

LETTERA DEL PRESIDENTE

Signore, Signori

Con la pubblicazione della VIII edizione del Rapporto di Sostenibilità della Compagnia Trasporti Pubblici SpA, il Presidente ed il Consiglio di Amministrazione della società presentano i risultati conseguiti nel corso del 2009 e gli obiettivi per gli anni a venire, tenendo conto della mission aziendale:

“CTP si impegna ad assicurare lo sviluppo proprio e del territorio su cui opera, fornendo un servizio teso sia all’efficienza e all’affidabilità, al fine di soddisfare le esigenze della collettività, sia alla sostenibilità ambientale, attraverso l’introduzione e l’implementazione di forme di energia pulite e rinnovabili, al fine di incrementare una mobilità sostenibile”.

Il rapporto è stato elaborato in accordo alle Linee Guida G3 del GRI (Global Reporting Initiative), standard universalmente riconosciuto, in modo da migliorare la comprensibilità del documento e garantire la trasparenza delle informazioni in esso contenute.

Oltre al supporto delle Linee Guida del GRI, sono stati utilizzati alcuni spunti richiamati in altri standard, ovvero il GBS, standard di livello nazionale che consente il calcolo del valore aggiunto prodotto dall’azienda come misura della ricchezza prodotta e distribuita, nonché lo standard AA1000 per la mappatura degli stakeholder. Il Rapporto, inoltre, è stato integrato con ulteriori indicatori di performance, richiesti dal “Supplemento di settore” del GRI relativo ai trasporti.

Coma già per il 2008, CTP si è impegnata nella partecipazione al gruppo di lavoro Asstra per la stesura delle “Linee Guida per i Rapporti di Sostenibilità nel TPL”, partecipando con la propria esperienza decennale, nell’ambito della rendicontazione, alle attività del gruppo di lavoro che, dapprima, ha avuto lo scopo di definire un documento con elementi utili per la formulazione dei bilanci di sostenibilità e poi, nel 2009, ha sperimentato le stesse Linee Guida redatte, attraverso la stesura dei Rapporti di Sostenibilità delle aziende aderenti al gruppo. Ed anche quest’anno CTP integra, nella propria rendicontazione 2009, le Linee Guida Asstra, compatibilmente con lo schema di Rapporto che l’azienda ha da anni adottato.

Il Rapporto di Sostenibilità 2009 è stato redatto esclusivamente da risorse interne, grazie anche alla collaborazione di tutte le strutture aziendali, che hanno ormai standardizzato i processi di rilevazione dati, e alla disponibilità del management, che ha contribuito a relazionare sugli eventi dell’anno di riferimento nonché a programmare il futuro aziendale.

Nell’ottica del coinvolgimento degli stakeholder, il Rapporto recepisce anche tutti i suggerimenti e le annotazioni del CdA aziendale al fine di rendere la trattazione completa e integrata a tutti i livelli dell’organizzazione.

Ringrazio, dunque, tutti i lavoratori e i dirigenti della CTP per l’impegno e la professionalità dimostrata nelle proprie attività. Un grazie particolare a tutti coloro che hanno collaborato per contribuire a migliorare la sostenibilità delle attività aziendali e per redigere il presente documento.

Ringrazio anticipatamente i lettori per l’attenzione e l’interesse.

Il Presidente



CTP S.p.A.

Rapporto di Sostenibilità 2009

INDICE

L'IDENTITA' AZIENDALE	5
<i>La storia</i>	5
<i>Il servizio erogato</i>	5
<i>Le partecipazioni</i>	7
<i>L'impegno per la Sostenibilità</i>	8
Il rapporto con gli stakeholder	9
<i>Il rapporto di sostenibilità</i>	10
1. IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITA'	11
1.1. <i>Il quadro normativo nazionale</i>	11
1.2. <i>Il Trasporto Pubblico Locale in Campania</i>	11
1.3. <i>Rischi ed opportunità per la Compagnia Trasporti Pubblici spa</i>	12
1.4. <i>Risultati conseguiti nel 2009</i>	14
1.5. <i>Obiettivi 2010</i>	15
2. GOVERNANCE	16
2.1. <i>Consiglio di Amministrazione e Management</i>	16
3. ASPETTI ECONOMICI	18
3.1. <i>Ricavi e valore economico generato</i>	18
3.2. <i>Spese e valore economico distribuito</i>	18
3.3. <i>Contributi ricevuti da Enti Pubblici</i>	19
3.4. <i>Investimenti</i>	19
3.5. <i>Il valore aggiunto</i>	19
4. SERVIZIO EROGATO	23
4.1. <i>Il Sistema di gestione per la Qualità</i>	23
4.2. <i>Carta della Mobilità e monitoraggio del servizio erogato</i>	23
4.3. <i>Soddisfazione e rapporto con i clienti</i>	24
4.3.1. Soddisfazione dei clienti	24
4.3.2. Informazione e comunicazione con i clienti.....	26
4.3.3. Verifiche a bordo	27
4.3.4. Reclami	27
4.4. <i>Sicurezza per i viaggiatori</i>	28
5. RAPPORTO CON L'AMBIENTE	30
5.1. <i>Aspetti generali</i>	30
5.2. <i>Uso delle risorse naturali</i>	30
5.2.1. Materiali	30
5.2.2. Consumi energetici.....	30
5.3. <i>Iniziative a favore dell'ambiente</i>	31
5.3.1. La flotta aziendale	31
5.3.2. Impianti solari e fotovoltaici	33

5.3.3.	Progetto HCNG.....	33
5.4.	<i>Approvvigionamento e scarico delle acque</i>	34
5.5.	<i>Biodiversità</i>	34
5.6.	<i>Emissioni in atmosfera</i>	34
5.6.1.	Emissioni gassose	35
5.6.2.	Emissioni con impatto sull'ozono	36
5.7.	<i>Rifiuti</i>	36
5.8.	<i>Incidenti ambientali</i>	36
6.	RISORSE UMANE	37
6.1.	<i>Gestione del personale</i>	37
6.2.	<i>Rapporti sindacali</i>	37
6.3.	<i>Sviluppo del personale</i>	38
6.4.	<i>Iniziative a favore del personale</i>	39
6.5.	<i>Salute e sicurezza</i>	39
6.5.1.	Sicurezza dei lavoratori.....	39
6.5.2.	Salute dei lavoratori	40
7.	DIRITTI UMANI	41
7.1.	<i>La responsabilità sociale in CTP</i>	41
7.2.	<i>Rapporto con i lavoratori</i>	41
7.2.1.	Reclami interni	41
7.2.2.	Contenzioso relativo al lavoro.....	42
7.2.3.	Sanzioni disciplinari.....	42
7.3.	<i>Rapporto con i fornitori</i>	43
8.	ASPETTI SOCIALI	45
8.1.	<i>Corruzione</i>	45
8.2.	<i>Il sistema 231</i>	45
8.3.	<i>Contributi politici</i>	45
8.4.	<i>Rapporti con la Comunità</i>	46
8.4.1.	Progetto Contact 3.....	46
ALLEGATO 1	DATI E INDICATORI	48
ALLEGATO 2	CONFRONTO CON LE LINEE GUIDA GRI	56
All 2.1	<i>Strategia e profilo</i>	56
All 2.2	<i>Modalità di gestione e indicatori di performance</i>	59
ALLEGATO 3	PRINCIPI PER LO SVILUPPO DEL RAPPORTO	66
ALLEGATO 4	QUESTIONARIO	67

L'IDENTITA' AZIENDALE

La storia

La Compagnia Trasporti Pubblici è un'azienda con una storia ultracentenaria che affonda le sue radici nel lontano 1881 quando nasce a Bruxelles la Società Anonyme des tramways a vapeur de Naples, concessionaria nell'area suburbana a nord di Napoli di servizi tranviari e di autolinee integrative. Tre anni dopo, l'azienda viene liquidata e le subentra la Società Anonyme des tramways provinciaux de Naples, con sede a Bruxelles.

Nel 1957, al disimpegno del capitale estero, subentra il Comune di Napoli e nascono così le Tranvie Provinciali di Napoli S.p.A. (TPN) che acquisiscono gran parte delle autolinee private della provincia di Napoli e Caserta e assorbono le attività ferroviarie ed automobilistiche della Compagnia Ferroviaria del Mezzogiorno d'Italia (CFMI).

Nel 1978 la società per azioni viene liquidata ed al suo posto si costituisce un Consorzio tra il Comune e la Provincia di Napoli: l'azienda assume così la denominazione di Consorzio Trasporti Pubblici di Napoli (CTP).

Nel 2001, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 422/97, il Consorzio è trasformato in Società per Azioni, con quote di proprietà del Comune di Napoli e della Provincia di Napoli al 50%, assumendo la denominazione sociale di Compagnia Trasporti Pubblici S.p.A.

A metà degli anni '90, CTP attraversa una situazione critica: nel 1995, l'azienda ha un passivo di 85 milioni di Euro e una scarsissima efficienza. Grazie ad una collaborazione fra tutte le parti interessate, nel giro di un decennio, CTP ha radicalmente cambiato la propria immagine, ottenendo premi e riconoscimenti per l'impegno e i risultati conseguiti che l'hanno portata a festeggiare, nel 2006, i suoi 125 anni di storia.

Nell'agosto 2008 CTP è diventata S.p.A. a socio unico con proprietà esclusiva della Provincia di Napoli, su delibera dell'assemblea ordinaria.

Il servizio erogato

Attualmente CTP fornisce un servizio di trasporto passeggeri su gomma (autobus e filobus) nelle Province di Napoli e di Caserta, servendo 72 comuni ovvero un'area di 850 Km² ed un bacino di utenza di circa 1.700.000 abitanti. La rete si sviluppa per più di 2.400 km ed è servita da 129 autolinee di cui 2 filoviarie; CTP ha trasportato nel 2009 oltre 33.000.000 di passeggeri. Il servizio svolto è di tipo urbano ed extraurbano: nel corso del 2009 i mezzi CTP, per l'erogazione del servizio, hanno percorso circa 18.000.000 Km.

Al 31 dicembre 2009 CTP conta 1340 dipendenti, ha un parco mezzi disponibili per il servizio di 447 unità e dispone di:

- una sede direzionale, situata in Napoli, via Ponte dei francesi;
- due depositi, ad Arzano e a Teverola, presso i quali, oltre alle attività di rimessaggio per gli autobus (rifornimento, pulizie ed altre attività di controllo e di preparazione all'effettuazione servizio), si svolgono le attività di manutenzione;
- una rimessa, a Pozzuoli presso la quale si svolgono le attività di rimessaggio e di piccola manutenzione.

La Figura 1 mostra la rete di trasporto e la localizzazione dei depositi e delle rimesse CTP.

RETE CTP - LINEE ORDINARIE

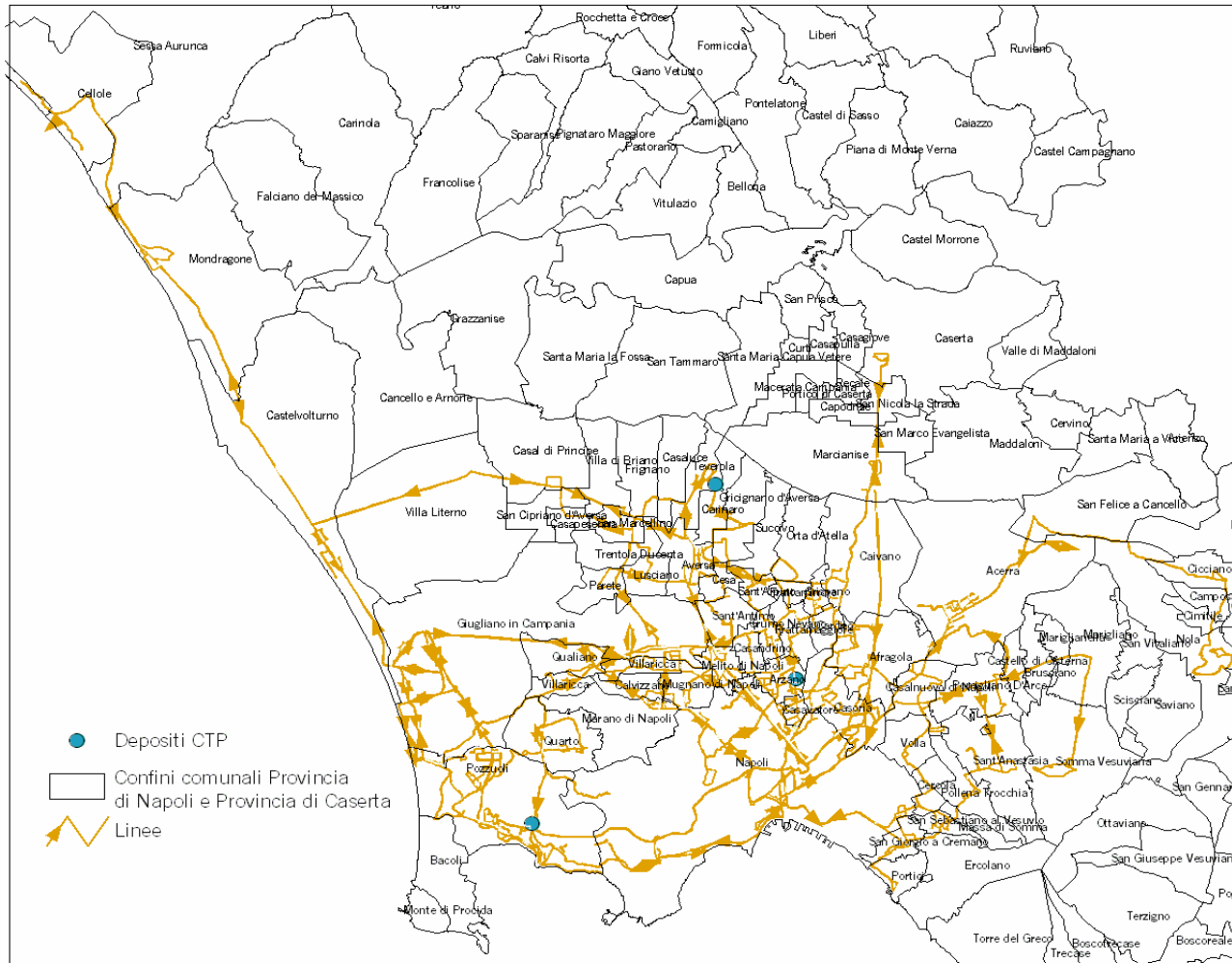


Figura 1 - La rete dei servizi di CTP

Le partecipazioni

Negli ultimi anni, CTP ha esteso la sua sfera di interesse ad attività e servizi correlati alla mobilità, e attualmente ha il controllo di 3 società:

- **NA-MET S.p.A.** (Napoli Metano) controllata al 60%; costituita nel marzo 2003, è centro d'eccellenza per la progettazione di infrastrutture di rifornimento e di depositi per flotte alimentate a metano, per la gestione di stazioni di servizio e per la gestione e la manutenzione di depositi e flotte di autoveicoli. In particolare, gestisce per la CTP l'impianto di distribuzione e le manutenzioni dei veicoli a metano presso il deposito di Arzano.
- **S.I.S. s.r.l.** (Società di servizi per l'impresa e lo sviluppo) controllata al 100%; costituita nel 2004, gestisce le attività relative alla formazione, alla gestione dei Sistemi Integrati e alla comunicazione interna per aziende pubbliche e private. In particolare, per la CTP, gestisce il Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale e la comunicazione interna.
- **STI S.p.A.** (Servizi Trasporti Integrati) che gestiva i servizi di trasporto pubblico urbano, scale mobili ed ascensori nella città di Potenza. La società, nel corso del mese di ottobre 2005, è stata posta in liquidazione volontaria a seguito di scioglimento del contratto per responsabilità dell'Ente Concedente.

Inoltre, CTP detiene partecipazioni in:

- **City Sightseeing Napoli s.r.l.** partecipata al 16,4%; costituita nel 2003, gestisce un servizio di trasporto pubblico turistico nella città di Napoli, nella zona vesuviana, sorrentina (dal 2010) e sull'isola d'Ischia, con autobus a due piani scoperti.
- **ANEA** (Agenzia Napoletana Energia e Ambiente) ente indipendente e senza fini di lucro che promuove l'uso razionale dell'energia, la diffusione delle fonti rinnovabili e la tutela dell'ambiente.

