

ATAM
REGGIO CALABRIA S.p.A.

Azienda Trasporti per l'Area Metropolitana

Reggio Calabria: spettacolo infinito

DOMINO



**BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
2009-2011**

ATAM S.p.A.

Sede in Reggio Calabria via Foro Boario
Capitale Sociale 4.506.860 € interamente versato
Codice Fiscale 80002070805 Partita IVA 01560900803
Iscritta al Registro delle Imprese di Reggio Calabria
N. R.E.A. 139080 del 03.05.2001

Amministratore Unico
Vincenzo Filardo

Collegio Sindacale
Presidente
Antonino Albanese
Componenti
Antonio Roberto Scrufari - Antonino Spanò

Direttore Generale
Vincenzo Filardo

Dirigente Affari Legali
Caterina Terranova

Responsabile Amministrazione, Finanza
e Controllo di Gestione
Maria Angela Romeo

Responsabile Manutenzione e Approvvigionamenti
Antonio Gatto

Responsabile Trasporti e Servizi al Mercato
Domenico Iannò

Responsabile Patrimonio, Impianti,
Servizi Generali e per la Mobilità
Antonino Russo

Responsabile Personale
Giuseppe Sgarlato

Responsabile Risk Management Qualità e Sicurezza
Viviana Fedele

La redazione del testo è stata curata da *Viviana Fedele*, *Luigi Bianco* ha curato la stesura del capitolo 7 e ha anche verificato la correttezza degli indicatori utilizzati. Hanno collaborato: *Maria Concetta Ditto*, *Domenico Iannò*, *Umberto Labate*, *Vittoria Martino*, *Felicia Vilasi*
Le foto sono state realizzate da *Antonio Pellicanò*
La supervisione dell'intero lavoro è stata effettuata da *Vincenzo Filardo*

LETTERA DELL' AMMINISTRATORE

Il bilancio di sostenibilità ha lo scopo di far conoscere a tutti gli stakeholder (i portatori di interessi: utenti, fornitori, P.A., e altri) l'impegno produttivo di ATAM SpA e consentire loro la valutazione delle performance relative al servizio prestato, ai risultati economici, ambientali e sociali ottenuti.

Per aziende come la nostra, impegnata ad erogare il servizio di trasporto pubblico locale – oltre il trasporto scolastico, la gestione dei parcheggi ed i servizi turistici - la sostenibilità rappresenta il fine e, al tempo stesso, lo strumento per partecipare al governo della mobilità, che oggi rappresenta una delle fondamentali sfide da affrontare nel rispetto dei principi della responsabilità sociale e dell'ambiente.

Viviamo una fase in cui andranno ad aumentare le responsabilità di ciascuno. Non possiamo aspettare che le circostanze, le stagioni o il vento cambino a nostro favore, ma dobbiamo impegnarci per cambiare e per migliorare a partire da noi.

La redazione del bilancio di sostenibilità rappresenta per ATAM un traguardo e, al tempo stesso, un punto di partenza: l'azienda si è trasformata da "municipalizzata" e da "azienda speciale", i cui costi di gestione gravavano direttamente sul bilancio comunale, in "società per azioni" che, giorno dopo giorno, deve misurarsi sul terreno dell'efficienza e della competitività per utilizzare, al meglio, le risorse disponibili che sono divenute scarse.

Abbiamo redatto il primo bilancio di sostenibilità nell'anno 2009. Ci eravamo proposti di redigere il bilancio di sostenibilità annualmente, abbiamo invece preferito posticipare la pubblicazione al fine di poter rappresentare il nostro trend di crescita nel triennio 2009-2011 e consentire così ai nostri stakeholders di appropriarsi del nostro percorso e di valutare meglio.

Nel corso di questo triennio l'azienda, nonostante la crisi finanziaria dell'intero comparto del trasporto locale, ha garantito lo svolgimento dell'attività nei diversi ambiti (trasporto pubblico, scuolabus, gestione della sosta, granturismo) ed ha mantenuto una strategia di sviluppo volta a migliorare gli standard qualitativi, sia attraverso una ristrutturazione interna, sia mediante la riqualificazione e la formazione continua del personale, l'ulteriore informatizzazione dei processi produttivi, l'implementazione del sistema di qualità, il rinnovo e potenziamento del parco autobus, sia attraverso azioni esterne quali l'attivazione dei terminal di Ponte Libertà, a nord della città, e Piazzale Botteghele a sud.

Grazie anche all'incremento dei servizi concessi a partire dal 2009 dalla Regione alla città di Reggio nell'ambito di un riequilibrio dei servizi tra le aree urbane calabresi, abbiamo definito e implementato il nuovo programma di esercizio. Abbiamo potenziato alcune linee esistenti, abbiamo attivato una nuova linea Porto – Aeroporto, via tangenziale, progettata in coincidenza con gli orari degli aliscafi e dei voli in partenza/arrivo dallo scalo aeroportuale "Tito Minniti", abbiamo rafforzato i servizi nei centri periferici. L'incremento del servizio offerto ha comportato un investimento significativo per l'ammodernamento del parco (circa 4.000.000



€) passato da n. 126 a n. 157 e al tempo stesso ha prodotto un aumento dell'occupazione in termini di operatori di esercizio.

Inoltre, in questo periodo, abbiamo incrementato, in base alla riformulazione della convenzione sulla sosta con l'Amministrazione Comunale, fino a 3.796, gli stalli riservati alla sosta a pagamento, realizzando l'area di sosta controllata del Fortino a mare e introducendo nuovi e più moderni sistemi di pagamento delle tariffe (parcometri e telepark).

Tutto ciò è stato possibile per un insieme di fattori attinenti sia alle capacità professionali di cui l'azienda dispone sia alla qualità delle relazioni industriali tra il management e le rappresentanze del lavoro e al clima interno ai vari reparti aziendali.

Ritengo doveroso infine porgere un ringraziamento ai collaboratori che, ai diversi livelli, hanno contribuito alla redazione di questo bilancio di sostenibilità.

Reggio Calabria, 06 Novembre

L' Amministratore Unico

ing. Vincenzo Filardo

1 Indice

1	INDICE	3
2	INTRODUZIONE	5
2.1	LA SOSTENIBILITÀ.....	5
2.2	OBIETTIVI E MOTIVAZIONI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ.....	6
2.3	IL CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	8
3	L'IDENTITÀ AZIENDALE.....	10
3.1	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	10
3.2	IL CONTESTO NEL QUALE ATAM OPERA	11
3.3	LA CORPORATE GOVERNANCE.....	12
3.3.1	Assetto proprietario e rapporti con terzi	12
3.3.2	Gli organi amministrativi e il trattamento economico.....	12
3.3.3	Organi di controllo	12
3.3.4	Organizzazione di ATAM SpA.....	13
3.4	LA MISSION AZIENDALE, LE STRATEGIE AZIENDALI E I VALORI DI RIFERIMENTO	13
3.4.1	Mission aziendale	13
3.4.2	Le strategie aziendali	13
3.4.3	I valori di riferimento.....	14
3.5	L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ.....	14
3.5.1	I sistemi di certificazione	14
3.5.2	La politica per la sostenibilità	15
3.6	INCERTEZZE, RISCHI E OPPORTUNITÀ	16
4	GLI STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	19
4.1	IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER	19
4.2	RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER.....	20
5	I SERVIZI EROGATI.....	21
5.1	IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO.....	21
5.1.1	Sistema tariffario e rete di vendita.....	23
5.2	IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO	23
5.2.1	Le modalità di pagamento.....	24
5.3	IL SERVIZIO TURISTICO ED IL SERVIZIO DI NOLEGGIO	24
5.4	IL SERVIZIO DI SOSTA.....	25
5.4.1	Il sistema tariffario.....	25
5.4.2	La disciplina di sosta dei residenti.....	27
5.5	MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ.....	30
5.5.1	Carta dei servizi (qualità erogata).....	30
5.5.2	Customer satisfaction (qualità percepita)	30
5.5.3	Gestione dei reclami e delle segnalazioni	33
5.5.4	Informazione e comunicazione.....	34
5.6	TUTELA DELLA PRIVACY	34
5.7	SAFETY E SECURITY	34
5.7.1	Safety.....	34
5.7.2	Security.....	34
5.8	INDICATORI PER IL SERVIZIO EROGATO	35
6	GLI ASPETTI ECONOMICI DI GESTIONE.....	36
6.1	IL RISULTATO 2011	36
6.2	I RICAVI	36



6.3	BENEFICI ALLA COLLETTIVITÀ.....	37
6.4	IL CONTROLLO DI GESTIONE.....	37
6.5	IMPLICAZIONI FINANZIARIE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI.....	38
6.6	PREVEDIBILE EVOLUZIONE DELLA GESTIONE.....	38
6.7	DATI ECONOMICI.....	40
6.8	DATI RELATIVI AL VALORE AGGIUNTO.....	41
7	GLI ASPETTI AMBIENTALI.....	42
7.1	ASPETTI GENERALI.....	42
7.2	Uso DELLE RISORSE NATURALI.....	43
7.2.1	Materiali di consumo.....	43
7.2.2	Consumi energetici.....	43
7.3	APPROVVIGIONAMENTO E SCARICO DELLE ACQUE.....	44
7.4	BIODIVERSITÀ E IMPATTO SUL TERRITORIO.....	45
7.5	EMISSIONI IN ATMOSFERA.....	45
7.5.1	Emissioni gassose.....	45
7.5.2	Emissioni con impatto sull'ozono ed effetto serra.....	45
7.5.3	Iniziative per ridurre le emissioni.....	46
7.6	RIFIUTI.....	46
7.7	INCIDENTI E SANZIONI AMBIENTALI.....	46
7.8	INVESTIMENTI E SPESE AMBIENTALI.....	46
7.9	DATI RELATIVI ALL'AMBIENTE.....	47
8	LE RISORSE UMANE E I DIRITTI UMANI.....	48
8.1	GESTIONE DEL PERSONALE E SUO TRATTAMENTO ECONOMICO.....	49
8.2	SVILUPPO DEL PERSONALE.....	51
8.3	PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI E SANZIONI AL PERSONALE.....	51
8.4	I RECLAMI E IL CONTENZIOSO CON IL PERSONALE.....	52
8.5	TEMPO LIBERO E ASSOCIAZIONISMO.....	52
8.6	SALUTE E SICUREZZA.....	53
8.7	I DIRITTI UMANI.....	55
8.7.1	Il rapporto con i fornitori.....	55
8.7.2	Discriminazioni.....	55
8.7.3	Rapporti sindacali.....	56
8.8	DATI RELATIVI ALLE RISORSE UMANE E AI DIRITTI UMANI.....	57
8.9	DATI RELATIVI ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE.....	58
9	LA COLLETTIVITÀ.....	59
ALLEGATO 1	RIFERIMENTI GRI G3 E ASSTRA.....	60
A1.1	INFORMATIVA STANDARD GRI - PROFILO.....	61
A1.2	MODALITÀ DI GESTIONE E INDICATORI DI PERFORMANCE GRI G3.....	62
A1.3	SPECIFICITÀ RELATIVE ALLE LINEE GUIDA ASSTRA.....	68
A1.4	TERMINOLOGIA.....	68
A1.5	Livello di applicazione delle linee guida G3 GRI.....	68
ALLEGATO 2	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE.....	70

2 Introduzione

2.1 La sostenibilità

La Commissione Mondiale per l'Ambiente e lo Sviluppo (1987) ha definito lo sviluppo sostenibile come uno *"sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri"*.

In passato, per la soddisfazione dei bisogni umani si è puntato sulla crescita economica come motore dello sviluppo. Al giorno d'oggi è chiaro che il benessere umano non è determinato solo dalla quantità di beni che produciamo o che possiamo acquistare ma anche dalla qualità della vita che conduciamo.

Lo sviluppo sostenibile riguarda appunto il miglioramento della qualità della vita, ovvero la creazione di condizioni, durature nel tempo, in cui le persone possano sfruttare al meglio il loro potenziale e valorizzare la propria esistenza in accordo con i bisogni e gli interessi collettivi.

In un contesto globale in continua evoluzione ed allo stesso tempo consapevole degli impatti della crescita economica sulla stabilità ambientale, sociale ed economica il concetto di sostenibilità ha assunto un ruolo centrale e rappresenta un elemento portante per lo sviluppo delle strategie di qualsiasi organizzazione, grande o piccola che sia.

L'idea di sostenibilità ha una valenza ancora più accentuata nel settore del trasporto pubblico locale in quanto, data la sua centralità nel modificare gli stili di mobilità, rappresenta un forte produttore, diretto ed indiretto, di impatti sull'ambiente, sulla società e sul contesto produttivo di una determinata area geografica.

Il settore del trasporto pubblico locale sta, infatti, vivendo una lunga fase di transizione da una struttura di mercato basata su assetti monopolistici ad una struttura aperta ad elementi di concorrenza. Ciò si traduce, oltre che in un maggiore sforzo gestionale per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia nella produzione, anche in un forte impegno per le aziende di relazionarsi con l'ambiente esterno, cioè l'insieme dei portatori di interessi (clienti, fornitori, investitori, pubblica amministrazione, ecc.) che interagiscono con l'azienda stessa influenzandone le scelte strategiche e gestionali.



L'obiettivo di una politica di sostenibilità deve essere quello di armonizzare maggiormente fra loro gli sforzi volti a migliorare la qualità dell'ambiente, incrementando nel contempo la capacità economica e la solidarietà sociale.

È proprio in questa ottica che ATAM, pur con tutti i limiti che derivano dalla propria dimensione, ha sin qui operato per contribuire allo sviluppo sostenibile delle proprie attività. Con questo documento intende, da un lato, far conoscere il proprio sforzo e dall'altro mettere a disposizione dei propri stakeholder i risultati conseguiti negli anni 2009, 2010 e 2011 nonché gli obiettivi che l'azienda si pone per gli anni a venire, anche per facilitare il confronto con altre aziende che operano in questo settore.

2.2 Obiettivi e motivazioni del bilancio di sostenibilità

Il bilancio di sostenibilità è lo strumento che ci consente di presentare in totale trasparenza il nostro profilo etico, legittimando il nostro ruolo agli occhi della comunità che giornalmente serviamo, ed enfatizzando il nostro legame con il territorio.

Rappresenta un momento strategico essenziale per comunicare ai nostri interlocutori le nostre attività e l'impegno profuso in ambito sociale, ambientale ed economico e allo stesso tempo per migliorare la nostra reputazione affermando così il concetto di impresa come buon cittadino, cioè un soggetto economico che perseguendo il proprio interesse prevalente contribuisce a migliorare la qualità della vita dei membri della società cui presta i propri servizi.

Inoltre, il bilancio di sostenibilità ci consente di:

- monitorare costantemente gli andamenti dell'attività aziendale e, dunque, di impostare analisi di benchmarking;
- valutare le performance ambientali, sociali ed economiche rispetto a quanto previsto dalla normativa di riferimento;
- dimostrare in che modo l'organizzazione influenza ed è influenzata dalle aspettative in tema di sviluppo sostenibile;





- confrontare la performance, sia nell'ambito di una stessa organizzazione sia tra diverse organizzazioni, nel corso del tempo.

Il bilancio di sostenibilità è uno strumento che ha senso solo se pensato per durare nel tempo, ed è redatto con regolarità ed è tanto più efficace quanto più si impegna a non nascondere criticità e aree di miglioramento. Solo in questo modo il Bilancio potrà diventare infatti espressione della responsabilità aziendale in maniera organica ed univoca, riuscendo cioè a rendere conto delle relazioni e dell'influenza tra le performance di natura economico - finanziaria e quelle sociali e ambientali.

Nel corso del periodo 2009 - 2011 non si sono verificate variazioni del perimetro di rendicontazione (che comprende tutta l'azienda, senza alcuna esclusione), per cui si può affermare che i dati relativi sono confrontabili, salvo indicazioni specifiche e comprendono tutte le attività dell'organizzazione, non essendo infatti presenti attività in outsourcing di entità rilevante.

Il Rapporto sarà distribuito ai principali stakeholder e pubblicato sul sito internet.

Il Rapporto è stato sviluppato prendendo a riferimento:

- le Linee Guida per la redazione del bilancio di sostenibilità per le aziende di trasporto pubblico locale sviluppate da ASSTRA¹ e quelle definite da GRI (Global Reporting Initiative)²,
- le Linee Guida G3 per i rapporti di sostenibilità definite da GRI (Global Reporting Initiative), che rappresentano un punto di riferimento a livello internazionale e di cui è assicurato il rispetto, come risulta dall'ALLEGATO 1, che fornisce le informazioni relative ai collegamenti fra i capitoli del rapporto ed i punti corrispondenti delle linee guida.

¹ ASSTRA, Associazione Trasporti, è l'Associazione datoriale, nazionale, delle aziende di trasporto pubblico locale in Italia, sia di proprietà degli enti locali che private, di cui fa parte anche ATAM.

² 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 permette agli stakeholder valutazioni oggettive ed efficaci sui risultati conseguiti dalle aziende.



2.3 Il contesto normativo di riferimento

L'evoluzione della normativa nazionale e regionale in materia di trasporto pubblico locale, come è noto, è stata in questi ultimi anni particolarmente caotica e altalenante.

Uno dei principali fattori di condizionamento negativo del processo di riforma è sicuramente dato da questo stato di incertezza.

Il continuo balletto tra spinte liberalizzatrici e tentativi di "rimunicipalizzazione" dell'azienda, il continuo slittare in avanti della scadenza del periodo transitorio per l'effettuazione delle gare ed il continuo rincorrere i provvedimenti normativi dell'ultimo minuto affogati nel dilemma "norma speciale o norma generale?" ha probabilmente allontanato l'obiettivo iniziale dell'efficientamento del settore e dell'importanza del servizio, quel che è più grave, svuotato di credibilità un processo di riforma che negli intenti era, voleva essere ed è, virtuoso.

L'evoluzione della normativa in materia, come già detto, è stata particolarmente caotica.

Si è partiti dall'idea della liberalizzazione regolata nel 1997 con l'obiettivo di arrivare, a fine 2003, ad avere tutti i servizi di trasporto pubblico locale affidati con gara per essere fermati, dapprima, nel 2002, dall'obbligo di scorporare la proprietà degli assetts dall'esercizio introdotto dalla legge Finanziaria per il 2002, poi dall'avvio di una procedura di infrazione comunitaria nei confronti dell'Italia per violazioni delle norme sulla concorrenza e contemporaneamente dall'instaurarsi di un contenzioso costituzionale sul riparto di competenze tra Stato e Regioni conclusosi solo nel 2004, poi ancora dall'approvazione del decreto Buttiglione di riforma dell'art. 113 del T.U.E.L. con previsione della possibilità di effettuare

affidamenti in house, poi dal ritorno del settore alla regola della gara per l'affidamento dei servizi, poi dal continuo slittare in avanti della scadenza del periodo transitorio per arrivare oggi con l'ultima norma di cui all'art. 9 del DDL approvato dal Consiglio dei Ministri il 09 ottobre 2012 (legge di stabilità 2013), a fissare criteri e parametri di riferimento (rapporti ricavi/costi) per l'efficientamento dei servizi di trasporto pubblico locale e per il riparto della spesa pubblica tra le Regioni. In questo ambito è prevista l'azione di monitoraggio sui costi e sulle modalità complessive di erogazione del servizio in ciascuna regione da parte dell'apposito osservatorio nazionale.

Un andamento così tortuoso e incerto della normativa nazionale non poteva non avere riflessi sul comportamento del legislatore regionale, che ha finito per modellare le proprie norme più in funzione delle caratteristiche dei contesti organizzativi locali, che ad un'idea di riforma di sistema. Nel caso calabrese, ad esempio, rispetto ad una legge regionale generale (L.R. n. 23/99) che prevedeva la definizione dei "servizi minimi" e delle unità di rete entro cui promuovere la razionalizzazione dei servizi unitamente all'attribuzione delle funzioni amministrative a Province e Comuni, si è dato seguito ad un provvedimento di mera costituzione di cinque consorzi fra le aziende esercenti il trasporto pubblico all'interno del territorio regionale. Il che ha finito per ingessare il sistema senza produrre alcun reale processo di innovazione produttiva.

Per quanto attiene al tema degli affidamenti, anche la Regione Calabria ha utilizzato lo strumento del "contratto ponte" per gli anni dal 2008 al 2012. È in fase di approvazione, dopo l'esame da parte della competente Commissione consiliare, il disegno di legge regionale che istituisce sul territorio calabrese due bacini per i servizi extraurbani e tra i bacini di traffico per i servizi urbani in corrispondenza delle aree metropolitane di Cosenza-Rende, Catanzaro-Lamezia e Reggio Calabria-Villa San Giovanni.



3 L'identità aziendale

3.1 Presentazione dell'azienda

ATAM S.p.A. nasce come azienda speciale del Comune di Reggio Calabria il 21.09.1998 ereditando attività ed organizzazione dell'AMA, azienda municipalizzata costituita intorno agli anni '20 a cavallo delle due guerre mondiali.

Attualmente ATAM S.p.A. è una società di capitale costituita al 30 marzo 2001 con atto notarile, repertorio n. 73907, a seguito di trasformazione dell'azienda speciale del Comune di Reggio Calabria, in applicazione dell'art. 115 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

L'oggetto sociale prevede l'esercizio dell'attività inerente all'organizzazione ed alla gestione della mobilità nelle aree metropolitane, urbane ed extraurbane e in particolare l'organizzazione, l'impianto, l'esercizio e la gestione complessive del trasporto di persone.

La società potrà svolgere attività complementari o strumentali al servizio principale ed in particolare effettuare vigilanza delle corsie e delle fermate riservate alla libera percorrenza dei mezzi pubblici.

La società può fornire consulenze, assistenza e servizi nel campo dei trasporti, organizzare e gestire dei servizi relativi alla viabilità quali rimozione auto, parcheggi, gestione semafori, impianti di manutenzione e di riparazione e svolgere servizi di noleggio e gran turismo.

Inoltre la società, nei limiti previsti dall'art. 2361 del codice civile, può assumere partecipazioni in società costituite e/o costituende attinenti le attività di manutenzione e riparazione di automezzi, nonché la gestione di servizi per la mobilità intermodale, terrestre e marittima³.

Attualmente gestisce:

- il servizio di trasporto pubblico urbano nel Comune di Reggio Calabria;
- il servizio di trasporto extraurbano in comuni limitrofi all'area urbana;
- la sosta sul suolo pubblico nel medesimo Comune;
- il trasporto scolastico in affidamento sempre da parte del Comune;
- il servizio di noleggio;
- il servizio di trasporto turistico nel centro storico della città.

