, al 30.09.2012 e al 31.12.2012, unitamente alle previsioni di budget per l'anno 2013, secondo i termini e le modalità indicati nella convenzione di *governance*.

### 20. IL PARTNER TARENTINO TRASPORTI

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

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

### 21. I FORNITORI

#### LE POLITICHE DI ACQUISTO

Trentino trasporti esercizio ha definito politiche e procedure di approvvigionamento tese a garantire pari opportunità a tutti i fornitori attraverso il meccanismo della gara pubblica di acquisto, mutuando in tal senso la normativa pubblicistica sia in relazione ai principi di conduzione delle stesse gare (pubblicità, trasparenza, massima partecipazione, parità di

condizioni) che alle soglie di importo. Anche per gli acquisti definiti “sotto soglia” sono adottati criteri procedurali analoghi che assicurano l’equità di trattamento nella fase di scelta del contraente. Trentino trasporti esercizio non ha adottato procedure per selezionare i fornitori in base alla loro localizzazione geografica; tuttavia, nel rispetto del principio di obiettività e correttezza e della normativa vigente, Trentino trasporti esercizio ricerca la collaborazione di aziende locali in uno spirito di contributo allo sviluppo del tessuto economico locale.

Nel 2012, l’**85% dei pagamenti** per costi esterni e investimenti ha riguardato **fornitori residenti in Provincia di Trento**.

### LA QUALIFICAZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI

Quando non stabilita da normative e/o procedure obbligatorie, la valutazione dei fornitori viene effettuata sulla base di criteri definiti all’interno del sistema qualità. Tali criteri, oltre alla congruità del prezzo, considerano la qualità dei prodotti/servizi e l’attenzione all’ambiente.

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

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

### AZIONI DI CONTENIMENTO DELLA SPESA

In ottemperanza alle direttive stabilite dalla Provincia Autonoma di Trento, la Società ha attivato alcune azioni specifiche per il contenimento di alcune tipologie di spesa.

Relativamente al conferimento di incarichi di consulenza e collaborazione la Società ha applicato, con delibera del 4 ottobre 2010 gli atti organizzativi che ne disciplinano criteri e modalità nel rispetto dei principi di pubblicità, trasparenza e imparzialità.

Nel 2012, la Società ha ridotto le spese per nuovi incarichi di studio, ricerca e consulenza di almeno il 65% rispetto alle medesime spese riferite al valore medio degli esercizi 2008-2009, ad esclusione delle spese afferenti attività obbligatoria ovvero costituenti diretto espletamento della *mission* aziendale. La società ha trasmesso alla Provincia Autonoma di Trento le informazioni relative a tutte le spese di consulenza e incarichi di collaborazione per la pubblicazione delle stesse sul sito istituzionale.

Sempre nel 2012, Trentino trasporti esercizio ha azzerato le spese di carattere discrezionale (quali le spese concernenti mostre e relative pubblicazioni, pubblicità, iniziative di comunicazione, realizzazione e acquisto di pubblicazioni, anche on-line, produzioni audiovisive, progetti grafici e sponsorizzazioni) ad esclusione di quelle che costituiscono diretto espletamento dell’oggetto sociale e di quelle legate all’attività di comunicazione e/o informazione strettamente funzionali allo svolgimento dell’attività istituzionale.

## VI. LA GESTIONE AMBIENTALE

### 22. IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

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

Nel corso del mese di ottobre 2012 la Società ha superato la visita di mantenimento della certificazione secondo la norma ISO 14001:2004 per il sito di Via Innsbruck a Trento. Lo scopo della certificazione è il seguente: *“Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico con autobus urbano, extraurbano e turistico. Erogazione di servizi di noleggio autobus con conducente. Manutenzione del parco mezzi, gestione impianti ed infrastrutture presso la sede centrale di Via Innsbruck a Trento”*.



### 23. GLI INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALI

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

#### LA VETUSTÀ DEL PARCO MEZZI

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

Nel corso del 2012 Trentino trasporti S.p.A. ha provveduto all'acquisto di n. 21 nuovi autobus di tipo interurbano, n. 6 autobus ibridi diesel/elettrici di tipo urbano e n. 2 minibus interurbani alimentati con idrogeno. I mezzi sono stati immatricolati nel 2012 tranne n. 3 diesel/elettrici e i n. 2 ad idrogeno immatricolati nei primi mesi del 2013.

A fine 2012 il contingente autobus in servizio noleggio da rimessa è stato ridimensionato a 2 autobus da adibire esclusivamente a servizi particolari su richiesta della Giunta Provinciale.

A fine 2012 il parco autobus aziendale è così costituito:

- Veicoli interurbani: n. 464 con anzianità media pari ad anni 9,16;
- Veicoli urbani: n. 233 con anzianità media pari ad anni 9,71 ;
- Noleggio da rimessa : n. 2 con anzianità media di anni 8,00.

L'intero parco veicoli è composto di n. 699 autobus. L'anzianità media dei veicoli in servizio risulta pari ad anni 9,34.

### L'UTILIZZO DI MEZZI ECOLOGICI

Utilizzo mezzi ecologici - Autoservizio		2012
Numero dei mezzi con carburanti alternativi o a basso effetto inquinante /totale mezzi		5,0 %
Numero mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 5/totale mezzi		32,0 %
Numero mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EEV/totale mezzi		22,0 %

### IL CONSUMO DI PNEUMATICI

Gestione pneumatici		2012
<b>Pneumatici nuovi</b>		
Acquistati		647
Carico da veicoli nuovi		212
Prelievi da magazzino (consumo)		885
<b>Pneumatici usati</b>		
Messi fuori uso		261
<b>Pneumatici nuovi ricoperti</b>		
Ricostruiti da carcasse		1.854
Ricostruiti acquistati		586
Prelievi da magazzino (consumo)		2.403
Destinati alla messa fuori uso		3
<b>Pneumatici ricoperti usati</b>		
Messi fuori uso		1.287
<b>Utilizzo pneumatici ricostruiti</b>		
Percentuale di utilizzo pneumatici ricostruiti		73,08 %

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

### I CONSUMI DI CARBURANTI E LIQUIDI TECNOLOGICI

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

I veicoli utilizzati per l'esercizio sono alimentati con:

- gasolio;
- benzina;
- metano.

Il rifornimento è garantito da:

- fornitori esterni per i mezzi extraurbani e da noleggio che non transitano presso la sede di Trento e/o presso le sedi periferiche dotate di stoccaggio carburante;
- sistema di stoccaggio ed erogazione carburante presente presso la sede.