CTP inoltre fa parte del Consorzio UnicoCampania (Consorzio delle 13 Aziende di trasporto pubblico che gestisce l'integrazione tariffaria in Campania) e del Consorzio ACF ASI (Consorzio di II livello per la gestione dei servizi comuni a tutte le aziende dell'Area di Sviluppo Industriale).

Infine, in Associazione Temporanea di Impresa con la cooperativa "Tasso", CTP gestisce il servizio di trasporto turistico a Sorrento.

L'impegno per la Sostenibilità

Il management aziendale ha individuato:

- nella norma ISO 9001, una guida per gestire i processi aziendali affinché siano indirizzati al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione, oltre che alla soddisfazione del cliente;
- nella norma SA 8000, una guida cui ispirare e progressivamente allineare le attività ed i comportamenti che si riferiscano alla Responsabilità Sociale;
- nella norma ISO 14001, una guida per tutte le attività ad impatto ambientale;
- nella norma OHSAS 18001 un orientamento alla gestione della sicurezza.

A tal fine, l'azienda si è certificata nel 2001 per la Qualità, nel 2003 per la Responsabilità Sociale (è stata tra le prime aziende di TPL in Europa ad ottenere la certificazione SA 8000) e nel 2005 per l'Ambiente: ad oggi, dunque, la CTP dispone di un vero e proprio Sistema di Gestione Integrato.

CTP è parte attiva nelle Associazioni di categoria:

- UITP, l'organizzazione internazionale per il trasporto pubblico della quale sono membri, tra gli altri, enti per la mobilità, istituti di ricerca, università e operatori del campo industriale,
- ASSTRA, l'associazione nazionale delle aziende di trasporto pubblico locale in Italia, sia di proprietà degli enti locali che private. Aderiscono ad ASSTRA sia aziende del trasporto urbano ed extraurbano, esercenti servizi di trasporto tramite autobus, tram, metropolitane, impianti a fune, sia ferrovie locali (non appartenenti a Trenitalia S.p.A) e imprese di navigazione lagunare e lacuale,
- Confservizi, il sindacato d'impresa che rappresenta, promuove e tutela le aziende e gli enti che gestiscono i Servizi Pubblici Locali, qualunque sia la proprietà,

ed ha aderito ad iniziative sullo sviluppo sostenibile promosse in campo internazionale, nazionale e regionale.

CTP ha confermato la sottoscrizione della "Carta sullo Sviluppo Sostenibile" come "Full Signatory", a testimonianza dell'impegno preso verso una politica d'azione tesa allo sviluppo sostenibile e ai principi che lo sottintendono, quali appunto l'equità sociale, l'attenzione all'ambiente e un'economia sostenibile. Attraverso un suo rappresentante, l'azienda è presente nella commissione europea UITP sullo sviluppo sostenibile, alla quale periodicamente rendiconta le sue attività relative alla mobilità sostenibile e all'interno della quale si confronta con le realtà europee più all'avanguardia in termini di sostenibilità economica, ambientale e sociale, fornendo un supporto ed una collaborazione alle attività del gruppo di lavoro.

Nel 2009, a seguito delle attività intraprese dall'azienda nel campo della sostenibilità, non sono mancati i riconoscimenti, anche a livello nazionale:

- Sodalitas Social Award, settima edizione della manifestazione, promossa dalla Fondazione Sodalitas/ Assolombarda, che, con l'obiettivo di promuovere la cultura della responsabilità sociale d'impresa tra le aziende italiane, assegna un premio rivolto a tutte le imprese che contribuiscono al miglioramento della qualità della vita della comunità in cui operano e che, attraverso partnership con organizzazioni sociali e mediante il coinvolgimento del proprio personale, favoriscono la coesione sociale. Tra i 260 progetti candidati, CTP si piazza tra i primi 5 classificati per la categoria "Programmi di partnership nella comunità" grazie alla realizzazione del progetto Contact 3 "l'autobus annulla le distanze", sponsorizzato dalla Provincia di Napoli e dalla Caritas Diocesana.

I progetti candidati sono descritti annualmente nel Libro d'oro della Responsabilità Sociale, un volume che raccoglie le best practice in tema di sostenibilità.

Il rapporto con gli stakeholder

Si presenta di seguito un quadro d'insieme degli stakeholder con i quali l'azienda si interfaccia, le modalità di comunicazione utilizzate e i feedback ricevuti dagli stessi stakeholder a seguito delle azioni di comunicazione attivate, approfondite successivamente nei vari capitoli:

STAKEHOLDER		IMPEGNI	CANALI DI COMUNICAZIONE	OUTPUT
AMBIENTE	Enti affidatari	Rispetto dei Contratti di Servizio sottoscritti	Rapporto di Sostenibilità Contratti di Servizio	Rinnovo dei contratti di servizio Modifiche al servizio
	Provincia di Napoli e altre istituzioni	Massima trasparenza attraverso: <ul style="list-style-type: none"> - la fornitura di tutte le informazioni connesse all'andamento economico-finanziario; - la garanzia del rispetto dei requisiti della legge; - il controllo contabile svolto dal Collegio dei Revisori; - il bilancio revisionato da una società esterna; Applicazione del Sistema 231 per assicurare la trasparenza degli atti amministrativi Rispetto del Codice Etico	Assemblea dei Soci Rapporto di Sostenibilità Bilancio consolidato	Approvazione del Piano Industriale Approvazione del Bilancio e del budget Nomine del CdA, collegio sindacale e revisori
	Associazioni di categoria	Partecipazione attiva alle attività proposte	Incontri periodici, convegni, seminari	Confronto sulle problematiche del TPL
	Clienti	Rispetto degli standard qualitativi pianificati Miglioramento del servizio verso gli standard attesi	Carta della Mobilità Indagini di customer satisfaction Numero verde Sito internet Info a bordo dei mezzi aziendali	Risultati della customer satisfaction Reclami e suggerimenti
	Associazioni dei consumatori	Disponibilità ad incontri per la soluzione di problematiche connesse al servizio	Incontri Carta della Mobilità	Sponsorizzazioni Modifiche al servizio
	Collettività	Favorire lo sviluppo del tessuto sociale	Iniziative sociali Carta della Mobilità	Iniziative sociali e ambientali
	Fornitori	Rapporto di collaborazione reciproca	Sito internet	Iscrizioni all'Albo
		Sottoscrizione e rispetto del Codice Etico	Gare tradizionali ed	Audit ai fornitori

		per acquisti e forniture	on-line	Contratti annullati
Dipendenti		Applicazione dei Contratti di Lavoro collettivi nazionali, nonché di quelli integrativi aziendali Rispetto della certificazione per la Responsabilità sociale	Intranet aziendale Giornale aziendale News Mailing list	Reclami e segnalazioni interne Rinnovo della SA8000
Organizzazioni sindacali		Rapporto di collaborazione reciproca	Incontri periodici	Accordi di secondo livello

Il rapporto di sostenibilità

Ormai da sei anni, CTP elabora il proprio Rapporto di Sostenibilità prendendo a riferimento le linee guida internazionali fissate dal GRI (Global Reporting Initiative)¹ che definiscono una serie di indicatori specifici per la raccolta e la presentazione delle informazioni secondo l'approccio della "triple bottom line" (economico, ambientale, sociale).

Il Rapporto è stato sviluppato con lo scopo di assicurare il pieno rispetto dei criteri (vedi allegato 3), indicati dalle Linee Guida GRI (vers. 3.0) e cioè:

- per gli aspetti generali: inclusività, rilevanza e materialità, contesto di sostenibilità, completezza;
- per la qualità dell'informazione fornita: bilanciamento, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza ed affidabilità.

L'allegato 2 presenta una tabella di collegamento tra i punti delle linee guida GRI e i paragrafi del rapporto CTP.

I dati contenuti nel Rapporto di Sostenibilità fanno parte degli indicatori dei processi aziendali definiti dal Sistema Integrato: le modalità e i criteri di rilevazione dei dati utilizzati sono definiti dalle apposite procedure e la certificazione del Sistema Integrato assicura la correttezza dei dati presentati nelle pagine seguenti.

I dati contenuti nel Rapporto sono presentati utilizzando i metodi di calcolo e le unità di misura definiti nei "G3 Technical Protocols", a cui si rinvia per eventuali chiarimenti sui metodi utilizzati. Il rapporto spiega le eventuali modalità di calcolo degli indicatori e i fattori di conversione, laddove non previsti o diversi da quelli indicati nei suddetti documenti.

I dati sono omogenei e comparabili con quelli delle elaborazioni precedenti; in questo modo è possibile il confronto fra i risultati conseguiti negli ultimi tre anni rendicontati. Laddove fosse cambiato il criterio di calcolo di alcuni dati, viene indicato nelle note dell'allegato 1 (Dati e indicatori).

Nel corso dell'ultimo anno non ci sono state variazioni significative del perimetro e nessun cambiamento di attività ha influenzato i contenuti del report. Il perimetro interessa l'attività di erogazione del servizio di trasporto pubblico di CTP.

Il Rapporto viene pubblicizzato a tutti gli stakeholder attraverso apposita lettera di presentazione ed è reso disponibile sul sito internet www.ctp.na.it per chiunque volesse consultarlo.

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

1. IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITA'

1.1. Il quadro normativo nazionale

Nel corso del 2009 l'art. 23-bis della legge 133/08 è stato modificato dall'art. 15 della legge 166/2009. Tale norma, che disciplina l'affidamento e la gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, va necessariamente coordinata con la precedente e variegata disciplina, regolante il settore dei servizi pubblici.

Nel menzionato articolo 23-bis viene statuito che tale disposizione prevale sulle discipline di settore con esse incompatibili. Esso regola, innanzitutto, le modalità di affidamento dei servizi di trasporto pubblico: nel riscrivere la disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, prevede che "il conferimento della gestione dei servizi pubblici locali avviene:

a. a favore di imprenditori o di società in qualunque forma costituite individuati mediante procedure competitive ad evidenza pubblica, nel rispetto dei principi del Trattato che istituisce la Comunità europea e dei principi generali relativi ai contratti pubblici e, in particolare, dei principi di economicità, efficacia, imparzialità, trasparenza, adeguata pubblicità, non discriminazione, parità di trattamento, mutuo riconoscimento, proporzionalità"

b. a società a partecipazione mista pubblica e privata, a condizione che la selezione del socio avvenga mediante procedure competitive ad evidenza pubblica, nel rispetto dei principi suddetti, le quali abbiano ad oggetto, al tempo stesso, la qualità di socio e l'attribuzione di specifici compiti operativi connessi alla gestione del servizio e che al socio sia attribuita una partecipazione non inferiore al 40 per cento.

Da tali modalità di affidamento si può derogare per situazioni che, a causa di peculiari caratteristiche economiche, sociali, ambientali e geomorfologiche del contesto territoriale di riferimento, non permettono un efficace e utile ricorso al mercato; in tal caso, l'affidamento può avvenire nel rispetto dei principi della disciplina comunitaria, fermo restando che l'ente affidante deve dare adeguata pubblicità alla scelta, motivandola in base ad un'analisi del mercato.

La scadenza del transitorio viene differenziata a seconda della tipologia dell'affidamento dello stesso: gli affidamenti post gara cessano alla data di scadenza del relativo contratto, mentre, quelli in house cessano improrogabilmente entro il 31.12.2011 a meno che non venga ceduto entro tale data il 40% del capitale. Per gli altri affidamenti la scadenza dovrebbe essere 31.12.2010.

1.2. Il Trasporto Pubblico Locale in Campania

Con la riforma del TPL (Dlgs 422/97) i fondi trasferiti dallo Stato alle Regioni sono diventati cumulativi per i diversi servizi (trasporto, sanità etc.) ed è compito di ciascuna regione suddividerli tra i diversi settori in base alle specifiche esigenze. Storicamente, la Regione Campania destina per il comparto dei trasporti circa 345 milioni di euro/anno.

In funzione della disponibilità economica che la Regione destina ai trasporti, si definisce conseguentemente la pianificazione del servizio. Gli Enti locali, ai quali la Regione stessa trasferisce parte dei finanziamenti, a loro volta, attraverso la stipula di appositi contratti di servizio, li ripartiscono alle aziende esercenti quali contributo d'esercizio a fronte della prestazione fornita (il servizio di TPL). In genere gli Enti locali si limitano a "girare" alle aziende i fondi che provengono loro dalla Regione, pur avendo la possibilità di modificarne l'entità (diminuendola o aumentandola), con conseguente variazione dei programmi d'esercizio affidati alle singole aziende. Attualmente, su delibera regionale, gli Enti locali (Province e Comuni) sono stati invitati a rivedere la programmazione del servizio di loro competenza alla luce degli investimenti effettuati dalla Regione Campania nel settore ferroviario, che hanno fatto accrescere, per questo comparto, l'esigenza di fondi per l'espletamento del servizio; si teme, pertanto, che possa verificarsi una diminuzione di erogazione di fondi per il trasporto su gomma, a meno che non siano gli Enti locali stessi ad integrare le occorrenze con mezzi propri.

I servizi di trasporto pubblico in Campania sono gestiti da società differenti, che operano in regime di integrazione tariffaria, sotto il coordinamento del Consorzio Unicocampania. Il Consorzio, costituito nel 2001 e composto attualmente dalle 13 principali aziende di trasporto pubblico, coordina l'integrazione tariffaria a livello regionale ed incassa i proventi dalla vendita dei titoli di viaggio, per poi suddividerli tra le aziende. I criteri di ripartizione sono correlati al volume dei servizi offerti dai consorziati: alle aziende di trasporto viene riconosciuta una quota dei proventi sulla base dei risultati di un'indagine campionaria sull'utenza effettuata annualmente dal Consorzio stesso e che, attraverso interviste, permette di determinare le quote di utilizzo dei mezzi di ciascuna società. Tale parametro viene poi corretto per tenere conto dell'evasione, rilevata anch'essa con metodo campionario a bordo dei mezzi di ciascuna società.

Il titolo di viaggio UnicoCampania, valido nell'intera Regione, consente all'utenza di utilizzare tutti i vettori disponibili con tariffe variabili in funzione di zone definite. Ciò ha favorito l'incremento dei passeggeri del TPL, ma ha ridotto il numero dei titoli di viaggio venduti, in quanto lo stesso titolo di viaggio può essere utilizzato su più corse, sia automobilistiche che ferroviarie.

Negli ultimi anni, l'azienda ha intrapreso un contenzioso con gli Enti Concedenti per cercare di recuperare le somme dovute a titolo di compensazione degli oneri di servizio pubblico imposti dagli stessi Enti (sulla base di una decisione della Corte europea), nonché gli importi dovuti a titolo di indicizzazione dei corrispettivi in base agli indici ISTAT.

Nel corso del 2009, sono stati richiesti agli Enti Concedenti ulteriori 43,6 milioni di euro a copertura delle compensazioni degli oneri di servizio imposti per l'anno 2008 e, per quanto riguarda l'indicizzazione dei corrispettivi, la richiesta è stata pari a circa 5,5 milioni di euro.

In merito ai ricorsi avviati nei precedenti esercizi, va ricordato che il TAR Napoli ha rigettato la domanda proposta dalla CTP. Tali ricorsi, intentati contro la Regione Campania fino all'esercizio 2002 e nei confronti delle Province di Napoli e Caserta, relativi al recupero degli oneri di servizio per il periodo 2003-2007, sono pari a circa 580 milioni di euro.

1.3. Rischi ed opportunità per la Compagnia Trasporti Pubblici spa

La perdita di esercizio 2009 è stata pari ad euro 28,998 milioni ed è in linea con il budget 2009, approvato ad aprile; rispetto all'anno precedente si registra una diminuzione della perdita di circa il 12%. Il netto miglioramento del risultato è ascrivibile, in sostanza, al forte decremento del costo della produzione. Infatti, non potendo operare sulla leva dei ricavi, l'unica alternativa è la riduzione dei costi, i quali sono scesi in misura esponenziale negli anni.

Il costo che ha registrato la maggiore diminuzione è quello relativo al personale che ha fatto rilevare una diminuzione di circa il 6%, grazie all'esodo incentivato continuato nel 2009. I costi per servizi sono pressoché identici. All'interno di essi si registra una lieve flessione del costo della manutenzione e del costo dei tickets restaurant, dipendente dalla diminuzione del personale, ed un aumento del costo, della quota parte della vigilanza e della pulizia affidati all'esterno, proprio in relazione all'esodo del personale ed al blocco del turn over.