Al 31.12.2011 la consistenza del personale dipendente è di 341 unità, mentre la consistenza del parco autobus è di n. 140 autobus urbani, 17 autobus extraurbani, 4 pullman da granturismo, 2 autobus cabrio e 18 scuolabus e i viaggiatori trasportati ammontano a circa 7.650.000 sempre nell'anno 2011.

La sede di ATAM è ubicata in Via Foro Boario a Reggio Calabria.

Nel mese di novembre 2010 sono stati aperti al pubblico i due terminal bus di Largo Botteghelle e Ponte libertà, realizzati con risorse finanziarie regionali, comunali e con fondi propri.

Dopo la trasformazione in società per azioni ATAM ha intrapreso un processo d'innovazione legato alla qualità del servizio per fronteggiare il processo di liberalizzazione del settore e dal 2004 pubblica la Carta di Servizi per i suoi utenti, inoltre nel mese di luglio dello stesso anno ha conseguito la Certificazione UNI EN ISO 9001.

³ Modifica statutaria del 28.06.2012

3.2 Il contesto nel quale ATAM opera

La struttura socio-economica dell'area in cui opera l'azienda è caratterizzata, com'è noto, da un tasso di disoccupazione tra i più elevati del Paese, anche se da un valore altissimo del 30% registrato nel 2001 (9,5% valore nazionale) si è passati nel 2010 al valore di 11,6%, con una caduta nell'arco di un anno di circa il 2% (valore 13,1%), con una diminuzione positiva di oltre la metà a cui ha corrisposto una crescita del tasso di occupazione che rimane tuttavia inferiore alla media nazionale (42% Reggio Calabria, 57% Italia): un quadro negativo che ha manifestato tra il 2001 e il 2011 una tendenza in positivo. In questo contesto l'ATAM ha contribuito alla crescita del sistema passando da circa 240 addetti nel 2000 a 341 nel 2011 attraverso una politica di acquisizione di più servizi. Oggi rappresenta una delle maggiori realtà produttive a scala provinciale, unitamente ad imprese come le Officine OMECA-Breda ferroviaria e la MedCenter di Gioia Tauro, ed altre aziende minori.

Il sistema territoriale è invece caratterizzato da una elevata varietà di contesti ambientali. L'area del Comune di Reggio Calabria si estende per diversi chilometri (circa 30 km) lungo la costa e si protende verso le pendici aspromontane fino a superare i mille metri s.l.m. Il comune consta di 186.547 abitanti (dati 2011) e ha un'estensione (236,02 kmq) che lo colloca al quinto posto tra i comuni d'Italia per dimensione territoriale.

Il sistema insediativo presenta una gerarchia spaziale costituita da una zona centrale e da centri periferici di media e piccola consistenza (struttura policentrica) secondo almeno tre livelli.

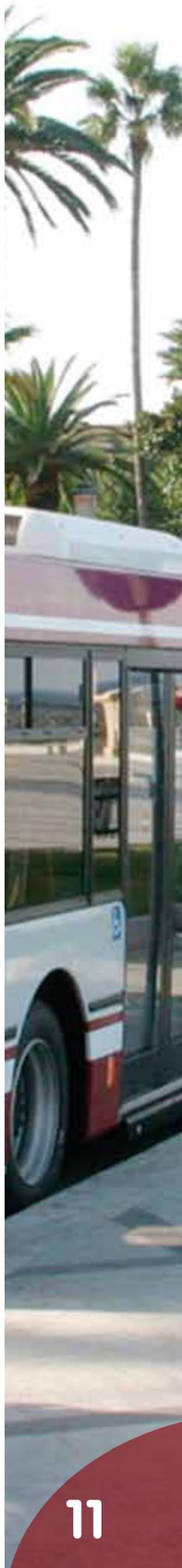
Il primo livello di periferia è costituito dalla prima espansione urbana, la periferia storica, comprende i quartieri di Sbarre e Gebbione a sud; Santa Caterina a Nord; Sant'Anna, Condera ed Eremo all'interno.

Il secondo livello di periferia comprende i quartieri di Archi, Gallico e Catona a Nord, Modena, Arangea, San Gregorio, Pellaro e Bocale a Sud ed è costituito, prevalentemente, dall'espansione edilizia sviluppatasi a partire dagli anni '70 in maniera non programmata e molto disordinata (abusivismo edilizio successivamente sanato).

Il terzo livello di periferia, che rappresenta l'ambito urbano collinare, è costituito dai centri di Ortì, Arasi, Cerasi, Podargoni, Straorino, Schindilifà, Terreti, Trizzino, Armo, Puzzi, Gallina, Vinco, Pavigliana, Mosorrofa, San Salvatore, Cannavò e Trunca. In alcuni di questi paesi sono ancora rintracciabili presenze storico-architettoniche di rilievo risalenti al periodo antecedente il terremoto del 1908, oltre alla permanenza di usi e costumi della civiltà contadina.

In un contesto così complesso, socialmente fragile e territorialmente articolato (si pensi al gradiente altimetrico) il sistema del trasporto urbano e metropolitano è caratterizzato dalla presenza di più modalità (ferroviaria, autobus, mezzi natanti) con gestori diversi e scarsamente integrato. Da una recente rilevazione effettuata in occasione dello studio del nuovo piano di esercizio la quota di spostamenti giornalieri su mezzo pubblico raggiunge nell'area urbana il valore del 9% mentre la restante parte (oltre il 90%) avviene su mezzo privato. In più la rete viaria, in particolare quella urbana e pedemontana in cui insiste il servizio ATAM presenta diffusi segmenti di criticità dovuti sia allo stato di scarsa manutenzione stradale, sia alla congestione da traffico. Il tasso di motorizzazione nella città di Reggio Calabria raggiunge il valore di 0,61 autovetture su abitante⁴, allineato con il valore nazionale. La rete urbana ATAM ha un'estensione di 517 km con una velocità commerciale modesta, 18,4 km/h, e quella extraurbana di 250 km con una velocità commerciale di 25,0 km/h.

4 Fonte: Istat, 2011.



3.3 La corporate governance

3.3.1 Assetto proprietario e rapporti con terzi

La società per azioni ATAM ha come unico socio il Comune di Reggio Calabria; i principali referenti aziendali, oltre il Comune (ente proprietario) sono le Autorità scolastiche, l'Università, la Regione Calabria e le strutture decentrate dello Stato (Prefettura, Questura, ecc.) che si fanno interpreti dei bisogni di mobilità della collettività per tradurli in richieste di servizio e a tutti gli effetti rappresentano gli stakeholder relativi alle istituzioni e alla collettività.

Il capitale sociale è fissato in € 4.506.860, sottoscritto interamente dal Comune di Reggio Calabria e suddiviso in 450.686 azioni nominative ordinarie del valore nominale di € 10 ciascuna.

Il socio unico comunica i propri indirizzi attraverso l'Assemblea dei Soci che si riunisce una volta all'anno per l'approvazione del Bilancio di Esercizio e ogni qual volta sia necessario.

ATAM SpA non possiede azioni proprie o azioni o quote di Enti controllanti, né direttamente, né per tramite di società fiduciaria o per interposta persona.

3.3.2 Amministratore in carica e trattamento economico

L'amministratore unico in carica, nominato nello scorso 11 aprile 2011 dal Sindaco di Reggio Calabria (art. 18, Statuto), è l'ing. Vincenzo Filardo, già direttore generale, il quale percepisce il medesimo compenso precedente alla nomina, che assorbe integralmente ogni altra spettanza o indennità attribuibile per la carica, nonché per gli ulteriori incarichi di diretta espressione ATAM.

Non esistono conflitti di interesse di alcun tipo.

3.3.3 Organi di controllo

Il collegio dei revisori svolge le funzioni di controllo definite dallo statuto (verifica dell'operato degli organi di governo, valutazione dei bilanci, ecc.), viene nominato



dal Sindaco del Comune di Reggio Calabria e deve essere rinnovato ogni tre esercizi.

Il collegio dei revisori è composto dai dottori: Antonino Albanese, con funzione di Presidente, Antonio Roberto Scrufari e Antonino Spanò.

3.3.4 Organizzazione di ATAM SpA

L'organizzazione di ATAM è descritta nell'organigramma presentato in fig. 3.1.

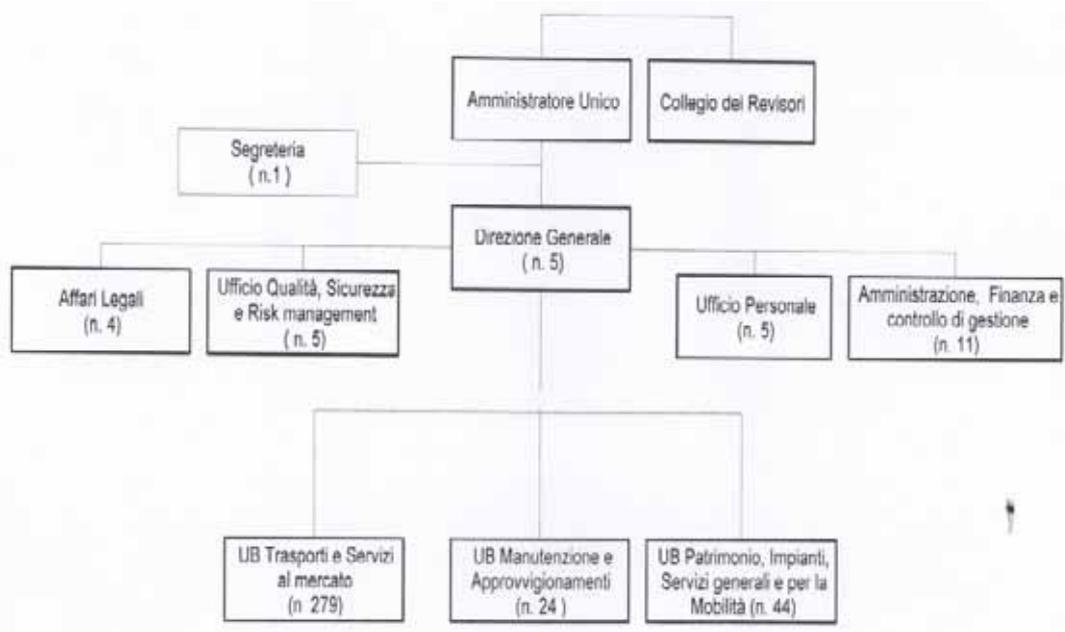


Fig. 3.1 - Organigramma aziendale

3.4 La mission aziendale, le strategie aziendali ed i valori di riferimento

3.4.1 Mission aziendale

La missione di ATAM SpA è di contribuire allo sviluppo economico del territorio attraverso i servizi di mobilità che si e al miglioramento della qualità della vita attraverso servizi di mobilità che si distinguano per efficienza, affidabilità e capacità di soddisfare le esigenze della collettività e allo stesso tempo siano in grado di rispettare i principi dell'etica del lavoro e degli affari e di minimizzare l'impatto ambientale.

3.4.2 Le strategie aziendali

In relazione alla situazione generale in cui versano le aziende di trasporto, le linee fondamentali di sviluppo sono rappresentate da:

- il risanamento economico della società mediante un complesso d'interventi che hanno puntato, da un lato, all'incremento delle entrate (campagna anti evasione, nuovo sistema tariffario urbano, nuova convenzione per la gestione della sosta a pagamento con il Comune) e, dall'altro al contenimento dei costi di produzione, in particolare di quelli che rientrano nel dominio aziendale: costo del lavoro (definizione premio di risultato, ricorso al CIG in deroga), efficientamento dei servizi interni;
- la focalizzazione sul core business, ossia sul servizio di tpl: ciò è di fondamentale importanza per assicurare alla città un servizio soddisfacente ed

efficiente, in grado di essere appetibile ed incentivare l'utilizzo del modo di trasporto pubblico anche rispetto all'uso dell'autovettura privata;

- il miglioramento della qualità dei servizi complementari al trasporto urbano; i terminal di interscambio, il trasporto turistico, il trasporto scolastico e il servizio della sosta si devono sviluppare a condizione di dimostrare un buon livello di redditività;
- le misure per la diversificazione e lo sviluppo delle attività aziendali sul mercato locale;
- la riorganizzazione dell'attività di manutenzione, da servizio interno qual è attualmente, che deve divenire una struttura in grado di:
 - fornire servizi competitivi per qualità e prezzo dell'esercizio;
 - operare in piena autonomia sul mercato;
 - stimolare, grazie alla propria redditività, l'ingresso di soci privati.

3.4.3 I valori di riferimento

Nel 2008 ATAM ha pubblicato il proprio codice etico, i valori cui esso si ispira sono:

- Centralità della persona e sostenibilità ambientale: la società assume come principio di riferimento la centralità della persona e la sostenibilità ambientale, garantendo la massima sicurezza conseguibile da un punto di vista tecnico ed economico.
- Conformità alle leggi: la società si impegna a rispettare tutte le vigenti leggi nazionali e le direttive europee, nonché ad aggiornare la propria carta dei servizi alle disposizioni di legge ed ai regolamenti comunali.
- Trasparenza: la società si impegna a realizzare un'informazione trasparente senza favorire alcun gruppo di interesse o singolo individuo.
- Correttezza gestionale: la società assume la correttezza e il rispetto delle norme come principi fondamentali per tutte le attività, le iniziative, i rendiconti e le comunicazioni.
- Fiducia e collaborazione: i rapporti con l'azionista e con la cittadinanza, a tutti i livelli, devono essere improntati a criteri e comportamenti di lealtà, onestà, collaborazione e reciproco rispetto.
- In azienda non sono stati mai rilevati casi di corruzione o di rischi elevati di questo reato: non si è quindi ritenuto necessario formare il personale su questa problematica né effettuare altri interventi.

3.5 L'impegno per la sostenibilità

3.5.1 I sistemi di certificazione

La gestione ed il miglioramento dei processi aziendali sono assicurati dal Sistema di Gestione di Qualità certificato ISO 9001:2008. ATAM crede fermamente nel proprio sistema che rappresenta lo strumento attraverso cui:

- definisce i propri obiettivi e ne verifica il raggiungimento utilizzando quali strumenti gestionali il budget, l'analisi di benchmarking e i Piani Annuali per la Qualità, che definiscono gli obiettivi e individuano le risorse, gli strumenti e le iniziative necessari ad assicurare il loro conseguimento;

- garantisce il rispetto delle leggi in vigore;
- assicura il miglioramento continuo del servizio reso e l'implementazione del Sistema attraverso i passi della pianificazione, del controllo, della correzione delle non conformità e del miglioramento dei processi e dei loro output;
- contribuisce a gestire con efficienza i processi aziendali, attraverso l'individuazione, la rilevazione, l'elaborazione ed il monitoraggio dei parametri di controllo previsti dalle procedure;
- controlla i propri fornitori, che devono assicurare il rispetto degli principi relativi alle norme che governano le decisioni di ATAM.

3.5.2 La politica per la sostenibilità

Lo sviluppo sostenibile costituisce l'obiettivo primario delle attività di ATAM e viene conseguito attraverso:

- l'impegno costante del management per la realizzazione della missione;
- il coinvolgimento, la motivazione e lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale, che rappresenta il vero patrimonio dell'azienda;
- la gestione efficiente dei propri processi, al fine di utilizzare al meglio le risorse umane, quelle naturali e quelle finanziarie fornite dalla collettività e la definizione, per tali processi, di obiettivi che garantiscano il soddisfacimento dei requisiti dei clienti e lo sviluppo sostenibile dell'azienda;
- l'individuazione delle esigenze dei clienti, la traduzione in servizi in grado di soddisfarle e la diffusione e la condivisione di tali obiettivi all'interno dell'organizzazione ed il periodico riesame del loro livello di conseguimento;
- lo sviluppo di un rapporto di collaborazione con tutti gli stakeholder;
- la ricerca della soddisfazione del cliente interno ed esterno (intendendo con questo termine sia gli utilizzatori del servizio, sia i dipendenti, sia l'Ente Concedente, sia gli azionisti sia l'intera collettività);
- la messa in atto di un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni, per adeguarsi alle evoluzioni del mercato, migliorare la responsabilità sociale dell'impresa e ridurre costantemente l'impatto delle proprie attività;
- la comunicazione, attraverso la Carta dei Servizi e tutti gli altri strumenti di comunicazione disponibili, dell'impegno di tutte le componenti aziendali per la soddisfazione dei clienti e lo sviluppo sostenibile.
- l'identificazione e la valutazione degli effetti ambientali e dei rischi dovuti ad incidenti, fatti accidentali potenziali, situazioni d'emergenza;
- il miglioramento continuo delle proprie capacità organizzative e tecniche in grado di ridurre l'impatto ambientale e i rischi per la salute e sicurezza del personale legati alle proprie attività;
- il controllo della propria catena di fornitura, non solo dal punto di vista qualitativo ma anche nell'ottica ambientale, della responsabilità sociale e dell'etica degli affari;
- l'adeguamento continuo alle crescenti esigenze sociali nel campo della tutela dell'ambiente e della sicurezza, precorrendole ove possibile, mediante un'adeguata pianificazione delle attività e delle iniziative in tali campi.

La Politica per la Sostenibilità viene diffusa al personale aziendale e di terzi



coinvolti, e alle parti interessate, per mezzo degli strumenti di comunicazione di cui dispone l'azienda e della Carta dei Servizi.

3.6 Incertezze, rischi e opportunità

ATAM individua e valuta tutte le tipologie di rischio connesse all'attività svolta, cercando di minimizzare i rischi stessi senza assumere atteggiamenti speculativi, in coerenza con la propria filosofia imprenditoriale volta a garantire in primo luogo attività di pubblico servizio e di soddisfare al meglio le esigenze della clientela.

La principale tipologia di rischio cui l'azienda è esposta riguarda il rischio di liquidità finanziaria dovuta ad un disallineamento "storico" tra conto economico (i bilanci di esercizio degli ultimi dieci anni si sono chiusi con segno positivo) e il fabbisogno finanziario. Su questo terreno hanno inciso sia il progressivo squilibrio fra costi della produzione e ricavi, sia i tempi e le modalità delle compensazioni pubbliche.

Le principali incertezze a cui l'azienda è esposta sono le seguenti:

- Incertezze di tipo interno: non si individuano incertezze rilevanti in quanto non si individuano rischi sul venir meno dell'integrità della compagine dirigente, tuttavia, dato il notevole sviluppo delle attività aziendali si è reso necessario un adeguamento del disegno organizzativo aziendale mediante la formulazione di una nuova struttura ed un suo continuo aggiornamento.

Quanto ai processi produttivi interni permane l'incertezza che riguarda sia un'adeguata dotazione di mezzi, sia un adeguato ciclo manutentivo; il che ha richiesto un potenziamento del parco e un programma di progressiva esternalizzazione del ciclo manutentivo ad operatori esterni all'azienda.



- Incertezze di tipo esterno: rispetto alla situazione di incertezza che aveva caratterizzato il rapporto con la Regione sino all'anno 2008, nell'ultimo triennio l'ATAM ha conseguito un incremento significativo del servizio urbano a seguito di un provvedimento di riequilibrio delle percorrenze urbane in ambito regionale. A seguito di questo aumento di produzione l'azienda ha proceduto sia ad un adeguamento della propria dotazione di personale d'esercizio (autisti) che di autobus sia ad una generale revisione della struttura organizzativa.

Tra i fattori di incertezza di tipo esterno permane quello relativo alle condizioni generali della circolazione e del traffico urbano in assenza di adeguate misure di governo del sistema da parte del Comune.

Le opportunità di sviluppo della funzione di ATAM discendono in primo luogo dalla costruzione della nuova dimensione di governo locale, la città metropolitana, istituita con Legge n. 95 del 06.07.2012 unitamente alle altre nuove realtà in ambito nazionale. È previsto un processo di crescita di questa nuova realtà amministrativa che dovrà comprendere l'intero territorio provinciale ed individua nel sistema della mobilità collettiva un punto di forza. Al tempo stesso la progressiva integrazione tra le due sponde, quella calabrese e quella siciliana (area dello Stretto) richiede un potenziamento del sistema della mobilità e in questo ambito ATAM potrà giocare un ruolo di rilievo una volta ricompreso il servizio di traghettamento nel quadro dei servizi di trasporto pubblico locale. Il ché sarà possibile solo mediante un apposito accordo tra le due Regioni: Calabria e Sicilia. A questo fine ATAM con la collaborazione dell'Università Mediterranea di Reggio Calabria ha predisposto un apposito studio «*Mettiamo l'autobus sul mare*», per la pianificazione della navigazione locale sullo Stretto.

Pur in presenza di pesanti ritardi in Calabria e in generale nelle regioni meridionali nell'applicazione della riforma del TPL e delle norme di liberalizzazione del mercato dei servizi, ATAM S.p.A. ha oggi una posizione di rilievo nello scenario provinciale e regionale.

È la prima azienda di trasporto urbano e svolge anche servizi extraurbani. Inoltre non si può trascurare la dimensione dei servizi attinenti alla mobilità acquisiti nel corso di questi anni a partire dal 2002 in ambito cittadino: la gestione della sosta, il trasporto scolastico e in ultimo il potenziamento del trasporto turistico. A queste attività si è aggiunta, a partire dal mese di novembre 2010, la gestione delle due autostazioni d'intercambio delle linee urbane ed extraurbane di L.go Botteghele e di P.te Libertà.

L'insieme di queste attività espone l'azienda ad un impegno ragguardevole e con evidenti ricadute sulla qualità dell'ambiente urbano.