Consumi di carburanti e liquidi tecnologici	2012
Gasolio in litri (comprese le sedi periferiche e l'esterno)	8.457.236
Metano in kg (Trento e Rovereto)	721.748
Benzina in litri (comprese le sedi periferiche e l'esterno)	264
Antigelo puro in tonnellate (solo via Innsbruck)	14
Lubrificanti vari in tonnellate (solo via Innsbruck)	30

### IL CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA

L'energia elettrica viene utilizzata per gli uffici, per l'officina e per l'autorimessa della sede a Trento in Via Innsbruck.

ENERGIA ELETTRICA prelevata dalla rete	2012
Trento via Innsbruck (kWh)	1.296.771

ENERGIA ELETTRICA prodotta da fotovoltaico ed autoconsumata	2012
Trento via Innsbruck (MWh)	644

### IL CONSUMO DI GAS METANO

Il gas metano è utilizzato per il riscaldamento degli edifici e per il riscaldamento della cabina di verniciatura a servizio della carrozzeria.

GAS METANO	2012
Trento Via Innsbruck (m <sup>3</sup> )	273.407

### IL CONSUMO DI GAS REFRIGERANTE R134A

Si riporta la quantità degli interventi di carica/ricarica degli impianti di aria condizionata dei mezzi e la quantità complessiva di gas refrigerante (R134A) scaricata dal magazzino di Trento in Via Innsbruck.

<b>GAS R134A</b>	<b>2012</b>
N. interventi di carica/ ricarica	<b>153</b>
Kg scaricati	<b>1.200</b>

### IL CONSUMO DI ACQUA

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

<b>Fonti di approvvigionamento</b>	<b>CONSUMO (mc)</b>		
	<b>Acque di processo</b>	<b>Acque per usi civili</b>	<b>Totale</b>
Acquedotto	/	18.477	<b>18.477</b>
Acque meteoriche	6.200	/	<b>6.200</b>
Acque rete antincendio	/	/	/
<b>Modalità di scarico</b>	<b>QUANTITÀ SCARICATA (mc)</b>		
	<b>Acque di processo</b>	<b>Acque per usi civili</b>	<b>Totale</b>
In fognatura	6.097	14.066	<b>20.163</b>
Uso irriguo	/	4.411	<b>4.411</b>

La quantità di acqua di processo scaricata nella pubblica fognatura è pari a 6.097 mc, ossia 103 mc inferiore rispetto al quantitativo approvvigionato, dalle acque meteoriche, per tali usi produttivi (6.200 mc).

Questa differenza di quantitativo è in parte attribuita al volume d'acqua che inevitabilmente rimane sugli autobus dopo le operazioni di lavaggio e in parte dovuta alla pulizia con autobotte delle vasche di raccolta, che comporta lo smaltimento/recupero del refluo direttamente in centri autorizzati.

### L'UTILIZZO DI ACQUA RICICLATA

La quantità di acqua depurata che viene riciclata è determinata con la lettura di un apposito contatore.

L'indicatore è costituito dal rapporto tra la quantità di acqua riciclata e la quantità totale di acque di processo scaricate in fognatura.

Utilizzo di acqua riciclata	2012
Q.tà acqua scaricata (mc)	<b>6.097</b>
Q.tà acqua in ricircolo (mc)	<b>809</b>
% di ricircolo	<b>13,2 %</b>

Nel 2012 la percentuale di acqua riciclata è stata inferiore rispetto agli anni passati, in quanto l'abbondanza degli eventi meteorici accorsi, ha permesso di avere sempre a disposizione acqua meteorica, con notevole risparmio di risorsa idrica da acquedotto.

L'acqua meteorica inoltre è qualitativamente migliore dell'acqua riciclata e garantisce un risultato migliore nelle operazioni di lavaggio degli automezzi.

#### LE EMISSIONI IN ATMOSFERA DEI VEICOLI

I valori riferiti alle emissioni in atmosfera dei veicoli sono stati calcolati puntualmente per ciascun autobus considerando i consumi e le percorrenze relativi alla sede di Trento e quindi condensati nelle tabelle seguenti come quantità totali e specifiche (quantità rapportate alle distanze percorse dai mezzi).

I risultati sono riportati nelle tabelle seguenti:

Emissioni agenti inquinanti (valori assoluti 2012) <sup>(1)</sup>						
CO <sub>2</sub> (Kg) <i>Anidride carbonica</i>	CO (Kg) <i>Monossido di carbonio</i>	HC (Kg) <i>Idrocarburi incombusti</i>	NO <sub>x</sub> (Kg) <i>Ossidi di azoto</i>	PT (Kg) <i>Particolato</i>	NMHC (Kg) <i>Idrocarburi incombusti (metano)</i>	CH <sub>4</sub> (Kg) <i>Metano incombusto</i>
<b>12.423.813</b>	<b>35.079</b>	<b>7.843</b>	<b>147.268</b>	<b>2.387</b>	<b>169</b>	<b>1.350</b>

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

Emissioni agenti inquinanti (valori relativi 2012 rapportati ai Km percorsi)						
CO <sub>2</sub> (g/km) <i>Anidride carbonica</i>	CO (g/km) <i>Monossido di carbonio</i>	HC (g/km) <i>Idrocarburi incombusti</i>	NO <sub>x</sub> (g/km) <i>Ossidi di azoto</i>	PT (g/km) <i>Particolato</i>	NMHC (g/km) <i>Idrocarburi incombusti (metano)</i>	CH <sub>4</sub> (g/km) <i>Metano incombusto</i>
<b>1.152</b>	<b>3,25</b>	<b>0,728</b>	<b>13,66</b>	<b>0,221</b>	<b>0,016</b>	<b>0,125</b>

Prosegue la progressiva riduzione specifica degli inquinanti (diversi dalla CO<sub>2</sub>) emessi in atmosfera per effetto dell'immissione in servizio di veicoli a minor impatto ambientale.

## VII. LA GESTIONE ECONOMICO-PATRIMONIALE

### 24. IL VALORE AGGIUNTO: DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE

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

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

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

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

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

I prospetti di determinazione e ripartizione sono definiti in base allo standard nazionale GBS, con alcuni accorgimenti resi necessari dalla particolare struttura societaria e dalla natura dell'attività dell'azienda, che opera in regime di servizio pubblico in base ad accordi di programma con la Provincia Autonoma di Trento.

