Rapporto di Sostenibilità Sintetico 2007

TRAIN
Servizi per la mobilità S.p.A.

RAPPORTO DI SOSTENIBILITA' SINTETICO ESERCIZIO 2007

Questo documento, che fa seguito al Rapporto di Sostenibilità 2006, si propone di far conoscere il contributo di TRA.IN per assicurare lo sviluppo sostenibile delle proprie attività, i risultati conseguiti e gli obiettivi che l'azienda si pone per gli anni a venire.

Il Rapporto si riferisce alle attività di TRA.IN S.p.A. e TRA.IN Service s.r.l. che sono consolidate in modo da presentare i risultati del Gruppo e non delle singole società, scelta dettata dalle strette correlazioni che ci sono fra le due Società (nel seguito con "TRA.IN" si individueranno le attività relative all'intero Gruppo).

A differenza del 2006, il Rapporto viene presentato in forma sintetica in quanto nel corso del 2007 non sono avvenute evoluzioni particolarmente significative e quindi si è ritenuto che un documento come quello presentato nel seguito sia sufficiente per fornire agli stakeholder le informazioni necessarie a valutare l'impegno dell'azienda ed i risultati conseguiti. Si confermano i contenuti del Rapporto 2006 per tutti gli aspetti non citati nel presente Rapporto.

Ulteriori informazioni sul Gruppo, complementari a quelle contenute nel presente Rapporto, possono essere ricavate dal Bilancio e dalla Carta dei Servizi.

Il Rapporto è stato sviluppato prendendo a riferimento le linee guida per i rapporti di sostenibilità definite da GRI (Global Reporting Initiative)[1], ed accorpa in un unico documento il bilancio ambientale nonché quello sociale.

TRA.IN ha identificato gli standard normativi ISO 9001.2000 (Qualità), ISO 14001:2004 (Ambiente), OHSAS 18001 (Sicurezza) e SA8000 (Responsabilità Sociale e Sicurezza del personale) quali riferimenti per il proprio impegno economico, sociale e ambientale: i dati contenuti nel presente rapporto sono prodotti dal Sistema Integrato certificato secondo gli standard normativi suindicati.

IL GRUPPO TRA.IN.

E' costituito dalla società TRA.IN S.p.A. e dalla società TRA.IN Service s.r.l.. Quest'ultima nasce dallo scorporo dei servizi di manutenzione di TRA.IN S.p.A., e ad essa è assegnata la titolarità di immobili ed impianti, sia quelli in uso diretto, sia quelli concessi in affitto, comodato, o uso, a TRA.IN S.p.A..

La Sede delle aziende è in Siena, Strada Statale 73 Levante, 23 - Località Due Ponti, presso cui si trovano gli Uffici, il Deposito di Siena e l'Officina e presso cui gravita una parte significativa del personale e dei mezzi. Altra sede aziendale è rappresentata da un Deposito e Officina a Poggibonsi, in località Campostaggia.

[1] Organizzazione costituita nel 1997 dalla Coalizione per le Economie Ecologicamente Responsabili (CERES) in partnership con il Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente (UNEP) con l'obiettivo di elevare le pratiche di reporting di sostenibilità sviluppando uno strumento che consente di guidare le aziende sulla strada della sostenibilità e premette agli stakeholder valutazioni oggettive ed efficaci sui risultati conseguiti dalle aziende.

TRA.IN S.p.A.

TRA.IN è una società per azioni a prevalente capitale pubblico che gestisce il servizio di trasporto pubblico locale, servizi scolastici, autobus per disabili, noleggio da rimessa e la funicolare di Certaldo.

La composizione societaria (mista, soci pubblici e privati), il parco autobus, l'estensione del territorio servito, i passeggeri trasportati, sono variabili in continua evoluzione, e i dati aggiornati sono contenuti nelle pubblicazioni aziendali periodiche.

TRA.IN Service s.r.l.

La società nasce dallo scorporo delle attività di manutenzione, delle infrastrutture e degli impianti. Essa gestisce gli immobili e gli impianti ed eroga a TRA.IN S.p.A. e a clienti terzi i servizi di manutenzione.

Da gennaio 2007 TRA.IN Service s.r.l. è anche officina autorizzata Mercedes/Evobus: ciò rappresenta il riconoscimento delle capacità di fornire servizi di manutenzione altamente qualificati, sia per i mezzi di proprietà delle aziende presenti sul territorio, sia come punto di assistenza per veicoli Mercedes presenti in zona (quali, per esempio gli autobus turistici).

RISULTATI CONSEGUITI NEL 2007 E OBIETTIVI 2008

Il risultato operativo del 2007 è risultato nettamente migliore dell'anno precedente grazie alle misure adottate per tenere sotto controllo i costi di gestione e limitare gli effetti inflattivi e la crescita del costo del gasolio. Ma non solo. Ciò che ha consentito di chiudere il bilancio in leggero utile è stata anche la presenza di una serie di partite straordinarie che hanno influito nell'ottenimento del risultato complessivo.

Tra i risultati conseguiti nel 2007 va sottolineata la partecipazione al Premio Qualità Confservizi aperto a tutte le aziende erogatrici di servizi pubblici in Italia: TRA.IN è risultata l'unica azienda erogatrice di servizi di Trasporto Pubblico Locale ad essersi classificata fra i 10 finalisti. Si tratta di un riconoscimento che conferma i risultati conseguiti in passato: TRA.IN è stata la prima azienda in Italia a detenere contemporaneamente le quattro certificazioni di Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale. Ancora oggi tra le poche Aziende del settore ad essere certificata OHSAS 18001 (Sicurezza).