Sul fronte più complessivo del mercato locale del Tpl, che rappresenta sempre il core business aziendale, occorre aggiungere che l'azienda dovrà, da un lato "presidiare" la sua presenza sui servizi urbani, per come previsto con il nuovo programma d'esercizio, dall'altro lato potrà partecipare al processo di "partnership" con altre imprese dell'area nei servizi extraurbani per accedere ai nuovi affidamenti. In questo ambito l'azienda si è costituita in consorzio con la PPM di Palmi per effetto della L.R.n.18/2006 predisponendo un apposito piano industriale (dicembre 2006) focalizzato su alcune azioni di piano volte a sviluppare ed integrare al meglio attività e servizi delle due aziende:

- a. sinergie nei settori della manutenzioni, delle forniture e delle attività promozionali;
- b. trasferimento di esperienze e di know-how utili all'allineamento qualitativo dei servizi;



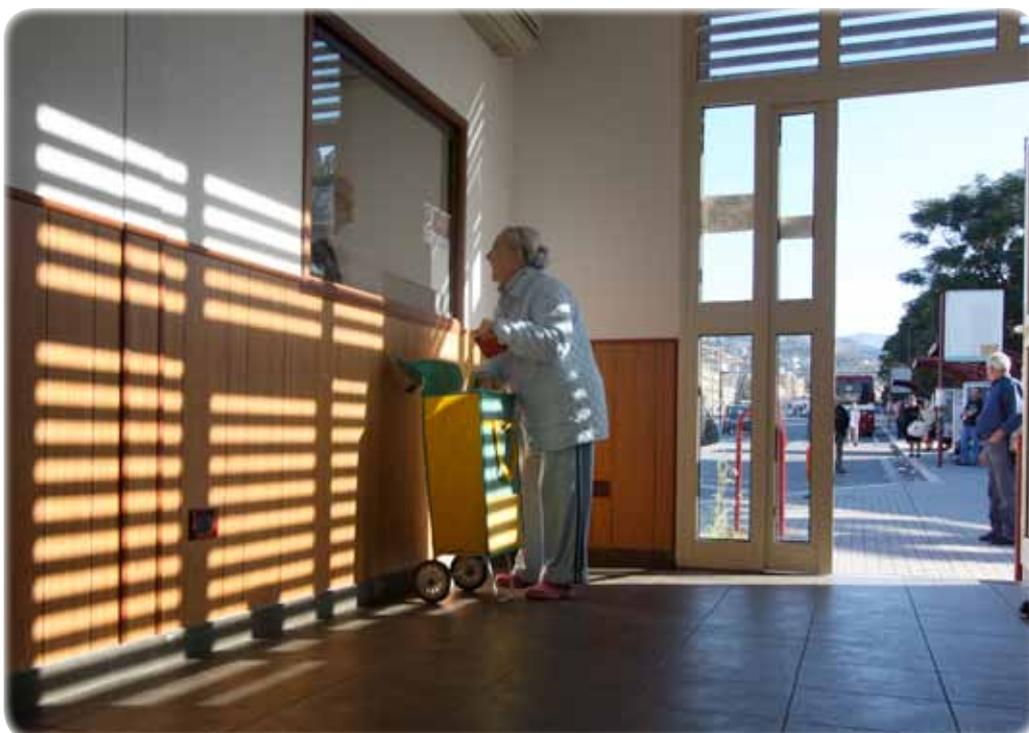
- c. integrazione tariffaria mediante l'estensione del sistema Trebus anche alla città di Palmi, che è collegata alla stazione ferroviaria.

Sul terreno della pianificazione dei servizi e dell'innovazione organizzativa e di prodotto (pianificazione delle reti, gestione turni, manutenzione mezzi, procedure di qualità, controllo di gestione, formazione del personale) possiamo rilevare un indubbio vantaggio competitivo di ATAM rispetto alle altre imprese locali, anche per effetto del lavoro svolto in questi anni; il che potrà essere convenientemente utilizzato in fase di prossima riorganizzazione delle gestioni aziendali locali, pensando di sviluppare, oltre al core business tradizionale, rappresentato dal servizio di TPL, altre attività.

Esse riguardano la fornitura di un insieme di servizi "direzionali e organizzativi" sul modello di agenzia di pianificazione e validazione dei servizi di trasporto locale nell'area dello Stretto, al fine di favorirne l'integrazione, raccordandosi con gli Enti territoriali, Comune e Provincia e con la Regione. In questo quadro si inseriscono i seguenti progetti predisposti dalla direzione generale nell'ambito del piano della mobilità sostenibile, con risorse già disponibili con i fondi Fas e Comunitari:

- a. la partecipazione a società per la gestione di servizi intermodali, terrestri e marittimi;
- b. l'attivazione di una Agenzia della Mobilità per l'attuazione del piano strategico della mobilità nella città di Reggio Calabria;
- c. l'integrazione modale tariffaria ferro-gomma, da Melito Porto Salvo fino a Rosarno che potrà essere potenziato mediante l'inserimento di tre nuovi treni per viaggiatori pendolari previsto;
- d. la costituzione di un Centro di servizi per la manutenzione dei mezzi.

Infine lo sviluppo dei servizi di trasporto turistico anche in relazione all'evoluzione delle prospettive di crescita di questo settore in città e più in generale nell'area metropolitana. Esso può rappresentare un volano di crescita dell'attività societaria, fruendo già di un marchio di affidabilità e convenienza soprattutto nei confronti dei soggetti sociali e delle organizzazioni pubbliche (scuole, associazioni culturali, ecc.).



4 Gli stakeholder di riferimento

Alla base della redazione del bilancio di sostenibilità vi è la convinzione che il governo dell'azienda debba rendere espliciti gli scopi che esso affida all'attività imprenditoriale e le norme che regolano i comportamenti di manager e dipendenti.

Il bilancio di sostenibilità è a tutti gli interlocutori sociali che, direttamente o indirettamente, sono coinvolti nell'esercizio dell'attività: da un lato coloro che impiegano risorse in azienda sotto forma di mezzi patrimoniali, prestazioni di lavoro, forniture di merci e servizi, ecc., dall'altro coloro che utilizzano i risultati dell'attività.

Destinatari del bilancio di sostenibilità sono, quindi, tutti gli stakeholder e la collettività in generale. Lo stakeholder è un soggetto (una persona, un'organizzazione o un gruppo di persone) che ritiene di detenere un "titolo" per entrare in relazione con una determinata organizzazione, che intrattiene con essa relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nelle attività

Tale definizione comprende le entità o le persone i cui diritti ai sensi della legge o delle convenzioni internazionali attribuiscono loro delle legittime pretese nei confronti dell'organizzazione. Gli stakeholder possono comprendere, dunque, sia coloro che "investono" nell'organizzazione (ad esempio, dipendenti, azionisti, fornitori) sia coloro che sono parte esterna all'organizzazione (ad esempio, le comunità).

Oltre ai risultati economici l'azienda produce per i propri stakeholder altre utilità, che identifica e descrive, avvalendosi di misurazioni e comparazioni, di resoconti narrativi, di quadri descrittivi, di testimonianze e pareri, e di ogni altro mezzo che renda infine possibile la costruzione di un quadro esauriente.

Naturalmente le informazioni sui risultati sociali, così come quelle sui risultati economici, rivestono, per i differenti soggetti, importanza diversa in relazione ai contributi apportati e alle conseguenti attese che ne derivano.

4.1 Identificazione degli stakeholder

La figura 4.1 rappresenta la mappa generale degli stakeholder su cui individuare quelli propri anche al fine di definire le aspettative che hanno con l'azienda.

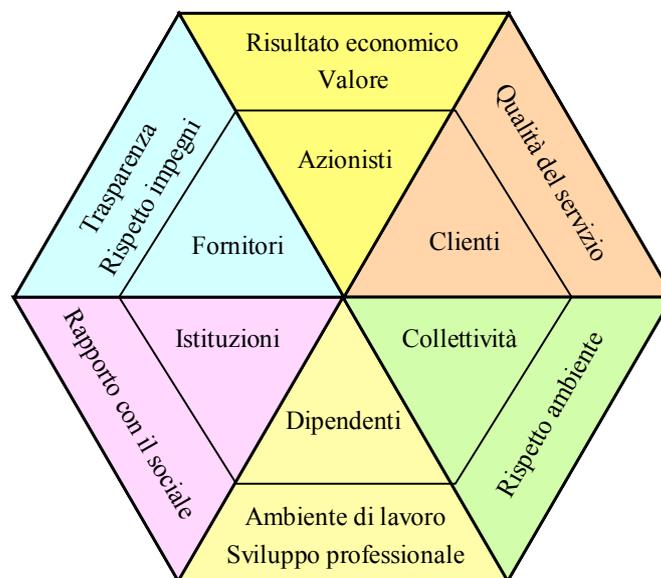


Fig. 4.1 - Gli stakeholder

L'articolazione propria degli stakeholder è costituita da:

- Clienti: associazioni dei consumatori;
- Azionisti: Comune di Reggio Calabria;
- Fornitori (attraverso contratti e commesse);
- Istituzioni: Circostrizioni, Comune, Regione, Provincia;
- Dipendenti: rappresentanze sindacali aziendali e rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza

4.2 Rapporto con gli stakeholder

L'azienda comunica ai propri stakeholder utilizzando le seguenti modalità di comunicazione:

- istituzionale esterna attraverso conferenze stampa e pubblicazione annuale della carta dei servizi;
- ai propri clienti attraverso informazioni di tipo statico (paline, mappe, materiale cartaceo, pannelli informativi, ecc...) e di tipo dinamico (sito web, video informativi, sistemi audio);
- alla collettività ossia una comunicazione "informativa" meno legata alla specifica fruizione del servizio che ha una funzione divulgativa e fornisce informazioni di settore, iniziative, eventi, (house organ)
- interna attraverso avvisi, comunicazioni o ordini di servizio.



5 I servizi erogati

Il servizio di trasporto pubblico costituisce il cuore delle attività aziendali; intorno a questo ATAM ha definito negli ultimi anni un'offerta integrata di mobilità, proponendo ai cittadini, oltre al tpl, anche altri servizi come:

- il trasporto scolastico;
- il servizio noleggio;
- il servizio turistico;
- la gestione della sosta a pagamento su strada e le attività di controllo ad essa complementari.

5.1 Il servizio di trasporto pubblico

Gli itinerari urbani dell' ATAM servono il territorio della città di Reggio Calabria compreso tra la frazione di Catona (a Nord), la frazione di Bocale (a Sud) e la frazione di Podargoni (a Est). Gli itinerari delle linee extraurbane superano i confini comunali estendendosi fino a Gambarie d'Aspromonte e Cardeto. Si veda a tal proposito la cartina riportata nel seguito che schematizza la nostra rete aziendale e indica la localizzazione delle nostre paline e pensiline.

Dal 2009 sono attive due nuove linee di trasporto, 27 e 28, che collegano le facoltà universitarie con i principali poli di interscambio dell'area urbana (Stazione FS Centrale e Lido, Porto, Ponte delle Libertà). Gli studenti iscritti all'Università Mediterranea accedono a queste due nuove linee esibendo al personale di controllo il libretto universitario ed una dichiarazione sostitutiva di certificazione corredata da documento di identità che attesta la regolare iscrizione all'anno accademico in corso.

Nel 2010 sono state istituite quattro nuove linee: 16, 17, 18 e 20, che, con corse cadenzate coprono zone ad alta densità di domanda di mobilità e che in passato erano poco servite o escluse dal servizio di trasporto pubblico locale (Ospedali Riuniti, via Possidonea, Rione Marconi, Ciccarello e Modena, Liceo A. Volta, viale Europa).

Nel mese di febbraio 2011 sono state potenziate le linee 27 e 28 che collegano l'aeroporto con il terminal Libertà e le Facoltà universitarie, dal 13 aprile 2011 è stata attivata una nuova linea Porto - Aeroporto, via tangenziale, progettata in coincidenza con gli orari degli aliscafi e dei voli in partenza/arrivo dallo scalo "Tito Minniti", dal 18 aprile 2011 è stato potenziato, con una corsa ogni 20 minuti, il servizio tra i quartieri Archi e Gebbione (linee 12 e 14) e sono state istituite due nuove corse della linea 107 (Sambatello - Diminniti) e 118 (Armo).

ATAM SpA assicura il servizio di trasporto pubblico per 18 ore al giorno (dalle ore 4.30 alle ore 22.30), secondo gli orari pubblicati. Il servizio è svolto senza interruzione per tutti i giorni dell'anno, ad eccezione del 1° maggio, in cui sono sospese tutte le corse. In caso di sciopero del personale, viene assicurato lo svolgimento del servizio per alcuni collegamenti ritenuti essenziali (Ospedale, Aeroporto, etc.); i clienti vengono informati tempestivamente della possibile interruzione del servizio per sciopero e dei servizi essenziali comunque garantiti.

I percorsi, le fermate e gli orari delle linee gestite da ATAM SpA sono riportati negli orari (sia invernale che estivo) disponibili presso le rivendite autorizzate ATAM SpA e sul sito www.atam.rc.it. Gli orari dei passaggi alle fermate ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute ad esigenze di servizio o a cause esterne al servizio stesso (condizioni di traffico, interruzioni stradali per lavori in corso, etc.). In occasione dell'entrata in vigore degli orari estivi ed invernali, nei mesi di giugno e settembre, sono pubblicati i libretti contenenti gli orari e i percorsi dei servizi

pubblici di linea che la nostra azienda si impegna a fornire alle rivendite autorizzate almeno una settimana prima della variazione.

Tutte le fermate di linea sono a richiesta: a bordo dell'autobus occorre prenotare la fermata tramite l'apposito campanello; alla fermata è necessario richiedere l'arresto dell'autobus con un cenno della mano. Disponiamo di 1400 fermate dislocate nell'area urbana ed extraurbana, di cui il 22% è dotato di paline contenenti indicazioni circa le linee e gli itinerari, il 2% è dotato di pensilina e il 76% di dischi metallici.

Da novembre 2010 sono stati attivati i due terminal di interscambio: Ponte Libertà e Botteghelle dove sono presenti, oltre al personale aziendale per informazioni alla clientela anche pannelli informativi con gli orari di partenza dai terminali

Tutti gli autisti sono collegati mediante un apparato radio alla centrale operativa aziendale, pertanto sono in grado di trasmettere in tempo reale informazioni relative allo stato di servizio (incidenti, blocco della circolazione, affollamento, etc.).

Sui veicoli sono indicati: il numero della linea e relativo capolinea. Inoltre sui veicoli di recente acquisizione sono stati installati dei sistemi audio-visivi che permettono di annunciare e visualizzare sia la destinazione del mezzo sia la fermata successiva. Tali sistemi permettono anche di rendere più accessibili i nostri servizi agli utenti ipovedenti.

All'interno di ogni veicolo sono affisse le modalità di uso del servizio, gli avvisi relativi a variazioni di orario o percorsi, ed una sintesi della Carta dei Servizi.

5.1.1 Sistema tariffario e rete di vendita

Diverse sono le soluzioni disponibili per soddisfare le molteplici esigenze di mobilità: tutte le tipologie sono dettagliate nel libretto degli orari pubblicato a settembre e a giugno; alcuni esempi sono: il biglietto unico urbano (1,00 €) che consente di viaggiare 75 minuti dall'orario di timbratura, all'interno della zona urbana (Bocale-Catona), indifferentemente col bus o col treno; il biglietto extraurbano che consente di viaggiare col treno o col bus extraurbano dell'ATAM SpA (da Melito a Rosarno e verso la zona Aspromontana), gli abbonamenti mensili, trimestrali o annuali.



Presso i nostri terminal di Botteghelle e Ponte Libertà e presso le rivendite autorizzate (bar, tabaccherie, edicole, negozi convenzionati) è possibile acquistare il biglietto a tempo (un elenco completo delle rivendite, con l'indicazione della localizzazione, è disponibile sul nostro sito www.atam.rc.it). Inoltre presso il terminal di Botteghelle è possibile reperire tutte le

tipologie di biglietti e abbonamenti con relativo rilascio di fattura.

Inoltre alcune categorie speciali di utenti possono richiedere, tramite apposita istanza, presso il terminal di Botteghelle un abbonamento “agevolato” che prevede uno sconto del 50% per gli studenti ed i pensionati e del 24% per i lavoratori.

Inoltre, così come previsto dalla LR 18 del 28.12.2006, i cittadini ultrasessantenni facenti parte di un nucleo familiare percettore di un reddito ISEE non superiore a 15.000 Euro possono viaggiare gratuitamente sui nostri bus usufruendo di una tessera di libera circolazione da richiedere presso la sede aziendale.

5.2 Il servizio di trasporto scolastico

ATAM SpA gestisce il servizio di trasporto scolastico⁵ rivolto agli alunni di scuole materne, elementari e medie residenti in zona disagiate non servite o poco servite da mezzi di trasporto pubblico, in particolare le periferie cittadine, agglomerati abitativi di campagna. L’obiettivo è quello di fornire e garantire un servizio sicuro, efficiente e puntuale agli studenti.

Al fine di garantire la pianificazione ottimale del servizio, gli utenti interessati ad usufruire dei trasporti scolastici per i loro figli devono avanzare specifica domanda all’ufficio Servizi Trasporti Scolastici dell’azienda, sito nell’autostazione in Largo Botteghelle, tel. 0965 591724, fax 0965 598374, nelle giornate dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 a partire dal 18 giugno e non oltre il 31 luglio; dopo tale data le iscrizioni sono accettate esclusivamente fino all’esaurimento dei posti disponibili per la tratta di cui si fa richiesta.

Alla domanda deve essere allegato il Mod. ISEE, rilasciato dal CAAF o da commercialisti autorizzati attestante il reddito familiare (necessario per la determinazione della fascia di contribuzione obbligatoria) ed il questionario con la valutazione sul servizio usufruito nell’anno precedente che l’azienda predispone per conoscere il



⁵ Il servizio di trasporto scolastico è regolato dalla normativa adottata dal Comune di Reggio Calabria ed approvata con delibera G. M. N° 797 del 02/08/2000; è un servizio a pagamento in funzione delle fasce di reddito ISEE approvate dalla delibera del C. C. N° 34 del 15/11/2001, adeguate ai costi ed alle esigenze dell’utenza con delibera G. M. N° 105 del 19/03/2003 e rideterminate ed autorizzate con delibera G.M. n. 261 del 03.06.2009.

livello di gradimento del proprio servizio e valutare eventuali punti di miglioramento. L'ufficio Servizi Trasporti Scolastici redige l'elenco degli aventi diritto e comunica, all'atto dell'iscrizione, la quota tariffaria da pagare e le modalità di effettuazione.

Gli alunni aventi diritto devono frequentare la scuola pubblica di competenza zonale più vicina e devono risiedere ad una distanza minima da questa di almeno 1 Km. Al fine di garantire l'erogazione di un adeguato servizio è importante il rispetto degli orari e dei posti di raccolta, e la presenza di almeno un adulto alla partenza ed alla riconsegna degli alunni.

5.2.1 Le modalità di pagamento

Il pagamento del contributo obbligatorio a carico delle famiglie degli alunni fruitori del servizio di trasporto è determinato dalla fascia di reddito di appartenenza e deve essere effettuato mensilmente o trimestralmente o in un'unica soluzione, mediante versamento su conto corrente postale N° 31455900 intestato all'A.T.A.M. SpA di Reggio Calabria indicando nella causale la dicitura "Scuolabus - Servizio trasporto scolastico".

Il versamento deve essere effettuato puntualmente all'inizio di ogni mese, e in ogni caso non più tardi del giorno 5, a nome dell'alunno fruitore del servizio indicando la scuola di appartenenza e con la massima puntualità, ciò al fine di evitare la sospensione del servizio.

La ricevuta del versamento deve essere consegnata al personale presente sul mezzo.

Nel caso in cui due o più alunni fratelli usufruiscono del servizio, il versamento può essere effettuato con un unico bollettino indicando comunque i nomi e la scuola di appartenenza.

5.3 Il servizio turistico ed il servizio di noleggio

Nei mesi estivi l'azienda attiva un servizio di trasporto per i turisti che desiderano "busvagare" per le vie del centro storico di Reggio Calabria ed i suoi principali luoghi di attrazione comodamente seduti su un moderno bus cabrio (a bordo il personale è incaricato della distribuzione di cuffie monouso per l'ascolto, in 5 lingue, delle principali notizie e riferimenti che riguardano i siti incontrati lungo il tour).



“ReggioBus” è operativo con 5 corse giornaliere per un itinerario che si articola, con partenza da piazza Indipendenza, secondo le seguenti fermate: Arena “Ciccio Franco”, Mura Greche, Piazza Duomo, Piazza Castello, Piazza Italia e Piazza De Nava ad un costo di 5 €.

ATAM SpA dispone di 4 pullman Gran Turismo adibiti al servizio di noleggio con conducente per:

- congressi;
- gite scolastiche e aziendali;
- gite per impegni sportivi;
- gite per gruppi e per comunità religiose
- e di un pullman adibito a servizio promozione turistica.

I veicoli destinati al servizio di noleggio hanno capacità massima di 55 posti e sono dotati di: aria condizionata, sedili reclinabili, tv color, videoregistratore, stereo, frigobar, ampio vano portabagagli.

Il servizio è svolto con durata giornaliera o plurigiornaliera ed in condizioni di massima sicurezza, con personale specializzato ed autobus di elevata affidabilità: ATAM SpA, infatti, rispetta scrupolosamente le norme in materia di orari per i turni di guida e dispone che la manutenzione ed il controllo vengano effettuati meticolosamente dal personale specializzato delle propri officine.

Informazioni e preventivi per il servizio turistico e per il servizio di noleggio possono essere richiesti contattando l'ufficio “Servizi Speciali” secondo le seguenti modalità:

- telefonando ai numeri 0965 591724 oppure 0965 620121;
- inviando un fax al numero 0965 598378 oppure 0965 620120;
- scrivendo un'e-mail all'indirizzo dmannarella@atam-rc.it.

5.4 Il servizio di sosta

Il Piano della sosta è uno degli strumenti di cui si è dotata l'Amministrazione Comunale per regolamentare l'uso dello spazio urbano; all'ATAM è stata pertanto affidata la gestione delle aree di sosta, con delibera n. 220/2011, individuate esclusivamente all'interno della zona di particolare rilevanza urbanistica ai fini della circolazione stradale (ZRU), delimitata dalla delibera di G.M. nr 728 del 20.11.2003 e successive modifiche ed integrazioni. E' stata inoltre attivata l'area di sosta controllata del Fortino a Mare, con capacità di n. 200 posti.

La sosta a pagamento è in vigore di norma dalle 7.30 alle ore 19.30 con esclusione delle giornate domenicali e festive. Sul Lungomare Falcomatà è in vigore tutti i giorni feriali dalle ore 7.30 alle ore 24.00 nel periodo estivo (1 luglio/15 settembre) e dalle ore 7.30 alle ore 21.30 nel restante periodo dell'anno.

Di seguito è riportata una mappa del centro urbano di Reggio Calabria con l'indicazione della localizzazione dei parcheggi a pagamento.