La sopravvivenza dell'Azienda è strettamente legata ai mezzi patrimoniali necessari a garantire l'equilibrio economico-patrimoniale. Tali risorse sono già state inserite nel bilancio revisionale triennale della Provincia. Va sottolineato che, rispetto a quanto consuntivato per il 2008, la riduzione delle risorse aggiuntive rivenienti dalla Provincia nel 2010 e nel 2011 dovrebbe riscontrare una diminuzione di circa 6,13 milioni di euro, mentre per il 2012 di oltre 10 milioni di euro.

Attualmente, la CTP opera sulla base di 5 contratti di servizio "ponte":

- tre contratti con la Provincia di Napoli (uno per i servizi extraurbani della provincia e due per i Comuni di Pozzuoli ed Acerra);
- un contratto con la Provincia di Caserta;
- un contratto con il Comune di Napoli.

Il piano di risanamento della CTP è stato elaborato sulla base della continuità dei 5 contratti di servizio ponte che regolano l'attuale servizio di trasporto pubblico espletato dall'Azienda. Ciò rappresenta un ulteriore fattore di rischio, in considerazione del fatto che, secondo la normativa vigente, dovrebbero essere bandite le relative gare da parte degli Enti contraenti, il cui esito potrebbe incidere sulla gestione della Società e sul conseguimento degli stessi obiettivi di risanamento tecnico-economico indicati nel richiamato piano industriale.

Al riguardo, va tuttavia precisato che la gara per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico nel casertano, a suo tempo indetta dalla Provincia di Caserta, è stata annullata, mentre quella relativa ai servizi di trasporto pubblico nella Provincia di Napoli non è stata ancora bandita, né si hanno, allo stato, ulteriori indicazioni in ordine all'espletamento della stessa, per cui, allo stato, i dati indicati nei documenti programmatici non dovrebbero essere influenzati negativamente dall'esperimento delle menzionate gare.

E' doveroso sottolineare che, essendo i contratti di servizio ponte sottoscritti dall'Azienda, basati su precisi programmi di esercizio, da espletare in favore delle popolazioni servite, eventuali carenze esistenti nella forza organica del personale addetto all'esercizio potrebbero determinare il rischio della diminuzione dei km eserciti rispetto a quelli contrattualizzati, con tutti gli effetti negativi ad esso connessi.

L'Azienda, per far fronte a tale fattore di rischio, ha provveduto a riaprire il termine della procedura selettiva ad evidenza pubblica per il reclutamento di 80 operatori di esercizio, con revisione del bando di concorso per ridefinizione delle nuove esigenze aziendali e conseguente richiesta di 10 unità in più rispetto all'anno precedente. La riapertura delle selezioni per gli autisti è stata prevista nel corso del 2010.

1.4. Risultati conseguiti nel 2009

Di seguito, gli eventi di maggior rilievo di cui è stata protagonista CTP, nell'anno 2009:

- 1) Per quanto riguarda il completamento delle opere e degli investimenti già pianificati nel Piano di Rivalutazione del Patrimonio Immobiliare, nel 2009, è stata completata la ristrutturazione delle strutture presso il deposito di Arzano, con la realizzazione del complesso di uffici amministrativi della partecipata NAMET.

Ha subito qualche ritardo, invece, l'inizio dei lavori per la nuova palazzina uffici presso il medesimo deposito; la gara è stata aggiudicata, i lavori sono iniziati e si prevede che saranno ultimati per il primo semestre 2012.

A conclusione dei lavori, il menzionato deposito costituirà il punto centrale negli asset dell'Azienda. La palazzina avrà una superficie complessiva di 3.500 mq e sarà concepita con criteri dettati al contenimento dei consumi energetici, con pareti ventilate, schermature frangisole e vetrate a controllo dell'irraggiamento solare. Sarà dotata, altresì, di impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica e, anch'essa, come quella della nuova sede direzionale, avrà postazioni di lavoro in open-space, un'ampia sala riunioni con all'esterno uno spazio destinato alla distribuzione di alimenti, e un ampio parcheggio sotterraneo.

- 2) Concorsi per le assunzioni

Nel 2009 non è stato raggiunto l'obiettivo delle previste assunzioni di 70 autisti, 15 impiegati e 1 responsabile d'officina.

Pur essendo stati effettuati da CTP tutti gli sforzi per la migliore definizione dei bandi e per l'affidamento a società specializzata, avvenuto con specifica gara pubblica, di tutte le operazioni concorsuali,- per irregolarità riscontrate nelle procedure di preselezione svoltesi il 9 e 10 giugno 2009, le stesse sono state di fatto annullate ed è stato revocato il contratto con la ditta affidataria della selezione.

Il CdA di CTP ha, pertanto, dopo la risoluzione del contratto in danno della ditta sezionata, previsto nuove procedure di concorso da riattivarsi con la seconda società in graduatoria.

A causa dei suddetti ritardi nell'espletazione dei concorsi, a fine 2009, la Direzione ha dovuto bloccare, per alcune figure "chiave" aziendali, l'esodo incentivato.

- 3) Certificazione ISO 14001 per la rimessa di Pozzuoli

A settembre è stato certificato anche l'ultimo deposito ancora escluso dalla certificazione ISO 14001: la rimessa di Pozzuoli.

- 4) Trasferimento del Terminal Bus di Napoli da Piazza Garibaldi a Via Ponte della Maddalena

Per lo sgombero dell'area di P.zza Garibaldi, antistante la stazione centrale, si è provveduto ad attivare la procedura per l'appalto dei lavori di smontaggio e trasporto a deposito di tutte le strutture mobili ivi installate, tra cui quelle per uffici e servizi, bar e pensiline. Successivamente, sulla base dell'apposito progetto di sistemazione tecnica e logistica elaborato per il nuovo sito di Via Ponte della Maddalena, si è proceduto alla reinstallazione dei moduli prefabbricati, previa opportuna ristrutturazione interna degli stessi e predisposizione delle relative infrastrutture e allacciamento utenze. Da osservare che l'ubicazione di via Ponte della Maddalena, decisa dal Comune di Napoli, appare non ottimale rispetto al bacino di utenza CTP "costringendo" le linee provenienti dall'hinterland di Napoli ad attraversare tutto il centro cittadino con notevoli ripercussioni sui tempi di percorrenza e sulla regolarità del servizio svolto.

Ulteriori risultati sono descritti nei capitoli dedicati ai vari settori (economico, ambientale, sociale).

1.5. Obiettivi 2010

La CTP ha come obiettivo primario quello di effettuare un servizio che qualitativamente rispecchi quanto definito dai contratti in essere e che sia erogato al minor costo possibile, avendo attenzione alle problematiche della sostenibilità e quindi curando gli interessi dei dipendenti, dell'ambiente e di tutta la collettività.

Per il 2010, al fine di attuare politiche di gestione del personale allineate agli obiettivi del Piano industriale 2009/2011 che, come già detto, prevede una riduzione dei costi con un conseguente miglioramento dei risultati economici, la Direzione ha deciso di dotarsi di uno strumento di valutazione della "corretta dimensione" degli organici, attraverso:

- l'aggiornamento della pianta organica del personale dipendente;
- l'analisi della struttura organizzativa e valutazione dell'adeguatezza qualitativa e quantitativa dei responsabili.

Alla luce degli obiettivi che l'azienda si è posta, tale progetto porterà ad una razionalizzazione dell'impiego del personale e alla riattivazione di un piano di esodo incentivato, che sono gli strumenti fondamentali individuati dalla Direzione per la riduzione dei costi e la diminuzione della perdita strutturale d'esercizio, al fine di rientrare nelle previsioni del Piano Industriale.

Altro mezzo attraverso il quale la Direzione intende perseguire gli obiettivi del Piano industriale è la ristrutturazione del servizio con diminuzione delle percorrenze a vuoto, ovvero un piano che vada a rafforzare le linee laddove l'affluenza è maggiore e a diradare le corse sulle linee con minor affluenza, una razionalizzazione che tenda a migliorare la qualità del servizio.

Infine, in generale, l'azienda continuerà nel suo impegno al rinnovo del parco mezzi e al miglioramento degli ambienti di lavoro, intesi sia come depositi sia come capilinea.

2. GOVERNANCE

2.1. Consiglio di Amministrazione e Management

L'organo di governo della CTP è costituito dal Consiglio di Amministrazione, attualmente composto da tre membri. Esso viene eletto mediante votazione dell'assemblea ordinaria dei soci e ad esso spettano tutti i poteri, definiti nello statuto, di ordinaria e straordinaria amministrazione; può, quindi, compiere tutti gli atti opportuni per l'attuazione ed il raggiungimento degli scopi sociali, esclusi quelli riservati all'Assemblea dei Soci, secondo le norme di legge.

La Provincia di Napoli interviene nelle decisioni di tipo programmatico nell'ambito delle Assemblee dei soci e, per il resto, mantiene rapporti di comunicazione e informazione con la Direzione aziendale tramite la propria Direzione Risorse Strategiche.

Al proprio interno il Consiglio di Amministrazione nomina il Presidente, al quale sono delegati, dal CdA stesso, alcuni poteri. Egli:

- possiede la rappresentanza e la firma sociale;
- impartisce al Direttore Generale, ai Dirigenti e ai dipendenti le direttive per l'esecuzione delle delibere del Consiglio di Amministrazione, tra cui sono incluse quelle riguardanti la sostenibilità;
- adotta in caso di urgenza e necessità i provvedimenti di competenza del Consiglio di Amministrazione;
- promuove e resiste ad azioni stragiudiziali e giudiziali in ogni ordine e grado di giurisdizione di diritto italiano e comunitario.

Alcuni dei rimanenti poteri gestionali dell'Azienda, dettagliati di seguito, sono affidati dal Consiglio stesso al Direttore Generale.

Al 31 dicembre 2009, il Consiglio di Amministrazione, di cui non fanno parte dipendenti o dirigenti di CTP, è così composto:

Avv. Ferdinando Scotto	Presidente
Dr. Sergio Russo	Consigliere
Ing. Leonardo Disa	Consigliere

I componenti del Consiglio di Amministrazione sono scelti dalla Provincia di Napoli, proprietaria dell'azienda.

I compensi per il Presidente ed i Consiglieri di Amministrazione sono determinati dall'Assemblea dei Soci in occasione della nomina del Consiglio di Amministrazione e non sono legati a performance.

Il Consiglio di Amministrazione opera la sua azione di partecipazione, coordinamento e/o controllo su CTP e sulle Società del gruppo attraverso il supporto della Direzione Generale, della Direzione Affari Generali Legali e Societari e della Dirigenza Amministrativa. In particolare, tramite il Direttore Generale, verifica trimestralmente l'andamento economico dell'azienda; per quanto attiene ai controlli delle performance del servizio, nonché quelle ambientali e sociali, in azienda vi sono una serie di monitoraggi attivati dal Sistema di Gestione Integrato, tra cui l'attività di Riesame, attuata almeno annualmente e presieduta da tutti i Direttori e Dirigenti, e il monitoraggio dei parametri di qualità del servizio effettuato mensilmente e posto all'attenzione del Direttore Generale.

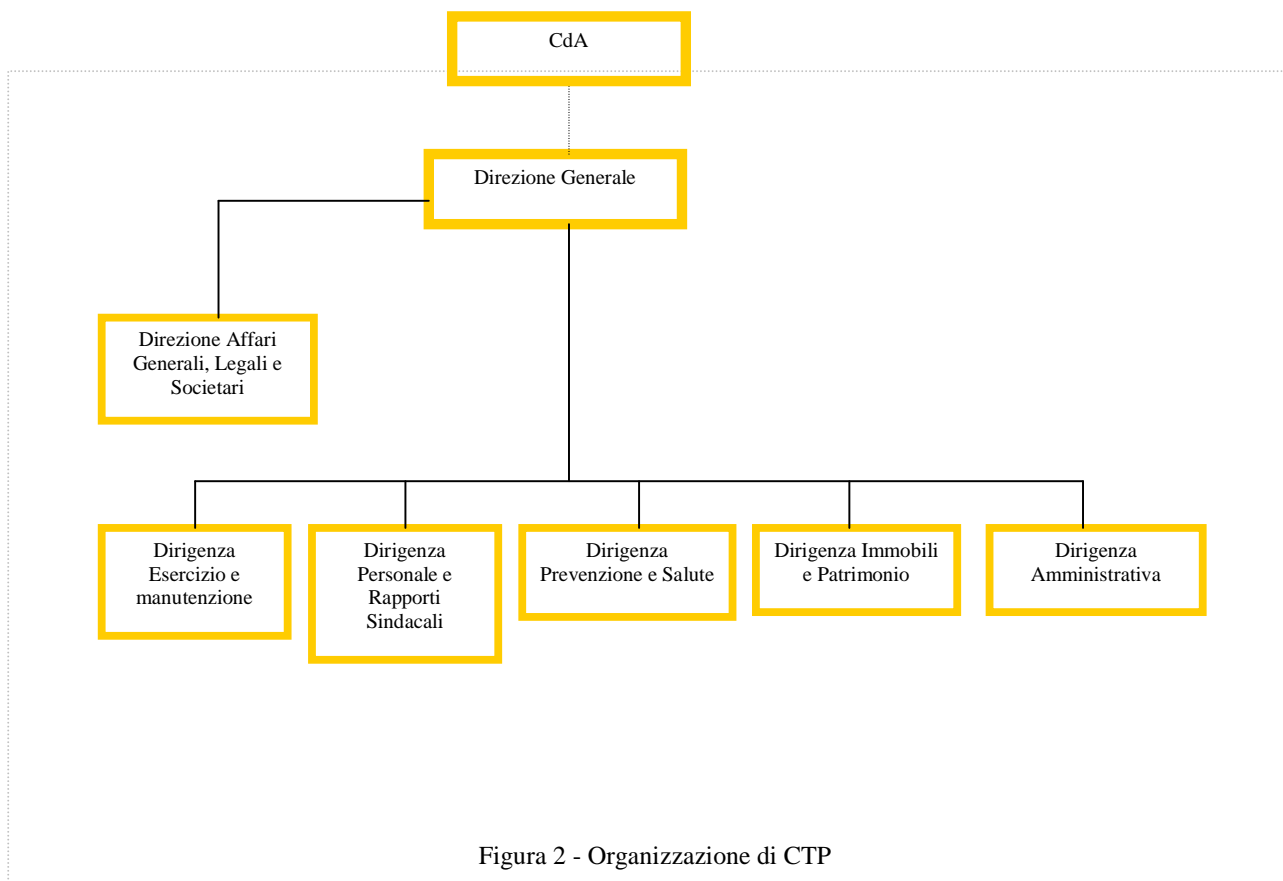
Il Direttore Generale ed i Dirigenti sono nominati direttamente con delibera del Consiglio di Amministrazione in funzione delle competenze specifiche e dell'esperienza acquisita.

La retribuzione del Direttore Generale e dei Dirigenti è stabilita con delibera del Consiglio di Amministrazione, o su delega dello stesso: essa viene definita in base al contratto collettivo nazionale dei Dirigenti ed una parte è legata al raggiungimento degli obiettivi definiti annualmente.

Il Direttore Generale, per le funzioni delegategli dal CdA, ha potere consultivo e propositivo nelle sedute del CdA, provvede all'esecuzione delle delibere consiliari, predispone lo schema di budget e il bilancio di esercizio, firma la corrispondenza

ordinaria, controfirma gli ordinativi di pagamento, dispone acquisti per importi non superiori a 100mila euro, stipula contratti dopo delibera del CdA, nomina le Commissioni di gara, provvede all'assunzione di personale attraverso concorsi e selezioni deliberate dal CdA.

Nel 2009 sono state predisposte, ai sensi dell'art. 16 del D.Lgs 81/08, le nuove deleghe in materia di prevenzione, salute e sicurezza, ripartendo gli obblighi in capo al datore di lavoro ai vari dirigenti e funzionari ed individuando specifiche competenze. In ottemperanza a quanto disposto dal comma 1 lett. d del precitato articolo è stata conferita la necessaria autonomia di spesa ai soggetti delegati in casi d'urgenza e secondo le procedure stabilite dall'Azienda.