Tra i traguardi conseguiti è da citare lo sviluppo dei progetti previsti nel Piano 2007, tra cui:

- Informazione a bordo degli autobus e alle fermate: è stata avviata l'installazione dei monitor a bordo di 30 autobus. A partire da metà 2008 si prevede inoltre l'attivazione di 7 pannelli informativi sullo stato degli arrivi e delle partenze in capilinea di Siena, Poggibonsi, Montepulciano, Cianciano Terme e Colle Val D'Elsa.
- Installazione di nuove paline intelligenti, alimentate con pannelli fotovoltaici: nel corso del 2007 si raggiunte 100 paline e le installazioni saranno proseguiranno nel corso del 2008 (con circa 36 in tutto). Sono comunque allo studio nuovi piani per ampliare ulteriormente il numero di paline installate e per fornire informazioni all'utenza in tempo reale.
- Acquisizione nuovi veicoli scolastici: dei tre preventivati, ne sono stati acquisiti solo due, perché il terzo è stato rinviato all'anno 2008 per insufficienza di risorse.

- Avvio della linea Siena – Aeroporto di Pisa: è stato acquisito un nuovo autobus e contemporaneamente è stata effettuata la revisione di un veicolo da TPL per l'eventuale sostituzione in caso di indisponibilità.
- Progetto "Mercurio": si tratta di un software per la pianificazione dei turni e la gestione del servizio, che prevede anche la possibilità di calcolare in automatico le emissioni programmate/effettuate, sulla base dei turni autobus programmati ed effettivi.
- E' stato assegnato l'appalto per la fornitura delle attrezzature e del software per il progetto AVM per il controllo della flotta. Entro la metà del 2008 si dovranno attivare le prime 50 installazioni a bordo degli autobus, che progressivamente, negli anni successivi, si dovrebbero estendere a tutta la flotta.
- Progetto "Siena Coach", avviato nel 2007 e che prevede nel corso del 2008 la costituzione di una nuova società a cui parteciperanno, oltre a TRA.IN, anche Bargagli Autolinee, Sena, Sap e Cotas, che disporrà di un unico centro di prenotazioni e di oltre 40 autobus per turismo.
- Strumenti innovativi per la vendita dei titoli di viaggio: è stata avviata la vendita attraverso internet;
- Nel corso del 2007 sono proseguite le attività necessarie all'avvio del progetto "biodiesel" che avverrà a metà 2008 coinvolgendo un certo numero di autobus: che utilizzeranno carburante contenente una quota rilevante di propellente a base di sostanze agricole, che appartiene alla categoria delle energie rinnovabili.
- Il 2007 per TRA.IN Service è stato un anno di sviluppo, che ha visto:
  - La crescita delle attività di assistenza a terzi a seguito dell'ottenimento dell'autorizzazione OMNIplus a partire dal 1 Gennaio 2007. E' stata acquisita la manutenzione in full service della flotta EVOBUS di LFI di Arezzo. E' inoltre stata acquisita l'autorizzazione COBRA AUTOMOTIVE TECHNOLOGIES per l'installazione di impianti di sicurezza, antifurto e di controllo satellitare di flotte.
  - La ristrutturazione del magazzino ricambi per adeguarsi ai requisiti previsti dall'autorizzazione OMNIplus.
  - Il completamento del lavoro di installazione dell'impianto a pannelli fotovoltaici, che ha visto la sua attivazione a giugno 2007.

  Per il 2008 si prevede di proseguire sul percorso del miglioramento degli standard di servizio. Particolarmente importante è il Progetto "Bus Point ATM Piombino", per cui anche quest'officina potrà operare nell'ambito dell'autorizzazione OMNIplus sotto il controllo di TRA.IN Service e le saranno delegati tutti gli interventi su parco EVOBUS, oggi effettuati da TRAIN SERVICE, nella zona di Piombino, Livorno e Isola d'Elba.

  Si prevede inoltre lo sviluppo di un progetto destinato a migliorare il sistema di qualificazione dei fornitori e ad incrementare sia la qualità delle forniture sia la garanzia del rispetto dei principi di etica degli affari prevista dalla Politica aziendale.

Nel corso del 2007 si è avviato il percorso verso l'integrazione di TRA.IN con le altre aziende della Toscana Meridionale (La Ferroviaria Italiana di Arezzo, RAMA di Grosseto e ATM di

Piombino) per il conferimento di fusione dei rami di azienda esercenti il TPL, ferma restando la titolarità delle immobilizzazioni patrimoniali in capo ai soggetti attualmente detentori.

L'ORGANIZZAZIONE E LA GOVERNANCE

Nel corso del 2007 si è avuta l'uscita dell'Amministratore Delegato dott. Grazzini Generale, sostituito poco prima della fine dell'anno con l'ing. Piero Sassoli, in qualità di Direttore Generale cui sono stati conferiti tutti i poteri già in capo all'A.D.

Nel mese di giugno 2007 sono avvenute con esito positivo le visite di sorveglianza periodica per il mantenimento delle certificazioni ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente), OHSAS 18001 (Sicurezza) e SA 8000 (Responsabilità Sociale).

ASPETTI ECONOMICI

TRA.IN ha ripreso il trend dei risultati positivi che si era interrotto nel 2006: il bilancio 2007 è in netto miglioramento rispetto a quello del 2006 e il risultato è stato raggiunto grazie a:

- Un incremento dei ricavi dalla produzione di servizio (€ 1.293.044;
- Un incremento limitato dei costi ottenuto grazie all'esasperata attenzione al controllo della spesa e al dilazionamento ai prossimi anni degli investimenti (tra cui una parte rilevante è costituita da quelli in nuovi mezzi di trasporto), pur se in presenza di una consistente crescita dei costi di acquisto di materiali, beni e servizi e, soprattutto, del gasolio, il cui effetto è stato mitigato dalla presenza nel parco di un numero significativo di autobus alimentati a metano. Si può affermare che TRA.IN nel 2007 ha potuto beneficiare del consistente investimento nella riduzione dell'impatto ambientale effettuato negli anni passati con la costruzione dell'impianto di erogazione del metano ;
- il valore economico trattenuto è quindi cresciuto di € 748.449 e ha consentito all'Azienda di migliorare la situazione di cassa

E' tuttora aperto il contenzioso con la Provincia di Siena per ottenere il riconoscimento di un livello dei contributi che consenta all'azienda di effettuare gli investimenti necessari ad assicurare il proprio sviluppo.