In particolare, sono stati compresi all'interno della voce *ricavi della produzione tipica* anche i contributi in conto esercizio. Questo in relazione al fatto che i proventi complessivi sono fortemente determinati dalla politica tariffaria stabilita dall'Ente pubblico, il quale stabilisce prezzi per l'utenza inferiori ai costi, riconoscendo il differenziale all'azienda sotto forma, appunto, di contributi in conto esercizio. La mancata inclusione di questa tipologia di ricavi

nel valore della produzione avrebbe fornito una rappresentazione poco chiara e non corretta del valore aggiunto prodotto.

**Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto**

	Anno 2012	Anno 2011	Var. 2012-2011	
	Valore	Valore	Valore	Var. %
<b>RICAVI PRODUZIONE TIPICA</b>				
<b>LINEE</b>	<b>12.540</b>	<b>12.081</b>	<b>459</b>	<b>3,8%</b>
EXTRAURBANE	5.882	5.570	312	
FERROVIA	1.500	1.463	37	
URBANE TRENTO	4.520	4.410	110	
URBANE ROVERETO E PIANO D'AREA	461	473	(12)	
URBANE PERGINE VALSUGANA	16	15	1	
URBANE ALTO GARDA	161	150	11	
<b>NOLEGGI AUTOBUS E TRENI</b>	<b>2.560</b>	<b>3.173</b>	<b>(613)</b>	<b>-19,3%</b>
<b>CONTRIBUTI C/ESERCIZIO</b>	<b>77.322</b>	<b>75.882</b>	<b>1.440</b>	<b>1,9%</b>
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	51.756	51.173	583	
COMUNE DI TRENTO	16.364	16.630	(266)	
COMUNE DI ROVERETO (E PIANO D'AREA)	4.096	3.989	107	
ALTRI	5.106	4.090	1.016	
<b>CONTRIBUTI C/IMPIANTI</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>400,0%</b>
ALTRI RICAVI GESTIONE TIPICA	607	619	(12)	
<b>Totale produzione tipica</b>	<b>93.039</b>	<b>91.757</b>	<b>1.282</b>	<b>1,4%</b>
<b>COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE</b>				
MATERIE PRIME, SUSSID. E DI CONSUMO	16.390	14.993	1.397	
VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	(109)	(87)	(22)	
SERVIZI	12.508	11.932	576	
BENI DI TERZI	924	1.101	(177)	
RETTIFICHE DI COSTI	(315)	(588)	273	
<b>Totale costi intermedi</b>	<b>29.398</b>	<b>27.351</b>	<b>2.047</b>	<b>7,5%</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO GESTIONE TIPICA</b>	<b>63.641</b>	<b>64.406</b>	<b>(765)</b>	<b>-1,2%</b>
<b>GESTIONE ACCESSORIA</b>	<b>481</b>	<b>384</b>	<b>97</b>	
RICAVI ACCESSORI	351	208	143	
PROVENTI FINANZIARI	130	176	(46)	
RETTIFICHE VALORE ATTIVITA' FINANZ.	0	0	0	
<b>GESTIONE STRAORDINARIA</b>	<b>129</b>	<b>(93)</b>	<b>222</b>	
RICAVI E ALTRI PROVENTI STRAORDINARI	309	240	69	
SVALUTAZIONE CREDITI ATT. CIRCOLANTE	(6)	(42)	36	
COSTI E ALTRI ONERI STRAORDINARI	(174)	(190)	16	
ACCANTONAMENTI PER RISCHI	0	(101)	101	
<b>Totale gestioni accessorie e straordinarie</b>	<b>610</b>	<b>291</b>	<b>319</b>	<b>109,6%</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>64.251</b>	<b>64.697</b>	<b>(446)</b>	<b>-0,7%</b>
<b>Ammortamenti netti</b>	<b>(57)</b>	<b>(37)</b>	<b>(20)</b>	<b>54,1%</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>64.194</b>	<b>64.660</b>	<b>(466)</b>	<b>-0,7%</b>

Valori in migliaia di Euro

Nel 2012 è stato distribuito alle parti interessate (personale dipendente, pubblica amministrazione, partner Trentino trasporti, finanziatori, e azienda) un valore aggiunto generato dall'azienda pari a oltre **64 milioni di Euro** (precisamente € 64.193.787), in calo rispetto al 2011 di circa 467 mila Euro.

Di seguito si riporta il prospetto di distribuzione per gli esercizi 2012-2011.

**Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto**

	Anno 2012		Anno 2011		Var. 2012-2011	
	Valore	Perc.	Valore	Perc.	Valore	Perc.
<b>PERSONALE DIPENDENTE</b>						
RETRIBUZIONI	37.464		37.927		(463)	-1,2%
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	3.002		3.156		(154)	-4,9%
TRATTAMENTO QUIESCENZA E SIMILI	416		421		(5)	-1,1%
ONERI SOCIALI	10.952		11.067		(115)	-1,0%
COMPENSI COLLABORATORI	76		1		76	N.S.
MENSA DIPENDENTI	1.198		1.184		15	1,2%
FORMAZIONE	108		52		57	109,7%
ALTRI COSTI DEL PERSONALE	373		352		22	6,1%
CDA, COLL.SINDACALE, ODV 231	86		71		16	22,0%
<b>Remunerazione personale dipendente</b>	<b>53.675</b>	<b>83,6%</b>	<b>54.227</b>	<b>83,9%</b>	<b>(552)</b>	<b>-1,0%</b>
<b>PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>						
IMPOSTE E TASSE	618		694		(76)	
IMPOSTA SUL REDDITO	478		696		(218)	
<b>Remunerazione pubblica amministrazione</b>	<b>1.096</b>	<b>1,7%</b>	<b>1.389</b>	<b>2,1%</b>	<b>(293)</b>	<b>-26,7%</b>
<b>PARTNER TRENINO TRASPORTI</b>						
AFFITTO RAMO D'AZIENDA	9.272		8.899		373	
<b>Remunerazione partner</b>	<b>9.272</b>	<b>14,4%</b>	<b>8.899</b>	<b>13,8%</b>	<b>373</b>	<b>4,0%</b>
<b>FINANZIATORI</b>						
INTERESSI E ONERI FINANZIARI	3		2		1	
<b>Remunerazione finanziatori</b>	<b>3</b>	<b>0,0%</b>	<b>2</b>	<b>0,0%</b>	<b>1</b>	<b>40,0%</b>
<b>AZIENDA</b>						
UTILE/PERDITA DI ESERCIZIO	148		143		5	
<b>Remunerazione azienda</b>	<b>148</b>	<b>0,2%</b>	<b>143</b>	<b>0,2%</b>	<b>5</b>	<b>3,5%</b>
<b>Totale distribuito</b>	<b>64.194</b>		<b>64.660</b>		<b>(467)</b>	<b>-0,7%</b>