5.4.1 Il sistema tariffario

La tariffa oraria di parcheggio a pagamento è pari a 1 euro per ogni area della città, fatta eccezione per l'area “Fortino a Mare – Zona Tempietto, in cui la tariffa è di € 2,00 per l'intera giornata (7.30/19.30) e di 1 € per metà giornata (7.30/13.30 o 13.30/19.30). Da quest'area di sosta è in funzione un servizio navetta gratuito da



e per l'Arena "Ciccio Franco", dalle ore 7.30 alle ore 19.30, con corse continue ogni 12 minuti.

Le diverse tipologie di titoli di sosta attualmente a disposizione degli utenti sono:

- **Tagliando ordinario (1 € / 1 ora)**
Consente di parcheggiare sulle vie/piazze, fatta eccezione dell' Area "Fortino a Mare - Zona Tempietto" per un'ora, (dovranno essere esposti tanti biglietti per quante sono le ore o i giorni che si prevede di sostare);
- **Tagliando "AREA FORTINO" (1 € / 6 ore e 2 € / oltre le 6 ore)**
Consente di parcheggiare nell' Area "Fortino a Mare - Zona Tempietto"
- **Abbonamento mensile ordinario (75 €)**
Consente di parcheggiare sulle vie/piazze, fatta eccezione dell' Area "Fortino a Mare - Zona Tempietto" senza limiti di tempo, il prezzo è pari a € 75,00 ed ha validità mensile;
- **Abbonamento annuale (500 €)**
Consente di parcheggiare sulle vie/piazze, fatta eccezione dell' Area "Fortino a Mare - Zona Tempietto", senza limiti di tempo, il prezzo è pari a € 500,00 ed ha validità annuale
- **Scheda elettronica prepagata (30 € / 30 ore)**
Consente di parcheggiare sulle vie/piazze, fatta eccezione dell' Area "Fortino a Mare - Zona Tempietto", per un totale di 30 ore, non ha limiti di validità, ed il prezzo è pari a 30,00 € (con il vantaggio di pagare il tempo effettivo di sosta conteggiato al minuto).
- **Scheda elettronica TELEPARK**
- Consente il pagamento della sosta con una telefonata o con un sms attraverso la sottoscrizione di un abbonamento presso il terminal di Bottegelle che consiste nell'acquisizione del Kit Telepark che dovrà essere sempre lasciato in maniera visibile sul parabrezza dell'auto.

È possibile acquistare i titoli di sosta presso:

- i Parcometri (dislocati sul Lungomare "Falcomatà", Via Miraglia, Piazza Duomo e Piazza Garibaldi)

- gli Ausiliari del traffico ATAM, presenti in prossimità delle aree di sosta
- le Rivendite autorizzate ATAM
- le Autostazioni di Largo Botteghelle e Viale della Libertà.

Indicazioni in merito alle varie tipologie di titoli di sosta e all'elenco delle rivendite sono inoltre disponibili sui supporti in plexiglass posti sui pali di sostegno dei cartelli indicatori distribuiti sul territorio (è inoltre presente la cartina della città con la rappresentazione del "sei qui").

5.4.2 La disciplina di sosta dei residenti

Il centro urbano è stato diviso in tre zone:

- **Zona A:** delimitata da Corso Matteotti, Via Romeo, via Aschenez, Via San Marco, Via Possidonea, Via Giulia;
- **Zona B:** delimitata da Via Possidonea, Via Castello, Via Santo Stefano di Nicea, Via Plebiscito, corso Matteotti;
- **Zona C:** delimitata da Via Gerolamo Arcovito, via Cesare Battisti, Via Domenico Muratori, Via Aspromonte, via Marsala, via Argine Calopinace, via Baarlam, Via Missori, corso Matteotti.

Ogni famiglia residente nelle suddette zone ha diritto a due diverse tipologie di titoli di sosta:

- un permesso gratuito che può essere richiesto e ritirato presso gli uffici di ATAM SpA, utilizzando un apposito modulo, disponibile anche sul sito aziendale www.atam-rc.it;
- un abbonamento annuale al prezzo forfetario di € 120,00 che può essere richiesto sempre presso gli uffici di ATAM, utilizzando un apposito modulo "Richiesta rilascio abbonamento annuale", ma va ritirato esclusivamente presso la nostra sede aziendale dopo aver prodotto la ricevuta dell'avvenuto pagamento.

Il permesso gratuito è valido esclusivamente per il veicolo, di proprietà di un componente della famiglia residente, per il quale è stato richiesto e concede il diritto a parcheggiare, senza limiti di tempo, in tutte le vie all'interno della zona in cui si risiede e per la quale è stato rilasciato, ad eccezione del Lungomare Falcomatà, di piazza Garibaldi, piazza Duomo.

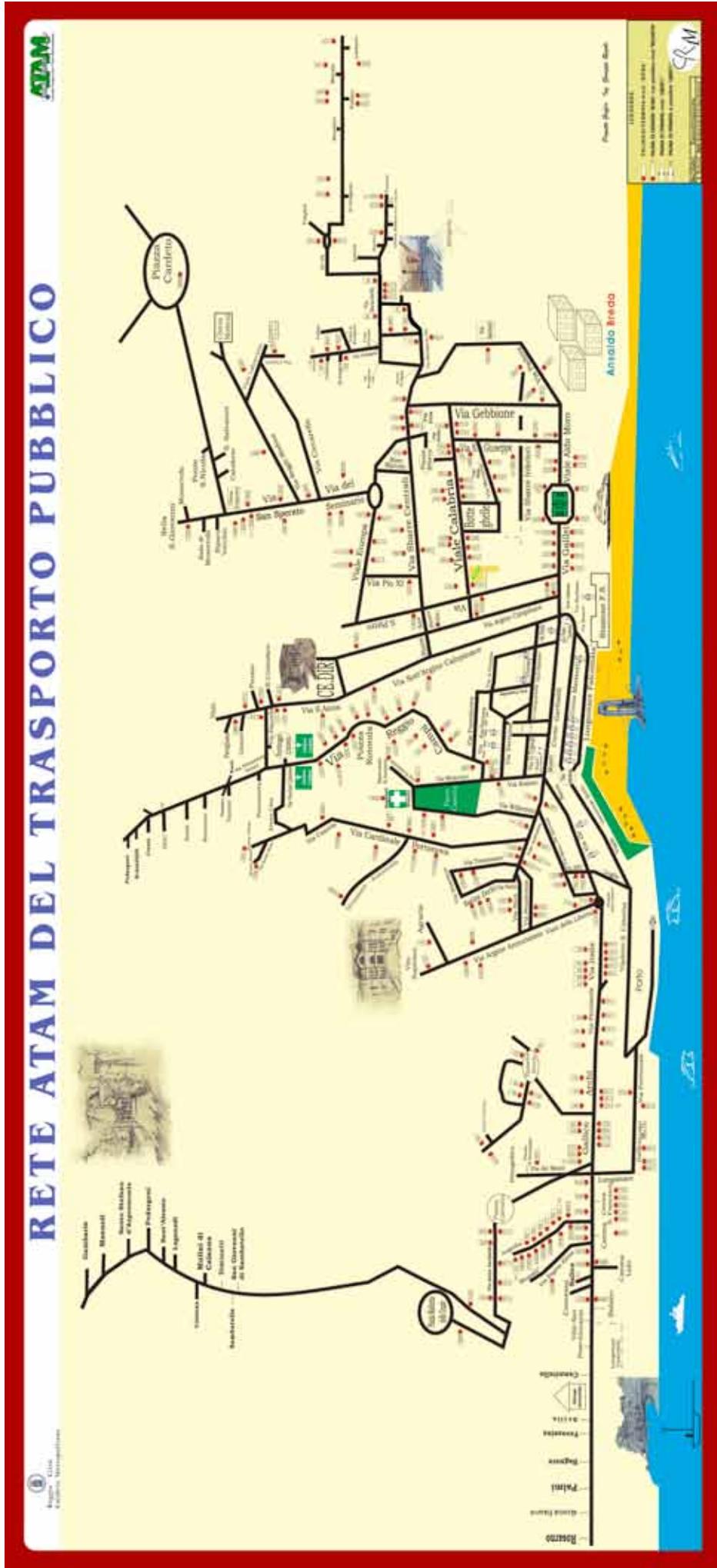
L'abbonamento annuale è esclusivamente valido per il veicolo, sempre di proprietà di un componente della famiglia residente, per il quale è stato richiesto e concede il diritto a parcheggiare, senza limiti di tempo, in tutte le vie all'interno della zona in cui si risiede e per la quale è stato rilasciato, ad eccezione del solo Lungomare Falcomatà e dell'Area di sosta del Fortino a Mare

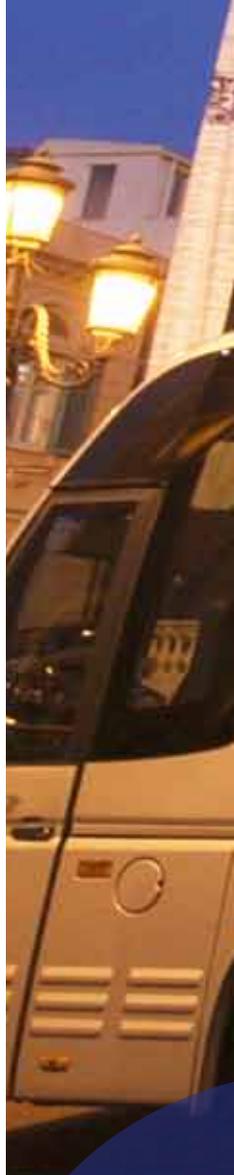
La richiesta di rinnovo o l'eventuale sostituzione del titolo di sosta rilasciato avverrà sempre presso i nostri uffici, tramite presentazione di apposita richiesta.

La modulistica può essere richiesta presso i nostri uffici ed è inoltre disponibile sul sito aziendale.

Il titolo di sosta rilasciato deve essere posto in evidenza sul cruscotto della propria autovettura in modo che sia chiaramente visibile; un uso irregolare del titolo di sosta, la mancata o non corretta esposizione secondo le modalità sopra descritte, il parcheggio in zona diversa da quella autorizzata o in modo non regolare, comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dal C.d.S. e l'annullamento del titolo di sosta.







5.5 Monitoraggio della qualità

5.5.1 Carta dei servizi (qualità erogata)

ATAM SpA pubblica annualmente la Carta dei Servizi, in osservanza della garanzia di libera circolazione dei cittadini, art. 16 della Costituzione italiana ed art. 8 del trattato di Maastricht, ed in attuazione di precise disposizioni legislative: DPCM del 27 gennaio 1994 convertito in legge n. 273 dell'11 luglio 1995, decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998.

Tuttavia non rappresenta solo un obbligo formale a cui ATAM SpA si attiene ma è per noi un punto di riferimento, uno strumento di tutela al servizio dei cittadini ed è un'occasione per esporre i risultati raggiunti e definire gli impegni per migliorare la qualità delle prestazioni.

La carta dei servizi rappresenta lo strumento con cui ATAM SpA mantiene un rapporto diretto e trasparente con la sua utenza al fine di fornire una misura attendibile delle proprie prestazioni, verificare se gli obiettivi prefissati lo scorso anno sono stati raggiunti e fissare nuovi standard qualitativi da raggiungere e mantenere.

5.5.2 Customer satisfaction (qualità percepita)

ATAM SpA è un'azienda di servizi la cui attività incide significativamente sulla qualità della vita dei cittadini. Consapevole di questa responsabilità l'azienda ha cura di verificare come gli utenti percepiscono i propri servizi attraverso le indagini di customer satisfaction che sono effettuate sistematicamente annualmente.

5.5.2.1 Customer sul servizio di trasporto pubblico

Le analisi di soddisfazione sul servizio di trasporto pubblico sono effettuate in giorni medi infrasettimanali, i clienti intervistati sono 600, cioè circa il 3% dei passeggeri trasportati giornalmente da ATAM (per far sì che il campione intervistato sia il più possibile rappresentativo dell'intero universo servito, il campione è stratificato per fascia oraria e categoria lavorativa tenendo conto della distribuzione percentuale degli utenti sulle diverse linee).

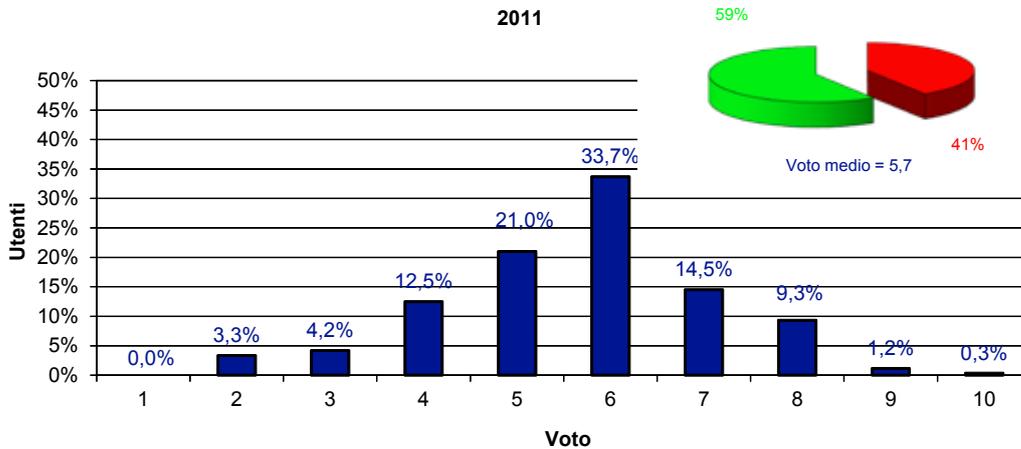
Il questionario sottoposto agli intervistati è costituito da due sezioni: nella prima, intitolata "Aspetti generali", sono presenti domande finalizzate all'individuazione della tipologia di utenza e delle variabili relative all'utilizzo del servizio, nella seconda, intitolata "Fattori di qualità", sono presenti domande finalizzate alla rilevazione della valutazione quantitativa dei diversi fattori di qualità. Più in dettaglio le domande contenute nel questionario sono state suddivise nelle seguenti quattro categorie:

- caratteristiche socio-demografiche, con domande relative alle caratteristiche demografiche e socioeconomiche degli utenti (sesso, professione, età, residenza, mezzo di trasporto utilizzato più frequentemente);
- uso del servizio, con domande relative all'approccio con cui gli utenti utilizzano il servizio (motivo, frequenza, titolo di viaggio utilizzato);
- soddisfazione, con domande relative al grado di soddisfazione degli utenti su vari aspetti del servizio e sulla percezione della variazione della sua qualità nell'ultimo anno;
- suggerimenti, con proposte effettuate dagli utenti al fine di migliorare il servizio.

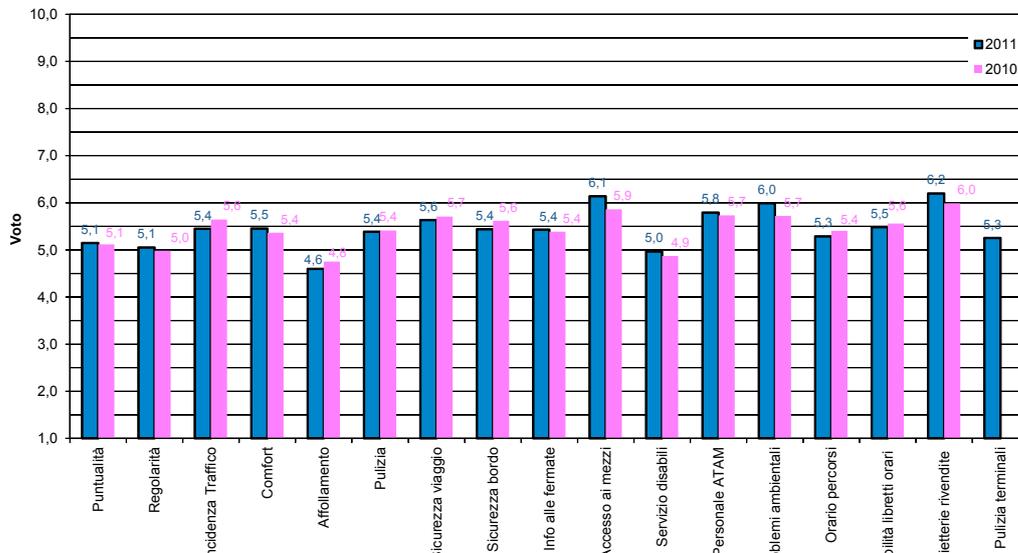
Siamo giunti alla nona edizione della "Customer satisfaction" dei nostri servizi

e possiamo così disporre di un quadro fondato di valutazioni sulle performance aziendali, sui punti di forza e sulle criticità; la conoscenza di un sistema, tanto più in continua trasformazione come quello del trasporto pubblico, non si può ritenere conclusa una volta per tutte, ma richiede un'attenzione continua e non episodica.

Già lo scorso anno avevamo posto l'obiettivo di raggiungere un valore superiore alla sufficienza nel giudizio complessivo sul servizio espresso dalla nostra utenza; ma ancora quest'anno siamo rimasti al di sotto: 5,7 sebbene in aumento rispetto allo scorso anno quando il voto era pari a 5,5.



Di seguito sono riportati i valori medi dei giudizi espressi dagli utenti intervistati per ciascun fattore di qualità considerato.



Come è noto sul giudizio complessivo pesano un insieme di fattori tra i quali risultano determinanti le condizioni generali del traffico urbano, la congestione e l'offerta di trasporto complessiva rispetto alla domanda.

Il giudizio complessivo sul servizio è leggermente migliorato rispetto a quello dello scorso anno e considerato che l'andamento dei fattori di qualità come regolarità, puntualità e pulizia si è mantenuto sostanzialmente analogo a quello del precedente anno ciò è probabilmente dovuto all'attivazione dei terminal di Botteghelle e Ponte Libertà che ha comportato un miglioramento dell'accessibilità ai nostri mezzi e della facilità di acquisto dei titoli di viaggio: per entrambi questi fattori gli utenti hanno infatti espresso un giudizio superiore alla sufficienza.

In questo contesto vanno inoltre rilevati alcuni elementi che emergono dall'indagine:



- una diversa composizione sociale: si rileva un aumento di *studenti e lavoratori dipendenti e autonomi* a svantaggio di *casalinghe e pensionati*;
- una diversa ripartizione degli utenti relativamente all'uso del servizio confermata anche dalla diversa ripartizione rispetto ai titoli di viaggio: si rileva un aumento degli utenti che usano l'autobus abitualmente (almeno due viaggi a settimana), dal 20% al 28% che corrisponde all'aumento degli utenti che utilizzano il biglietto giornaliero (dal 48% al 57%),
- il secondo riguarda una diversa ripartizione degli utenti in funzione del motivo di utilizzo del servizio: si assiste ad una contrazione dell'aliquota che lo utilizza per comodità a favore delle aliquote che lo utilizzano per ragioni di convenienza economica e mancanza di alternative.

Una trattazione a parte meritano il servizio numero verde e la gestione reclami.

Il 25% circa degli intervistati ha dichiarato di aver contattato il numero verde ATAM SpA: la percentuale di utenti soddisfatti ed il voto medio per questo fattore sono rispettivamente pari al 61% ed al 5,5. Sebbene tale valore sia ancora al di sotto della sufficienza tuttavia è da segnalare un miglioramento di circa il 20% rispetto allo scorso anno.

La percentuale di utenti che ha avuto occasione di presentare reclami è pari al 17%. Il giudizio complessivo si attesta sul voto medio di 5,2 come lo scorso anno.

Il valore ancora oggi insufficiente è probabilmente dovuto al fatto che l'utente percepisce il reclamo anche come ricorso per una sanzione ricevuta per cui, in caso di non accoglienza è portato a giudicare negativamente il servizio.

È comunque impegno di ATAM migliorare sempre di più la gestione dei reclami e continuare a monitorare con continuità il servizio call center.

5.5.2.2 Customer sul servizio di trasporto scolastico

L'analisi di customer satisfaction relativa al servizio di scuolabus è effettuata attraverso questionari che sono sottoposti, alla fine di ogni scolastico, alle famiglie degli studenti che usufruiscono del servizio di trasporto scolastico. Gli utenti possono altresì fornire eventuali suggerimenti, proposte o esporre reclami.

Di seguito sono riportati i risultati, per ogni fattore, dei questionari di valutazione relativi allo scorso anno scolastico.

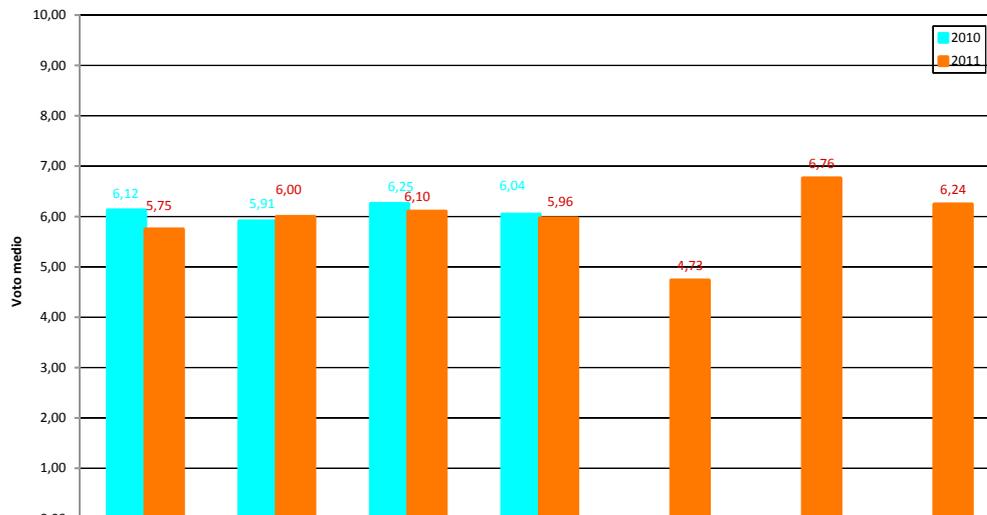
Fattore di Qualità	Voto medio	Percentuale di utenti soddisfatti
Sicurezza del viaggio	9,3	99,4%
Comportamento personale	9,5	99,6%
Puntualità del servizio	9,3	99,4%
Conoscenza del servizio	9,2	99,6%
Giudizio complessivo	9,3	99,6%

5.5.2.3 Customer sul servizio di sosta

L'analisi di customer satisfaction relativa al servizio di sosta è stata effettuata nel mese di marzo 2012. In totale sono stati intervistati 500 utenti, stratificati in funzione delle vie sulle quali è presente la sosta a pagamento, ai quali sono stati richiesti giudizi in grado di esprimere la loro soddisfazione e suggerimenti per migliorare il sistema, oltre ad informazioni sulle proprie caratteristiche demografiche e sulle modalità di utilizzo del servizio. Agli utenti è stata anche data la possibilità

di fornire eventuali suggerimenti e/o proposte per il miglioramento del servizio.