IL RAPPORTO CON L'AMBIENTE

L'attività svolta da TRA.IN ha intrinsecamente un rilevante impatto sulle risorse naturali, sia in termini di materiali (mezzi di trasporto e relativi ricambi) sia di fonti energetiche (derivati dal petrolio e gas naturali). Per il territorio su cui opera, l'impatto dell'erogazione del servizio rappresenta uno strumento per ridurre le emissioni che sarebbero generate degli autoveicoli privati necessari allo spostamento dei passeggeri che utilizzano il servizio pubblico.

Il Gruppo sviluppa costantemente azioni per limitare l'uso delle risorse naturali e le emissioni derivanti dalle proprie attività, in particolare quelle degli autobus utilizzati per l'erogazione del servizio.

L'incremento di consumo energetico è dovuto all'inserimento nel parco dei nuovi autobus (avvenuto nel corso del 2005 e 2006, ma i cui effetti si sono fatti sentire appieno nel corso del 2007) che

- Richiedono maggiore potenza, a causa dell'arricchimento delle dotazioni di bordo (es: impianto di climatizzazione);
- Nel caso di autobus a metano presentano un minor rendimento del motore e quindi richiedono maggiore energia per il movimento.

Nel corso del 2007 sono inoltre entrati pienamente in funzione gli i pannelli fotovoltaici che hanno consentito la produzione di 30,5 MWh di energia elettrica, con riduzione di 18 tonnellate di CO_2 immesso nell'atmosfera.

Nell'allegato A 1.2 sono indicati:

- al punto E16 i quantitativi di CO_2 emessi direttamente dal Gruppo (dovute alle emissioni dei mezzi e degli impianti di riscaldamento) e quelli indiretti (i più significativi sono quelli emessi per la produzione dell'energia elettrica e per il trasporto del gasolio);
- al punto EN20 le emissioni per Km di servizio prodotto per ciascuno dei principali inquinanti. Questi valori scontano l'incremento di potenza dei nuovi autobus, che provoca quindi maggiori consumi ed emissioni.

La Figura 1 mostra l'elevata riduzione delle emissioni nel corso degli anni. La riduzione del 2007 è dovuta, oltre all'inserimento nel parco dei mezzi nel corso del 2006, anche allo sviluppo di un progetto mirato a massimizzare l'utilizzazione per il servizio dei mezzi a bassa emissione.

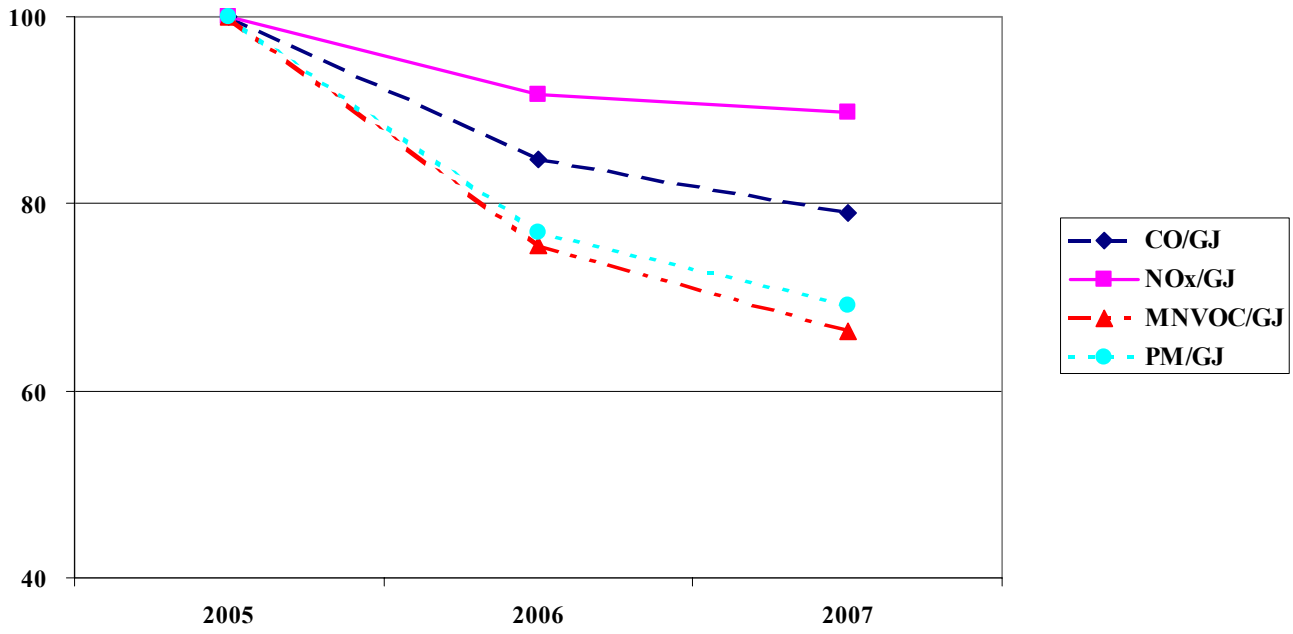

Figura 1 – Andamento emissioni per Km di servizio prodotto

I consumi di acqua sono cresciuti in modo rilevante nel corso del 2007 a causa di una grave perdita (in gran parte sotterranea) che si è verificata nel deposito di Siena (stimata in almeno 5-

6000 metri cubi). L'acqua utilizzata viene tutta riammessa negli scarichi salvo la normale evaporazione, stimata nel 2%.

I rifiuti sono prodotti principalmente dalle attività di officina, oltre a carta e rifiuti urbani generati dalle attività di ufficio e da quelle di sportello delle biglietterie. Nel 2007 non si sono verificati casi di demolizioni di autobus né sono stati prodotti materiali derivanti da lavori avvenuti nelle sedi e non smaltiti dagli appaltatori.

La riduzione dei quantitativi di rifiuti prodotti nel corso dell'anno è dovuta al ringiovanimento del parco autobus e alla conseguente riduzione delle attività manutentive grazie alla maggiore affidabilità dei mezzi.