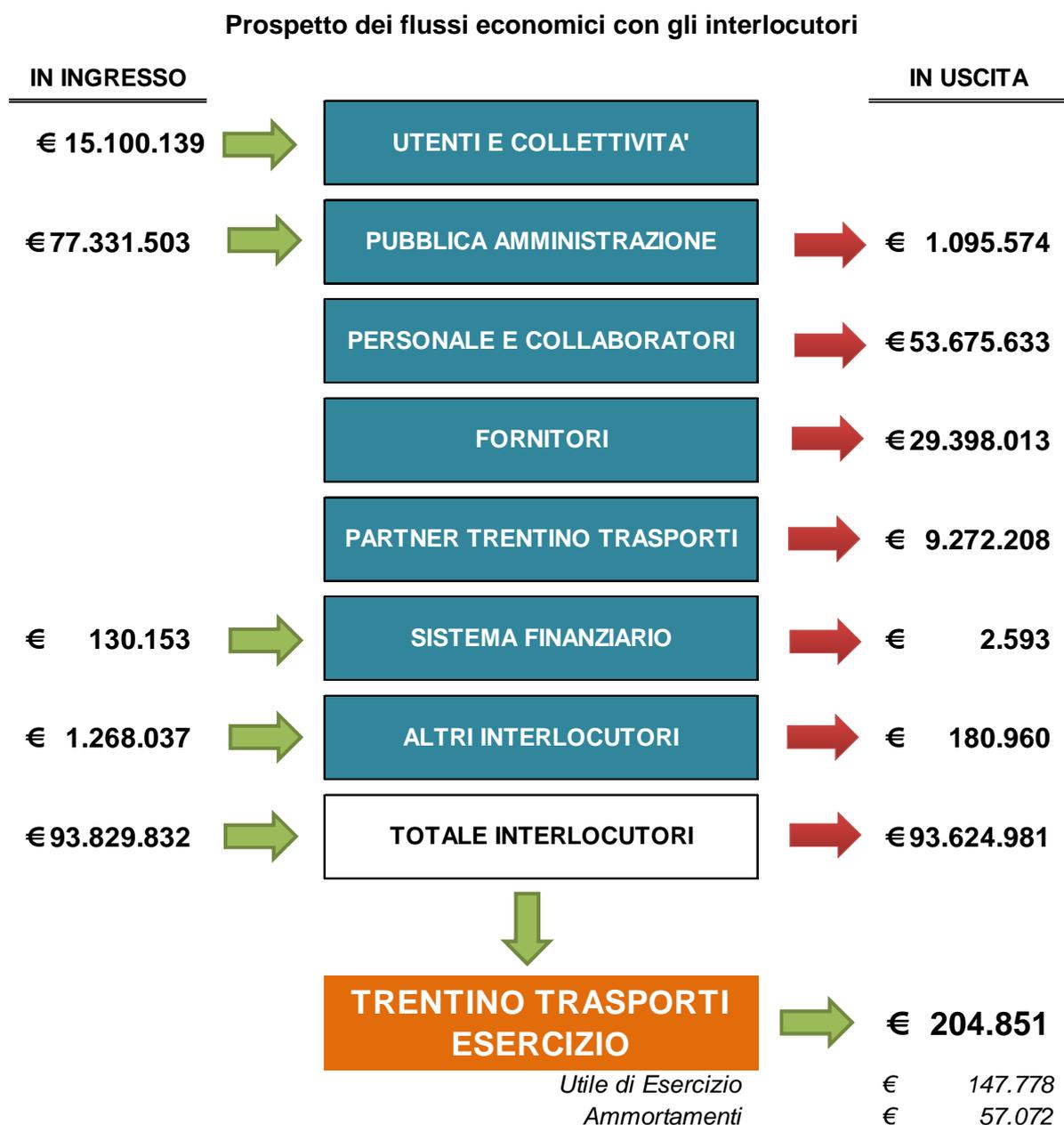
Valori in migliaia di Euro

Nell'esercizio 2012, la gran parte del valore aggiunto generato (l'83,6%) è stata distribuita ai collaboratori dell'azienda sotto forma di retribuzioni (dirette e differite) e servizi, nonché agli Organi amministrativi e di Controllo. Il partner Trentino trasporti ha beneficiato del 14,4% del

valore aggiunto prodotto, in virtù del contratto di affitto di ramo d'azienda stipulato tra le due Società. L'andamento positivo della gestione ha consentito di realizzare un utile di circa 148 mila Euro, pari allo 0,2% del valore aggiunto generato (in linea con l'esercizio precedente). Alla pubblica amministrazione sono rientrati direttamente, sotto forma di imposte e tasse, oltre 1 milione di Euro (€ 1.096 pari all'1,7% del valore aggiunto) mentre molto residuale è la quota relativa agli istituti finanziatori (circa 3 mila Euro).

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

Le frecce di colore verde rappresentano uscite per gli interlocutori e entrate per la Società, mentre le frecce di colore rosso costituiscono entrate per gli interlocutori e uscite per la Società. Il saldo finale misura ciò che rimane in Trentino trasporti esercizio per effetto della gestione economica.