Non sono previsti in azienda comitati che rispondono direttamente al Consiglio di Amministrazione.

L'azienda si è dotata di un Codice Etico che costituisce uno dei principali strumenti di implementazione dell'etica all'interno dell'azienda e rappresenta uno dei mezzi che la CTP ha adottato per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'azienda, in quanto introduce una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali dei propri amministratori, dirigenti, quadri, dipendenti.

3. ASPETTI ECONOMICI

3.1. Ricavi e valore economico generato

La maggior parte dei ricavi di CTP (euro 57.163.247) derivano dall'esercizio di trasporto pubblico effettuato nel territorio della Campania. I ricavi da trasporto pubblico relativi al 2009 sono rappresentati da:

- le vendite sia di titoli di viaggio UnicoCampania che di titoli CTP per il comune di Acerra;
- i corrispettivi dei Contratti di Servizio riguardanti:
 - quello sottoscritto con la Provincia di Napoli, relativo ai servizi extraurbani assegnati dalla Provincia stessa;
 - i due sottoscritti con la stessa Provincia di Napoli, relativi ai servizi urbani di Pozzuoli e Acerra;
 - quello sottoscritto con la Provincia di Caserta, relativo ai servizi extraurbani della stessa provincia;
 - quello sottoscritto con il Comune di Napoli per l'affidamento di due linee.
- i corrispettivi ottenuti a seguito di servizi "aggiuntivi" prestati a terzi, non facenti parte dei contratti di servizio e ottenuti da CTP attraverso trattative commerciali o accordi con organizzazioni private e pubbliche (per esempio: corse per il trasporto di operai).

Nel corso del 2009, i ricavi derivanti dal trasporto pubblico locale non presentano significative variazioni rispetto all'anno precedente.

CTP ha inoltre ottenuto altri ricavi per un totale di € 1.150.745,72 derivanti da introiti pubblicitari, da sanzioni comminate a utenti sprovvisti di titolo di viaggio, da fitti attivi.

3.2. Spese e valore economico distribuito

Tra i costi operativi forniti in allegato 1 sono compresi:

- materiali di consumo (ricambi, carbolubrificanti e pneumatici, divise, cancelleria e stampati, ecc.) per un totale di € 7.080.651, al netto della variazione delle rimanenze;
- prestazioni di servizi (lavori, vigilanza e pulizie, consulenze, assicurazioni, oneri per UnicoCampania, ecc.) per un totale di € 15.532.953;
- godimento di beni di terzi (fitti passivi, noleggi e spese condominiali) per un totale di € 1.859.527;
- oneri diversi di gestione (contributi associativi, spese legali, altri oneri) per un totale di € 1.170.985.

I costi del personale, che ammontano a € 60.276.421, sono in diminuzione di € 3.971.372 rispetto al 2008 grazie agli effetti degli esodi incentivati avviati negli anni precedenti. Nel costo del personale sono compresi € 2.694.999 relativi agli incentivi per gli esodi, spesati interamente nell'anno (nel 2008 erano stati € 3.126.867).

Le tasse e le sanzioni sono aumentate di € 411.037 rispetto al 2008, e comprendono:

- le imposte pagate nel corso dell'anno (€ 1.614.754 di IRAP);
- tasse di possesso e di revisione dei mezzi aziendali (€ 388.116).

Il valore economico trattenuto è fortemente negativo, a causa della perdita di esercizio, ma è diminuito rispetto al 2008 grazie al miglioramento dei risultati operativi.

Il risultato di esercizio a livello operativo presenta un netto miglioramento rispetto al 2008, questo, infatti, pur rimanendo negativo si contrae di € 5.986.653, mentre la perdita di esercizio si riduce di soli € 3.930.062, in quanto l'area straordinaria chiude con un valore positivo pari a € 3.294.757 (a fronte di un valore di € 5.186.482 per il 2008) e gli oneri finanziari incidono positivamente sul risultato per € 37.667.

3.3. Contributi ricevuti da Enti Pubblici

L'allegato 1 fornisce i dati relativi ai finanziamenti ricevuti da CTP. Per informazione è indicato anche l'ammontare degli importi relativi ai contratti di servizio che, anche se provenienti da Enti Pubblici, non deve essere considerato un finanziamento, in quanto rappresenta il corrispettivo per il servizio prestato.

I finanziamenti ricevuti da Enti Pubblici e governativi, di competenza dell'esercizio, sono rappresentati da € 11.405.164, in riduzione rispetto al 2008, e sono relativi alla ristrutturazione dei depositi aziendali, alla costruzione del deposito di Teverola, all'acquisto di materiale rotabile, alla ristrutturazione della rete ferroviaria e al contributo del Ministero dei Trasporti per gli incrementi salariali derivanti dal Contratto Nazionale Autoferrotranvieri.

3.4. Investimenti

Nel corso del 2009 gli investimenti in manutenzione straordinaria sui mezzi aziendali ammontano a € 422.189 mentre per il miglioramento degli immobili e degli impianti aziendali si sono spesi € 279.114.

3.5. Il valore aggiunto

Il prospetto di determinazione del valore aggiunto assieme al prospetto di ripartizione, rappresenta il principale collegamento con il bilancio di esercizio, in modo da rendere evidente l'effetto economico (o economico esprimibile) che l'attività della società ha prodotto nei confronti delle diverse parti interessate.

Il valore aggiunto misura la ricchezza prodotta dall'azienda nell'esercizio, con riferimento agli interlocutori (*stakeholder*) che partecipano alla sua distribuzione. Il valore aggiunto viene rappresentato in due distinti prospetti: il prospetto di determinazione del valore aggiunto e il prospetto di riparto del valore aggiunto.

Il processo di calcolo dei due prospetti riclassifica i dati del conto economico in modo da evidenziare la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto agli *stakeholder* di riferimento. Nel processo di distribuzione si tiene conto anche dell'effettiva attribuzione del risultato di esercizio. I due prospetti sono bilancianti.

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

Il prospetto di DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

All'interno del prospetto sono riportati:

- Il *valore aggiunto globale lordo*; rappresenta la capacità dell'impresa di generare valore attraverso la propria attività tipica, cioè indipendentemente da eventi straordinari o accessori all'attività principale. Questo valore viene calcolato come differenza tra i ricavi derivanti dalle attività istituzionali e i costi di produzione direttamente correlati, dalla gestione accessoria e da quella straordinaria.
- Il *valore aggiunto globale netto*; esprime invece il valore economico complessivo generato al netto del valore di deperimento degli strumenti di produzione (ammortamenti).

Nell'esercizio 2009, Ctp ha generato un valore aggiunto globale netto inferiore del 3,18% rispetto all'anno precedente (pari ad un decremento di euro 1.044.105). Il valore aggiunto globale netto per l'anno 2009 è stato fortemente influenzato dall'andamento della gestione straordinaria.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ANNO 2009	ANNO 2008	VAR 2009-2008	
	Valore	Valore	Valore	%
Titoli di viaggio	13.536,01	136.946	(123.410)	
Consorzio Unico Campania	7.574.279,96	7.374.464	199.816	
sovrapprezzo	17.260,01	26.175	(8.915)	
Contratti di servizio	49.558.171,07	49.574.158	(15.987)	
Altri ricavi (multe e aggio)	121.374,21	134.621	(13.247)	
<u>A - Valore della Produzione</u>	57.284.621	57.246.364	38.258	0,07%
Consumi di materie prime	7.080.651,17	7.988.669	(908.018)	
Variazioni delle rimanenze	95.039,50	(34.612)	129.652	
Costi per servizi	15.532.953,66	15.905.279	(372.325)	
Costi per godimento beni di terzi	1.859.526,59	1.975.039	(115.512)	
Altri accantonamenti	2.133.082,00	3.301.500	(1.168.418)	
Oneri diversi di gestione	134.393,67	421.358	(286.965)	
<u>B - Costi intermedi della produzione</u>	26.835.647	29.557.233	(2.721.587)	-10,14%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO DELLA PRODUZIONE	30.448.975	27.689.130	2.759.844	9,06%

<u>gestione accessoria</u>	-			
Proventi finanziari	177.109,98	537.749	(360.639)	
-				
<u>gestione straordinaria</u>				
Proventi straordinari	7.183.656,63	6.124.373	1.059.284	
Oneri straordinari	(5.415.492)	(937.886)	(4.477.606)	
Proventi straordinari (altri proventi)	1.130.432,61	710.836	419.597	
Proventi straordinari (ccnl)	8.622.127,54	8.754.594	(132.466)	
Accantonamenti pe rischi	(452.000)	(2.262.061)	1.810.061	
Svalutazioni	(3.285.964)	-	(3.285.964)	
<u>gestione straordinaria</u>	7.782.761	12.389.856	(4.607.095)	
<u>C) Componenti accessori e straordinari</u>	7.959.871	12.927.605	(4.967.734)	-62,41%

VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	38.408.846	40.616.736 (2.207.890)	-5,75%
<i>Ammortamenti netti</i>	5.577.958	6.741.744 (1.163.785)	
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	32.830.887	33.874.992 (1.044.105)	-3,18%

Ai fini di una più corretta rappresentazione del valore aggiunto si è proceduto inoltre a rettificare il valore degli ammortamenti operati in sede di bilancio civilistico del valore dei contributi in conto capitale riconosciuti dalla Regione Campania e dallo Stato.

Il prospetto di RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

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

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ANNO 2009		ANNO 2008	
	Valore	%	Valore	%
<u>A - Remunerazione del personale</u>				
Remunerazioni dirette	49.093.156		52.868.817	
Salari e stipendi	40.420.086		43.018.451	
Trattamento di fine rapporto	3.751.710		4.617.385	
Altri costi	499.100		156.028	
Incentivazione esodo	2.695.000		3.126.867	
Tickets	1.455.763		1.596.437	
Organi statutari	271.496		353.650	
			12.956.050	
Remunerazioni indirette				
Oneri sociali	12.910.525		12.956.050	
CCNL	(8.622.128)		(8.754.594)	
Remunerazione personale dipendente	53.381.553	163%	57.070.273	168%
<u>B - Remunerazione della pubblica amministrazione</u>				
Imposizione diretta				
Imposte sul reddito	1.587.157		1.215.251	
Imposizione indiretta				
Imposte e tasse	871.774		752.794	
Remunerazione pubblica amminst.ne	2.458.932	7%	1.968.045	6%
<u>C - Remunerazione del capitale di credito</u>				
Oneri per capitali	410.579	1%	1.023.122	3%

<u>D - Remunerazione dell'azienda</u>				
Ammortamenti	8.360.995		9.825.816	
Rettifica ammortamenti (contributi in conto capitale)	(2.783.037)		(3.084.072)	
Utile/(perdita) di esercizio	(28.998.133)		(32.928.192)	
Remunerazione dell'azienda	(23.420.175)	-71%	(26.186.448)	-77%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	32.830.887		33.874.992	

Nel 2009 è stato possibile distribuire ai diversi portatori di interesse (personale dipendente, pubblica amministrazione, finanziatori e azienda) un valore aggiunto generato dall'azienda pari ad euro 32.830.887. Com'è abbastanza prevedibile per aziende con una struttura dei costi come CTP la gran parte del valore aggiunto globale netto è stata distribuita ai collaboratori dell'azienda sotto forma di retribuzioni (dirette e differite) per un valore pari ad euro 53.381.553.

Considerata la struttura dei costi Ctp e l'attuale sistema tariffario regionale l'andamento gestionale di Ctp chiude per il 2009 con un risultato negativo pari ad euro 32.928.192 determinando una corrispondente copertura delle perdite da parte del Socio Unico (Provincia di Napoli).

Alla pubblica amministrazione sono rientrate sotto forma di imposte e tasse euro 2.458.932 mentre gli Enti finanziatori hanno goduto di una quota pari ad euro 410.579.

4. SERVIZIO EROGATO

4.1. Il Sistema di gestione per la Qualità

La politica e l'azione di CTP sul territorio in cui opera mirano ad un miglioramento costante della qualità dei servizi erogati, attraverso l'individuazione delle esigenze dei clienti e la ricerca di soluzioni organizzative e tecnologiche, garantendo un servizio affidabile e sicuro.

Dal 2001 CTP ha implementato, tra le prime aziende in Italia, un sistema di gestione per la Qualità allo scopo di "certificare" che tutte le azioni di controllo dei propri processi, indicate nei documenti della qualità (manuale, procedure, istruzioni ecc.), siano conformi e rispondenti alle norme di riferimento e, soprattutto, recepite, attuate e consolidate all'interno dell'azienda

Dalla data di certificazione ad oggi, CTP ha sempre confermato la sua conformità durante gli audit periodici dell'Ente di certificazione TUV SUD.

Oltre al Sistema ISO 9001 implementato, gli strumenti di pianificazione della qualità sono:

1. gli indicatori della Carta della Mobilità che vengono monitorati mensilmente per avere precise indicazioni sul servizio erogato al cliente;
2. le indagini di customer satisfaction che, condotte annualmente, danno la percezione della soddisfazione e delle aspettative dell'utenza.

Al fine di rendere più efficace tale monitoraggio, si prevede che per il 2010 vengano attivati dei Comitati di Direzione sulla Qualità con cadenza trimestrale per ulteriori analisi delle problematiche di gestione del servizio e delle questioni ad esso collegate.

Infine, dal 2009, è entrato in azione un gruppo di controllo che quotidianamente viene comandato per effettuare verifiche laddove si ritiene più opportuno; tale gruppo, composto da 2 persone, è direttamente dipendente dal Direttore Generale e rappresenta un ulteriore strumento di controllo alle attività che impattano sulla qualità del servizio erogato.

Il Sistema di Gestione per la Qualità definisce le procedure relative a tutte le attività aziendali che contribuiscono al processo di erogazione del servizio di TPL per ottenere un servizio che, fin dalla pianificazione, sia attento alle aspettative dei clienti e possa soddisfare l'utenza.

Per monitorare la qualità del servizio e per avere un riscontro tra il servizio erogato e pianificato, la CTP si è dotata di uno strumento di monitoraggio interno, ovvero un set di indicatori che vengono rilevati ed elaborati mensilmente al fine di individuare eventuali criticità e definire le azioni correttive più adeguate alla loro risoluzione.

Inoltre, per monitorare la qualità del servizio erogato rispetto al servizio atteso dall'utenza, la CTP utilizza un ulteriore strumento di controllo: le rilevazioni annuali della customer satisfaction.

4.2. Carta della Mobilità e monitoraggio del servizio erogato

I contratti di servizio specificano i requisiti (linee, corse, orari) e gli standard minimi qualitativi, in assenza dei quali l'azienda è soggetta a precise sanzioni; per ogni fattore di qualità, il management aziendale stabilisce degli obiettivi annuali che vengono comunicati attraverso la Carta della Mobilità.

La Carta della Mobilità rappresenta uno strumento di dialogo con la clientela; essa dichiara le prestazioni del servizio effettuato nell'anno trascorso attraverso la misurazione di diversi fattori di qualità individuati come importanti dalla clientela stessa che può, quindi, giudicare l'efficacia della politica, degli obiettivi e degli interventi adottati da CTP. L'obiettivo primario difatti è sempre stato quello di offrire un servizio che soddisfi le aspettative e le esigenze dei clienti, tenendo conto delle risorse disponibili e rispettando i Contratti di Servizio stipulati con gli Enti locali.

La pubblicazione della Carta della Mobilità rappresenta quindi l'impegno verso il miglioramento continuo attraverso il riconoscimento degli sforzi profusi nell'intero anno da parte di tutta l'organizzazione che si impegna per essere protagonista del trasporto pubblico sul Territorio Campano e contribuire allo sviluppo complessivo della qualità della vita dei cittadini.

Purtroppo ancora pochi sono gli utenti che conoscono la Carta della Mobilità, come desunto dall'indagine di customer satisfaction attraverso la quale l'azienda cerca di verificare anche l'efficacia della propria comunicazione esterna: l'81% degli intervistati dichiara di non conoscerla, mentre il 10% dice di conoscerla a fronte, poi, di un restante 9% che ha sentito solo parlare della Carta; dati che nel tempo restano per lo più stabili.