Si rileva che il giudizio complessivo medio sul servizio di sosta, sebbene la tariffa sia stata aumentata, non ha subito variazioni rispetto allo scorso anno, mantenendosi pari a 5,9. Inoltre il livello di soddisfazione degli utenti relativo a ciascun fattore di qualità non ha subito grosse variazioni rispetto allo scorso anno: tutti i valori sono abbastanza vicini fra loro, compresi nell'intervallo fra 5,8 e 6,1. Per il 2011 è da segnalare che sebbene gli utenti si siano dichiarati scarsamente interessati all'utilizzo di nuove tecnologie, abbiano apprezzato notevolmente l'introduzione dei parcometri e l'attivazione del servizio *fortino a mare*.



5.5.3 Gestione dei reclami e delle segnalazioni

I nostri utenti possono inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti secondo le seguenti modalità:

- telefonando al numero verde dell'ATAM SpA : 800433310;
- scrivendo alla sede ATAM SpA di Via Foro Boario, 89100 Reggio Calabria;
- recandosi presso la sede aziendale, sita in Via Foro Boario, nei giorni di lunedì e mercoledì dalle ore 9.30 alle ore 11.30;
- inviando un fax al numero 0965 620120;
- collegandosi al sito internet www.atam.rc.it o inviando una e-mail all'indirizzo info@atam-rc.it.

Il reclamo deve essere indirizzato ad ATAM SpA; deve essere firmato dall'interessato e deve contenere l'indicazione del recapito a cui inoltrare la risposta. Il reclamo deve essere formulato in maniera chiara attraverso l'indicazione di elementi certi (data, ora, linea, fermata, numero del bus) che consentano la precisa individuazione dei fatti. Tutti i dati personali dell'utente saranno trattati secondo il D.Lgs. 196/03 e s.m.i.

ATAM SpA assicura risposta (telefonicamente per i reclami telefonici qualora sia indicato un recapito telefonico o mediante risposta scritta negli altri casi) ai reclami ed alle richieste inoltrate secondo le modalità sopra elencate. Ogni reclamo da vita ad un'istruttoria ed entro 30 giorni viene fornita una risposta (ove ciò non sia possibile entro i 30 gg viene comunque fornita una risposta al cliente con le informazioni raccolte fino a quel momento).

ATAM SpA non dà riscontro a reclami anonimi.



L'azienda si impegna altresì a tenere nella massima considerazione i suggerimenti e le proposte dei viaggiatori in modo da realizzare un servizio in linea con le esigenze della clientela.

5.5.4 Informazione e comunicazione

Le informazioni dei servizi erogati (orari e percorsi delle nostre linee, tariffe di viaggio e sosta, elenco rivendite) possono essere ottenute:

- telefonando, solo da rete fissa, al numero verde di ATAM SpA: 800433310;
- telefonando, anche da cellulare, al numero 199 2826 00 (da rete fissa il costo della telefonata è di 6 cent alla risposta e 2,4 cent al minuto mentre da rete mobile il costo della telefonata varia al variare dell'operatore);
- scrivendo alla sede ATAM SpA di Via Foro Boario, 89100 Reggio Calabria;
- recandosi presso l'autostazione ATAM sita in Piazza Botteghelle, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30;
- recandosi presso la sede aziendale, sita in Via Foro Boario, esclusivamente nei giorni di lunedì e mercoledì dalle ore 9.30 alle ore 11.30;
- inviando un fax al numero 0965 620120;
- collegandosi al sito internet www.atam.rc.it o inviando una e-mail all'indirizzo info@atam-rc.it

Gli utenti possono altresì effettuare segnalazioni, sporgere reclami o suggerire proposte per il miglioramento dei nostri servizi. Riteniamo che tutto ciò sia uno strumento crescere insieme.

5.6 Tutela della privacy

ATAM tutela la privacy di tutti i propri stakeholder nel pieno rispetto del D.Lgs. n. 196/2003. Il primo Documento programmatico della Sicurezza, che definisce i criteri e le procedure atti a garantire la sicurezza nel trattamento dei dati personali, è stato redatto e pubblicato da ATAM nel 2005. A partire dal 2006 il DPS è aggiornato e integrato annualmente

5.7 Safety e security

5.7.1 Safety

L'elevato numero di problemi di traffico dovuti ai cantieri stradali e la carenza del numero di Vigili Urbani ha spinto ATAM a proporre al Comune di Reggio l'avvio di un tavolo per uno studio delle iniziative atte a ridurne l'effetto. È stato quindi costituito un gruppo misto per la gestione dei cantieri stradali con DGC n. 12 del 24.01.2007 che si riunisce periodicamente e consente di limitare i disservizi causati dalle interruzioni stradali.

5.7.2 Security

Da ottobre 2006 è attivata la campagna "Sicurezza a bordo", ossia il rapporto di collaborazione con la Questura finalizzato a promuovere la sicurezza dei passeggeri a bordo degli autobus. La campagna ha portato dei risultati positivi: la presenza delle forze dell'ordine ha garantito un maggiore sicurezza dell'utenza e, insieme al nostro personale di controllo, ha rappresentato un valido deterrente per quanti avevano adottato comportamenti non conformi alle regole basilari previste per i viaggiatori.

5.8 Indicatori per il servizio erogato

Rif. GRI	Parametro	2009	2010	2011
N/P	Km prodotti (*1000) complessivi	4.616	4.769	4.805
	- di cui, per servizio urbano	3.303	3.465	4.113
	- per servizio extraurbano	945	945	322
	- per servizio scuolabus	260	256	254
	- per servizi turistici/noleggio	108	103	116
	Km percorsi dai mezzi aziendali (*1000)	4.637	4.788	4.824
	Viaggiatori (*1000)	7.220	7.350	7.652
	Km rete	715	715	715
	Numero di autobus circolanti (al 31 dicembre)	95	109	113
	Percentuale di mezzi a pianale ribassato circolanti (al 31 dicembre)	54%	66%	77%
	Percentuale di mezzi con pedana per disabili (al 31 dicembre)	55%	60%	71%
	Percentuale di mezzi climatizzati circolanti (al 31 dicembre)	81%	87%	90%
	Velocità commerciale media servizio (Km/ora)	19,3	19,3	19,3
PR2	Numero incidenti passivi	166	146	121
	Numero di morti in incidenti	0	0	0
	Numero di feriti in incidenti	66	59	34
N/P	Numero di mezzi con telecamera per videosorveglianza	-	20	35
	Numero di reclami relativi alla sicurezza del servizio	-	-	-
	Percezione della sicurezza da parte dei clienti (percentuale di clienti soddisfatti)	65	67	62
N/P	Numero di copie di orari distribuiti	1.600	3.000	3.000
	Numero di paline con informazioni sui servizi	300	300	300
	Numero di fermate attrezzate con paline elettroniche a messaggio variabile	0	2	2
PR5	Numero di contestazioni ricevute da Enti di controllo relative all'informazione all'utenza	0	0	0
PR8	Numero di reclami relativi all'informazione all'utenza	0	0	0
PR9	Percentuale di corse con ritardi inferiori a 10 minuti (rispetto al totale delle corse effettuate)	1,75%	1,75%	1,78%
	Percentuale di corse effettuate su corse programmate (escluse corse supplementari)	98,7%	98,6%	98,5%
	Numero di reclami ricevuti relativi alla qualità del servizio	315	178	216
	Numero di reclami ricevuti relativi al mancato rispetto della privacy o a perdita dei dati degli utenti	0	0	0
	Numero di contestazioni ricevute dall'Ente Affidatario o da altri Enti di controllo relativi al mancato rispetto degli standard di servizio	0	0	0
	Importo monetario (Euro) delle sanzioni ricevute dall'Ente Affidatario o da altri Enti di controllo relativi al mancato rispetto degli standard di servizio	0	0	0

6 Gli aspetti economici di gestione

6.1 Il risultato 2011

I dati presentati di seguito sono quelli risultanti dal bilancio consuntivo dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2011, redatto dagli amministratori e composto dallo Stato Patrimoniale, dal Conto Economico e dalla Nota Integrativa, da cui si evidenzia una perdita dopo le imposte di € 1.641.789, a fronte di una perdita a livello operativo di € 698.501, aumentata rispetto al precedente esercizio a causa del notevole aumento dei costi non compensati sufficientemente dall'incremento del valore della produzione. Aumento avvenuto anche nella gestione finanziaria, con un'incidenza sugli oneri maggiore di quella dell'esercizio precedente. Questa tensione finanziaria, con trae origine dal mancato riconoscimento da parte della Regione Calabria dei contributi per il ripiano del deficit del decennio 1987/96 e dalle differenze contributive erogate in parte per gli anni 2002/2007.

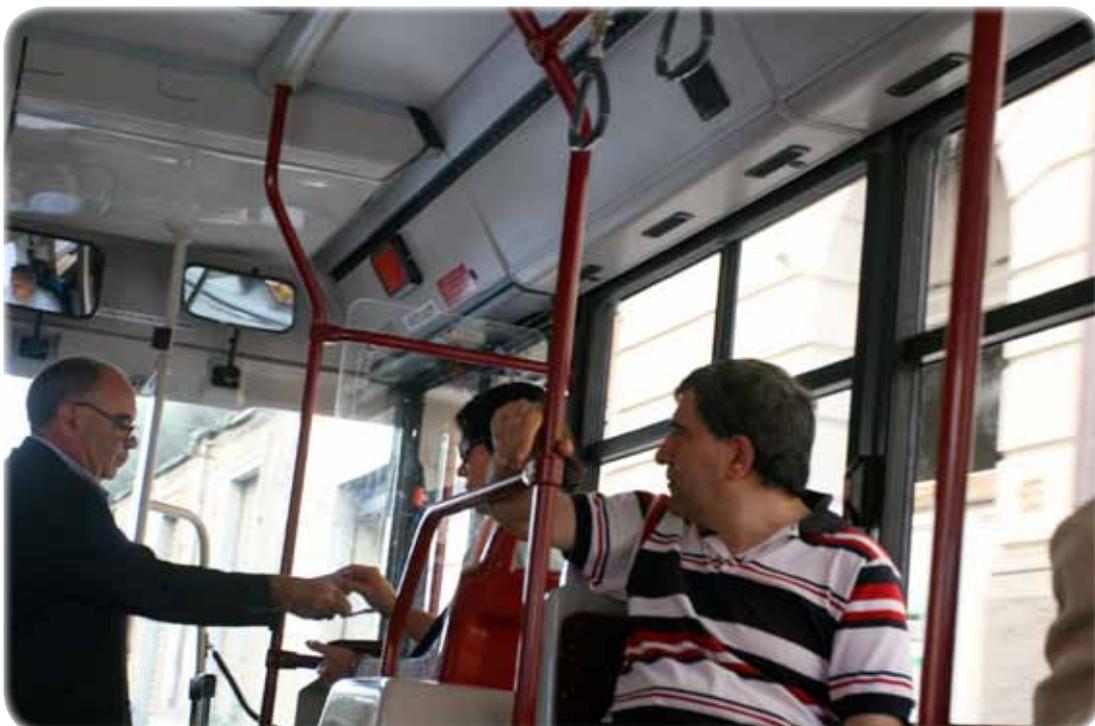
Il bilancio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta sia della situazione patrimoniale e finanziaria della società sia del risultato economico conseguito nell'esercizio.

I criteri di valutazione adottati per la redazione del bilancio al 31 dicembre 2011 sono conformi a quanto disposto dall'art. 2426 del c.c. e non sono stati modificati rispetto a quelli dell'esercizio precedente.

6.2 I Ricavi

I ricavi provengono da:

- Incassi da titoli di viaggio, venduti attraverso la rete dei rivenditori distribuiti sull'intero territorio su cui opera ATAM;
- Corrispettivi del Contratto di Servizio (fino al 2007 l'importo era riconosciuto come contributo) della Regione Calabria;
- Vendita di titoli di sosta attraverso i parcheggiatori (da cui proviene la maggioranza dei ricavi) e rivendite autorizzate;



- Convenzione per il servizio Scuolabus con il Comune di Reggio Calabria;
- Servizi turistici (noleggio con conducente e servizi di visita della città con autobus scoperti forniti dal Comune di Reggio Calabria).

Nel 2011 l'aumento sui ricavi di € 793.390, ha trovato maggiore importanza sul corrispettivo da contratto di servizio di oltre € 1.270.000, sui ricavi di sosta per € 44.352 e una contrazione sui proventi da traffico dovuta alla cessione di alcune linee extraurbane.

I contributi in conto capitale rappresentano la quota parte delle somme erogate dalla Regione Calabria per l'acquisto di autobus urbani ed extraurbani e delle somme erogate dalla Regione Calabria e dal Comune di Reggio Calabria per la realizzazione delle autostazioni di Botteghelle e Ponte delle Libertà.

Altri importi di bilancio che prevengono da finanziamenti pubblici sono rappresentati da contributi a ripiano dei maggiori oneri sostenuti nell'anno 2011 in applicazione degli accordi presi per il rinnovo del CCNL sottoscritti il 20/12/2003, il 14/12/2004 e il 14/12/2006, nonché dal contributo ottenuto dalla Regione Calabria per progetti formazione del personale, dal recupero delle accise sul gasolio, a seguito di legge nazionale che ha lo scopo di ridurre i costi di acquisto del gasolio delle aziende di servizi pubblici.

Il valore economico trattenuto è variato in modo significativo tra il 2010 e il 2011 in quanto l'incremento del valore economico generato dall'anno è superiore rispetto a quello del valore distribuito. Quest'ultimo è notevolmente superiore a quello dell'anno precedente a causa dell'aumento dei costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci oltre all'aumento dei costi per i servizi e per godimento beni di terzi.

6.3 Benefici alla collettività

Al netto dei finanziamenti ricevuti, una quota rilevante degli investimenti di ATAM fornisce benefici pubblici: sono infatti da considerarsi tali:

- Il rinnovo del parco mezzi che consente di fornire un servizio migliore e allo stesso tempo di ridurre l'impatto ambientale;
- Le attività svolte per le modifiche ai percorsi e alle linee a seguito di richieste provenienti dagli utenti;
- Le iniziative per facilitare l'accesso degli utenti al servizio;
- Le iniziative per fini sociali.

6.4 Il controllo di gestione

Il modello di controllo di gestione utilizzato si prefigge di fornire al management aziendale gli strumenti per controllare e seguire l'evoluzione della "salute" aziendale, programmare il futuro, identificare eventuali distorsioni economiche e finanziarie e quindi attuare le opportune azioni correttive.

Tale procedura, essendo naturalmente alimentata da informazioni riguardanti i diversi settori aziendali (movimento, officina, magazzino, contabilità), necessita di un lavoro congiunto rispettando le tempistiche previste.

A livello aziendale è stata effettuata la riclassificazione del piano dei conti generale in centri di costo secondo determinati modelli di riparto, prevedendo la loro organizzazione in aree strategiche d'affari (A.S.A.) ed utilizzando a tal fine la contabilità analitica.

Attualmente l'uso del controllo di gestione viene utilizzato al fine di verificare l'andamento aziendale globale, in particolare per quanto riguarda la situazione finanziaria, e monitorando l'andamento dei servizi di officina, sinistri e vendita di titoli di viaggio e sosta, mediante l'utilizzo di software specifici per tali settori. Inoltre, al termine delle operazioni di quadratura dati e verifiche delle procedure che sono in via di completamento, sarà possibile controllare la redditività di ciascun settore ed effettuare le eventuali azioni correttive necessarie.

L'applicazione del controllo di gestione ha dato la possibilità di utilizzare il modello di benchmarking quale efficace metodologia per misurare e incrementare le performance aziendali stimolando ed integrando l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali ed il rinnovamento della cultura aziendale attraverso il monitoraggio di alcuni tra i più importanti indici di settore (velocità media, indice di redditività TPL, passeggeri/km, km/dipendente) assicurando un miglioramento continuo grazie al costante confronto con l'esterno.

6.5 Implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici

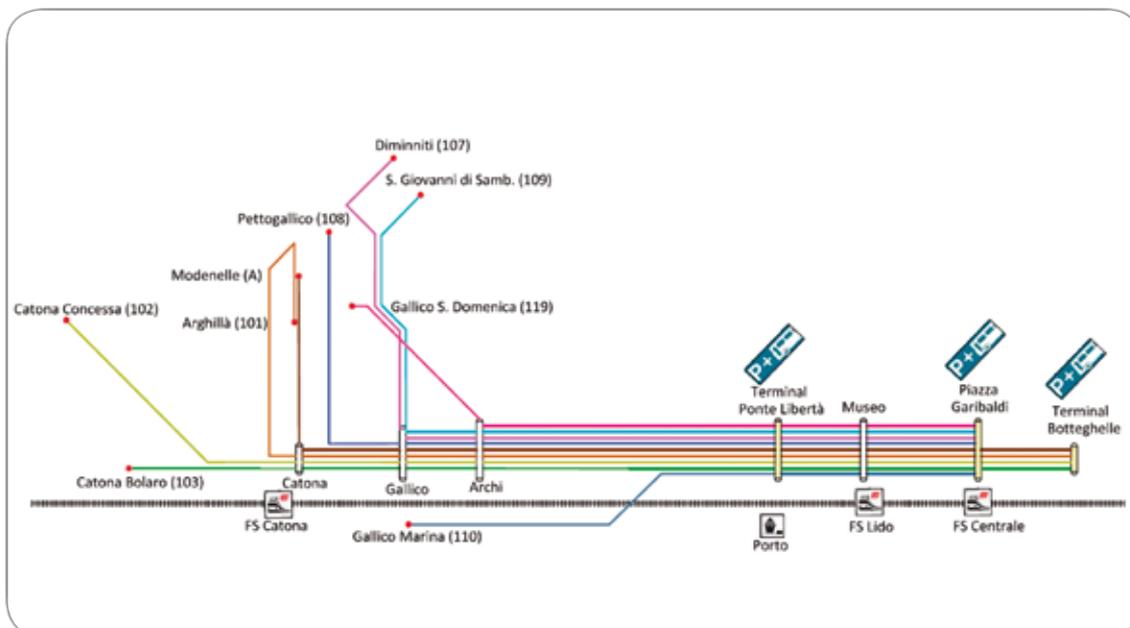
I cambiamenti climatici, ed in particolare l'incremento delle temperature medie, per un'azienda di Trasporti Pubblici Locali comporteranno maggiori consumi energetici per la climatizzazione degli uffici e degli autobus e, soprattutto, in un'area come quella di Reggio Calabria, un peggioramento dell'affidabilità dei mezzi e quindi maggiori costi di manutenzione. E' prevedibile che questo fenomeno sia progressivo e quindi non dovrebbe generare variazioni rilevanti nei prossimi due - tre anni.

Non si sono ipotizzati impatti sui costi di gestione derivanti dall'applicazione del protocollo di Kyoto e, in particolare, dalle quote di CO₂.

6.6 Prevedibile evoluzione della gestione

L'evoluzione della gestione economica aziendale trae base dagli obiettivi del piano industriale 2009-2011; questi sono rappresentati:

- dal risanamento finanziario;
- dallo sviluppo dei servizi a scala urbana e metropolitana con il completamento

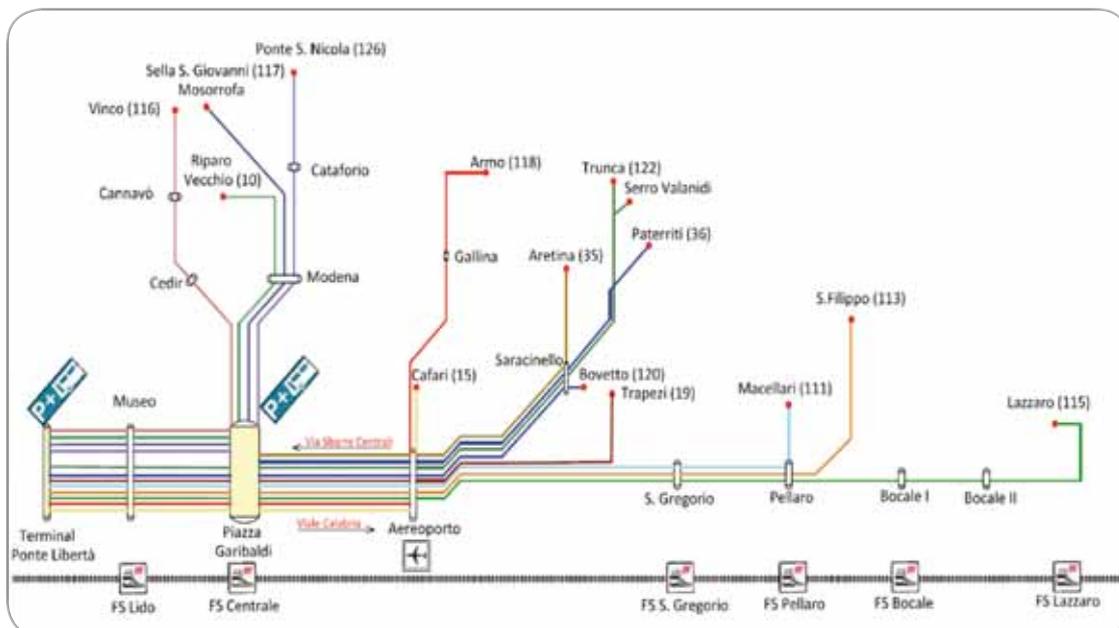


Linee di collegamento con centri periferici (zona nord/centro)



del nuovo programma di esercizio;

- dalla lotta contro l'evasione tariffaria;
- dall'avvio della nuova tariffa urbana e dalla rimodulazione della convenzione sulla sosta (tariffa oraria € 1,00 e nuovi stalli);
- dalla riduzione dei costi unitari della manutenzione migliorando l'efficienza del servizio con l'avvio delle attività manutentive e full service;
- dalla disdetta degli accordi integrativi aziendali e ricontrattazione;
- dalla revisione della pianta organica;
- dal collocamento in quiescenza del personale fuori struttura;
- dai cambi profilo;
- dall'utilizzo degli ammortizzatori sociali in deroga;
- dal pieno utilizzo della procedura del controllo di gestione.