La rete dei servizi di trasporto e le sedi di TRA.IN non interessano zone con habitat ad elevata biodiversità per la flora e la fauna e l'azienda ha sempre prestato e presta tuttora particolare attenzione alla conservazione dei beni paesaggistici e storici: i depositi si trovano in aree industriali e il servizio nel centro storico di Siena è effettuato, per quanto possibile, da mezzi con ridotte emissioni acustiche.

Nel corso del 2007 non si sono verificati incidenti ambientali di rilievo ad eccezione della perdita di acqua già citata, né sono pervenute sanzioni di carattere ambientale.

TRA.IN E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Per TRA.IN, in quanto azienda che fornisce servizi, il personale rappresenta l'asset più importante, in quanto:

- il personale con responsabilità gestionali deve ottimizzare l'impiego delle risorse (che sono sempre più limitate) , al fine di fornire il miglior servizio possibile;
- una parte del personale (conducenti, biglietterie e uffici aperti al pubblico, addetti alle manutenzioni) costituisce il front line nei confronti degli fruitori del servizio e deve assicurare la regolarità e sicurezza del trasporto e dei mezzi;
- il personale con incarichi di tipo amministrativo deve essere in grado di utilizzare gli strumenti e le metodologie più efficaci per minimizzare i costi di gestione e favorire lo sviluppo dell'azienda.

Un contributo al miglioramento delle risorse umane di TRA.IN proviene anche dalla certificazione SA 8000 (ottenuta nel corso del 2003 e tuttora in vigore), che è stata intesa come uno strumento per migliorare il clima aziendale, per testimoniare il proprio impegno per la Responsabilità Sociale d'Impresa e per diffonderne fra i fornitori e sul territorio.

L'applicazione dei principi della SA 8000 assicura che l'azienda rispetti tutti i principi relativi alla Responsabilità Sociale ed in particolare:

- L'azienda applica tutti i contratti collettivi nazionali e quelli aziendali risultato della contrattazione con le organizzazioni sindacali aziendali, senza discriminazioni salariali di alcun tipo. L'azienda ha aderito al Fondo Priamo (fondo pensionistico volontario destinato ai dipendenti delle aziende di Trasporto Pubblico Locale), a cui contribuiscono pariteticamente l'azienda e il dipendente per il 2%.
- Le assunzioni di personale avvengono nella piena trasparenza, secondo una regolamentazione codificata dal CdA che prevede varie forme di selezione, e senza preclusioni di alcun tipo (salvo quelle richieste dalle leggi in vigore), dando precedenza a coloro che hanno intrattenuto rapporti a termine con l'azienda.
  Continua per altro il progressivo aumento di personale femminile adibito alle mansioni di guida.
- Nello sviluppo del rapporto con i fornitori, si valuta il rispetto dei principi della SA 8000.

Nel corso del 2007 non si sono verificati casi di discriminazione riconosciuti come tali, né casi di mobbing.

La certificazione SA 8000 di TRA.IN è stata citata da Fabrica Ethica quale caso significativo di applicazione della SA 8000 in Toscana.

Nel corso del 2007 non si è avuta una variazione rilevante della forza del personale dipendente, con una crescita rilevante dei contratti per l'apprendistato e di quelli part – time, che sono più che raddoppiati per soddisfare le esigenze dei dipendenti.

Si è conclusa a metà 2007 la sperimentazione del progetto "Trapezio", finanziato dalla Provincia di Siena, nato con l'obiettivo di definire un modello per conciliare i tempi di vita e di lavoro delle donne, che sempre più spesso debbono districarsi fra le due cose. In azienda ha trovato attuazione nella definizione di orari flessibili che consentano l'entrata e l'uscita dal

posto di lavoro senza preavviso nell'ambito di un orario concordato. Il modello è stato applicato con efficacia anche nella II metà dell'anno.

Anche nel 2007, i rapporti sindacali hanno continuato ad essere improntati al confronto costruttivo nell'interesse comune dell'azienda e dei dipendenti. L'ammontare dei permessi sindacali è stato simile a quello degli anni passati.

Le ore di sciopero sono diminuite considerevolmente in quanto il 2006 era stato penalizzato dagli scioperi dovuti al rinnovo del contratto di lavoro.

Non si sono registrate ore di sciopero per motivazioni aziendali.

E'opportuno considerare che TRA.IN, in quanto erogatrice di un servizio pubblico, è soggetta alle disposizioni del R.D. 8/1/1931 n. 148 ed alle norme di disciplina in essa contenute. La specificità del servizio ed il fatto che l'interruzione di pubblico servizio sia classificata come reato penalmente perseguibile, fa sì che la maggior parte dei procedimenti che sfociano nella multa o nella sospensione siano ascrivibili ai ritardi al turno di servizio con conseguenze negative per l'erogazione del servizio programmato. La Figura 2 evidenzia la riduzione delle contestazioni e dei provvedimenti disciplinari nel periodo 2005-2007.