<b>Utenti e collettività</b>	Gli utenti (e la collettività in genere) contribuiscono ai ricavi complessivi di Trentino trasporti esercizio attraverso il pagamento diretto dei servizi pubblici forniti e dei servizi di noleggio con conducente, nonché con il pagamento di alcuni altri servizi accessori.
<b>Pubblica Amministrazione</b>	La pubblica amministrazione locale (la Provincia Autonoma di Trento e i Comuni del territorio) finanzia la Società attraverso i contributi in conto esercizio, che rappresentano la quota di valore del servizio pubblico che viene preso in carico dalla collettività e non viene pagato direttamente dagli utenti dei singoli servizi, nonché, in parte, con una piccola quota di contributi in conto capitale; Trentino trasporti esercizio ritorna alla pubblica amministrazione parte di queste entrate attraverso il pagamento di imposte e tasse.
<b>Personale e collaboratori</b>	La Società compensa le prestazioni del personale attraverso il pagamento di retribuzioni dirette e indirette (oneri sociali e accantonamenti), nonché con la realizzazione di alcuni servizi (ad esempio il servizio mensa) e di sviluppo della professionalità (formazione).
<b>Fornitori</b>	Ai fornitori vengono pagati i compensi corrispondenti al valore dei beni e servizi utilizzati da Trentino trasporti esercizio per garantire l'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale.
<b>Partner Trentino trasporti</b>	L'importo comprende i compensi erogati alla società partner per l'affitto del ramo d'azienda concessionario del servizio di trasporto pubblico locale.
<b>Sistema finanziario</b>	I servizi necessari alla gestione finanziaria della società vengono compensati dall'Azienda attraverso pagamenti alle banche e altri istituti finanziari degli oneri per interessi e servizi finanziari.
<b>Altri interlocutori</b>	Vi sono una serie di attività non direttamente collegate con la gestione tipica della società (cosiddette attività straordinarie e accessorie) che generano flussi economici in entrata e in uscita verso una generalità di interlocutori; nel 2012 il saldo della gestione di queste attività ha portato un ritorno positivo all'Azienda.
<b>Trentino trasporti esercizio</b>	Nel 2012 la gestione dei rapporti con le parti interessate ha consentito a Trentino trasporti esercizio di accantonare risorse per il recupero del logoramento dei beni strumentali (ammortamenti) e per l'autofinanziamento delle attività future (utile di esercizio).

#### **LE RICADUTE ECONOMICHE SUL TERRITORIO**

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

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

Per quantificare questo importante contributo, è stato definito un modello di riclassificazione dei pagamenti effettuati nel 2012, attraverso una suddivisione tra quelli che “rimangono” o “ritornano” sul territorio e quelli che escono dai confini provinciali. In altri termini, si è cercato di misurare quale sia l'importo delle risorse finanziarie che contribuiscono allo sviluppo dell'economia locale.

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

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

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

Rientrano tra le prime, l'IRAP (che viene incassata direttamente dalla Provincia Autonoma di Trento), l'addizionale regionale all'IRPEF e le tasse automobilistiche, per un ammontare pagato dalla Società nel 2012 pari a circa **1,14 milioni di Euro**. Le voci considerate nella seconda tipologia di ricadute dirette (devoluzione di tributi erariali) fanno riferimento a: l'IRPEF versata dal personale dipendente della società (devoluta alla Provincia Autonoma di Trento nella misura del 90%), l'imposta sul valore aggiunto (quota di devoluzione del 70%), le accise su carburanti e oli lubrificanti acquistati (quota di devoluzione del 90%), e tutta una serie di imposte e tributi devolute in percentuali che vanno dal 90% al 100%. Complessivamente il valore di tali voci ammonta a circa **14,57 milioni di Euro**. Il totale delle ricadute dirette, dato dalla somma delle imposte e tasse e dalla devoluzione di tributi erariali da parte dello stato alla Provincia Autonoma di Trento, può essere stimato in **15,71 milioni di Euro** per il 2012.

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

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

Nel 2012 la prima voce ha raggiunto una consistenza pari a circa **36,68 milioni di Euro**, mentre la seconda si assesta su un importo di circa **44,29 milioni Euro**. Complessivamente, le ricadute indirette possono essere stimate in oltre **80,96 milioni di Euro**.

La somma delle **ricadute dirette e indirette sul territorio** generate dall'attività di Trentino trasporti esercizio vengono quindi complessivamente stimate in **96,68 milioni di Euro**, che rappresentano una quota pari al **94,2% del totale dei pagamenti** effettuati dalla società nell'esercizio 2012, che ha raggiunto la cifra di circa **102,58 milioni di Euro**.

La percentuale delle **sole ricadute dirette** raggiunge in ogni caso la ragguardevole percentuale del **15,3% del totale dei pagamenti**.

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

### RICADUTE SUL TERRITORIO

Pagamenti effettuati a favore della Pubblica amministrazione locale, di persone e imprese residenti in Provincia di Trento (Anno 2012)

IMPOSTE E TASSE	€	1.137.979
DEVOLUZIONE DI TRIBUTI ERARIALI	€	14.575.632
<b>RICADUTE DIRETTE</b>	€	<b>15.713.611</b>
PAGAMENTI A FORNITORI RESIDENTI	€	36.676.598
RETRIBUZIONI A PERSONALE RESIDENTE (DIRETTE E DIFFERITE)	€	44.286.926
<b>RICADUTE INDIRETTE</b>	€	<b>80.963.524</b>
<b>RICADUTE TOTALI</b>	€	<b>96.677.135</b>

**PERCENTUALE SUL TOTALE  
DEI PAGAMENTI**

**94,2%**

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

## VIII. GLI OBIETTIVI SOCIALI

### 25. LE AZIONI DEL 2011 / 2012

Area	Nr.	Descrizione	Stato
<b>Direzione Generale</b>	1	Effettuare Indagine di <i>Customer Satisfaction</i>	Completato
	2	Predisposizione del Bilancio Socio - ambientale TTE	Completato
<b>Divisione Risorse Umane</b>	1	Predisposizione del regolamento interno per l'assunzione di personale, ai sensi della nuova normativa vigente.	Completato
<b>Direzione Esercizio Autoservizio</b>	1	Imputazione ore commesse non direttamente collegate agli autobus (Manutenzione)	In corso
	2	Gestione autobus di scorta con software (Manutenzione)	Completato
	3	Informatizzazione dei documenti di trasporto (Magazzino)	Completato
	4	Informatizzazione della gestione dei DPI (Magazzino)	In corso
<b>Servizio Extraurbano</b>	1	Presidio delle evoluzioni legate allo sviluppo del sistema MITT	Attività continuativa
	2	Gestione linee con partenza/arrivo dalla città di Rovereto a seguito chiusura autostazione	Attività sospesa per decisione degli Enti competenti
<b>Servizio Urbano</b>	1	Revisione Rete Forte del Servizio Urbano di Trento	Completata con Orario invernale 2012 - 2013
<b>Servizio Ferroviario</b>	1	Acquisizione e gestione linea Valsugana	In corso
<b>Sistemi Informatici</b>	1	Nuovo sito web	In corso