Linee di collegamento con centri periferici (zona sud/centro)



6.7 Dati economici

Rif. GRI	Parametro	2009	2010	2011
EC1	Valore economico generato	19.218.628	21.127.463	22.002.146
	da servizio di trasporto pubblico	13.233.914	14.196.485	15.340.497
	da servizi di turismo e servizi speciali	445.626	380.038	298.568
	da servizi di manutenzione veicoli	1.216	2.571	636
	da servizi di scuolabus	1.146.722	1.129.106	1.266.199
	da servizi di sosta	1.040.544	1.047.699	1.092.051
	Altri ricavi	3.246.528	4.178.106	3.729.443
	di cui per contributi (integrazione CCNL e acquisto autobus)	2.880.992	3.360.024	3.593.004
	partecipazioni e altri proventi finanziari	104.078	193.458	274.751
	Valore economico distribuito	17.647.155	19.250.128	21.526.882
	Costi operativi (pagamenti fornitori e spese di periodo, ecc)	5.184.651	6.336.130	7.403.693
	Costi del personale (compreso oneri sociali, TFR e benefit, per esempio: contributo casa e trasporto, uscite agevolate, ecc.)	12.373.628	12.607.910	12.658.873
	Oneri diversi di gestione	200.213	258.932	246.277
	Pagamenti a fornitori di capitale (dividendi, interessi passivi, ecc.)	395.908	460.204	562.544
	Proventi, oneri straordinari e rettifiche	-94.892	729.600	456.052
	Tasse e sanzioni relative	-412.353	316.552	199.443
	Valore economico trattenuto	1.571.473	1.877.335	475.264
Risultato di esercizio	22.003	16.564	-1.641.789	
EC3	Contributi versati nell'anno per fondi pensionistici	2.452.563	2.747.059	2.729.662
	Accantonamento per il trattamento di fine rapporto	748.238	769.736	807.926
	Fondo per il trattamento di fine rapporto (al 31/12)	5.027.635	4.659.542	4.665.558
EC4	Finanziamenti ricevuti da Enti Pubblici/Governativi	2.880.992	3.360.024	3.593.004
EC8	Investimenti e spese ambientali, di cui:			
	mezzi di trasporto (autobus e filobus) ⁵	716.869	2.780.363	219.551
	infrastrutture aziendali	878.040	400.019	480
	spese di periodo (leasing autobus e gestione rifiuti)	301.900	166.341	241.445

⁶ Costi di acquisto al netto dei contributi in conto investimento che sono conteggiati nell'ambito dei bilanci di esercizio, detraendoli dalle quote annuali.

6.8 Dati relativi al valore aggiunto

	2009	2010	2011
A) Valore della produzione	19.114.550	20.934.005	21.727.395
Ricavi dei servizi e contributi d'esercizio	17.188.644	18.086.301	19.502.591
Altri ricavi e proventi	1.925.906	2.847.704	2.224.804
B) Costi intermedi della produzione	5.384.863	6.595.060	7.649.969
Materie prime	2.626.632	2.907.762	3.090.054
Variazioni materie prime	22.406	-58.615	78.546
Servizi	2.237.108	3.296.378	3.708.939
Godimento beni di terzi	298.504	190.603	526.153
Oneri diversi di gestione	200.213	258.932	246.277
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO DELLA PRODUZIONE TIPICA	13.729.687	14.338.945	14.077.426
Ammortamenti	1.549.470	1.860.774	2.117.054
Accantonamenti per rischi	-	-	-
Altri accantonamenti	-	-	-
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	12.180.217	12478.171	11.960.372



7 Gli aspetti ambientali

7.1 Aspetti generali

Ogni giorno circa decine di migliaia di persone si muovono utilizzando i mezzi di ATAM: se questi spostamenti avvenissero con mezzi privati, le conseguenze per l'ambiente e anche per il tessuto sociale sarebbero rilevanti. Oltre ai consumi e alle emissioni, essi provocherebbero un numero elevato di incidenti con morti e feriti, oltre ad accrescere il congestionamento (già elevato) della città.

Nella città di Reggio Calabria il mezzo pubblico:

- ha evitato emissioni di circa 4.330 tonnellate di CO₂

- ha consentito un risparmio di 1.700.000 litri di carburante

ATAM, punta costantemente alla riduzione dell'impatto delle proprie attività per mezzo di investimenti considerevoli sia in nuovi mezzi con tecnologie a basso livello di emissioni sia con i miglioramenti dei propri impianti. Oltre al rinnovo del parco, particolare attenzione viene posta alla riduzione dell'impatto ambientale attraverso la riduzione dei consumi sia di materiali sia di risorse naturali e la minimizzazione della produzione dei rifiuti attraverso il riutilizzo di materiali, la riduzione delle emissioni attraverso l'uso del "gasolio bianco" (GECAM). La Tabella 1 presenta il quadro dei principali aspetti ambientali connessi con le attività di ATAM.

Tabella 1 – Quadro dei principali aspetti ambientali

Elemento	Aspetti ambientali
Aria	Emissioni gassose e polveri sottili da bus e dagli impianti (saldature, carrozzeria, ecc.)
	Rumore del deposito e degli autobus in servizio
	Emissioni elettromagnetiche da apparecchiature di trasmissione
	Sostanze lesive dell'ozono (es.: CFC)
	Effetto serra (emissioni di CO ₂ equivalenti)
Acqua	Consumi e reflui degli uffici e delle attività industriali
Suolo	Sversamenti accidentali
	Rifiuti da attività manutentive e di ufficio
	Serbatoi interrati
Risorse energetiche	Gasolio per trazione
	Elettricità per il riscaldamento del deposito e degli uffici
	Energia elettrica per usi industriali
Risorse naturali	Prodotti per ufficio (carta, cancelleria, toner, prodotti informatici, ecc.)
	Oli e carburanti
	Materiali per le manutenzioni (ricambi, pneumatici, ecc.)
	Materiali da costruzione

Attualmente ATAM non dispone di un sistema di gestione ambientale: al proprio interno ha comunque identificato le responsabilità per la gestione delle attività che possono generare impatti sull'ambiente ed in particolare quelle relative alla manutenzione dei mezzi e alla gestione del servizio, con l'obiettivo di minimizzare i Km percorsi a vuoto e quindi ridurre i consumi e le emissioni.

Per comprendere meglio la situazione in cui si trova ATAM dal punto di vista ambientale, occorre tenere presente che il deposito aziendale ha una superficie del tutto insufficiente per le esigenze dell'azienda. In attesa del trasferimento in una

nuova sede, gli investimenti sul deposito sono stati indirizzati a risolvere situazioni non dilazionabili, quale ad esempio l'ampliamento delle aree dell'officina effettuata nel corso del 2011.

7.2 Uso delle risorse naturali

L'attività svolta da ATAM ha un rilevante impatto sulle risorse naturali, sia in termini di materiali (mezzi di trasporto e relativi ricambi) sia di fonti energetiche (derivati dal petrolio). Lo sforzo di ATAM per ridurre il loro utilizzo punta al miglioramento delle manutenzioni degli autobus (ed in particolare di quella programmata) al fine di mantenere in perfetta efficienza i mezzi e minimizzare i consumi.

7.2.1 Materiali di consumo

La quota più rilevante di materiali di consumo di ATAM è rappresentata da quella necessaria al funzionamento dei mezzi di trasporto. In proporzione, è marginale il quantitativo di materiali di cancelleria e quanto altro necessario alle attività di ufficio (sistemi informatici e relativi accessori, carta, ecc.).

Tabella 2 – Materiali di consumo

Materiale	Unità misura	2009	2010	2011
Oli	Kg	12.083	10.146	6.432
Grassi	Kg	110	100	215
Ricambi meccanici	Unità	21.059	20.941	11.662
Ricambi elettrici	Unità	7.425	9.271	53.769
Ricambi carrozzeria	Unità	2.430	2.602	1.290
Ricambi per stampanti	Unità	216	172	138
Pneumatici ricoperti	Unità	519	352	438
Pneumatici nuovi	Unità	664	615	216
Batterie	Unità	160	122	66
Vernici e solventi	Kg	171,6	710	644
Prodotti chimici detergenti	Kg	313,5	265	180

7.2.2 Consumi energetici

I consumi energetici di ATAM sono dovuti a:

- movimento degli autobus utilizzati per il servizio di trasporto pubblico e dei mezzi di servizio;
- gasolio per la trazione degli autobus;
- gasolio utilizzato dagli automezzi di servizio;
- energia elettrica, acquistata da ENEL, per usi industriali (officina, posti di lavoro, illuminazione, ecc.) e per il riscaldamento dei locali aziendali;
- rifornimenti di gasolio presso pompe esterne, per esempio nel caso di noleggi che richiedano rifornimento al di fuori delle sedi aziendali.

Esistono inoltre altre categorie di consumi energetici:

- attività svolte da altre organizzazioni operanti per ATAM: le più rilevanti sono relative alle attività di pulizia, che avvengono presso i depositi e i cui consumi sono già conteggiati fra quelli dei depositi;



- i trasporti principali da parte di organizzazioni esterne verso le sedi di ATAM sono rappresentati dalle movimentazioni necessarie alle consegne del gasolio per autotrazione: i trasporti provengono da Taranto per il gasolio blu e da Serra San Bruno (VB) per quantitativi restanti;
- i trasporti di materiali effettuati da organizzazioni terze e quindi riconducibili a consumi indiretti, che non sono rilevanti.

I consumi energetici degli anni 2009, 2010 e 2011 sono presentati al § 7.9. Le variazioni sono dovute a:

- incremento delle percorrenze degli autobus (circa 200.000 km), che ha comportato un maggior consumo di gasolio: grazie al rinnovo del parco mezzi, che ha consentito di utilizzare autobus più efficienti e di ridurre i km percorsi da mezzi obsoleti con consumi elevati, i maggiori consumi sono stati quasi completamente riassorbiti;
- apertura dell'autostazione di Botteghelle, che ha incrementato i consumi di circa 65.000 kWh annui.

7.3 Approvvigionamento e scarico delle acque

L'acqua viene utilizzata per:

- uso industriale: impianto di lavaggio automezzi, lavaggio pezzi meccanici con idropulitrice, usi accessori nei reparti di officina;
- uso domestico negli uffici e nei locali destinati al personale.

L'acqua è prelevata da acquedotto e non sono presenti pozzi. L'impatto sull'ecosistema non è significativo in quanto il prelievo di acqua rappresenta una quota trascurabile di quello dell'area di Reggio Calabria.

Le acque di lavaggio sono conferite in un impianto di depurazione: all'uscita una parte viene recuperata e filtrata con un impianto a carboni attivi e riutilizzata per il lavaggio. Il residuo, come pure le acque di scarico degli uffici, viene immesso nella fognatura pubblica. Le acque meteoriche derivanti dalla raccolta delle acque piovane di piazzale e dalle gronde degli edifici confluiscono nella rete pubblica.

I consumi di acqua indicati al § 7.9 non sono rilevati a mezzo di contatore, ma

solo stimati, in quanto ATAM dispone di un contratto forfetario con il Comune di Reggio.

Il quantitativo degli scarichi è in prima approssimazione il 90% di quello dei consumi a seguito dell'evaporazione dell'acqua utilizzata per il lavaggio degli autobus.

7.4 Biodiversità e impatto sul territorio

La rete dei servizi di trasporto e la sede di ATAM non interessano zone con habitat ad elevata biodiversità per la flora e la fauna.

Per quanto riguarda il rumore prodotto dalle attività di ATAM, in considerazione del fatto che non esistono fonti significative di rumore dovute all'attività delle officine, i rumori significativi emessi dal sito sono quelli prodotti dai veicoli (messa in moto, motori in moto, vibrazioni indotte) che si concentrano in particolare nei depositi e ai capilinea.

Come tutti i depositi di autobus situati in città o nella periferia, il deposito di ATAM può generare disturbo alle abitazioni circostanti a causa del rumore emesso dagli autobus in manovra. A tutt'oggi non sono stati effettuati rilievi in quanto non sono mai pervenuti reclami.

7.5 Emissioni in atmosfera

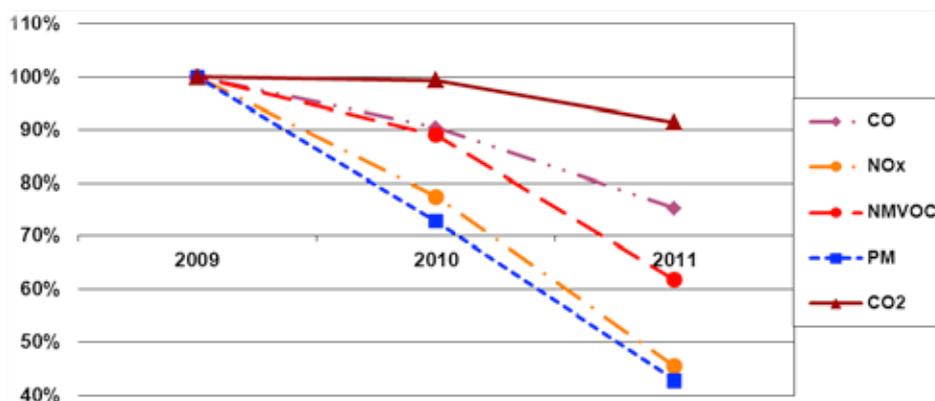
Le emissioni in atmosfera di ATAM sono di tipo:

- diretto, dovuto alle combustioni dei mezzi e alle emissioni (peraltro molto limitate) delle attività di carrozzeria;
- indiretto, dovute all'energia elettrica utilizzata per gli usi industriali, per il riscaldamento ed il condizionamento degli edifici e per l'illuminazione degli impianti.

La maggior parte del consumo di gasolio è rappresentato da gasolio blu, con un tasso di zolfo di 10 ppm, il resto da gasolio normale.

7.5.1 Emissioni gassose

Come si può osservare dalla tabella del § 7.9, le emissioni di CO₂ per km percorso sono diminuite negli anni, malgrado l'incremento dei consumi elettrici dovuti alla autostazione di Botteghelle, grazie all'inserimento nel parco dei nuovi autobus che hanno sostituito quelli ormai obsoleti ed inefficienti e che hanno consentito la riduzione molto rilevante delle emissioni relative a CO, NO_x, NMVOC e PM, a tutto beneficio della salute dei cittadini, come evidenziato dalla Figura 1.



7.5.2 Emissioni con impatto sull'ozono ed effetto serra

ATAM dispone di condizionatori all'interno degli uffici e sui propri mezzi:

- Negli uffici sono presenti condizionatori con gas R22 (gas CFC e quindi classificato fra quelli con effetto sul buco dell'ozono): essi gestiti secondo quanto prescritto dalle norme di legge. Nel corso degli ultimi anni non sono avvenute ricariche a seguito di perdite;
- Gli autobus più moderni sono equipaggiati con condizionatori con gas R134, che non è un gas CFC. Il processo di ricarica dei condizionatori a bordo dei mezzi è effettuato dal personale di ATAM.

7.5.3 Iniziative per ridurre le emissioni

Tra le iniziative per ridurre le emissioni, oltre all'impiego del gasolio blu, figura il controllo dell'impatto ambientale dei mezzi sulle linee, che prevede di mettere in servizio, per quanto possibile, gli autobus con minore impatto ambientale.

7.6 Rifiuti

La maggior parte dei rifiuti prodotti da ATAM è relativo alle attività di manutenzione, per le quali si prevede, per quanto tecnicamente possibile, il riutilizzo dei materiali riparando parti guaste. Nel corso del 2011 si è verificata una elevata produzione di rifiuti a seguito della ristrutturazione del deposito aziendale e alla edificazione delle nuove officine.

I rifiuti relativi ai prodotti chimici detergenti sono trascurabili in quanto non vengono utilizzati per il lavaggio, ma solo per le pulizie interne degli autobus ed inoltre il loro smaltimento è a carico della società che effettua le pulizie.

Tutti i rifiuti industriali sono assoggettati a raccolta differenziata, come pure la carta, il cartone ed i toner per i prodotti di ufficio. I rifiuti sono consegnati a società specializzate.

Non si dispone di un dato relativo alla percentuale di rifiuti recuperati.

7.7 Incidenti e sanzioni ambientali

Nel 2009 e nel 2011 non si sono verificati incidenti, né sono pervenute sanzioni ambientali.

Nel corso del 2010 è stata elevata una sanzione amministrativa all'Amministratore Unico dell'ATAM SpA in quanto il trasporto del materiale di risulta da lavorazioni edili è stato affidato a un trasportatore non ancora in possesso delle autorizzazioni per il trasporto di rifiuti.

Non si sono mai verificati sversamenti significativi.

7.8 Investimenti e spese ambientali

ATAM non dispone di un sistema di contabilità ambientale. I dati che seguono sono stati rilevati dai consuntivi e dai bilanci aziendali e comprendono solo le voci più significative.

Nel corso degli anni 2009 2010 sono state avviate le attività per l'acquisizione di nuovi autobus che sono inseriti in servizio in parte nel 2010 ed in parte nel corso dell'anno 2011.

7.9 Dati relativi all'ambiente⁷

Rif. GRI	Parametro	2009	2010	2011
EN3	Energia primaria acquistata (GJ), di cui:	73.447	76.275	73.931
	Erogazione del servizio	73.447	76.275	73.931
	Altri usi (riscaldamento, ecc.)	-	-	-
	TOTALE ENERGIA PRIMARIA CONSUMATA (GJ)	73.447	76.275	73.931
EN4	Energia elettrica, per macchinari, impianti e uffici, autostazione botteghelle	876	872	1027
	Energia consumata per il trasporto di carburante	458	471	458
	Totale energia indiretta consumata (GJ)	1.331	1.334	1.485
	TOTALE ENERGIA CONSUMATA (GJ)	74.780	77.618	75.416
N/D	CONSUMO ENERGETICO PER LA PRODUZIONE DEL SERVIZIO (GJ)	73.905	76.746	74.389
	CONSUMO ENERGETICO PER KM PRODOTTO (GJ/1000 KM)	16,01	16,10	15,53
EN16	Emissioni gassose dirette totali (tonn di CO2 equivalenti)	5.632	6.322	5.443
	Emissioni gassose indirette totali (tonn di CO2 equivalenti)	134	129	151
	Emissioni gassose complessive (tonn di CO2 equivalenti)	5.766	6.451	5.594
EN20	<i>Altre emissioni significative (g/Km percorso)</i>			
	CO	3,28	2,97	2,47
	NO _x	11,72	10,44	7,23
	NM _{VOC}	0,68	0,52	0,31
	PM	0,34	0,25	0,15
EN8	Acqua utilizzata (prelevata da acquedotto) (m³/anno)⁸	3.285	3.285	3.285
EN21	Quantità di acqua scaricata (eccetto acqua piovana e scarichi urbani) (m ³)	90% consumi	95% consumi	95% consumi
EN22	Quantità totale di rifiuti (Kg)⁹			
	Rifiuti pericolosi	17.595	11.294	21.984
	Rifiuti non pericolosi	162.064	152.138	194.356
	Quantità recuperata	N/D	N/D	N/D

Fattori di conversione:

Gasolio: 1 tonnellata = 43,33 GJ

Energia elettrica: 1 GWh = 3,6 GJ

Emissioni indirette energia elettrica per il 2009: 413 g/kWh (fonte: Rapporto di Sostenibilità Gruppo ENEL)

⁷ I calcoli delle emissioni sono stati realizzati con il software Copert 4 rel. 5.1.

⁸ ATAM non dispone di contatore, ma ha un contratto per un prelievo massimo di 9.000 m³/anno. Il valore è stato calcolato sulla base dei consumi per il lavaggio degli autobus

⁹ Non sono compresi i quantitativi smaltiti come rifiuti solidi urbani

8 Le risorse umane e i diritti umani

Il personale rappresenta il nostro asset più importante, in quanto:

- ai conducenti, che rappresentano l'azienda di fronte ai passeggeri, non è affidato solamente il compito di garantire la puntualità e la regolarità del viaggio, ma, soprattutto, la sicurezza, l'assistenza ai passeggeri e la vendita a bordo dei titoli di viaggio;
- tutto il personale di front line (incluso gli addetti alla verifica dei titoli di viaggio e sosta) devono sviluppare un rapporto collaborativo con il cliente che contribuisca a fornire una soluzione per ogni loro esigenza;
- il personale impegnato in attività di manutenzione deve disporre di conoscenze tecniche e capacità diagnostiche per favorire la soluzione definitiva dei problemi nel minor tempo possibile;
- il personale degli uffici 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.

La gestione del personale di un'azienda di Trasporto Pubblico Locale presenta alcune specificità che necessitano di essere esplicitate per comprendere le varie problematiche. Infatti:

- i conducenti prestano la propria attività lavorativa fuori dalle sedi aziendali e secondo turni di lavoro fortemente differenziati per consentire di coprire tutte le esigenze del servizio;
- il personale di manutenzione opera nell'officina suddiviso in due turni giornalieri in modo da assicurare la possibilità di interventi tempestivi nel caso di guasti dei mezzi; esiste anche un turno che assicura la reperibilità del personale in tutti i giorni dell'anno.
- il personale degli uffici opera generalmente su un turno giornaliero tra il lunedì e il venerdì, ad eccezione di quello impegnato nel coordinamento delle attività di trasporto che opera in turni diversi in quanto deve essere presente nelle ore in cui viene erogato il servizio.



8.1 Gestione del personale e suo trattamento economico

Il trattamento giuridico-economico di tutto il personale, ad eccezione dei Dirigenti, e degli addetti ai parcheggi (contratto del Commercio) è disciplinato dal CCNL dei lavoratori autoferrotranvieri ed opera nell'ambito del bacino presso cui ATAM eroga i propri servizi. Fanno eccezione i servizi di noleggio, che richiedono trasferte sia in Italia sia all'estero.

ATAM applica a tutti i dipendenti sia i contratti collettivi nazionali di categoria sia quelli aziendali, di II livello. Nel corso del 2011 è stata fatta disdetta degli accordi integrativi aziendali ed è stato formato in nuovo Testo Unico degli Accordi Integrativi Aziendali il 28/12/2011 con decorrenza dall'anno 2012. Non esistono discriminazioni di alcun tipo tra dipendenti: per tutti i lavoratori i trattamenti economici e normativi sono quelli previsti dalla contrattazione applicabile ad ogni singola categoria e non esistono differenziazioni fra uomini e donne, a pari qualificazione professionale ed anzianità di ruolo. Le assunzioni di personale avvengono nella piena trasparenza e senza preclusioni di alcun tipo nel pieno rispetto della normativa, dando precedenza, ove previsto, a coloro che hanno intrattenuto rapporti di lavoro con l'azienda. Le assunzioni sono effettuate con criteri di trasparenza in ottemperanza alla vigente normativa disciplinante le varie forme di assunzione. Gli stipendi di inserimento sono definiti in base alle professionalità e rispettano i contratti di lavoro, compresi gli accordi integrativi aziendali di II livello.