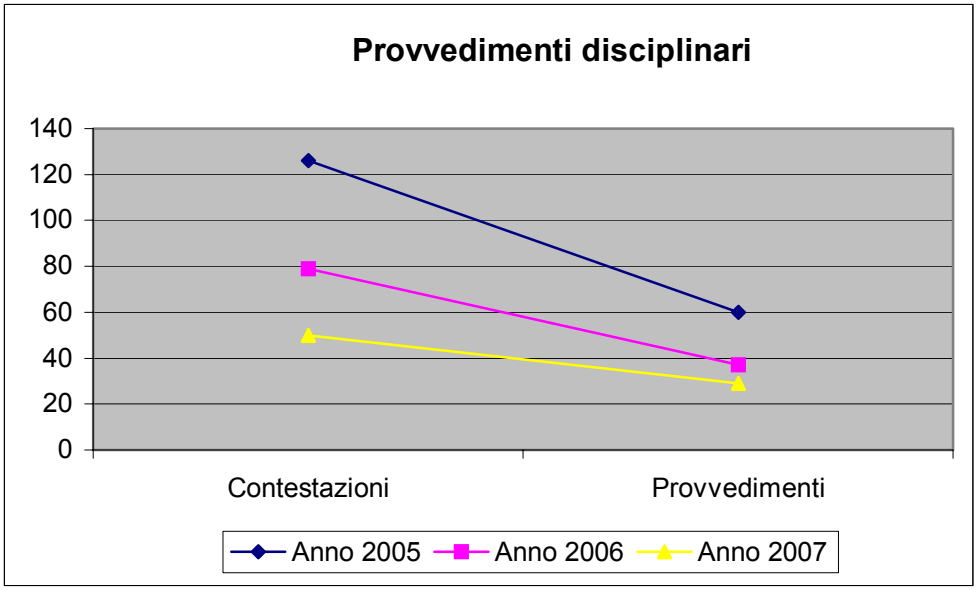

Figura 2 – Andamento dei provvedimenti disciplinari

I reclami interni non differiscono molto da quelli degli anni precedenti per numero e contenuto: il loro calo, come pure la diminuzione dei provvedimenti disciplinari, sono da considerarsi il risultato del lavoro portato avanti negli anni precedenti.

Nel corso del 2007, TRA.IN ha incremento lo sforzo per lo sviluppo delle professionalità, delle capacità manageriali e per l'incremento della sensibilità alla sostenibilità, incrementando del 50% le ore dedicate alla formazione del personale e concentrando lo sforzo soprattutto sul personale di movimento e di officina.

Le attività formative all'interno dell'azienda sono state finalizzate a favorire il cambiamento culturale e, soprattutto, a fornire metodi, strumenti e tecniche per lo sviluppo della professionalità e per consentire al personale di esplicare sempre meglio le proprie attività,

nell'ottica del miglioramento sia interno che esterno (ottimizzazione delle funzioni, qualità del servizio, rapporti con il pubblico, ecc..)

Da notare che, a seguito della formazione sulla responsabilità sociale che nel 2006 ha visto coinvolte 77 persone, gli interventi formativi su questo tema si sono concentrati sui nuovi inserimenti.

Il leggero incremento delle assenze è dovuto all'aumento dei congedi per maternità e per la tutela di familiari portatori di handicap.

La notevole riduzione degli infortuni è l'effetto degli investimenti dell'azienda nella sicurezza e della maggiore consapevolezza del personale: da sottolineare l'assenza di infortuni gravi e la conseguente sensibilissima riduzione delle giornate di assenza per infortuni e malattie professionali, equivalente a oltre due anni/uomo. I risultati conseguiti e l'assenza di significative variazioni organizzative e degli ambienti di lavoro hanno consentito di dimezzare le ore di formazione destinate alla sicurezza, coinvolgendo sempre un numero elevato di partecipanti (oltre il 50% della forza) al fine di mantenere sempre alta l'attenzione alla sicurezza da parte del personale. Anche nel 2007 tutti i nuovi inserimenti sono stati sottoposti ad un ciclo di formazione sui rischi connessi allo svolgimento delle proprie attività in azienda.

Nel 2007 TRA.IN ha continuato ad operare per migliorare sia il livello qualitativo sia la sostenibilità del parco dei fornitori. E' proseguita l'azione per ridurre il numero di fornitori di TRA.IN S.p.A. e di trasferire a TRA.IN Service la gestione dei fornitori di materiali utilizzati per le manutenzioni. Sono proseguiti i controlli sui fornitori per garantire il rispetto dei principi della Responsabilità Sociale: anche nel 2007 non si sono verificati casi di esclusione a seguito di mancato rispetto di questi principi.

A seguito dell'emanazione del Dlgs 123/07, è stato aggiornato il modello del Documento Unico di Valutazione dei Rischi di Interferenza (DUVRI) utilizzato per il coordinamento della sicurezza dei fornitori operanti in azienda ed è stato applicato a tutti i nuovi contratti.

IL SERVIZIO

I servizi erogati

La rete aziendale, che non ha subìto variazioni rilevanti nel corso del 2007, copre un'area di 380 km^2 e serve una popolazione di circa 69.000 abitanti nell'area urbana di Siena; 92 km^2 e 18.900 abitanti nell'area di Colle Val d'Elsa; 70 km^2 e 27.400 abitanti nell'area di Poggibonsi. La Funicolare di Certaldo ha una lunghezza di 128 metri, e un dislivello di circa 50 m. e consente di raggiungere il centro storico (Certaldo Alto)

TRA.IN S.p.A. gestisce (direttamente, in SCRL con Siena Mobilità o tramite subconcessionari) le linee urbane e suburbane all'interno del Comune di Siena, quelle urbane di San Gimignano e Poggibonsi ed extraurbane. Gestisce anche servizi a chiamata "Buxi". Nel centro storico di Siena, TRA.IN S.p.A. gestisce servizi utilizzando piccoli autobus ("Pollicini") scelti la loro capacità di muoversi in vie strette e talvolta ripide.

E' stato inaugurato il servizio Siena – Aeroporto di Pisa a cui è stata data ampia pubblicità sia per mezzo della stampa sia sul sito internet e i risultati del primo periodo di esercizio sono soddisfacenti.

La qualità del servizio e le informazioni alla clientela

Dal 2003 TRA.IN dispone di un Sistema Qualità certificato da Tüv Italia secondo la norma ISO 9001:2000 che assicura il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

TRA.IN S.p.A., attraverso il Consorzio Siena Mobilità comunica i propri impegni nei confronti dei clienti per mezzo della Carta dei Servizi che fornisce le informazioni sul sistema di trasporto pubblico regionale, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui la clientela può relazionarsi con il Consorzio, fornisce i risultati delle rilevazioni di qualità percepita e definisce i livelli qualitativi di prestazione del servizio che il Consorzio si impegna a rispettare. Fin dalla prima emissione, la Carta dei Servizi viene pubblicata con il coinvolgimento e l'approvazione delle Associazioni dei Consumatori.