Al fine di una più ampia divulgazione della Carta della Mobilità, quindi, CTP si è preoccupata di distribuirla in occasione dei diversi eventi realizzati e di consegnarla ai maggiori stakeholder (enti locali, scuole, associazioni di categoria etc.). Le copie stampate sono state 4.000, ad integrazione delle quali si è provveduto alla pubblicazione sul sito internet aziendale.

4.3. Soddisfazione e rapporto con i clienti

4.3.1. Soddisfazione dei clienti

La rilevazione sulla soddisfazione dei clienti è stata effettuata nel dicembre 2009 con lo scopo di:

- fornire a CTP una valutazione significativa del grado di soddisfazione dei propri clienti, sia a livello globale sia per i singoli fattori di qualità del servizio,
- fornire un confronto con i risultati delle inchieste degli anni precedenti,
- fornire agli utenti intervistati la testimonianza dell'impegno e dell'attenzione dell'azienda nei confronti dell'utenza e delle esigenze dell'intero territorio.

La rilevazione dei dati è stata attuata mediante la somministrazione diretta dei questionari agli utilizzatori del servizio presso i capolinea, i punti di fermata e direttamente sugli autobus, pianificando le interviste in modo da coprire l'intero territorio servito da CTP. L'approccio ha consentito di:

- identificare con certezza il cliente e di rilevare la sua percezione nel momento di fruizione del servizio;
- facilitare l'effettuazione dell'intervista, grazie al rapporto diretto con il cliente, oltre a consentire un migliore approfondimento dei contenuti dell'intervista.

La pianificazione delle interviste è stata fatta in modo da avere a disposizione un campione statistico il più possibile significativo dell'universo dell'utenza, segmentandolo in funzione del giorno della settimana, delle linee e degli orari della giornata.

Il rapporto prodotto dalla rilevazione fornisce la misura della soddisfazione globale (Customer Satisfaction Index, figura 3), la valutazione dei singoli fattori qualitativi (figura 4) e la percezione globale della variazione del servizio rispetto al 2008 (figura 5).

Il Customer Satisfaction Index è calcolato sulla base del risultato di soddisfazione dei 6 più importanti fattori, sulla base delle valutazioni fornite dall'utenza. Il grafico che segue ne evidenzia la variazione dal 2000 ad oggi.

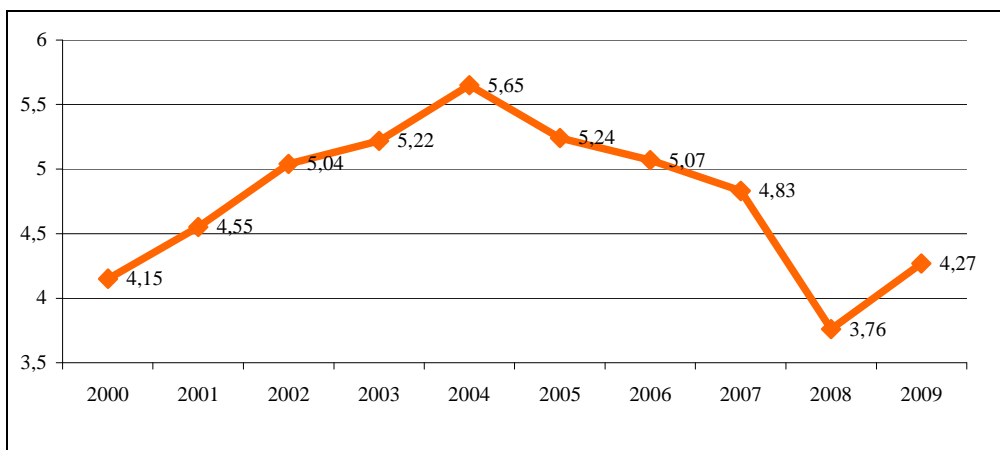


Figura 3 – Customer Satisfaction Index

Da questo primo grafico, si rileva che dopo alcuni anni in cui il CSI risultava essere in diminuzione, per il 2009 il dato ha fatto registrare un'inversione di tendenza particolarmente significativa, raggiungendo il valore di 4,27 (+13% rispetto al 2008).

Agli utenti viene inoltre richiesto di indicare la propria percezione su ogni fattore di qualità del servizio. Il grafico seguente dà una visione di insieme del confronto 2008/9 di tutti i fattori monitorati nell'indagine.

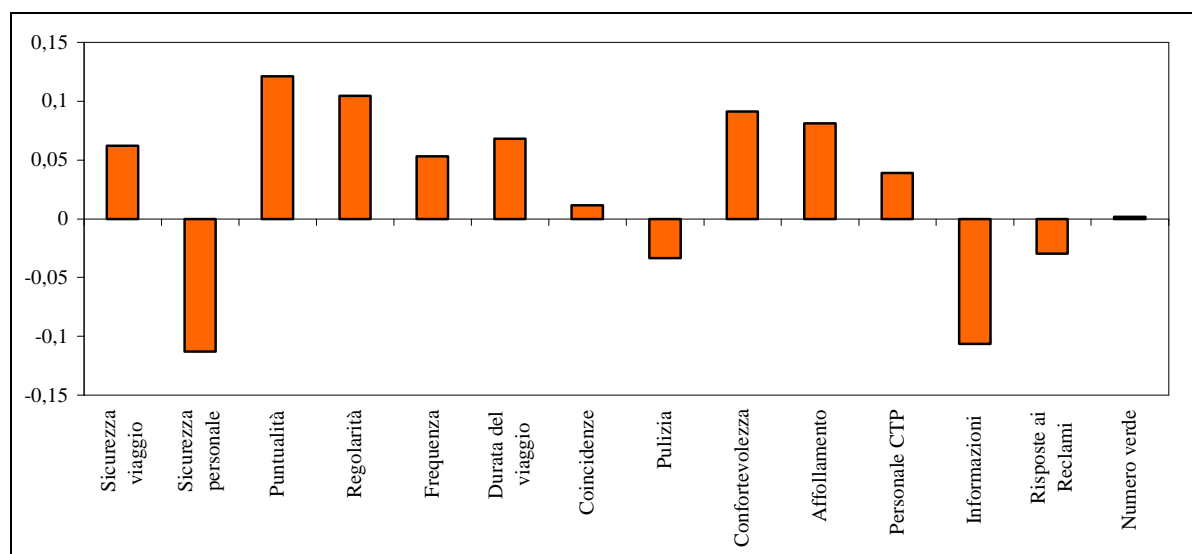


Figura 4 – Valutazione dei singoli fattori qualitativi

Andando nel dettaglio di ogni singolo fattore, dal confronto 2008/9, i fattori peggiorati sono: sicurezza personale, pulizia, informazioni all'utenza e risposte ai reclami. Risultano invece migliorati i seguenti aspetti: sicurezza del viaggio, puntualità, regolarità, frequenza, durata del viaggio, coincidenze, confortevolezza, affollamento, comportamento del personale e funzionalità del numero verde.

Infine, il questionario prevedeva una domanda relativa alla percezione della variazione del servizio nel corso dell'ultimo anno. Rispetto al 2008:

- è diminuita la percentuale di utenti che dichiara peggiorato il servizio (- 3 %);
- è diminuita, altresì, la percentuale di utenti che ritiene migliorato il servizio (- 6 %)
- è aumentata, quindi, la percentuale di utenti che non hanno percepito alcuna variazione del servizio (+ 9%).

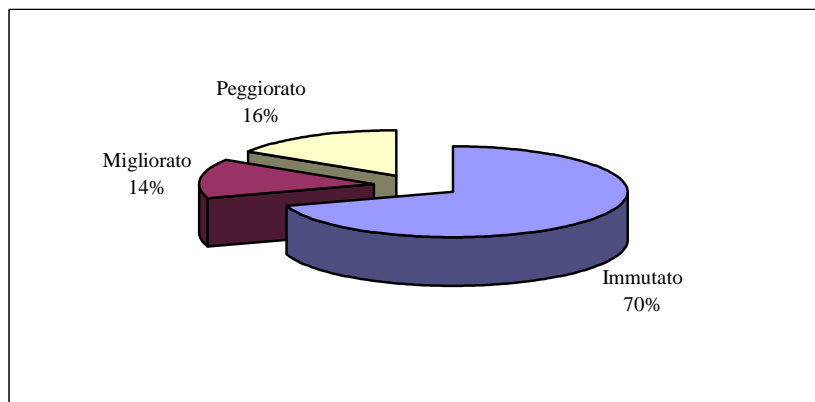


Figura 5 – Percezione della variazione del servizio nell'ultimo anno

In conclusione, sicuramente da sottolineare l'inversione di tendenza del CSI, ancor più per il fatto che rappresenta quegli indicatori che per l'utenza hanno un maggior peso nella valutazione del servizio erogato. Per mantenere e migliorare tali risultati, CTP si impegna ad analizzare soluzioni utili per perseguire gli obiettivi di qualità che l'utenza richiede.

4.3.2. *Informazione e comunicazione con i clienti*

La comunicazione in CTP rappresenta lo strumento attraverso il quale l'azienda interagisce con la clientela in maniera costante, aggiornata e completa su molteplici aspetti aziendali legati non solo all'offerta del servizio. Attraverso diversi canali, l'azienda ha conquistato rilievo, oltre che nella realtà locale, anche a livello nazionale ed internazionale, promuovendo e partecipando ad iniziative sociali, convegni e manifestazioni.

CTP comunica all'utenza con i più svariati strumenti, tra cui:

- il "sito web" www.ctp.na.it, già trasformato nella grafica, nei contenuti e nelle funzionalità, è stato ulteriormente affinato; l'aggiornamento è costante rispetto a tutte le notizie che possono interessare la collettività. Le variazioni del servizio sono comunicate in tempo reale al cliente e il form per reclami e suggerimenti è divenuto lo strumento maggiormente utilizzato dagli utenti per comunicare con l'azienda;
- gli avvisi e le informazioni che vengono tempestivamente distribuiti sul territorio presso i capilinea, i punti informativi e tutte le strutture aziendali in caso di scioperi, cambiamenti di percorso e/o di orari;
- l'informazione sugli autobus tramite "Bus Spot Channel" che trasmette informazioni utili, programmi di intrattenimento e pubblicità, notizie in tempo reale sul servizio CTP, con una programmazione del palinsesto in base ad orari, zone servite e tipologia di utenza;
- un numero verde attraverso cui CTP offre risposta alle richieste di informazioni e permette di registrare reclami/suggerimenti;
- la casella di posta elettronica (info@cotp.it) a cui è possibile richiedere informazioni, fornire suggerimenti e/o inoltrare reclami e segnalazioni.

Per il 2009 non sono stati stampati gli orari da distribuire alla clientela in previsione del cambio del servizio dovuto allo spostamento del capolinea di piazza Garibaldi, ma le comunicazioni alla clientela sono state date attraverso gli altri canali di comunicazione attivi in azienda.

La CTP comunica all'esterno anche attraverso:

- le pubblicazioni su testate giornalistiche locali, nazionali ed internazionali di settore
- le manifestazioni e le sponsorizzazioni
- le visite guidate all'interno dei depositi aziendali, i rapporti di partnership con associazioni dei consumatori, istituti scolastici, enti di formazione, ecc.
- video istituzionali e presentazioni ufficiali, accuratamente aggiornati ed utilizzati nelle manifestazioni pubbliche, durante i seminari e i convegni, riscontrando sempre alto gradimento per il giusto connubio tra sintesi e chiarezza espositiva.

Da ottobre 2009, la CTP ha avviato un'importante partnership commerciale per la gestione della vendita degli spazi pubblicitari presenti sui tutti i mezzi CTP; infatti, è stata affidata la concessione esclusiva delle comunicazioni pubblicitarie sull'ampia flotta degli autobus CTP circolanti nella provincia di Napoli. Tale rapporto prevede una compartecipazione sui ricavi pari al 45% per cui, nei primi tre mesi d'operato della società, i proventi derivanti dagli spazi pubblicitari sono stati più di 25.000 euro.

4.3.3. Verifiche a bordo

A conclusione dell'anno 2009 il Consorzio UnicoCampania ha rilevato per CTP un tasso di evasione del 34,53%, valore pressoché costante rispetto al dato del novembre 2008 pari al 34,50% ma, sensibilmente migliorato, se si prende in considerazione il picco di evasione, registrato nel febbraio 2008, e pari al 52,40%.

Le attività di verifica sono svolte, oltre che da UnicoCampania, anche dall'azienda la quale, dal punto di vista operativo, ha continuato nell'attività di maggior presenziamento e controllo dei titoli di viaggio sulle zone a maggior evasione (litorale domitio). La forza del personale VTV che, atteso l'esodo naturale degli agenti, è passata dalle 14 unità del dicembre 2008 alle 11 unità del dicembre 2009, ha prodotto per l'intero anno n. 4.796 verbali.

Inoltre, con il Consorzio UnicoCampania, sono continuate le attività di sinergia afferenti i controlli dei titoli di viaggio con il distacco di n. 9 unità di cui n. 2 con qualifica di Addetti all'Esercizio e n. 7 con mansioni di verifica titoli di viaggio.

All'uopo va evidenziato il miglioramento, in termini di efficienza e funzionalità, delle obliterate installate sulla flotta CTP ed afferenti il sistema di validazione titoli di viaggio integrato "TIBET". Tale miglioramento infatti, è stato rilevato dal Consorzio Unico Campania a seguito di specifici controlli effettuati presso i principali terminalbus aziendali.

Infine per far fronte alla carenza di agenti impiegati in tale attività ha avuto esito positivo l'incontro sindacale per un incremento del numero di VTV e la costituzione di un nucleo aziendale di verifica fiscale, in sinergia con i criteri ed i parametri indicati dal Consorzio Unico Campania. Il positivo esito dell'incremento della forza degli agenti impiegati in tale attività ed il nuovo assetto al settore, si evidenzieranno nel corso dell'anno 2010 a conclusione della selezione interna per l'individuazione di tali figure e del loro impiego in servizio

4.3.4. Reclami

La corretta gestione del rapporto con la clientela rappresenta uno dei massimi indici di serietà e professionalità di una moderna azienda di servizi nei confronti della propria clientela. Questa complessa attività richiede una serie di skills che riguardano in maniera trasversale diversi settori aziendali.

I reclami pervengono all'azienda attraverso più canali: reclamo telefonico, reclamo scritto, reclamo dal vivo.

Per i reclami telefonici sono messi a disposizione numeri telefonici per la rete fissa e per i cellulari ai quali rispondono, secondo gli orari comunicati nella Carta della Mobilità, gli addetti alla comunicazione esterna o il Contact Center. In assenza dell'operatore, il cliente può registrare il reclamo tramite la segreteria telefonica; in questo caso, i file vocali registrati vengono inviati, entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata, agli operatori che provvedono alla trascrizione sul modulo apposito.

Dopo la registrazione scritta del reclamo, esso viene classificato secondo le tipologie definite dall'azienda allo scopo di identificare le cause e individuare la struttura responsabile della soluzione e della risposta al reclamo stesso che, generalmente, viene indirizzata attraverso lo stesso canale con il quale il reclamo perviene.

L'azienda si impegna a rispondere in maniera definitiva sull'esito del reclamo e delle relative attività conoscitive poste in essere in un tempo massimo di 20 giorni.

Oltre al contatto telefonico mediante numero verde, il canale di comunicazione scritto è quello preferito dal cliente per inoltrare reclami, dettagliando fatti e circostanze di presunti disservizi. Per questa tipologia di contatto il modulo web si fa preferire alla casella di posta info@cotp.it.

Nel 2009 i reclami pervenuti sono stati 415. Il 90% ha avuto come oggetto questioni di disservizio in linea (di questi, più del 69% hanno riguardato presunte soppressioni di corsa per mancanza “materiale rotabile” o “per carenza personale”, problematiche su cui l’Azienda sta intervenendo).

Diminuisce ulteriormente, rispetto al 2008, il numero di reclami dovuti agli aspetti relazionali e comportamentali del personale, che rappresentano meno del 4% del totale, aspetto messo in risalto anche dalle interviste della customer satisfaction.

L’analisi dei reclami e l’analisi dei risultati della customer satisfaction risultano complementari tra loro e permettono di trarre spunti di riflessione funzionali al miglioramento del rapporto con la clientela attraverso l’erogazione di un servizio di trasporto sempre più rispondente alle esigenze della collettività.