La partecipazione alle selezioni per nuove assunzioni è garantita a tutti i cittadini italiani e comunitari, purché in possesso dei requisiti e delle abilitazioni richieste, nel rispetto della normativa vigente e del "Codice per la disciplina delle procedure di ricerca, selezione e inserimento di personale" recepito dall'ATAM e predisposto dal Comune di Reggio Calabria per tutte le società miste e partecipate. Nel 2010 è stato pubblicato un Bando di selezione per Operatori d'esercizio, le cui procedure sono state definite nel 2011, anno in cui sono stati assunti i primi 20 classificati in graduatoria. Nel caso di lavoratori interinali, ATAM ha sempre verificato che le società fornitrici rispettino i livelli retributivi previsti per i lavoratori dai contratti applicabili. Per tutti i lavoratori che operano in azienda appartenenti a ditte esterne (es. dipendenti della ditta di pulizia) ATAM verifica, prima dell'aggiudicazione che le ditte siano in regola con la normativa di legge afferente i propri lavoratori.

ATAM versa i contributi previdenziali ed assistenziali previsti per legge, relativi a:

- INPS (Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale);
- Previdai (Fondo pensione dei dirigenti industriali)
- Fondo Priamo (fondo volontario destinato ai dipendenti delle aziende di Trasporto Pubblico Locale), a cui contribuiscono pariteticamente l'azienda e il dipendente per il 2% delle voci retributive previste (retribuzione tabellare, contingenza, scatti, mensa e TDR). Al 31 dicembre 2008 erano iscritti 224 dipendenti.
- Fondo Fonte (fondo volontario destinato ai dipendenti con contratto del commercio), a cui contribuiscono pariteticamente l'azienda e il dipendente per il 2% delle voci retributive previste (retribuzione tabellare, contingenza, scatti, mensa e TDR). Al 31 dicembre 2008 erano iscritti 13 dipendenti.

L'azienda accantona il trattamento di fine rapporto secondo quanto previsto dai contratti di lavoro e dalle norme di legge, garantendo, in caso di tale opzione da parte dei lavoratori, il versamento del TFR maturando anche ai fondi di previdenza complementari aperti.



Il personale assunto a tempo indeterminato e determinato (full o part time) fruisce dei benefici previsti dalle norme di legge e dai contratti, quali:

- Assicurazione per infortuni sul lavoro e malattie professionali, con diritto ad assentarsi dal lavoro a retribuzione piena: l'Azienda integra la quota di sussidio pagata da INAIL (che rimborsa un importo compreso fra il 60% e il 75% a seconda della durata dell'assenza) al fine di garantire l'intera retribuzione fino alla guarigione o alla stabilizzazione dei postumi. In caso di lesioni permanenti è garantita una rendita vitalizia a carico dell'Istituto, la cui misura varia al variare della percentuale di inabilità residua;
- Diritto ad assentarsi dal lavoro per malattia per un periodo massimo di trenta mesi di cui sei mesi retribuiti interamente in parte dall'INPS e dall'azienda e i restanti mesi retribuiti parzialmente o senza alcuna retribuzione in base alle patologie previste dalla normativa di settore;
- Diritto ad assentarsi dal lavoro per donazione sangue;
- Diritto alla retribuzione intera durante le assenze per astensione obbligatoria di maternità, ordinaria (due mesi prima e tre mesi dopo il parto) ovvero diritto a retribuzione parziale in caso di maternità facoltativa fino ad un massimo di sei mesi;
- Diritto di permessi per congedi parentali, anche nel caso in cui l'altro coniuge non ne abbia diritto, fino agli 8 anni del bambino, per un massimo di 10 mesi tra i due genitori, elevabili ad 11 nel caso il padre ne utilizzi più di quattro. L'astensione facoltativa è retribuita al 30%, nel limite massimo di sei mesi tra i genitori, fino ai 3 anni del bambino, ed è coperta da contribuzione figurativa. L'astensione facoltativa si applica anche ai genitori adottivi o affidatari;
- Diritto alla retribuzione intera a carico INPS per due ore al giorno, ridotte ad un'ora in caso di orario di lavoro inferiore a sei ore giornaliere, per la cura ed alimentazione del figlio dal terzo mese di vita fino ad un anno di età e diritto ad assentarsi dal lavoro per tutti i giorni di malattia del bambino di età inferiore a 3 anni e successivamente per 5 giornate all'anno per ciascun genitore, purché alternativamente (senza diritto a retribuzione);
- Diritto a permessi retribuiti a carico INPS per assistere i familiari disabili (3 gg al mese e, nei casi di un convivente con handicap grave, 2 anni complessivamente per tutta la vita lavorativa);
- Ferie e riposi secondo quanto previsto dal CCNL;
- Buoni pasto a carico dell'Azienda pari a € 5,00, esentasse (importo liquidato mensilmente in busta paga);
- Vestiario uniforme per il personale di movimento, gli uscieri, gli addetti ai parcheggi, con il 75% di onere a carico dell'Azienda ed il 25% a carico del lavoratore.

I collaboratori a progetto hanno diritto alla previdenza e alle assicurazioni obbligatorie, oltre alla retribuzione dei periodi di maternità.

Per il personale esiste un sistema premiante derivante da accordi di II livello di cui beneficiano uniformemente tutti gli altri dipendenti aziendali (nel 2011 abbiamo un solo dirigente che non ha contratti incentivanti).

8.2 Sviluppo del personale

ATAM è sempre stata attenta allo sviluppo delle professionalità e delle capacità manageriali del proprio personale: come si può osservare nel paragrafo 8.8, la distribuzione delle ore medie di formazione per dipendente è abbastanza elevata per le differenti qualifiche. Le attività formative all'interno dell'azienda sono finalizzate a favorire il cambiamento culturale e, soprattutto, a fornire metodi, strumenti e tecniche per lo sviluppo della professionalità per consentire al personale di esplicare sempre meglio le proprie attività.

Le revisioni delle piante organiche relative allo sviluppo dell'organizzazione aziendale tendono a promuovere le competenze del personale interno e solo in casi straordinari (quando non sia possibile reperire professionalità all'interno) ricorrono ad assunzioni esterne.

La nuova Pianta Organica è stata approvata con determina dell'Amministratore Unico pro-tempore il 31/03/2011, tuttavia è ancora in fase di attuazione.

Nel corso del 2010 sono stati avviati i progetti "FORM-ATAM 2009" con il finanziamento del Fondo For.Te, suddivisi per aree differenti in base alle esigenze dei destinatari e il progetto finanziato dalla Regione Calabria POR Calabria FSE 2007/2013 progetto 314.

Nel corso del 2011 è stato avviato il progetto "FORM-ATAM 2010" che si concluderà alla fine del 2012. Sono coinvolti 152 dipendenti di diversi settori e diverse qualifiche.



8.3 Provvedimenti disciplinari e sanzioni al personale

ATAM, come erogatrice di un servizio pubblico di trasporto, è soggetta alle disposizioni del R.D. 8/1/1931 n. 148. La gravità delle mancanze del personale è strettamente indicata nel predetto decreto ed i provvedimenti disciplinari (censura, multa corrispondente al massimo a 4 ore di retribuzione tabellare, sospensione dal lavoro, retrocessione e destituzione) sono istruiti nell'osservanza delle predette norme. Infatti non esistono sanzioni disciplinari al di fuori di quelle previste dal R.D. n. 148/1931.

I lavoratori sottoposti al CCNL Commercio sono soggetti alle disposizioni contenute nel capo XXI del contratto stesso, artt. 212-219 (*doveri del personale e norme disciplinari*).



Le segnalazioni di irregolarità possono provenire da responsabili aziendali, dal personale addetto alla gestione e al controllo del servizio erogato e, per mezzo di reclami o segnalazioni, da utenti. In tutti i casi viene avviata un'indagine che può generare una contestazione ovvero richieste di spiegazioni al dipendente, che ha la possibilità

di fornire le proprie controdeduzioni prima che l'azienda adotti la relativa sanzione. Il dipendente può, ove lo ritenga, presentare ricorso alla direzione chiedendo l'annullamento. Gli importi delle multe disciplinari sono versati alla gestione INPS.

Il 24/10/2011 è stato recepito, per le parti compatibili con la nostra normativa, "il Sistema Disciplinare ex D. Lgs. 231/01", adottato da tutte le società partecipate dal Comune di Reggio Calabria.

8.4 I reclami e il contenzioso con il personale

I dipendenti possono presentare richieste e/o reclami, ai diretti superiori o più genericamente all'Azienda, anche per il tramite delle organizzazioni sindacali senza per questo temere sanzioni e ritorsioni da parte dell'azienda: per ogni caso è previsto in via preliminare l'esame da parte della Direzione Generale.

I dipendenti che ritengono di un essere stati lesi nei propri diritti producono istanze relative ad aspetti economici o normativi ovvero contestano decisioni assunte dall'azienda. Le istanze, una volta protocollate, sono inviate al/ai responsabili dei processi produttivi/decisionali interessati, che provvedono a fornire formalmente le informazioni necessarie, dopo aver verificato se non vi siano stati errori o mancanze da parte dell'azienda; la decisione finale è comunque sempre di competenza della Direzione Generale.

Il contenzioso riguarda diversi aspetti del rapporto di lavoro economico (ore lavorate, indennità, straordinari, ecc.), disciplinare e normativo, che spesso attengono alla natura economica (inquadramento, concessione di permessi, sicurezza e salute nei luoghi di lavoro).

8.5 Tempo libero e associazionismo

Il 6 gennaio, giorno dell'Epifania, ATAM organizza una festa per tutti i suoi dipendenti, nella quale è celebrata la Santa Messa, e sono consegnate targhe ricordo ai dipendenti andati in pensione nel corso dell'anno precedente e un regalo a tutti i figli dei dipendenti con un'età inferiore a 18 anni.

Nel 2010 e nel 2011 ATAM ha preso parte rispettivamente a 3 eventi sportivi.

Nell'ambito del Circolo dipendenti inoltre, nel mese di marzo 2011, è stato organizzato il "Week-end bianco" a Camigliatello.

Il Circolo dipendenti contava 165 iscritti nell'anno 2010 e 117 iscritti nell'anno



2011. Tale flessione è stata causata dalla temporanea chiusura della sede storica del Circolo che sta per essere trasferita all'interno della sede aziendale.

Il circolo della Qualità costituito nel 2007 che ha lo scopo di evidenziare le problematiche che vivono quotidianamente gli operatori di esercizio nello svolgimento delle proprie attività. Il comitato non ha finalità politico-sindacali, ma si fa promotore e voce libera dei conducenti e dei lavoratori a tutela dei loro diritti, collabora con l'azienda nel suo percorso di crescita e sviluppo.

8.6 Salute e sicurezza

ATAM ha sempre messo in atto tutti i provvedimenti necessari ad assicurare il rispetto delle leggi vigenti, la prevenzione degli infortuni, e la salute e sicurezza dei lavoratori e la salubrità dei luoghi di lavoro.

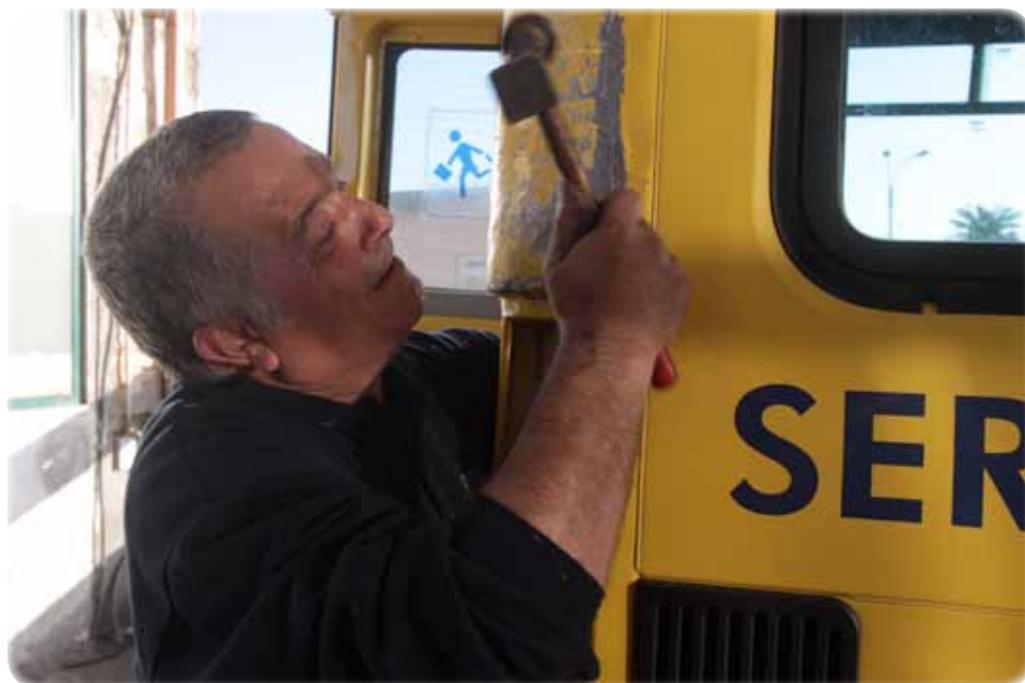
Nel 1998 il Consiglio di Amministrazione di ATAM ha dato incarico a due professionisti esterni per la redazione del DVR e ha nominato l'ing. G. Franco quale Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione. Nel 2001 tutti i dipendenti hanno seguito un corso per la sicurezza sui luoghi di lavoro organizzato dall'INAIL. Dal 2003 all'ottobre 2008 le funzioni di RSPP sono svolte dall'ing. Russo, mentre dal 2009 le funzioni di RSPP sono svolte dall'ing. Fedele; nel 2007 è stata definita una squadra di pronto intervento composta da 15 lavoratori che è stata appositamente formata presso il Comando dei Vigili del Fuoco.

Un ruolo attivo è svolto dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), che collaborano con il RSPP (Responsabile della Salute e Prevenzione e Protezione) ed il Medico Competente per individuare e attuare le azioni preventive più adeguate.

Sono stati nominati n. 3 RLS totali che durano in carica 3 anni, rappresentano la totalità dei lavoratori e sono nominati con elezione a suffragio aziendale; le votazioni avvengono mediante scrutinio segreto.

Ai sensi di quanto previsto dalle norme di legge, essi hanno diritto di usufruire di n. 40 ore di permessi retribuiti annui per l'espletamento della loro funzione. Hanno accesso ai luoghi di lavoro, sono consultati sulle materie di loro specifico riferimento, possono formulare proposte ed hanno diritto di ricevere tutta la documentazione inerente le loro funzioni tra cui il documento di valutazione dei rischi. Hanno diritto





to ad un attività formativa periodica, a carico del datore di lavoro, sia al momento dell'assunzione dell'incarico che per gli aggiornamenti continui.

L'azienda pianifica visite periodiche di sorveglianza ai lavoratori che vengono effettuate da un medico specializzato nella Medicina del Lavoro che opera quale Medico Competente.

Tutti gli infortuni sono registrati e comunicati tempestivamente all'INAIL, nel pieno rispetto delle norme di legge.

ATAM agisce per prevenire gli incidenti e gli infortuni attraverso:

- l'addestramento del personale, da inserire in guida, in officina o negli uffici, che viene preventivamente formato sui rischi connessi alla propria attività e a cui vengono consegnati, quando previsti in relazione alle attività di competenza, dispositivi di protezione individuale e tutta la documentazione utile a conoscere i rischi e le azioni preventive più adeguate;
- l'adozione di un'opportuna cartellonistica;
- sopralluoghi sui luoghi di lavoro per verificare il rispetto delle procedure relative alla sicurezza e l'utilizzo dei Dispositivi di Prevenzione Individuale forniti ai lavoratori in base alle attività svolte;
- il controllo periodico dell'adeguatezza delle apparecchiature e delle strumentazioni e la verifica del funzionamento degli organi adibiti alla sicurezza;
- la verifica dei reclami provenienti dagli utenti in relazione a comportamenti di guida scorretti dei conducenti e l'analisi delle cause degli incidenti;
- la pianificazione e l'effettuazione di corsi sulla sicurezza che coinvolgono progressivamente tutto il personale interessato da attività a rischio.

Si sono verificati:

- nel corso del 2009 n. 34 infortuni di cui 7 con assenze superiori a 40 gg, per un totale di 1.022 giorni di assenza dal lavoro



- nel corso del 2010 n. 33 infortuni, di cui 4 con assenze superiori a 40 giorni, per un totale di 769 giorni di assenza dal lavoro;
- nel corso del 2011 n. 14 infortuni, di cui 4 con assenze superiori a 40 giorni, per un totale di 370 giorni di assenza dal lavoro.

Nel conteggio degli infortuni per gli indici presentati in questo rapporto, non sono consuntivati quelli in itinere, cioè avvenuti sul percorso casa-lavoro in orario compatibile con i turni di lavoro che sono comunque per legge riportati nel registro infortuni.

Nel 2009 sono state registrate n. 2 malattie professionali, nel 2010 non si sono rilevate malattie professionali, mentre nel 2011 è stata registrata una malattia professionale.

8.7 I diritti umani

ATAM esercita la propria influenza principalmente sul territorio reggino da cui proviene gran parte del personale dipendente e a cui appartiene gran parte degli utilizzatori del servizio. I fornitori sono principalmente localizzati in Italia, ma va osservato che una quota rilevante di piccole e medie aziende, tipicamente fornitrici di servizi è localizzata in Calabria. Ai fornitori è richiesto di fornire le attestazioni di legge che garantiscono il non utilizzo, del lavoro minorile e di quello forzato.

8.7.1 Il rapporto con i fornitori

ATAM ha attivato dal 2004 un sistema di valutazione dei fornitori. Gli approvvigionamenti avvengono ai sensi del D.Lgs. n. 163/2006 e successive modifiche e integrazioni. È stato costituito un albo fornitori tenuto sotto controllo ed aggiornato periodicamente che prevede la classificazione dei fornitori in base alla loro capacità di rispondere ai requisiti richiesti ed in particolare sono valutati la capacità tecnica, l'affidabilità del fornitore e le referenze al fine di avere una buona certezza della sua capacità di fornire prodotti o servizi della qualità attesa.

8.7.2 Discriminazioni

ATAM ha sempre operato per evitare discriminazioni di qualunque tipo (età,





sesso, razza, religione, orientamento politico, ecc.) in occasione di assunzioni, assegnazione dei turni di lavoro, per il trattamento economico del personale.

La percentuale di donne in azienda è minima ma sostanzialmente stabile.

Nel corso del triennio 200-2011 non si sono verificate denunce per comportamento antisindacale.

8.7.3 Rapporti sindacali

ATAM adotta con le Organizzazioni Sindacali un sistema di relazioni industriali fondato sul confronto costante e costruttivo nel pieno rispetto dei principi fondamentali che sono alla base dei principali CCNL gestiti. L'informazione preventiva (includere eventuali variazioni organizzative e/o di turnazioni), la consultazione, il confronto e il dialogo tra le Parti costituiscono momenti fondamentali che garantiscono una sistematicità di relazione con le OO.SS., così da realizzare soluzioni positive per l'Azienda e i propri collaboratori; previene l'insorgere di conflitti individuali e collettivi e argina il contenzioso. Le variazioni dei turni di lavoro sono comunicate con almeno 7 giorni di preavviso.

La vicenda più significativa di questi due anni è stata la firma, nel mese di dicembre 2007 di un protocollo di intesa relativo all'esodo incentivato con cambio padre-figlio che ha consentito un turn over di 17 agenti anziani con l'abbattimento del costo annuo di personale stimato di circa 360.000 euro.

Nel 2009 le astensioni collettive dal lavoro nei confronti dell'azienda sono risultate pari a 118,50 ore.

Nel 2010 le astensioni collettive dal lavoro nei confronti dell'azienda sono risultate pari a 731 ore, mentre nel 2011 sono più che raddoppiate: 1609 ore. Le giornate di astensione sono state 5 sia nel 2010 che nel 2011.

Il rispetto dei diritti sindacali è uno dei valori condivisi all'interno dell'azienda, per cui non solo l'azienda assicura la piena osservanza delle norme e degli accordi nazionali, ma anche mette a disposizione dei rappresentanti sindacali delle sigle riconosciute a livello nazionale strumenti per comunicare con i propri iscritti sui luoghi di lavoro e, quando necessario, fornisce spazi per riunioni ed assemblee.

I rappresentanti sindacali godono di permessi per l'espletamento del loro mandato nei limiti stabiliti dal CCNL e dalla contrattazione aziendale rinnovata con gli Ods 2 e 3 del 15/01/2010. Nel corso del 2009 hanno fruito di 2.494 ore di permesso sindacale retribuito, nel 2010 hanno fruito di 925 ore e nel 2011 hanno fruito di 876 ore.