La comunicazione con la clientela è assicurata attraverso:

- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ha la funzione di rappresentare l'interfaccia con l'esterno per tutte le problematiche relative a reclami, proposte e richieste;
- Il call center, che opera tutti i giorni ad eccezione delle principali festività;
- I siti internet www.trainspa.it e www.sienamobilita.it che, oltre alle informazioni sulle società, sono in grado di fornire quelle relative alle linee, agli orari, alle tariffe, alle variazioni del servizio (nuovi servizi, chiusura strade, scioperi, modifiche di percorso, ecc.);
- Il servizio "SMS Mobilità", in via sperimentale e gratuita, che consente di ricevere ai sottoscrittori, direttamente sul proprio telefono cellulare, le informazioni relative a variazioni del servizio, delle linee, scioperi, nuovi servizi e tutto quanto può essere utile a migliorare e facilitare l'utilizzo del servizio;
- Le paline elettroniche, alimentate tramite pannelli fotovoltaici, che sono in grado di comunicare con l'azienda e consentono di fornire in tempo reale messaggi per le variazioni al servizio standard (scioperi, modifiche a percorsi, orari, interruzioni stradali ecc...)

Soddisfazione dei clienti

La rilevazione della soddisfazione dei clienti è stata effettuata intervistando 1200 utenti, di cui 800 fruitori del servizio urbano e 400 di quello extraurbano.

L'89,8% degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatta del servizio nel suo complesso: è un risultato che conferma il dato del 2006 e dimostra una percezione molto positiva della qualità del servizio percepito. La regolarità è il fattore ritenuto più importante (dal 70% degli intervistati), con il 57% degli utenti soddisfatti (il dato è in leggera diminuzione, ma il livello di soddisfazione è comunque elevato se raffrontato con le altre aziende del settore). Subito dopo viene la sicurezza (importante per il 62% degli intervistati) con il 70% di utenti soddisfatti, dato in leggero miglioramento rispetto al 2006. Anche per gli altri fattori qualitativi non si sono verificati scostamenti rilevanti rispetto al 2006, salvo un calo rilevante (- 7%) della percezione relativa all'attenzione all'ambiente, dovuta probabilmente al mancato inserimento di nuovi mezzi ecologici nell'autoparco.

La rilevazione annuale della soddisfazione dei clienti del servizio di trasporto è stata estesa anche ai fruitori dei servizi di noleggio, che hanno dimostrato di apprezzare la qualità del servizio fornito e la sicurezza che il trasporto di noleggio di TRA.IN è in grado di assicurare ai propri clienti.

Nel corso del 2007 è diminuito in modo rilevante (- 18%) il numero di reclami presentati all'azienda da parte dei clienti in assenza di variazioni nella modalità di ricezione e dei canali di comunicazione: questo dato conferma il buon livello di servizio rilevato dall'inchiesta di soddisfazione dei clienti.

Standard di servizio e contestazioni

Come si può osservare in A 1.5, nel corso del 2007 si sono verificati alcuni peggioramenti della puntualità che sono dovuti principalmente a congestione del traffico e, quindi, non riconducibili a responsabilità dell'Azienda

Nel corso del 2007 è stato avviato dalla Regione Toscana il monitoraggio del servizio di trasporto secondo gli standard definiti dal Contratto di Servizio. A TRA.IN sono pervenute 5 contestazioni di importo poco rilevante.

ASPETTI SOCIALI

Rapporti con la collettività

Anche nel 2007 TRA.IN ha mantenuto il proprio impegno nei confronti del proprio territorio continuando le iniziative già descritte nel Rapporto 2006 e che comprendono, per esempio:

- servizi a favore di portatori di handicap;
- spazi pubblicitari per organizzazioni che operano nel sociale sia partecipando;
- tariffe agevolate per fasce socialmente deboli;
- partecipazioni ad iniziative a carattere sociale.

Anche nel 2007, TRA.IN non è stata oggetto di azioni legali per comportamenti anticompetitivi o monopolistici né ha ricevuto sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti.

Corruzione e reati societari

TRA.IN dispone del "Sistema 231" che rappresenta un'estensione del proprio Sistema Integrato per includere anche la prevenzione dei reati previsti dal Dlgs 231/01 (es.: corruzione, concussione, truffa, falso in bilancio), a cui nel 2007 si è sono aggiunti i reati relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori. La loro inclusione è stata immediata in quanto TRA.IN disponeva già del Sistema di Gestione per la Sicurezza certificato secondo lo standard OHSAS 18001.

Nel corso del 2007 non si sono verificati casi o tentativi di corruzione né sono stati annullati contratti con fornitori e sono stati messi in atto tutti i provvedimenti migliorativi del Sistema 231 di cui è stata individuata la necessità.

ALLEGATO 1 INDICATORI

A 1.1 Dati economici

Rif. GRI	Parametro	2005	2006	2007
EC1	**Valore economico generato**	**31.899.830**	**33.073.746**	**35.585.309**
	Ricavi da trasporto su gomma	11.385.523	11.768.730	12.123.511
	Ricavi per servizio funicolare di Certaldo	223.009	223.009	236.403
	Ricavi da contratti di servizio	15.621.665	15.429.949	15.677.404
	Ricavi da prestazioni esterne (inclusa TRA.IN Service)	133.289	201.676	878.115
	Altri ricavi, contributi e proventi	4.450.852	5.370.811	6.561.913
	Partecipazioni e altri proventi finanziari	85.492	80.546	80.963
	Valore economico distribuito	**27.441.071**	**28.790.454**	**30.993.651**
	Costi operativi (pagamenti fornitori e spese di periodo, ecc)	9.813.410	10.565.155	11.390.316
	Costi del personale (compreso oneri sociali, TFR e benefit, per esempio: contributo casa e trasporto, uscite agevolate, ecc.)	16.585.838	17.136.691	17.682.745
	Oneri diversi di gestione	475.184	467.083	505.621
	Pagamenti a fornitori di capitale (dividendi, interessi passivi, ecc.)	161.325	173.151	190.482
EC3	Tasse e sanzioni relative	880.498	915.457	1.224.487
	Valore economico trattenuto	**4.063.575**	**3.816.209**	**4.564.658**
	Risultato di esercizio	**9.843**	**- 872.509**	**69.545**
EC4	**Contributi versati nell'anno per fondi pensionistici**	**3.421.784**	**3.424.625**	**3.524.042**
EC8	**Accantonamento per il trattamento di fine rapporto**	**1.004.087**	**995.002**	**1.079.967**
	Fondo per il trattamento di fine rapporto (al 31/12)	**7.362.398**	**7.294.382**	**7.389.170**
	Finanziamenti ricevuti da Enti Pubblici/Governativi	**4.117.238**	**5.724.229**	**4.797.311**
	Investimenti in infrastrutture e servizi, di cui:	**4.910.488**	**1.775.112**	**700.909**
	mezzi di trasporto (autobus e filobus)	4.111.174	1.562.306	330.769
	infrastrutture aziendali	799.314	212.806	370.140