## 26. GLI IMPEGNI PER IL 2012 / 2013

Area	Nr.	Descrizione	Entro
Direzione Generale	1	Redazione Carta dei Servizi di Trentino trasporti esercizio	Fine 2013
<b>Divisione Risorse Umane</b>	1	Programma informatico per la gestione dell'organico	Fine 2013
<b>Direzione Esercizio Autoservizio</b>	1	Informatizzazione del sistema di gestione degli immobili, delle richieste, delle manutenzioni e controlli programmati attraverso il software FMWeb (Manutenzione ordinaria)	In corso
	2	Informatizzazione della gestione del vestiario del personale viaggiante (Magazzino autoservizio)	In corso
	3	Implementazione di un cruscotto aziendale con i principali indicatori di attività e di servizio attraverso uno specifico software	Aprile 2013 (prima versione)
<b>Servizio Extraurbano</b>	1	Partecipazione all'implementazione del cruscotto aziendale	Aprile 2013 (prima versione)
	2	Presidio delle evoluzioni legate allo sviluppo del sistema MITT	Attività continuativa
<b>Servizio Urbano</b>	1	Partecipazione all'implementazione del cruscotto aziendale	Aprile 2013 (prima versione)
	2	Migliorare il sistema di controllo dell'evasione, anche prevedendo un sistema di certificazione dei risultati da parte di un ente terzo	Giugno 2013

## **IX. APPENDICE: CONFRONTO CON LE LINEE GUIDA GRI**

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

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

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

INFORMATIVA STANDARD

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

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

CRITERIO	SIGNIFICATO	DOVE SI TROVA
<b>Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder</b>		
4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo
4.2	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto)	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo
4.3	Per le organizzazioni con struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	--
4.5	Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager e executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance ambientale e sociale)	--
4.6	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse	--
4.7	Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, sociali e ambientali	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo
4.8	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	L'identità aziendale - Il sistema 231 - L'impegno sociale e i valori di riferimento
4.9	Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo
4.10	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	--
4.11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	--
4.12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	--
4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionale e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica	Il servizio per la collettività
4.14	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	L'identità aziendale - L'impegno sociale e i valori di riferimento
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	L'identità aziendale - L'impegno sociale e i valori di riferimento
4.16	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	L'identità aziendale - L'impegno sociale e i valori di riferimento
4.17	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report	L'identità aziendale - L'impegno sociale e i valori di riferimento

INDICATORI DI PERFORMANCE

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

## Appendice ...

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
<b>Indicatori di performance ambientale</b>			
EN1	Materie prime utilizzate per peso o volume.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (carburante e gas refrigerante R134A)	●
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (pneumatici)	● sede di Via Innsbruck
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (energia elettrica e metano)	● sede di Via Innsbruck
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	--	○
EN5	<i>Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.</i>	--	○
EN6	<i>Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative.</i>	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (energia elettrica autoprodotta)	● sede di Via Innsbruck
EN7	<i>Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute.</i>	--	○
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale	● sede di Via Innsbruck
EN9	<i>Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.</i>	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale	● sede di Via Innsbruck

Appendice ...

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
EN10	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale	● sede di Via Innsbruck
EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette.	0	●
EN12	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette.	0	●
EN13	Habitat protetti o ripristinati.	0	●
EN14	Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità.	0	●
EN15	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione.	0	●
EN16	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (emissioni in atmosfera dei veicoli)	● sede di Via Innsbruck
EN17	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso.	--	○
EN18	Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (vetustà del parco mezzi / utilizzo dei mezzi ecologici)	●
EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.	--	○
EN20	NO, SO, e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (emissioni in atmosfera dei veicoli)	● sede di Via Innsbruck

## Appendice ...

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
EN21	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale	● sede di Via Innsbruck
EN22	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale	● sede di Via Innsbruck
EN23	Numero totale e volume di sversamenti significativi.	0	●
EN24	<i>Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero.</i>	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (Appendice)	● sede di Via Innsbruck
EN25	<i>Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione.</i>	--	○
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.	La gestione ambientale - Gli indicatori di performance ambientale (vetustà del parco mezzi / utilizzo dei mezzi ecologici)	●
EN27	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.	--	○
EN28	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.	0	●
EN29	<i>Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.</i>	--	○
EN30	<i>Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.</i>	--	○

## Appendice ...

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
<b>Indicatori di performance sociale</b>			
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale.	I nostri collaboratori - Il profilo del personale	●
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica.	I nostri collaboratori - Il profilo del personale	●
LA3	<i>Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi.</i>	0	●
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.	Totale	●
LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.	I nostri collaboratori - I rapporti istituzionali con il personale	●
LA6	<i>Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.</i>	I nostri collaboratori - Lo sviluppo del personale	●
LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica.	I nostri collaboratori - Il profilo del personale	●
LA8	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi.	I nostri collaboratori - Lo sviluppo del personale	●
LA9	<i>Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.</i>	I nostri collaboratori - Lo sviluppo del personale	●
LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori.	I nostri collaboratori - Lo sviluppo del personale	●
LA11	<i>Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere.</i>	2	●

Appendice ...

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
LA12	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.	0	○
LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.	L'identità aziendale - L'assetto societario e organizzativo / I nostri collaboratori - Lo sviluppo del personale	●
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria.	Nessuna distinzione	●
LA15	Tasso di rientro al lavoro dopo il congedo parentale, suddiviso per genere.	-	○
HR1	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening).	0	●
HR2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese.	0	●
HR3	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati.	0	●
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese.	0	●
HR5	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti.	0	●
HR6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione.	0	●
HR7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione.	0	●
HR8	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione.	0	●
HR9	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese.	0	●

Appendice ...