8.8 Dati relativi alle risorse umane e ai diritti umani

Rif. GRI	Parametro	2009	2010	2011
LA1	Forza lavoro (al 31/12 di ciascun anno)			
	Qualifiche			
	Dirigenti	2	2	1
	di cui donne	1	1	1
	Funzionari/Quadri	6	6	6
	di cui donne	1	1	1
	Impiegati (tutti i settori, compreso esercizio e Service)	35	35	35
	Personale di movimento (conducenti e controllori)	220	215	229
	Personale operaio (coordinatori, manutentori, magazzinieri)	36	33	33
	Altro personale	39	37	37
	Totale dipendenti	338	328	341
	Contratti di lavoro			
	Contratti full time a tempo indeterminato	322	313	337
	Contratti part time a tempo indeterminato	11	11	1
	Contratti full time a tempo determinato	5	4	2
	Contratti part time a tempo determinato	0	0	0
	Contratti di apprendistato/formazione lavoro	0	0	0
	N° dipendenti appartenenti a categorie protette	7	7	7
	Collaborazioni / lavori a progetto	2	4	5
	Contratti interinali /somministrazione lavoro/consulenze full time	1	1	21
Stage	0	0	0	
Forza media nel corso dell'anno	343	336	333	
Tasso di assenteismo (percentuale giornate lavorative)	1,7	4,5	6,1	
LA2	Uscite dall'azienda nel corso dell'anno	20	9	8
	Dimissioni volontarie	15	0	2
	Licenziamenti	1	0	0
	Pensionamenti	3	9	6
	Decessi	1	0	0
	Percentuale di donne uscite dall'azienda sul totale delle donne presenti	5%	0	0
	Percentuale di uscite per età (sul totale dei dipendenti di quella fascia)			
	< 30 anni	0	0	0
	da 30 a 50 anni	0	0	25%
	oltre 50 anni	17,1%	100%	75%
LA4	Percentuale di personale rappresentato dalle organizzazioni sindacali e garantito dai contratti collettivi	100%	100%	100%
	Iscritti alle organizzazioni sindacali	70%	84%	74%
LA7	Numero complessivo di infortuni al personale (esclusi infortuni in itinere)	34	33	13
	Numero di infortuni in itinere	5	33	4
	Infortuni a lavoratori dipendenti	39	33	14
	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	0	0	0
	Numero di infortuni con prognosi > 40 giorni	7	4	4
	Giorni persi per infortuni e malattie professionali	1.022	370	769
	Indice di infortuni (n° di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	11	11	4
	Indice di giorni persi (giorni persi per 200.000 ore lavorate)	342	124	257
	Numero di morti sul lavoro	0	0	0
LA8	Ore di formazione relative alla sicurezza	0	84	64
	Partecipanti alla formazione per la sicurezza	0	33	10

Rif. GRI	Parametro	2009	2010	2011
LA10	Ore di formazione totali, di cui:	158	23060	6067
	Dirigenti		238	96
	Funzionari/Quadri	9	526	448
	Impiegati	9	3410	608
	Personale di movimento	140	7052	3136
	Personale operaio (manutentori)		11834	1749
	Altro personale (call center, portinerie, servizi vari)		0	30
	Ore medie di formazione per dipendente, di cui:	11	80	38,89
	Dirigenti	0	96	96
	Funzionari/Quadri	1,3	53	112
	Impiegati	0,3	58	76
	Personale di movimento	0,6	62	33,36
Personale operaio (manutentori)	0	44,85	115	
Altro personale (call center, portinerie, servizi vari)	0	0	3	
LA13	Percentuale di donne sul totale dei dipendenti	5,6	5,57	5,80
	Percentuale di donne in part time sul totale dei dipendenti in part time	9%	0	0
	<i>Distribuzione anagrafica del personale</i>			
	< 30	18	18	11
	da 30 a 50	117	197	210
	> 50	203	113	120
	Età media del personale	44	45	43
	N° dipendenti stranieri	0	0	0
Anzianità media aziendale del personale	11	12	12	

8.9 Dati relativi alla responsabilità sociale

Rif. GRI	Parametro	2009	2010	2011
HR4	Numero di denunce di casi di mobbing	0	0	0
HR5	Numero di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	7	8	8
	Ore annue di permesso sindacale pagate	2.482	926	876
	Ore di sciopero	118	731	1.609
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
N/P	Numero di reclami interni (ricorsi gerarchici e cause giudiziali aperte)	109	66	56
N/P	Numero di provvedimenti disciplinari	109	66	56
N/P	Numero di giornate di sospensione ⁴	5	5	33



9 La collettività

ATAM partecipa a Gruppi di Lavoro di ASSTRA (Associazione Nazionale Trasporti) e di UITP (Associazione Internazionale per il Trasporto Pubblico) ed in particolare ha partecipato al Gruppo di Lavoro che ha contribuito alla redazione delle Linee Guida ASSTRA per lo sviluppo del bilancio di sostenibilità.

ATAM è inoltre associata a Confindustria.

ATAM, compatibilmente con le proprie disponibilità economiche, sviluppa a proprie spese iniziative di carattere sociale, tra cui sono da citare:

- **Adotta un Atleta:** ATAM ha aderito a questa campagna raccogliendo fondi per coprire il costo del soggiorno di atleti reggini che hanno partecipato alle “Special Olympics”
- **Progetto EDU:** ATAM, su impulso dell’associazione di categoria ASSTRA, ha promosso la realizzazione di strumenti editoriali multimediali, rivolti ai ragazzi dagli 8 ai 10 anni, per diffondere la cultura della mobilità sostenibile.
- **Progetto CARE:** ATAM unitamente ad altre società di servizi a livello comunale ha partecipato alla costituzione di una associazione di impresa per la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro dei propri dipendenti.

ATAM, da sempre attenta al contesto sociale in cui opera, aderisce alle campagne nazionali e locali promosse dalle varie Associazioni di volontariato presenti sul territorio (AIL, AVIS, AISLA, CARITAS e Centro antiviolenza casa delle donne Maria di Lourdes), inoltre i dipendenti effettuano di propria iniziativa raccolte fondi a favore dei colleghi che vivono momenti particolari della loro vita (una nascita, un matrimonio) o che si trovino in difficoltà.



Allegato 1 Riferimenti GRI G3 e ASSTRA

Il modello ASSTRA è il risultato dell'estensione del modello GRI G3 al Settore del trasporto pubblico locale e quindi recepisce l'informativa standard e gli indicatori applicabili al Settore previsti dal GRI G3.

Per facilitare la verifica di conformità al modello GRI G3 e alle linee guida ASSTRA, si è ritenuto opportuno di procedere nel seguente modo:

- fornire in A1.1 i riferimenti all'informativa standard descritta nella Parte II delle linee guide GRI G3 relativamente al "Profilo" del bilancio, che al suo interno comprende gli aspetti richiesti dal modello ASSTRA;
- fornire in A1.2 i riferimenti alle modalità di gestione e agli indicatori di performance GRI G3, che sono quasi integralmente recepiti dal modello ASSTRA;
- fornire in A1.3 i riferimenti specifici delle linee guida ASSTRA:

Nelle tabelle, per ciascun punto delle linee guide GRI G3 o ASSTRA, sono indicati:

- il/i paragrafo/i ove i punti sono sviluppati;
- l'eventuale non applicabilità e le motivazioni;
- la non inclusione nel bilancio e le motivazioni.

A1.1 Informativa standard GRI - Profilo

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
1	STRATEGIA E ANALISI	
1.1	Dichiarazione della visione e della strategia dell'organizzazione relativamente al proprio contributo per uno sviluppo sostenibile	Lettera dell'Amministratore Unico §§ 3.4 - 3.5
1.2	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	§ 3.6
2	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE	§§ 2.2 - 3
3	PARAMETRI DEL REPORT	
3.1	Periodo di rendicontazione (anno fiscale/solare) delle informazioni fornite	§ 2.2
3.2	Data di pubblicazione del report più recente	
3.3	Periodicità di rendicontazione	
3.4	Persona/e di contatto per il report	Ultima pagina del Rapporto
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report	§ 2.2
3.6	Perimetro del report	
3.7	Dichiarazioni di limitazioni specifiche dell'obiettivo e del perimetro del report	
3.8	Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing ed altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità fra periodi ed organizzazioni	

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo	Descritte nei punti ove sono necessarie Utilizzati, salvo eccezioni dichiarate, i criteri definiti da G3/GRI
3.10	Variazioni significative rispetto agli anni precedenti ed effetto sulle informazioni inserite	Non applicabile in quanto si tratta del primo rapporto sviluppato da ATAM
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report	
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report	§§ A1.1 - A1.2
3.13	Politiche e pratiche attuati al fine di ottenere l'assurance esterna del report	§ 2.2
4	GOVERNANCE, IMPEGNI E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i principali comitati che rispondono al consiglio d'amministrazione e che sono responsabili di specifici compiti, come la definizione della strategia o del controllo organizzativo	§ 3.3
4.2	Ruolo esecutivo dell'Amministratore Unico	§§ 3.3.2 - 3.3.3 - 3.3.4
4.3	In presenza di strutture unitarie di governo aziendale, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti per fornire raccomandazioni o direttive all'Amministratore Unico	§ 3.3.1
4.5	Legame tra compensi dell'Amministratore Unico e dei dirigenti e la performance dell'organizzazione	§§ 3.3.2 - 8.1
4.6	Attività in essere da parte dell'Amministratore Unico per evitare che si verifichino conflitti di interesse	§ 3.3.2
4.7	Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dell'Amministratore Unico e della Direzione per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione della sostenibilità	Cap. 3
4.8	Missione e valori, codici di condotta e/o principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	§§ 3.4.1 - 3.4.2 - 3.5.2
4.9	Modalità utilizzate dall'Amministratore Unico e della Direzione per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione	§ 3.3.4



RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
4.10	Processo per la valutazione delle performance dell'Amministratore Unico e della Direzione in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	Non presente
4.11	Spiegazione della modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	§ 3.6
4.12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da Enti/ associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	§ 3.4.3
4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali, entità dei finanziamenti e ruolo svolto	Cap. 9
4.14	Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Cap. 4 § 3.3.1
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	
4.16	Approcci all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività e per gruppo di stakeholder	§§ 4.2 - 3.3.1
4.17	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e come l'azienda ha reagito	

A1.2 Modalità di gestione e indicatori di performance GRI G3

I riferimenti sono indicati secondo i seguenti criteri:

- I capitoli da 2 a 9 contengono la descrizione dell'approccio manageriale e gli indicatori più significativi.
- Al termine dei capitoli 5, 6, 7 e 8 sono presenti le tabelle che contengono gli indicatori richiesti da GRI G3 ed altri ritenuti utili per la valutazione da parte degli stakeholder.

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
INDICATORI DI PERFORMANCE		
ASPETTI ECONOMICI		
DMA EC	APPROCCIO MANAGERIALE	Cap. 6
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	§§ 6.1 - 6.2 - 6.7
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	§ 6.5
EC3	Copertura degli impegni assunti in sede di definizione del piano pensionistico	§ 8.1

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	§ 6.7
EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale	§ 8.1
EC6	Politiche, pratiche e percentuali di spesa concentrate su fornitori locali	§ 8.7.1
EC7	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	§ 8.1
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	Cap. 9
EC9	Aspetti indiretti economici rilevanti e loro estensione	Non rilevato
ASPETTI AMBIENTALI		
DMA EN	APPROCCIO MANAGERIALE	Cap. 7
EN1	Materie prime totali utilizzate per peso e volume	§ 7.2.1
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	Non disponibile
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	§ 7.9
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	
EN5	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	Non rilevato
EN6	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	§ 7.2.2
EN7	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	§ 7.9
EN9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	§ 7.3
EN10	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata	
EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alla aree protette	§ 7.4
EN12	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alla aree protette	



RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
EN13	Habitat protetti o ripristinati	Non applicabile
EN14	Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità	
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	
EN16	Emissioni totali dirette ed indirette di gas ad effetto serra per peso	§§ 7.5 - 7.9
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	§ 7.5
EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	§ 7.5.2
EN20	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	§ 7.9
EN21	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	§§ 7.3 - 7.9
EN22	Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento	§§ 7.6 - 7.9
EN23	Numero totale e volume di sversamenti significativi	§ 7.7
EN24	Peso totale dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero	Non disponibile
EN25	Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e dei relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione	§ 7.3
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	Cap. 7 § 3.6
EN27	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria	Non applicabile
EN28	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	§ 7.7
EN29	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	§ 7.2.2



RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
EN30	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	Non rilevato
PERFORMANCE SOCIALI: PRATICHE DI LAVORO E "LAVORO DIGNITOSO E DI QUALITÀ"		
DMA LA	APPROCCIO MANAGERIALE	Cap. 8
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale	§ 8.8
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	
LA3	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi	§ 8.1
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	
LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	§ 8.7.3
LA6	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e 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	§ 8.6
LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia per cause di lavoro, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, suddivisi per area geografica	§§ 8.6 - 8.8
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	§§ 8.6 - 8.8 (solo per i lavoratori)
LA9	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	§§ 8.6
LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categoria di lavoratori	§ 8.8
LA11	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento continuo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	§ 8.2



RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
LA12	Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo delle proprie carriere	Non applicabile
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	§§ 3.3.2 - 8.8
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	§ 8.1
DIRITTI UMANI		
DMA HR	APPROCCIO MANAGERIALE	§ 8.7
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)	Non applicabile
HR2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	§ 8.7
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	Nessuna
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	§ 8.9
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	§ 8.7.3
HR6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	§§ 8.7.1 - 8.9
HR7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro eliminazione	
HR8	Percentuale del personale addetto alla sorveglianza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	Non applicabile
HR9	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	Non applicabile
RAPPORTO CON LA SOCIETÀ		
DMA SO	APPROCCIO MANAGERIALE	§ 3.4.3

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
S01	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, operatività e di dismissione	
S02	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	§ 3.4.3
S03	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	
S04	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	
S05	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazioni allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	Non applicabile
S06	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti politici e relative istituzioni	
S07	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	Nessuna
S08	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	Nessuna
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO/SERVIZIO		
DMA PR	APPROCCIO MANAGERIALE	Cap. 5
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	§ 5.7
PR2	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	§ 5.7 - 5.8
PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	§§ 5.5.1 - 5.5.3 - 5.5.4
PR4	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	Non applicabile
PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	§ 5.5.2
PR6	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	Non applicabile



RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
PR7	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	Non applicabile
PR8	Numero dei reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	§ 5.8
PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura di prodotti o servizi	§ 5.8

Δ1.3 Specificità relative alle linee guida ASSTRA

RIFER. ASSTRA	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
6.2.3	Sistema tariffario e rete di vendita	§ 5.1.1
6.2.4.	Monitoraggio della Qualità – Carta dei Servizi e monitoraggio della qualità erogata	§§ 5.5.1 - 5.5.2
6.2.4	Monitoraggio della Qualità – Gestione delle segnalazioni	§ 5.5.3
7.2.1	Performance economica	§ 6.1
7.2.1	Valore aggiunto	§ 6.8
8.3	Presenza mobility manager e attività svolte	Non presente
11.2	Iniziative a favore della collettività e progetti a livello locale e internazionale	§ 9
	Questionario di valutazione	Allegato 2

A1.4 Terminologia

Criteri per lo sviluppo del bilancio:

Inclusività: Identificazione degli stakeholder e capacità del bilancio di soddisfare le loro richieste

Rilevanza e materialità: Le informazioni contenute nel bilancio coprono temi ed indicatori che possono influenzare sostanzialmente gli stakeholder che utilizzano il bilancio.

Contesto di sostenibilità: L'organizzazione presenta i suoi risultati nel contesto più ampio della sostenibilità, ove questo contesto ha un valore interpretativo significativo.

Completezza: La copertura dei temi e degli indicatori rilevanti e materiali e la definizione del perimetro di applicabilità dovrebbero essere sufficienti per consentire agli stakeholder di valutare le prestazioni economiche, ambientali e sociali nel periodo a cui si applica il bilancio.

Bilanciamento: Il bilancio deve fornire una presentazione bilanciata e ragionevole delle prestazioni dell'organizzazione.

Comparabilità: Le informazioni fornite devono rimanere coerenti e essere

compilate e presentate in modo tale da consentire agli stakeholder che utilizzano il bilancio di analizzare i cambiamenti delle sue prestazioni nel tempo e in relazione ad altre organizzazioni

Accuratezza: Le informazioni devono essere accurate e sufficientemente dettagliate con un elevato grado di confidenza per stakeholder che utilizzano il report per prendere decisioni.

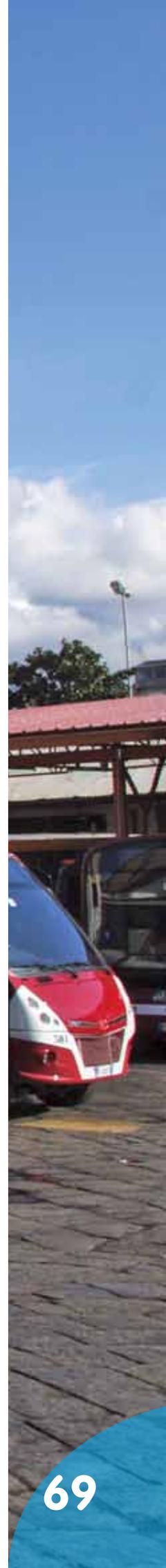
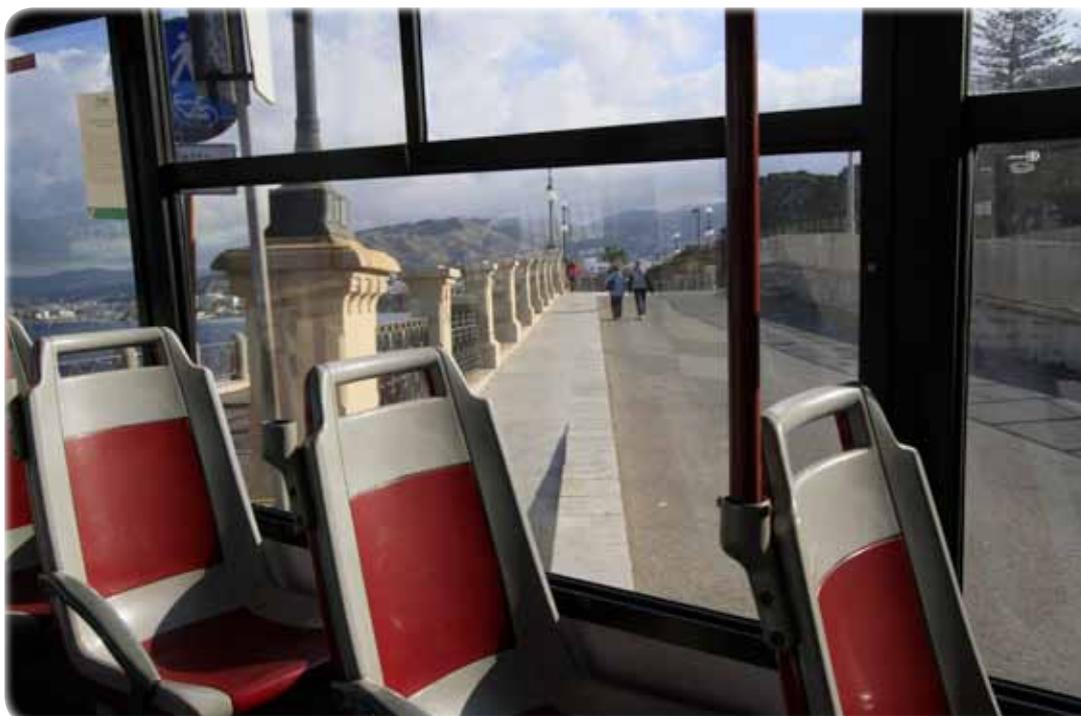
Tempestività: L'informazione è presentata tempestivamente e regolarmente per consentire agli stakeholder di prendere decisioni *informate*.

Chiarezza: Il bilancio deve essere prodotto in modo tale che sia accessibile e comprensibile dagli stakeholder che lo usano.

Affidabilità: Le informazioni e i processi utilizzati nella preparazione del report devono essere registrati, compilati, analizzati e presentati in modo da permetterne la verifica ed il riesame.

A1.5 Livello di applicazione delle linee guida G3 GRI

		C	C+	B	B+	A	A+
Obbligatorio	Autodichiarazione		Report asseverato esternamente		Report asseverato esternamente	Autodichiarazione	Report asseverato esternamente
	Verificato da una terza parte						
Opzionale	Verificato da GRI						



Allegato 2 Questionario di valutazione

Per migliorare la qualità del Rapporto, richiediamo al lettore di dedicare alcuni minuti per una valutazione del documento e per fornire a ATAM S.p.A. suggerimenti utili a migliorarlo.

QUALITÀ DEL DOCUMENTO				
	Livello			
	Basso	Medio	Buono	Elevato
Chiarezza				
Qual è il Suo giudizio sulla leggibilità e la comprensibilità delle informazioni offerte?				
Completezza				
Considera esaustive le informazioni fornite sui vari argomenti?				
Qualità dei dati				
Ritiene i dati sufficienti e corretti?				
Utilità				
Ritiene che il documento sia un valido ed efficace strumento di diffusione dei valori di ATAM?				
Nel caso in cui avesse dato il giudizio “basso”, ad una o più delle qualità del documento, potrebbe motivarlo?				



ARGOMENTI TRATTATI				
Giudica interessanti gli argomenti trattati?	Livello di interesse			
	Basso	Medio	Buono	Elevato
L'identità aziendale	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
L'impegno per la sostenibilità	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Gli stakeholder di riferimento	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
I servizi erogati	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Gli aspetti economici di gestione	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Gli aspetti ambientali	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
La gestione ambientale	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Le risorse umane e i diritti umani	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
La collettività	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nel caso in cui avesse dato un giudizio "basso", ad una o più degli argomenti trattati, potrebbe motivarlo?				

PROPOSTE ED OSSERVAZIONI	
Potrebbe indicare i principali punti di forza del Documento?	Potrebbe indicare i principali punti di debolezza del Documento?
1) _____	1) _____
2) _____	2) _____
3) _____	3) _____
4) _____	4) _____
Ha altre proposte o suggerimenti?	
DATI SOCIO- DEMOGRAFICI	
Nominativo*	
Tipologia di stakeholder:	
Cliente <input type="checkbox"/>	Dipendente <input type="checkbox"/>
Amministratore Pubblico <input type="checkbox"/>	
Fornitore <input type="checkbox"/>	Cittadino <input type="checkbox"/>
Altro	
Ragione sociale (se appartenente ad un'organizzazione)	
Professione oppure ruolo nell'organizzazione	

Grazie per la collaborazione!

***Dato facoltativo.** Ai sensi del D.Lgs. 30-6-2003 n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali, informiamo che i dati personali acquisiti direttamente e/o tramite terzi da ATAM S.p.A., titolare del trattamento, vengono trattati in forma cartacea e informatica al fine di reperire le necessarie informazioni e migliorare il documento oggetto del questionario. Responsabile del trattamento è Caterina Terranova – Dirigente Affari Generali, Amministrazione Personale e Servizi Generali.

Eventuali richieste di informazioni e segnalazioni potranno essere inoltrate a:

Viviana Fedele

ATAM S.p.A. - Via Foro Boario 89133 Reggio Calabria - Italy

Tel: +39-096520121 e-mail: vfedele@atam-rc.it Web: www.atam-rc.it





MUSEO
NAZIONALE

REGGIO
LABRIA

un'altra storia!

Impaginazione e stampa



Reggio Calabria

Finito di stampare nel mese di novembre 2012



Numero Verde
800 433 310

DA TELEFONO MOBILE
199 2826 00



Azienda certificata
UNI EN ISO 9001:2008



info@atam-rc.it
Tel. 0965.620121 Fax 0965.620120