A 1.2 Dati ambientali

Rif. GRI	Parametro	2005	2006	2007
EN1	**Stima del peso dei nuovi autobus inseriti nell'autoparco (tonn)**	**262**	**254**	**14**
EN3	***Energia acquistata (GJ), di cui:***	***162.887***	***166.714***	***170.753***
	Erogazione del servizio (gasolio e metano)	156.691	161.358	164.323
	Altri usi (riscaldamento, ecc.)	6.196	5.402	6.453
	Energia prodotta (GJ)	***0***	***9***	***110***
	Totale energia primaria consumata (GJ)	**162.887**	**166.723**	**170.863**
EN4	Energia elettrica (kWh), per macchinari, impianti e uffici	2.559	3.294	3.165
	Energia consumata per il trasporto del carburante	439	406	403
	Totale energia indiretta consumata (GJ)	**2.998**	**3.700**	**3.569**
	TOTALE ENERGIA CONSUMATA (GJ)	**165.886**	**170.423**	**174.432**
N/D	**Consumo energetico per km prodotto (gj/1000 km)**	**13,30**	**13,81**	**14,07**
EN8	***Acqua utilizzata per origine (m3/anno)***			
	prelevata da acquedotto (direttamente o tramite autobotti)	11.386	11.463	18.361
	prelevata da pozzi	1.094	1.224	1.118
	Totale	**12.480**	**12.687**	**19.479**
EN16	**Emissioni gassose dirette totali (tonn di CO2 equivalenti)**	**11.840**	**11.656**	**11.897**
	Emissioni gassose indirette totali (tonn di CO2 equivalenti)	**444**	**560**	**539**
	Emissioni gassose complessive (tonn di CO2 equivalenti)	**12.285**	**12.217**	**12.436**
EN20	*Altre emissioni significative (Kg/Km servizio prodotto)*			
	CO	**2,74**	**2,34**	**2,15**
	NOx	**10,68**	**9,87**	**9,50**
	NMVOC	**0,71**	**0,54**	**0,47**
	PM	**0,32**	**0,25**	**0,22**
EN21	Quantità di acqua scaricata (eccetto acqua piovana e scarichi urbani) (m^3)	**12.240**	**12.433**	**19.089**
EN22	***Quantità totale di rifiuti prodotti (Kg)***	***380.088***	***160.720***	***148.679***
	Rifiuti pericolosi (inclusi mezzi alienati)	309.791	98.054	95.319
	Rifiuti pericolosi (esclusi mezzi alienati)	126.481	94.454	95.319

	Rifiuti non pericolosi	70.297	62.666	53.360
	Quantità recuperata (eccetto mezzi alienati)	40%	37%	34%

Criteri adottati per il calcolo

Energia: rilevati i dati delle bollette o dei carichi dei fornitori ed utilizzati, per la conversione in GJ, i dati di riferimento dei fornitori di metano e quelli nazionali per il gasolio, benzina e GPL

Consumi energetici indiretti: i consumi elettrici sono stati rilevati dalle bollette e quelli relativi ai trasporti di gasolio dalla raffineria alle sedi di TRA.IN sono stati calcolati in base al n° di viaggi effettuati, alla distanza ed al consumo medio dei mezzi utilizzati

Acque: rilevate le letture dei contatori

Emissioni: è stato utilizzato il modello COPERT adeguato alla situazione del parco TRA.IN. I risultati sono stati elaborati facendo riferimento anche ai consumi effettivi dei mezzi

A 1.3 Dati relativi al personale

Rif. GRI	Parametro	2005	2006	2007
LA1	***Forza lavoro (al 31/12 di ciascun anno)***			
	Qualifiche			
	Dirigenti	4	3	3
	di cui donne	0	-	-
	Funzionari/Quadri	11	10	10
	di cui donne	2	2	2
	Impiegati (tutti i settori, compreso esercizio)	25	25	27
	Personale di movimento (conducenti e controllori)	335	339	343
	Personale operaio (coordinatori, manutentori, magazzinieri)	34	33	35
	Altro personale (portinerie, servizi vari)	12	12	12
	Totale dipendenti	**421**	**422**	**430**
	Percentuale di donne sul totale dei dipendenti			
	Contratti di lavoro			
	Contratti full time a tempo indeterminato	400	393	386
	Contratti part time a tempo indeterminato	15	9	19
	Contratti full time a tempo determinato	6	3	3
	Contratti part time a tempo determinato	0	10	-
	Contratti di apprendistato/formazione lavoro	0	7	21
	Collaborazioni / lavori a progetto	1	0	5
	Contratti interinali /somministrazione	4	0	0
	N° dipendenti appartenenti a categorie protette	5	4	0
	Stage	0	1	0
N/P	Tasso di assenteismo (gg/anno)	17,78	19,95	21,25
LA2	**Uscite dall'azienda nel corso dell'anno**	7	8	9
	Dimissioni volontarie	5	2	8
	Licenziamenti	0	0	0
	Pensionamento	2	6	1
	Percentuale di donne uscite dall'azienda sul totale delle donne presenti	0	4%	3%