4.4. Sicurezza per i viaggiatori

La sicurezza per i viaggiatori può essere intesa come:

- “sicurezza patrimoniale”, ovvero capacità dell’azienda di proteggere il cliente da rischi di furti o molestie a bordo autobus;
- “sicurezza di guida”, ovvero capacità dell’azienda di dare “fiducia” al cliente da rischi derivanti dalla guida del proprio personale.

Per la sicurezza patrimoniale, gli strumenti adottati dall’azienda sono:

1. telecamere a bordo autobus

La maggior parte degli autobus CTP sono ormai dotati di telecamere a circuito chiuso per la registrazione di immagini, a tutela della sicurezza dei passeggeri e del personale viaggiante, con accorgimenti tecnici per la difesa della privacy: una procedura definisce le modalità di gestione e conservazione delle cassette che contengono le registrazioni, trasferite alle autorità di Pubblica Sicurezza nel caso di denunce di reati a bordo.

Nel 2009, gli autobus con telecamera a bordo sono stati 278: le stesse hanno permesso la registrazione di 17 episodi di reati contro le persone (aggressione, rapine e/o furto) e 173 atti vandalici contro il patrimonio; tramite l’intervento delle forze di polizia, è stato possibile assumere provvedimenti nei confronti dei responsabili.

CTP ha il massimo rispetto per la privacy degli utilizzatori del servizio e di tutte le persone che entrano in contatto con l’azienda: l’efficacia delle misure adottate è provata dal non aver mai ricevuto reclami relativi al mancato rispetto della privacy.

2. telefonini di bordo per la gestione di eventuali emergenze

Per tenere sotto controllo la sicurezza a bordo dei mezzi, l’azienda effettua un monitoraggio mensile del numero di autobus che escono per il servizio dotati di telecamera e di telefono a bordo, ponendosi degli obiettivi che sono l’impegno indicato nella Carta della Mobilità. Nel 2009, la percentuale di autobus in esercizio, dotata di telecamera, è stata del 72%, quella di telefonino, quasi del 90%.

La soddisfazione del cliente rispetto alla sicurezza patrimoniale è diminuita, pur facendo registrare un buon gradimento dell’utenza in quanto il valore si attesta al 53%, tra i valori più alti registrati negli ultimi anni dopo il massimo apprezzamento della clientela nel 2008 (63%).

Resta sempre altissima la fiducia dell’utenza nei confronti della guida degli autisti; in particolare la customer satisfaction fa registrare il livello più alto degli ultimi 10 anni, attestandosi ad un 92% di clienti che si dichiarano soddisfatti.

Per la sicurezza dei passeggeri, durante il servizio, su tutti i veicoli di nuova immatricolazione il conducente può contare su un’unica unità di bordo per la gestione dei servizi di emergenza, su moderni sistemi di sicurezza attiva e sull’utilizzo di cambi di velocità completamente automatici.

Infine, quale ultimo ma non meno importante aspetto che la CTP cura per la sicurezza dei propri clienti, è la manutenzione dei mezzi, garantita attraverso il continuo miglioramento del livello di efficienza dei processi di manutenzione con particolare attenzione alla sicurezza dei veicoli ed alla loro affidabilità e all'introduzione di nuove strategie manutentive con incremento degli interventi preventivi sia ordinari che straordinari.

5. RAPPORTO CON L'AMBIENTE

5.1. Aspetti generali

La CTP ha contribuito, avendo trasportato oltre 33 milioni di passeggeri, nel 2009, alla riduzione dell'impatto ambientale, evitando l'uso di mezzi privati, riducendo le emissioni in atmosfera nonché le emissioni rumorose, e favorendo una viabilità più fluida.

Durante il 2009, la CTP ha confermato la certificazione ISO 14001, ottenuta nel 2005, e ha incluso nel campo di applicazione della suddetta norma volontaria, il suo terzo ed ultimo deposito, ovvero Pozzuoli, con il quale si completa la certificazione aziendale per l'ambiente. L'implementazione del sistema ambientale in azienda, ha permesso di mettere sotto controllo i molteplici aspetti ambientali e i relativi impatti che la CTP produce con l'erogazione del servizio, in primis, e con tutti i processi secondari ad esso collegati.

Nel dettaglio viene periodicamente gestito il reperimento delle leggi al fine di rispondere sempre alla conformità legislativa, vengono registrati i monitoraggi relativi a tutti gli aspetti ambientali, viene aggiornata annualmente l'analisi ambientale al fine di inquadrare le attività aziendali ed i suoi cambiamenti organizzativi ed operativi, vengono gestite le emergenze ambientali, si pianificano le azioni per la soluzione delle problematiche rilevate durante gli audit interni.

L'azienda ha nominato:

- un Mobility Manager, per gestire gli spostamenti dei propri dipendenti;
- un Energy Manager, responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia, per promuovere in azienda progetti mirati ad una mobilità sostenibile, ad una riduzione dei consumi energetici da fonti non rinnovabili e all'utilizzo di energie pulite alternative;
- un Responsabile Ambientale, come richiesto dalla norma ISO 14001, per coordinare tutte le attività connesse ai processi impattanti sull'ambiente.

Non esiste ancora una contabilità ambientale che consenta di definire una spesa complessiva tra tutte quelle sostenute per la tutela dell'ambiente.

5.2. Uso delle risorse naturali

5.2.1. *Materiali*

Dopo la sostanziale diminuzione dei consumi di materiale utilizzati per le manutenzioni, tra il 2006 e il 2007, dovuti essenzialmente al fatto che la CTP nell'ultimo triennio si è rivolta verso forme di esternalizzazione di tale servizio, in particolare incorporando direttamente nell'ambito dei contratti di global e full service la fornitura di materiali quali olio e batterie, l'andamento dei materiali consumati resta più o meno costante nel tempo.

Gli pneumatici vengono consumati ed acquistati da CTP e non sono inseriti nei contratti con le ditte di manutenzione. Di essi, come da normativa, il 20% acquistato, è ricostruito.

5.2.2. *Consumi energetici*

L'energia di tipo diretto viene utilizzata:

- per la trazione dei veicoli dell'autoparco aziendale:
 - gasolio utilizzato dagli autobus;
 - gasolio utilizzato dalle vetture di servizio e dai mezzi di assistenza;
 - metano utilizzato dagli autobus (fornito dalla partecipata NA-MET);
- per usi industriali e per il riscaldamento dei locali aziendali:
 - metano presso Arzano e Pozzuoli;

- gasolio presso Teverola.

L'energia di tipo indiretto, esclusivamente energia elettrica, è utilizzata:

- per la trazione dei veicoli dell'autoparco aziendale:
 - per l'alimentazione della rete filoviaria (alta tensione);
 - per la ricarica delle batterie dei veicoli ibridi elettrico-metano.
- per altri usi:
 - l'illuminazione degli immobili aziendali;
 - la climatizzazione degli uffici;
 - l'alimentazione delle attrezzature e delle strumentazioni di officina;
 - l'alimentazione dei dispositivi informatici.

Esistono, inoltre, altre tipologie di consumi energetici:

- attività svolte, presso le sedi CTP, da altre organizzazioni: attività di manutenzione, attività di pulizia dei veicoli e degli immobili, etc., i cui consumi sono già conteggiati fra quelli dei depositi;
- attività svolte per CTP, presso sedi esterne, da altre organizzazioni, i cui consumi sono relativi ai trasferimenti tra i depositi e le officine e risultano già conteggiati fra quelli degli autobus. Non si dispone di dati relativi ai consumi energetici dei fornitori;
- trasporto di materiali e combustibili, effettuato da organizzazioni terze e quindi riconducibili a consumi indiretti. Essi sono trascurabili, in quanto:
 - i trasporti principali da parte di organizzazioni esterne verso le sedi di CTP sono rappresentati dalle movimentazioni necessarie alle consegne del gasolio per trazione e riscaldamento; l'energia consumata per i suddetti trasporti ha un valore stimato intorno allo 0,1% rispetto al totale di energia consumata;
 - i consumi energetici per la distribuzione del metano rappresentano anch'essi una quota non rilevante e, a parità di quantitativo, sensibilmente inferiore a quella del trasporto di gasolio;
 - le altre movimentazioni da parte di terzi non sono significative (consegna di ricambi, prelievo di rifiuti e altri materiali).

I consumi di combustibile per gli spostamenti tra i depositi, effettuati dai mezzi di CTP, sono già conteggiati come consumi diretti.

L'allegato 1 presenta l'andamento dei consumi energetici dal 2007 al 2009. Il dato del consumo di energia elettrica risulta superiore rispetto agli anni precedenti in quanto solo per il 2009 è stato possibile consuntivare il consumo relativo agli uffici della nuova sede direzionale.

5.3. Iniziative a favore dell'ambiente

Nel proprio piccolo, CTP si impegna sia a contribuire alla limitazione delle cause da cui traggono origine i cambiamenti climatici, ad esempio investendo nel rinnovo del proprio parco mezzi, sia ad efficientare i propri processi per ridurre il consumo energetico o renderlo più compatibile con le esigenze ambientali, ad esempio investendo nelle energie pulite o in nuovi progetti.

5.3.1. La flotta aziendale

Di certo il maggior impatto ambientale, nel servizio di trasporto pubblico esercito dall'Azienda, è determinato dall'utilizzo dei veicoli impiegati, in considerazione delle emissioni inquinanti degli stessi. Nel corso degli anni, CTP ha sempre destinato quote rilevanti dei propri investimenti e dei finanziamenti ricevuti dagli Enti locali al rinnovo del proprio autoparco, per assicurare attraverso una diminuzione dell'età media dei propri veicoli una riduzione dell'impatto ambientale dovuto alla propria attività a favore di una mobilità sempre più sostenibile. A dimostrazione dell'attenzione posta ai

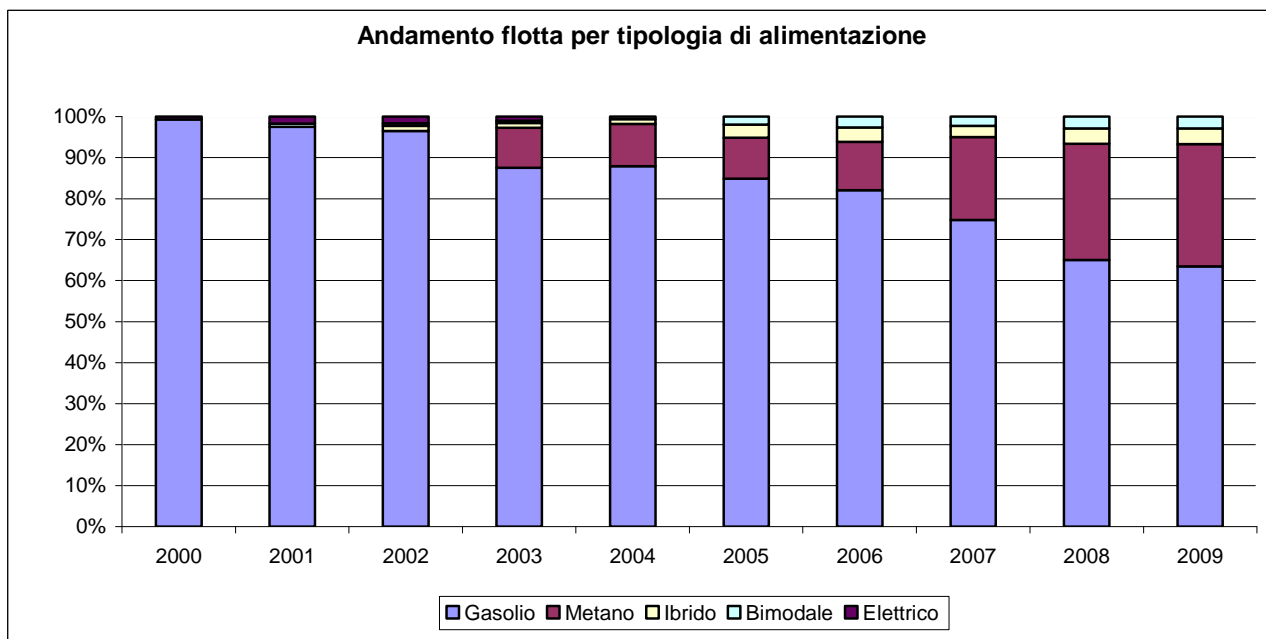
problemi ambientali, CTP annovera nel proprio autoparco una quota rilevante di veicoli alimentati a metano (133 unità) nonché una quota, anche se minore, di veicoli ibridi con trazione elettrica (17 unità).

Inoltre, l'inserimento di nuovi veicoli ha consentito di introdurre le più nuove e moderne tecnologie disponibili per poter garantire ai passeggeri e al personale di bordo un livello sempre più elevato di comfort e sicurezza. I nuovi veicoli (pari a 119 unità) rispettano le più severe norme antinquinamento (EURO 4, EURO 5 ed EURO EEV) e sono muniti di moderne e sofisticate dotazioni di bordo tra cui: il sistema AVM per la localizzazione del veicolo, il sistema intelligente di validazione dei titoli di viaggio, un sistema di diagnostica e di monitoraggio dei parametri di funzionamento del veicolo, sensori per il conteggio dei passeggeri, nonché il sistema di video sorveglianza ed allestimento per il trasporto delle persone diversamente abili.

Il sistema intelligente di bordo (SIB) dei nuovi veicoli, unitamente all'implementazione di una centrale operativa, consentirà di monitorare e gestire informazioni inviate in tempo reale dagli autobus riguardanti la localizzazione della flotta sul territorio, il numero dei passeggeri trasportati e delle validazioni dei titoli di viaggio.

Nel corso del 2009, la flotta CTP è rimasta sostanzialmente invariata, ad esclusione dell'alienazione di 13 autobus EURO 0 e dell'introduzione in autoparco dei 6 nuovi veicoli, di cui 4 alimentati a metano, forniti dall'Ente Autonomo Volturno nell'ambito del programma di aggiornamento degli autobus predisposto dalla Regione Campania. Il piano prevede una fornitura complessiva di 141 autobus. Il continuo processo di ringiovanimento della flotta aziendale ha portato l'età media dei veicoli dai circa 10 anni del 2005 agli attuali 6,1.

I grafici sottostanti sintetizzano, rispettivamente, le variazioni subite dalla flotta aziendale nel corso degli ultimi 10 anni, relativamente al tipo di alimentazione dei veicoli ed al rispetto della normativa antinquinamento EURO.



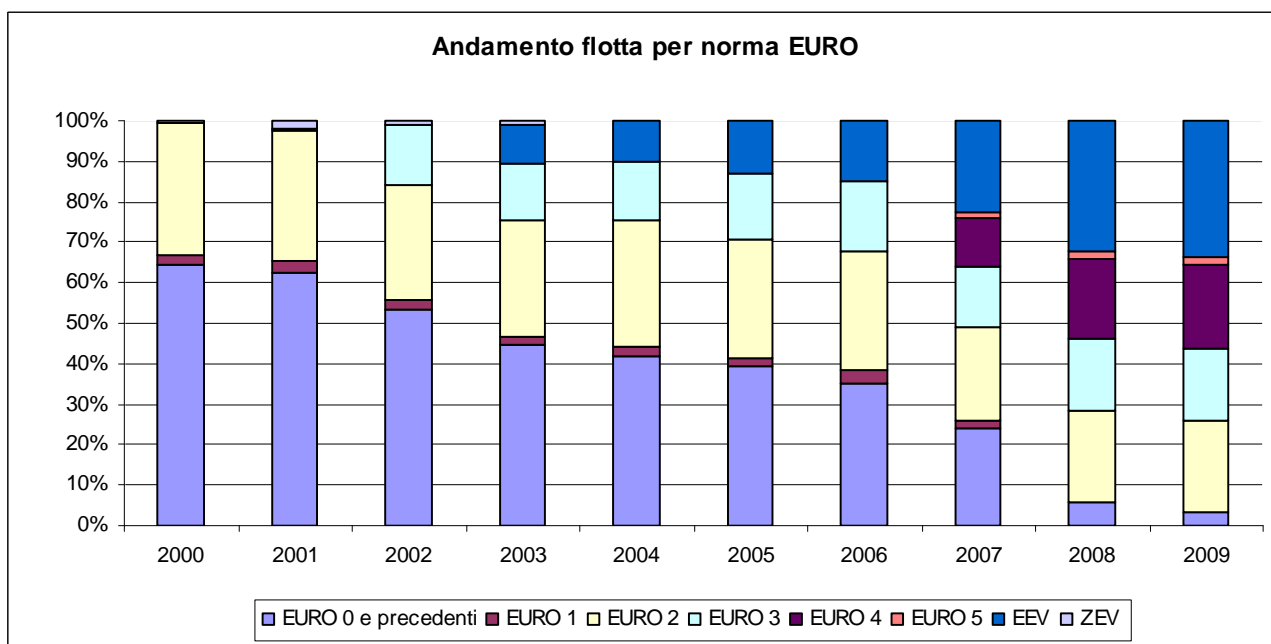


Figura 6 - Andamento della flotta aziendale

5.3.2. Impianti solari e fotovoltaici

CTP ha ottenuto, anche nel 2009, 2 "Certificati Verdi", che attestano la produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile grazie agli impianti fotovoltaici di Teverola, Arzano e Pozzuoli. Nel corso del 2009, sono stati prodotti complessivamente 84.186 kWh dagli impianti che sono collocati sulle coperture dei depositi. In particolare, l'impianto di Teverola, da 80 kW, ha prodotto 38.069 kWh, Arzano e Pozzuoli, da 20 kW ciascuno, hanno prodotto rispettivamente 20.963 e 25.154 kWh.