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
HR10	Percentuale e numero totale delle attività sottoposte a controlli e/o valutazioni di impatto relativi ai diritti umani.	-	○
HR11	Numero di rimostranze in materia di diritti umani pervenuti, trattati e risolti tramite meccanismi formali di rimostranza.	-	○
SO1	Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e di dismissione.	Il servizio per la collettività - L'organizzazione per la qualità del servizio	●
SO2	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.	0	●
SO3	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione.	0	●
SO4	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione.	0	●
SO5	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate.	La gestione economico - patrimoniale - Le istituzioni e gli azionisti	●
SO6	<i>Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese.</i>	0	●
SO7	<i>Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.</i>	0	●
SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.	0	●
SO9	Attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali.	-	○
SO10	Misure di prevenzione e mitigazione implementate in attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali.	-	○

## Appendice ...

CODICE GRI	INDICATORE	DOVE SI TROVA	COPERTURA
PR1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.	Il servizio per la collettività - La sicurezza degli utenti e del personale	●
PR2	<i>Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.</i>	<i>Il servizio per la collettività - La sicurezza degli utenti e del personale</i>	●
PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.	Il servizio per la collettività - L'organizzazione per la qualità del servizio	●
PR4	<i>Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.</i>	<i>Il servizio per la collettività - L'organizzazione per la qualità del servizio</i>	●
PR5	<i>Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.</i>	<i>Il servizio per la collettività - La qualità percepita</i>	●
PR6	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.	0	●
PR7	<i>Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.</i>	0	●
PR8	<i>Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.</i>	0	●
PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.	0	●

### Legenda

- Copertura totale
- Informazione non presente
- ◐ Copertura parziale

## X. ALLEGATO: PRODUZIONE E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

### LA PRODUZIONE E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

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

DESCRIZIONE RIFIUTO	C.E.R. Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	2010 Quantità prodotta in Kg	2010 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2011 Quantità prodotta in Kg	2011 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2012 Quantità prodotta in Kg	2012 Quantità smaltita o recuperata in Kg	Destinazione
Fanghi prodotti dal trattamento in loco degli effluenti, contenenti sostanze pericolose [Fanghi depurazione chimico-acque fisica autolavaggio]	06.05.02*	/	/	96	96	45	45	RECUPERO R13

DESCRIZIONE RIFIUTO	C.E.R. Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	2010 Quantità prodotta in Kg	2010 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2011 Quantità prodotta in Kg	2011 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2012 Quantità prodotta in Kg	2012 Quantità smaltita o recuperata in Kg	Destinazione
<b>Carbone attivo esaurito (tranne 06.07.02)</b> [Carbone attivo filtrazione – depurazione acque]	<b>06.13.02*</b>	938	938	780	780	<b>347</b>	<b>347</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Pitture e vernici di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose</b> [Residui di vernici: tazze, sacchetti pistole e barattoli sporchi di vernici e/o fondi]	<b>08.01.11*</b>	314	314	527	527	<b>590</b>	<b>590</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Soluzione acquose da lavaggio delle pistole utilizzate con i prodotti vernicianti all'acqua.</b>	<b>08.01.20</b>	60	60	20	20	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Gruppo cartuccia toner per stampa esauriti</b> [Inkjet, laser e a nastro]	<b>08.03.18</b>	359	359	351	351	<b>488</b>	<b>488</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Trucioli di tornitura plastica e nylon.</b>	<b>12.01.05</b>	/	/	26	26	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Cere e grassi esauriti</b> [Grasso esausto]	<b>12.01.12*</b>	/	/	51	51	/	/	<b>SMALTIMENTO D15</b>

DESCRIZIONE RIFIUTO	C.E.R. Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	2010 Quantità prodotta in Kg	2010 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2011 Quantità prodotta in Kg	2011 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2012 Quantità prodotta in Kg	2012 Quantità smaltita o recuperata in Kg	Destinazione
Dischi di carteggiatura, mole, fogli abrasivi obsoleti, sacco con sabbia della pallinatrice manuale e sacchi mole.	12.01.17	104	104	364	364	209	209	RECUPERO R13
Soluzioni acquose di lavaggio [Soluzione da lavaggio automatico pezzi meccanici - lavapezzi]	12.03.01*	103.940	103.940	/	/	/	/	RECUPERO R13
Soluzioni acquose di lavaggio [Soluzione da pulizia caditoie e vasche autolavaggio]	12.03.01*	142.990	142.990	103.070	103.070	46.480	46.480	RECUPERO R13
Olio freni e circuiti idraulici	13.01.11*	/	/	/	/	180	180	RECUPERO R13
Altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione [Olio semisintetico esausto]	13.02.08*	29.404	29.404	26.110	26.110	26.439	26.439	RECUPERO R13

DESCRIZIONE RIFIUTO	C.E.R. Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	2010 Quantità prodotta in Kg	2010 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2011 Quantità prodotta in Kg	2011 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2012 Quantità prodotta in Kg	2012 Quantità smaltita o recuperata in Kg	Destinazione
<b>Altri solventi e miscele solventi</b> [Solvente esausto per pulizia/sgrassatura componenti elettrici e meccanici]	<b>14.06.03*</b>	/	/	/	/	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Imballaggi in carta e cartone</b> [Cartone da imballaggio]	<b>15.01.01</b>	7.340	7.340	7.760	7.760	<b>5.800</b>	<b>5.800</b>	<b>RECUPERO R03</b>
<b>Imballaggi in legno e scarti di legno da imballaggio</b>	<b>15.01.03</b>	8.780	8.780	840	840	<b>2.400</b>	<b>2.400</b>	<b>RECUPERO R03</b>
<b>Imballaggi in materiali misti</b> [Nylon, cellofan, polistirolo e gomma piuma da imballaggio]	<b>15.01.06</b>	485	485	679	679	<b>799</b>	<b>799</b>	<b>RECUPERO R13</b>

DESCRIZIONE RIFIUTO	C.E.R. Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	2010 Quantità prodotta in Kg	2010 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2011 Quantità prodotta in Kg	2011 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2012 Quantità prodotta in Kg	2012 Quantità smaltita o recuperata in Kg	Destinazione
<b>Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze</b> [Contenitori sporchi in plastica e in metallo].	<b>15.01.10*</b>	1.212	1.212	1.292	1.292	<b>1.462</b>	<b>1.462</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Contenitori a pressione vuoti</b> [Bombolette spray esauste]	<b>15.01.11*</b>	263	263	226	226	<b>239</b>	<b>239</b>	<b>RECUPERO R13</b>

DESCRIZIONE RIFIUTO	C.E.R. Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	2010 Quantità prodotta in Kg	2010 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2011 Quantità prodotta in Kg	2011 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2012 Quantità prodotta in Kg	2012 Quantità smaltita o recuperata in Kg	Destinazione
<b>Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose</b> [Stracci sporchi di sostanze pericolose, sepiolite sporca d'oli idrocarburi e/o grassi, materiale assorbente/neutralizzante e per acido batterie, D.P.I. indumenti protettivi, teli di mascheratura e filtri in TNT del depuratore]	<b>15.02.02*</b>	1.324	1.324	1.518	1.518	<b>1.345</b>	<b>1.345</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, diversi da quelli di cui alla voce 15.02.02</b> [Filtri aria esausti d'autoveicoli e filtri in tessuto non tessuto della cabina di verniciatura]	<b>15.02.03</b>	2.462	2.462	2.278	2.278	<b>2.573</b>	<b>2.573</b>	<b>RECUPERO R13</b>