LA4	Percentuale di personale rappresentato dalle organizzazioni sindacali e garantito dai contratti collettivi	100%	100%	100%
	Iscritti alle organizzazioni sindacali	88%	89%	92%
LA7	Numero complessivo di infortuni a personale TRA.IN	17	18	7
	infortuni a lavoratori dipendenti	17	18	7
	infortuni a lavoratori con contratto formazione lavoro o con contratti atipici	0	0	0
	infortuni a lavoratori di ditte esterne operanti presso le sedi aziendali o in outsourcing	0	1	0
	Numero di infortuni con prognosi > 40 giorni	5	4	0
	Giorni persi per infortuni e malattie professionali	585	515	74
	Indice di infortuni (n° di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	5,4	5,8	3,2
	Indice di giorni persi (giorni persi per 200.000 ore lavorate)	185	166	34
	Numero di morti sul lavoro	0	0	0
LA8	Ore di formazione relative alla sicurezza	188,5	1.218	655
	Partecipanti alla formazione per la sicurezza	96	280	223
LA10	**Ore di formazione totali,** di cui:	**856**	**1871**	**2753**
	Dirigenti	11	17	0
	Funzionari/Quadri	18	24	4
	Impiegati	20	459	83
	Personale di movimento	189	642	1011
	Personale operaio (manutentori)	602	649	1616
	Altro personale (portinerie, servizi vari)	16	80	39
	Ore medie di formazione per dipendente, di cui:	**2,0**	**4,4**	**6,4**
	Dirigenti	2,75	5,67	0
	Funzionari/Quadri	1,64	2,40	0,4
	Impiegati	0,80	18,36	3,07
	Personale di movimento	0,56	1,89	2,95
	Personale operaio (manutentori)	17,71	19,67	46,17
	Altro personale (portinerie, servizi vari)	1,33	6,67	3,25
LA13	Percentuale di donne sul totale dei dipendenti	4,8%	5,9%	6,0%
	Percentuale di donne in part time sul totale dei dipendenti in part time	33,3%	31,6%	31,6%

	Distribuzione anagrafica			
	< 30	2%	3%	6%
	da 30 a 50	80%	80%	75%
	> 50	18%	17%	19%
	Età media del personale	41,6	41,1	42,0
	Anzianità media aziendale del personale	13,6	14,0	14,1

Legenda

N/P: Non previsto

A 1.4 Dati di responsabilità sociale

Rif. GRI	**Parametro**		**2005**	**2006**	**2007**
HR2	Numero di fornitori qualificati secondo i requisiti della SA 8000	TRA.IN S.p.A.	259	179	141
		TRA.IN Service s.r.l.	148	160	164
	Numero complessivo di fornitori	TRA.IN S.p.A.	522	332	267
		TRA.IN Service s.r.l.	209	260	304
	Numero di fornitori esclusi nell'anno a seguito di mancato rispetto dei requisiti SA 8000		0	0	0
HR4	Numero di denunce di casi di mobbing		0	0	0
HR5	Numero di sigle riconosciute (al 31 dicembre)		5	5	5
	Ore annue di permesso sindacale pagate		4.093	4.071	4.013
	Ore di sciopero (tutti scioperi nazionali)		1.471	2.103	688
HR6	Casi di lavoro minorile rilevati in azienda e presso i fornitori		0	0	0
HR7	Casi di lavoro forzato rilevati in azienda e presso i fornitori		0	0	0
HR9	Numero di reclami interni		10	16	6
N/P	Numero di provvedimenti disciplinari		60	37	29
N/P	Numero di giornate di sospensione		3	5	0

Legenda

N/P: Non previsto

A 1.5 Dati relativi al servizio erogato

Rif. GRI	Parametro	2005	2006	2007
N/P	Km prodotti (*1000) complessivi	12.160	12.266	12.627
	Km prodotti a seguito di contratto di servizio (*1000)	10.872	10.831	10.891
	Km prodotti con servizi non finanziati (*1000)	1.288	1.436	1.736
	Km percorsi dagli autobus aziendali (*1000)	11.785	11.680	11.888
	Viaggiatori servizio TPL (*1000)	18.075	18.577	18.949
	Numero di autobus circolanti (al 31 dicembre)	257	256	257
	Percentuale di mezzi a pianale ribassato (rispetto ai mezzi immatricolati)	25%	37%	37%
	Percentuale di mezzi climatizzati (rispetto ai mezzi immatricolati)	56%	66%	70%
	Velocità commerciale media servizio (Km/ora)	31,4	32,0	31,1
PR2	Numero incidenti passivi ogni 100.000 km percorsi	2,01	2,15	2,34
	Percezione della sicurezza da parte dei clienti (risultati delle inchieste)	68%	71%	70%
PR3	Numero di copie di orari distribuiti	22.300	30.000	30.000
	Numero di copie di cartine dei servizi distribuite	22.300	60.000	100.000
	Percentuale di paline con orario	100%	100%	100%
	Numero di paline intelligenti installate	22	66	114
PR4	Numero di contestazioni ricevute da Enti di controllo	0	0	5
	Numero di reclami relativi all'informazione all'utenza	30	67	39
	Percentuale di ritardi tra 5 e 15 minuti (rispetto al totale delle corse effettuate)	28,4%	19,6%	28,5%
	Percentuale di ritardi superiori ai 15 minuti (rispetto al totale delle corse effettuate)	3,3%	1,9%	3,2%
PR5	Percentuale di corse effettuate su corse programmate (escluse corse supplementari)	99%	99,59%	99.99
	Numero di reclami ricevuti relativi alla qualità del servizio	1128	1189	1001
PR8	Numero di reclami ricevuti relativi al mancato rispetto della privacy o a perdita dei dati degli utenti	0	0	0
PR9	Importo monetario (Euro) delle sanzioni ricevute dall'Ente Affidatario o da altri Enti di controllo relativi al mancato rispetto degli standard di servizio	N/D	875	1.778

Legenda:

N/P: Non previsto da GRI G3

N/D: Non disponibile in quanto non ancora applicato integralmente il contratto di servizio.