Tali impianti contribuiscono alla produzione di energia elettrica necessaria a soddisfare i fabbisogni energetici legati alle attività di produzione dei depositi.

Inoltre, per la produzione di acqua calda sanitaria, CTP ha attivi anche 2 impianti solari termici presso Arzano e Pozzuoli.

5.3.3. Progetto HCNG

Nel 2009 è giunto nella fase operativa il progetto per la sperimentazione in esercizio delle "Miscele Idrometano" (miscele gassose di idrogeno e metano), il cui acronimo è HCNG, e la realizzazione nel Sud Italia del primo impianto di erogazione di tali miscele presso il deposito CTP di Arzano (NA).

Il progetto, strategico per aziende operanti nel TPL, si inquadra nell'ottica dello sviluppo della Mobilità Sostenibile per la promozione dell'uso di carburanti alternativi a minore impatto ambientale.

La collaborazione tecnico-scientifica vede impegnata Ctp, la partecipata Namet, il Dipartimento di Ingegneria Aerospaziale e Meccanica, il Dipartimento di Scienze Ambientali della Seconda Università degli Studi di Napoli e la società Ecos, leader nella progettazione e realizzazione di stazioni di metano compresso per autotrazione.

Il progetto è sovvenzionato con un bando di finanziamento della Seconda Università degli Studi di Napoli per "Progetti di Sostegno dell'Attività di Ricerca con Enti e Privati".

Le attività in cantiere sono le seguenti:

- Progettazione, sviluppo e realizzazione di un prototipo di erogatore-miscelatore, per la produzione di miscele HCNG;

- Attività sperimentali per le misure delle emissioni inquinanti su autobus alimentati a miscela HCNG, analisi dei dati di output del sistema di alimentazione, analisi degli aspetti legati alla manutenzione dei veicoli alimentati a miscela HCNG.

I vantaggi rispetto all'uso del solo metano consistono nella riduzione delle emissioni di anidride carbonica, di monossido di carbonio e dei consumi di carburante per km percorso.

5.4. Approvvigionamento e scarico delle acque

L'approvvigionamento dell'acqua in azienda avviene attraverso 2 fonti: pozzo e acquedotto.

L'acqua prelevata dai pozzi viene utilizzata per scopi industriali: impianto di lavaggio automezzi, uso legato alle attività di officina; solo presso il deposito di Teverola, l'acqua di pozzo viene utilizzata anche per scopi sanitari; l'azienda, pur risultando tale acqua bevibile, fornisce ai dipendenti ulteriore acqua potabile attraverso contenitori allocati presso il deposito.

L'acqua è prelevata da pozzi ove non esistono vincoli in relazione all'habitat della zona su cui insiste il deposito e la percentuale di acqua prelevata rappresenta una quota non rilevante di quella disponibile dalle stesse fonti, per cui l'impatto sull'ecosistema non è significativo.

Presso ogni deposito è presente un depuratore con caratteristiche che rispecchiano i tipi di reflui presenti e le cui acque in uscita vengono monitorate periodicamente secondo quanto richiesto dagli enti provinciali o dagli accordi con i Consorzi a cui afferiscono i depositi aziendali. Nel 2009 non risultano eventi in cui i reflui hanno superato i limiti previsti dal Dlgs 152/06. Non esistono, presso i depositi aziendali, impianti per il recupero delle acque.

L'acqua utilizzata per scopi sanitari, negli uffici, ai capilinea e presso tutti i locali adibiti al personale, è prelevata dagli acquedotti comunali. Tale dato risulta aumentato nel 2009 in quanto è stato possibile includere anche le utenze dei capilinea e degli uffici della nuova sede direzionale.

5.5. Biodiversità

Attualmente CTP possiede depositi di proprietà per la manutenzione e il rimessaggio dei mezzi:

- Teverola, il deposito più grande, è situato in zona ASI, area ad uso esclusivamente industriale;
- Arzano, il deposito che nell'ultimo anno ha subito più cambiamenti, a seguito di ristrutturazioni, è situato anch'esso in zona ASI; non vi sono quindi rischi legati alla biodiversità;
- Pozzuoli, il deposito più piccolo, è situato in una zona nei pressi del centro abitato che, in quanto tale, non presenta elevata biodiversità.

La rete del servizio di trasporto non interessa zone con habitat ad elevata biodiversità come definito dai criteri del GRI

Il rumore proveniente dai depositi è controllato e rientra nei limiti previsti dalla legge; a tal riguardo, non sono mai pervenuti reclami.

Le emissioni sonore dei mezzi rispettano i limiti legislativi, verificati annualmente dalle revisioni della motorizzazione. L'introduzione di nuovi mezzi ha consentito un'ulteriore diminuzione delle emissioni sonore.

Attualmente i piazzali dei depositi sono interamente asfaltati, e non sono presenti situazioni che possano portare a penetrazione o infiltrazione nel terreno di sostanze contaminanti.

5.6. Emissioni in atmosfera

Le emissioni in atmosfera, dovute alle attività di CTP, sono di due tipologie:

- dirette, dovute sia alla combustione dei carburanti, utilizzati per alimentare gli autobus, i filobus dell'autoparco aziendale, i mezzi di assistenza e le vetture di servizio, sia agli impianti di riscaldamento;
- indirette, dovute all'energia elettrica utilizzata per l'alimentazione della rete ferroviaria, per gli usi industriali, per l'illuminazione e la climatizzazione degli impianti aziendali.

Altre emissioni indirette riguardano i trasporti di materiali, carburante e la rete di distribuzione del metano: si tratta di valori non rilevanti se confrontati con quelli delle emissioni indirette per la produzione dell'energia elettrica.

5.6.1. Emissioni gassose

Le emissioni in atmosfera di CO, NOx, NMVOC e PM, prodotte dalle attività di CTP, confermano per il 2009 un trend decrescente, come mostrato in figura 7. In particolare, si sono riscontrate le seguenti variazioni percentuali rispetto al 2008:

- -3,80 % per il CO
- -3,19 % per gli NOx
- -2,61 % per gli NMVOC
- -3,73 % per il PM.

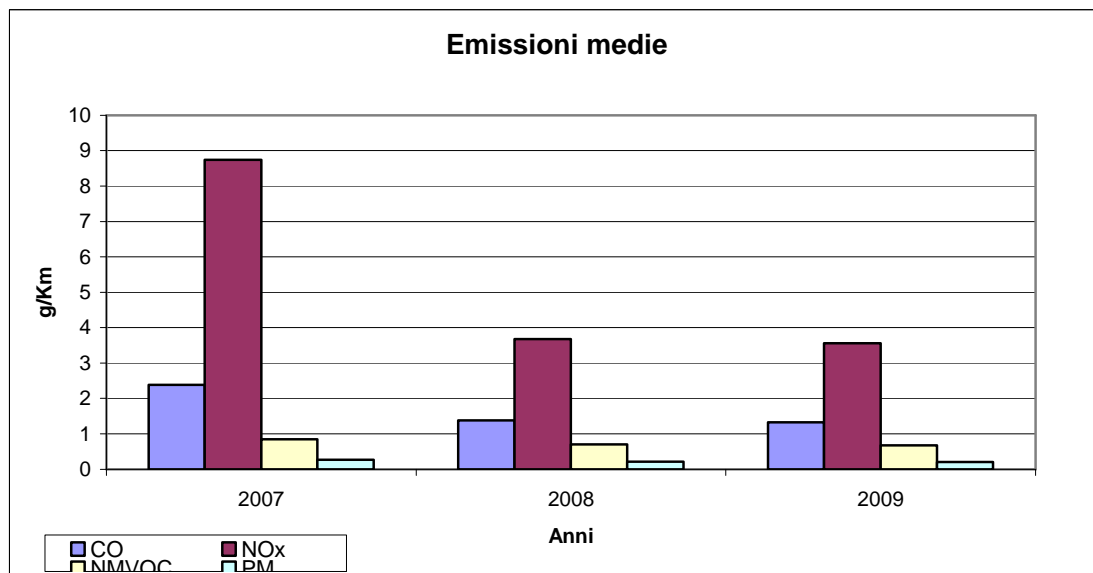


Figura 7 – Andamento emissioni per Km percorso negli anni 2007-2009

I dati relativi alle emissioni sono stati calcolati utilizzando il software Copert IV applicato alla realtà di CTP (parco macchine, Km percorsi, velocità commerciale media).

Nel calcolo delle emissioni per gli autobus EURO 5 ed EURO EEV alimentati a gasolio, che complessivamente realizzano circa l'8% dell'intera produzione chilometrica annuale, sono stati utilizzati i fattori di emissione afferenti la norma EURO 4 in quanto manca una documentazione attendibile aggiornata con le più recenti norme antinquinamento. Nonostante l'evidente penalizzazione dovuta all'approssimazione precedentemente descritta, si registra una diminuzione seppur lieve delle emissioni medie degli inquinanti considerati.

Tale risultato è sostanzialmente dovuto alla maggior efficienza dei nuovi veicoli che ha comportato una diminuzione del consumo medio di gasolio di circa il 5% con una percorrenza di 3,10 km per kg di combustibile, mentre resta inalterato il consumo medio dei veicoli a metano pari a 2,39. Il maggior rendimento dell'autoparco in termini di consumi di combustibile è riconducibile all'utilizzo a pieno regime dei veicoli immatricolati negli anni precedenti.

La produzione chilometrica dell'anno 2009, che ha registrato un leggero aumento rispetto al 2008 (+1,7%), è stata effettuata per il 69% circa con autobus alimentati a gasolio e per la restante parte con veicoli a metano. Per quanto attiene i veicoli alimentati a gasolio, si evidenzia che il 64% delle percorrenze è realizzato con autobus EURO 4, EURO 5 ed EURO EEV, e che la produzione chilometrica effettuata con autobus EURO 0 e EURO 1 è scesa al di sotto del 2%.

Per le motivazioni fin qui esposte, si riscontra una diminuzione del 2% delle emissioni complessive dirette di CO₂ (riportate in allegato 1). Nel contempo, l'aumento del 15% delle emissioni indirette di CO₂, dovuto essenzialmente all'aumento di utilizzo di energia elettrica e ad un minor rendimento dell'impianto fotovoltaico, permette di evidenziare solo un lieve miglioramento nel trend positivo delle emissioni totali.

Gli impianti fotovoltaici e solari termici rappresentano un contributo, anche se limitato, alla riduzione delle emissioni dirette ed indirette: nel corso del 2009 i suddetti impianti hanno evitato l'immissione in atmosfera di oltre 60 tonnellate di CO₂, che rappresentano lo 0,3% delle emissioni complessive (inclusi quindi gli autobus) e il 2,9% delle emissioni indirette dei depositi (riscaldamento, illuminazione, macchine, ecc.).

5.6.2. Emissioni con impatto sull'ozono

Presso il deposito di Teverola, è stato realizzato il nuovo impianto di climatizzazione della palazzina uffici mediante l'installazione di n. 23 split a pompe di calore, previo smantellamento e smaltimento del vetusto impianto di condizionamento centralizzato; tale impianto, così come quello della Direzione, non contiene sostanze lesive per l'ozono tra quelle vietate dai regolamenti europei. Per gli altri depositi, gli impianti sono di piccole dimensioni tanto da avere quantitativi di refrigerante che non superano le soglie limite.

5.7. Rifiuti

I rifiuti prodotti maggiormente nel 2009 sono stati:

- ferro e acciaio (17.340 Kg),
- fanghi da trattamento (13.000 Kg),
- metalli ferrosi (11.170 Kg)

Una voce a parte è rappresentata dagli autobus alienati che, anche nel corso del 2009, hanno rappresentato il rifiuto principale (oltre 272 tonnellate, contro circa 78 di tutti gli altri rifiuti). Per questa ragione, in allegato 1, si è deciso di fornire i dati relativi ai rifiuti, escludendo gli autobus rottamati.

I rifiuti sono consegnati a società specializzate che provvedono, per quanto tecnicamente possibile, a recuperarli. Le società a cui la CTP affida i propri rifiuti non smaltiscono al di fuori del territorio nazionale.

Negli uffici sono posizionati appositi contenitori per effettuare la raccolta differenziata di carta, plastica, materiale organico consegnata alla raccolta pubblica, e di rifiuti quali toner e cartucce, prelevati da una cooperativa specializzata.

La CTP nel 2009 ha speso circa 192mila euro per il pagamento della Tarsu e per lo smaltimento dei suoi rifiuti.

5.8. Incidenti ambientali

Nel 2009 non è stato rilevato alcun incidente ambientale né sono state ricevute sanzioni monetarie per non conformità ambientali.

6. RISORSE UMANE

6.1. Gestione del personale

Tutto il personale di CTP, ad eccezione dei Dirigenti, è inquadrato nel CCNL dei lavoratori autoferrotranvieri. Esso ha sede ed opera nell'ambito del bacino presso cui CTP eroga i servizi di trasporto, anche se può capitare che alcuni servizi di trasporto si svolgano occasionalmente al di fuori dell'area di bacino aziendale.

A seguito dei vari progetti di esodo volontario succedutisi dal 2005 ad oggi, restano ancora da esodare, nel corso dell'anno 2010, per il completamento dell'ultimo piano di esodo attivato con colloqui tenutisi a settembre 2008, n. 28 agenti che hanno firmato accordo preliminare e la cui uscita, programmata per la data del 1/01/10, è stata temporaneamente sospesa.

Prevedendo un'uscita effettiva di circa il 70% degli aventi diritto, si può calcolare un ulteriore esodo, per i progetti in corso, di circa 20 agenti, per un complessivo totale di 588 esodi che significa 93.500.000 € ca. di risparmio totale in 5 anni (110.000.000 € ca. costo personale non erogato) per 16.500.000 € ca. di spesa totale prevista.

Il 2009 è stato un anno in cui non ci sono stati né assunzioni né licenziamenti; si è consolidata la riduzione drastica del numero degli "inidonei" (183 al 1/5/08): alla riduzione di circa 1/3 già registrata a fine 2008, si è aggiunta un'ulteriore riduzione di 1/3 nel 2009.

La percentuale di donne in azienda è ulteriormente aumentata (dal 5,9 al 6,5%) in quanto le uscite agevolate (solo 2% di donne uscite) hanno interessato personale delle fasce di età più alte, ove le donne sono in percentuale ridotta. Pur tuttavia, nell'ambito degli organi di governo aziendali non sono ancora presenti donne.

Gli appartenenti alle categorie protette sono diminuiti da 32 a 26 unità, a seguito di uscite dall'azienda, rispettando comunque i limiti minimi di assunzioni obbligatorie previsti dalla legge.

L'allegato 1 presenta i dati relativi all'andamento del personale nel corso degli anni 2007, 2008 e 2009.

Coerentemente con quanto previsto dai Contratti di Lavoro e dalla legislazione vigente, CTP provvede a versare i contributi pensionistici all'INPS.