DESCRIZIONE RIFIUTO	C.E.R. Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	2010 Quantità prodotta in Kg	2010 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2011 Quantità prodotta in Kg	2011 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2012 Quantità prodotta in Kg	2012 Quantità smaltita o recuperata in Kg	Destinazione
<b>Pneumatici fuori uso</b> [Pneumatici usati non ricostruibili]	<b>16.01.03</b>	52.870	52.870	48.130	48.130	<b>51.900</b>	<b>51.900</b>	<b>RECUPERO R01</b>
<b>Filtri dell'olio</b> [Filtri olio e gasolio esausti]	<b>16.01.07*</b>	3.820	3.820	3.709	3.709	<b>3.099</b>	<b>3.099</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Pastiglie per freni, diverse da quelle di cui alla voce 16.01.11</b> [Ferodi obsoleti non contenenti amianto, dischi frizione e dischi frizione cambi automatici]	<b>16.01.12</b>	1.114	1.114	1.716	1.716	<b>2.408</b>	<b>2.408</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Metalli ferrosi</b> [Rottami ferrosi da autoveicoli.]	<b>16.01.17</b>	22.080	22.080	33.985	33.985	<b>28.850</b>	<b>28.850</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Metalli non ferrosi</b> [Alluminio da autoveicoli.]	<b>16.01.18</b>	1.140	1.140	3.450	3.450	<b>3.160</b>	<b>3.160</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Plastica</b> [Plastica pulita da autoveicoli]	<b>16.01.19</b>	567	567	885	885	<b>1.055</b>	<b>1.055</b>	<b>RECUPERO R13</b>

DESCRIZIONE RIFIUTO	C.E.R. Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	2010 Quantità prodotta in Kg	2010 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2011 Quantità prodotta in Kg	2011 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2012 Quantità prodotta in Kg	2012 Quantità smaltita o recuperata in Kg	Destinazione
<b>Vetro</b> [Parabrezza e finestrini]	<b>16.01.20</b>	5.780	5.780	6.040	6.040	<b>5.140</b>	<b>5.140</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Componenti pericolosi diversi da quelli di cui alle voci da 16.01.07 a 16.01.11, 16.01.13 e 16.01.14 [Tubi e manicotti sporchi d'olio.]</b>	<b>16.01.21*</b>	/	/	/	/	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>RECUPERO R13.</b>
<b>Componenti non specificati altrimenti</b> [Componenti indifferenziati da autoveicoli: sedili imbottiti in tessuto, parti leggere in resina, specchi, tappezzeria, fanali, celle airless, paraspruzzi, ...]	<b>16.01.22</b>	4.435	4.435	4.380	4.308	<b>5.180</b>	<b>5.180</b>	<b>RECUPERO R13</b>

DESCRIZIONE RIFIUTO	C.E.R. Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	2010 Quantità prodotta in Kg	2010 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2011 Quantità prodotta in Kg	2011 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2012 Quantità prodotta in Kg	2012 Quantità smaltita o recuperata in Kg	Destinazione
<b>Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16.02.09 a 16.02.13.</b> [Apparecchiature elettriche ed elettroniche obsolete e/o deteriorate non contenenti sostanze pericolose: computer, stampanti, tastiere, ...]	<b>16.02.14</b>	/	/	250	250	<b>907</b>	<b>907</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Gas in contenitori a pressione(compresi gli halon) contenenti sostanze pericolose</b> [Estintori inutilizzabili]	<b>16.05.04*</b>	/	/	535	535	/	/	<b>SMALTIMENTO D15</b>
<b>Batterie al piombo</b> [Accumulatori al piombo esausti]	<b>16.06.01*</b>	17.750	17.750	11.750	11.750	<b>14.838</b>	<b>14.838</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Altre batterie ed accumulatori</b> [Pile alcaline esauste]	<b>16.06.05</b>	40	40	94	94	<b>106</b>	<b>106</b>	<b>RECUPERO R13</b>
<b>Rifiuti contenenti oli</b>	<b>16.07.08*</b>	6.000	6.000	/	/	/	/	<b>SMALTIMENTO D15</b>

DESCRIZIONE RIFIUTO	C.E.R. Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	2010 Quantità prodotta in Kg	2010 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2011 Quantità prodotta in Kg	2011 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2012 Quantità prodotta in Kg	2012 Quantità smaltita o recuperata in Kg	Destinazione
Soluzioni acquose di scarto diverse da quelle di cui alla voce 16.10.01	16.10.01*	/	/	90.620	90.620	126.860	126.860	SMALTIMENTO D9
Soluzioni acquose di scarto diverse da quelle di cui alla voce 16.10.01	16.10.02	9.550	9.550	/	/	/	/	SMALTIMENTO D9
Cavi, diversi da quelli di cui alla voce 17.04.10	17.04.11	/	/	500	500	432	432	RECUPERO R13
Carta da raccolta differenziata	20.01.01	10.700	10.700	10.260	10.260	10.520	10.520	RECUPERO R03
Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio [Tubi al neon esausti]	20.01.21*	102	102	97	97	73	73	RECUPERO R13

DESCRIZIONE RIFIUTO	C.E.R. Legge 443 del 21/12/2001 allegato B	2010 Quantità prodotta in Kg	2010 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2011 Quantità prodotta in Kg	2011 Quantità smaltita o recuperata in Kg	2012 Quantità prodotta in Kg	2012 Quantità smaltita o recuperata in Kg	Destinazione
<b>Rifiuti della pulizia delle fognature</b> [Pulizia caditoie e tombini piazzale]	<b>20.03.06</b>	/	/	/	/	<b>5.050</b>	<b>5.050</b>	<b>RECUPERO R13</b>

Nella tabella sono riportate le quantità (esprese in Kg) di tutti i rifiuti speciali prodotti e smaltiti/recuperati, riferiti alla sede di Trento in Via Innsbruck e specificatamente per gli anni 2010, 2011 e 2012.

La gestione dei rifiuti speciali è arrivata negli ultimi anni ad uno standard qualitativo caratterizzato da una diligente differenziazione e da una buona sensibilizzazione degli addetti.

Come negli anni passati la società ha finalizzato la gestione nell'incentivare le operazioni di recupero, riciclo e riutilizzo, rispetto alle attività di smaltimento dei rifiuti prodotti, al fine di ridurre l'impatto ambientale.