Nel 2009, CTP ha erogato un Premio di Risultato, collegato al raggiungimento di obiettivi, percepito dalla totalità dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato, ad esclusione di coloro che hanno superato il limite di 2 giornate di sospensione nell'anno o il 40% di assenza rispetto alle giornate lavorabili o che abbiano avuto anche un solo provvedimento disciplinare di retrocessione; in tal caso, il premio non spettante è stato ridistribuito al restante personale.

CTP ha previsto ulteriori benefit per il proprio personale. Essi comprendono:

- i buoni pasto, forniti a tutti i dipendenti;
- il contributo per il Fondo Priamo. L'iscrizione è promossa dall'azienda, oltre che con il contributo a proprio carico, anche con iniziative di informazione ai dipendenti ed è il fondo pensionistico integrativo volontario del Settore del TPL con maggiori adesioni in azienda, il cui numero di partecipazioni è diminuito dal 2008 al 2009 (da 937 a 850) per le uscite dovute all'esodo incentivato;
- gli importi versati e le spese sostenute dall'azienda per il CRAL aziendale, pari a 6,22 euro per dipendente riferito a 12 mensilità.

Anche nel corso del 2009 si è provveduto a dare assistenza fiscale straordinaria a numerosi nostri ex dipendenti che avevano ricevuto, da parte dell'agenzia delle entrate, richieste di presunti omessi versamenti per oneri fiscali su TFR corrisposto da CTP, redigendo e rilasciando ai richiedenti dichiarazioni sostitutive e/o giustificative di responsabilità.

6.2. Rapporti sindacali

L'azienda rispetta il diritto dei lavoratori di aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto alla contrattazione collettiva. Tutti i rappresentanti sindacali di tutte le sigle sono assolutamente liberi di comunicare con i propri iscritti sui luoghi di lavoro, nel rispetto delle disposizioni per l'accesso e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

E' iscritto alle OO.SS. circa il 90% dei dipendenti CTP (ovvero 1190 dipendenti al 31/12/09).

Nell'ultimo anno, le relazioni sindacali, pur potendo essere considerate di buon livello, continuano a registrare momenti di forte conflittualità; ciò può essere considerato anche fisiologico, visto il momento di cambiamento dovuto anche al contesto generale di forte crisi politica, sociale e di settore, sia nazionale che locale, ma senz'altro occorrono nuovi obiettivi strategici condivisi cui tendere senza logoramenti e nel rispetto di regole certe.

Le divisioni delle organizzazioni sindacali aziendali hanno poi enormemente acuito le difficoltà, per cui le relazioni si logorano spesso in estenuanti trattative che vedono l'azienda impegnata con forte dispendio di energie per la ricerca delle soluzioni comuni e più adeguate per la conciliazione dei contrapposti interessi delle parti.

In ogni caso, le OO.SS. continuano a collaborare per la riconferma delle certificazioni, in particolare per la SA 8000, e risultano essere partner decisivi per riconoscimenti importanti relativi alla Responsabilità d'Impresa.

Le organizzazioni sindacali vengono preventivamente consultate in occasione di importanti modifiche gestionali e in tutti i casi di variazioni delle condizioni economiche e normative di secondo livello. I rappresentanti sindacali fanno parte del Consiglio di Disciplina con pari diritti.

I rappresentanti sindacali godono di permessi per l'espletamento del loro mandato nei limiti stabiliti dal CCNL e dalla contrattazione aziendale.

Il sindacato può richiedere riunioni sulle tematiche che ritiene opportuno affrontare con l'azienda. Nel 2009 sono stati tenuti 80 incontri sindacali di cui n. 25 conclusi con appositi accordi sindacali.

Le tematiche trattate hanno riguardato in particolar modo il settore dell'Esercizio nella misura del 45%, quindi il comparto della Manutenzione per il 15%, mentre nella misura del 40% hanno riguardato aspetti lavorativi di ordine generale.

In particolare tra le diverse problematiche trattate si segnalano le seguenti:

- progetto di riorganizzazione dei settori dell'esercizio e della manutenzione;
- problematica degli inidonei;
- premio di risultato periodo 2009-2010, limiti e condizioni di accesso;
- indizione di selezioni interne;
- dislocazione presso Via Ponte della Maddalena del terminal bus sito in P.zza Garibaldi.

I permessi sindacali erogati da CTP, a tutto dicembre 2009, sono stati pari a 3.028 giorni, ovvero 19.682 ore pagate. Il numero di ore di permesso sindacale è regolato da accordi sindacali nazionali ed è calcolato in percentuale al numero di forza lavoro aziendale.

Per il 2010 sono previste le elezioni dei nuovi rappresentanti sindacali aziendali.

Le ore di sciopero registrate nell'anno 2009 (112 ore), peraltro proclamate da sindacati di minoritaria rappresentatività e che, infatti, hanno fatto registrare in CTP un'irrilevante adesione (1,5%), sono tutte legate a motivazioni di carattere generale, dovute in particolare al rinnovo del contratto nazionale di lavoro.

6.3. Sviluppo del personale

Nel corso del 2009, a causa della riduzione del budget aziendale, la formazione ha subito un ulteriore taglio, già consuntivato negli anni scorsi, per cui le ore erogate sono state 1.813.

La tipologia di formazione erogata è stata rivolta verso gli aggiornamenti per alcune figure professionali, tra cui l'Energy Manager, per l'introduzione di nuovi software, quali Tibet e Gepe paghe, infine per il Dlgs 231/01.

La CTP ha aderito volontariamente da gennaio 2009 al Contoformazione, destinando parte degli oneri previdenziali versati; si prevede, nel 2010, l'erogazione del 70% dei fondi provenienti dal suddetto Contoformazione di Fondimpresa, che si potrà utilizzare per mettere in atto il piano di formazione annuale. L'adesione a Fondimpresa ha permesso alla CTP di partecipare anche ad un progetto di finanziamento per il settore del TPL e, ad oggi, si attendono i risultati della presentazione di tale progetto.

6.4. Iniziative a favore del personale

CTP garantisce annualmente un contributo economico al CRAL, Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori, destinato ad iniziative a favore dei dipendenti soci e delle loro famiglie. Il CRAL è un'associazione senza scopi di lucro dotata di autonomia finanziaria, il cui patrimonio è costituito dalle quote dei soci e dal contributo di CTP. Il CRAL si propone di favorire l'associazionismo e la solidarietà fra i lavoratori dell'azienda attraverso iniziative, tra cui: convenzioni con esercizi pubblici, convenzione con una cassa di mutuo soccorso che garantisce assistenza economica e sanitaria in caso di malattia del socio o di un membro della famiglia, organizzazione di viaggi, gite turistiche e tornei sportivi.

Nel 2009, con l'intento di promuovere l'immagine aziendale, è giunto finalmente al traguardo il progetto di restyling delle divise aziendali, avviato nel giugno 2006 con l'affidamento dell'incarico al Dipartimento DISPAMA della Facoltà di Architettura della Seconda Università di Napoli. Tutte le divise, sia invernali che estive, sono caratterizzate dall'utilizzo di una stoffa particolarmente pregiata e da un taglio giovanile e alla moda. In particolare, lo studio della divisa per le donne ha definito una duplice versione per la stagione estiva: divisa classica costituita da giacca, pantaloni e cravatta dandy, oppure, in alternativa, giacca, pantaloncino, gonna a portafoglio e cravatta dandy, di carattere più femminile e mai vista in altre aziende del TPL campano.

Tra le iniziative per il personale, è in fase di realizzazione e test un progetto che prevede l'implementazione di un sistema IVR (Interactive Voice Response) con il compito di gestire in modo automatico i processi di comunicazione verso tutto il personale CTP in relazione a denuncia malattia, informazione sui turni di servizio, richiesta di soccorso stradale attraverso numero verde dedicato. Il sistema sarà inoltre utilizzato per gestire le richieste di informazioni e/o reclami degli utenti. A tal proposito la ditta incaricata svilupperà un modulo ad hoc che consentirà un rapido e semplice accesso alle informazioni sul servizio messo in esercizio in tempo reale in modo da poter ulteriormente semplificare il lavoro degli operatori telefonici aziendali a cui verranno smistate tutte le richieste di informazioni in tal senso.

6.5. Salute e sicurezza

CTP prende a riferimento ed applica tutte le normative che disciplinano la salute e sicurezza dei lavoratori propri e di quelli delle aziende che operano presso le proprie sedi.

La Direzione ha definito le responsabilità per la gestione delle problematiche per la salute e sicurezza ed in particolare è stata individuata una figura con elevate competenze quale Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP).

Grazie al costante controllo, da parte di una struttura apposita, della validità di tutte le autorizzazioni e/o certificazioni prescritte dalle leggi vigenti, al rinnovo delle stesse alla scadenza e all'adeguamento per le eventuali modifiche, al monitoraggio delle condizioni di sicurezza e di rispetto dell'ambiente e dell'igiene sul lavoro, le problematiche relative alla salute e sicurezza sono gestite con un approccio sempre più sistemico, orientato al miglioramento delle condizioni di lavoro e alla riduzione dei rischi.

6.5.1. Sicurezza dei lavoratori

In linea con i requisiti di legge, l'azienda dispone del documento di valutazione dei rischi che viene aggiornato in occasione di modifiche organizzative e/o delle attività; in particolare, nel 2009, è stato rielaborato quello relativo al deposito di Pozzuoli, in base al Dlgs 81/08 (Testo Unico sulla sicurezza).

Tutti gli infortuni sono registrati e comunicati tempestivamente agli Enti competenti, nel pieno rispetto delle norme di legge e del Codice di Condotta OIL sulla registrazione e notifica degli incidenti sul lavoro e delle malattie professionali.

Le assenze per infortunio sono monitorate costantemente, al fine anche di ricercare le possibili cause ed eventualmente porre in essere gli opportuni rimedi.

Dal momento che in azienda è in atto una rilevante riduzione della forza, la valutazione dell'andamento degli infortuni non va effettuata considerando i valori assoluti, ma gli indici relativi agli infortuni ogni 200.000 ore lavorate (che corrispondono a circa 100 lavoratori/anno). A tal proposito, nel corso del 2009, l'indice è diminuito da 3,62 a 3; infatti gli infortuni continuano ad avere un trend positivo e diminuiscono dai 62 del 2008 ai 46 nel 2009, a testimonianza del grosso impegno che l'azienda ha messo negli ultimi anni nell'azione di prevenzione sviluppata dal comitato per il monitoraggio degli infortuni che, attraverso l'analisi degli stessi, consente di pianificare le azioni necessarie a ridurre i rischi e l'attivazione di indagini per gli infortuni di cui non risultino evidenti le cause.

Nel 2009 non ci sono stati accordi con i sindacati relativi alla salute e sicurezza; periodicamente vengono eletti i Responsabili dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), che rappresentano tutto il personale ed esercitano la loro supervisione su tutte le attività ed i siti aziendali.

Tutto il personale è dotato di dispositivi per la sicurezza, la cui disponibilità è verificata periodicamente.

Il personale neo assunto riceve i dispositivi di sicurezza necessari allo svolgimento del proprio lavoro, la formazione per acquisire la conoscenza dei comportamenti da osservare e il materiale didattico/informativo di riferimento.

Nel corso del 2009 sono state effettuate le prove di evacuazione presso gli impianti aziendali che hanno visto il coinvolgimento di 15 persone tra gli addetti alla sicurezza, per un tempo stimato di 10 ore circa.

In tutti i casi in cui i fornitori hanno operato presso le sedi aziendali, sono stati sviluppati piani di cooperazione e coordinamento e Duvri (documento unico di valutazione dei rischi da interferenze) per mettere in condizione i fornitori di prevenire i rischi sul luogo di lavoro.

6.5.2. Salute dei lavoratori

CTP ha al proprio interno un Dirigente che opera quale medico competente aziendale ed effettua visite periodiche per tutti i dipendenti.

Il costante monitoraggio della salute dei dipendenti rappresenta uno strumento di prevenzione in quanto consente al medico competente di individuare azioni di sensibilizzazione che si rendano necessarie per prevenire l'insorgere di malattie.

Nell'ambito delle iniziative di prevenzione, annualmente, e di intesa con le ASL, il medico competente, coadiuvato da personale infermieristico, effettua vaccinazioni antinfluenzali per tutti i lavoratori che ne fanno richiesta. Inoltre, i dipendenti hanno sempre la possibilità di richiedere visite mediche di controllo nel caso in cui riscontrino problemi sul lavoro.

Nel 2009, l'azienda ha svolto una campagna di sensibilizzazione presso i propri depositi e uffici per l'influenza A/H1N1, attraverso l'affissione di locandine predisposte dall'Assessorato all'Ambiente della Provincia di Napoli e dall'Ordine dei Farmacisti.

Nel corso del 2009 sono state effettuate 229 visite mediche (e 51 a dipendenti delle aziende del gruppo) e 308 vaccinazioni, di cui 8 per influenza A/H1N1.

Il medico competente si pronuncia anche su eventuali cambi temporanei o definitivi di mansione dovuti a inabilità temporanee o permanenti per permettere l'assegnazione del lavoratore a mansioni compatibili con tali inabilità.

Nel 2009 la CTP ha provveduto ad attrezzare specifici locali e annessi servizi igienici per l'effettuazione dei controlli sulla tossico-dipendenza introdotti dalla recente normativa per l'idoneità del personale viaggiante, anche se la procedura per gli accertamenti sanitari di assenza di tossicodipendenza ai lavoratori addetti a mansioni che comportano particolari rischi per la sicurezza l'incolumità e la salute di terzi, non è stata ancora attivata. Nel 2010 sarà stilato il programma delle visite.

7. DIRITTI UMANI

7.1. La responsabilità sociale in CTP

La CTP ha ottenuto, nel 2002, tra le prime aziende di trasporto pubblico in Europa, la certificazione per la responsabilità sociale, secondo lo standard SA 8000.

L'implementazione di questo sistema, dopo quello della qualità, ha favorito la collaborazione tra azienda e personale e, più in generale, ha rappresentato un'opportunità di miglioramento delle relazioni tra l'azienda e tutti i suoi stakeholder, dal cliente agli Enti locali, ai fornitori e alla collettività e all'ambiente.

Il sistema di Responsabilità Sociale garantisce che in azienda vi sia il rispetto delle Convenzioni ILO e delle leggi nazionali relative a tutti i diritti umani e quindi, in merito a:

- orario di lavoro: CTP applica un orario che si uniforma a quello del CCNL (39 ore settimanali per gli operatori di esercizio e tutti i neoassunti) e dell'accordo sindacale del 1962 (35 ore per gli impiegati);
- lavoro obbligato: CTP fa ricorso allo straordinario nel rispetto dei limiti e degli adempimenti imposti dalla legge;
- lavoro infantile: CTP non utilizza lavoratori al di sotto dei 18 anni;
- libertà di associazione: CTP consente piena libertà al proprio personale di riunirsi in associazioni sindacali e di delegare ai propri rappresentanti la gestione della contrattazione collettiva, fornendo anche locali per le riunioni, possibilità di divulgazione delle notizie e permessi, come stabilito dal CCNL;
- discriminazione: CTP assicura al proprio personale di disporre di pari diritti e non ammette discriminazioni di razza, ceto, origine nazionale o sociale, precedenti responsabilità familiari, stato civile, disabilità, religione, sesso e orientamento sessuale, affiliazione sindacale/politica, o di qualsiasi altra condizione che possa dar origine a forme discriminatorie;
- retribuzione: CTP paga a tutti i dipendenti, senza discriminazione di sesso e razza, un salario almeno uguale agli standard definiti nei contratti nazionali ed in quelli integrativi. La composizione del salario e delle indennità integrative è documentata nel listino stipendi di ciascun dipendente.

In CTP è presente un rappresentante della Direzione e un rappresentante dei lavoratori per la SA 8000; quest'ultimo ha la funzione di:

- operare quale "garante" del Sistema di Responsabilità Sociale;
- rappresentare l'interfaccia a cui si possono rivolgere i lavoratori per segnalare (anche in forma anonima) reclami e suggerimenti relativi alla SA 8000;
- facilitare le relazioni con la Direzione per le problematiche rilevate.

L'attività del rappresentante dei lavoratori è favorita dalla presenza, presso i siti aziendali, di cassette per i suggerimenti del personale, dalla comunicazione e sensibilizzazione interna, dalla possibilità che viene data al rappresentante di contattare i dipendenti ed incontrarli presso le sedi aziendali stesse.

Sono previste, per l'anno 2010, le elezioni del nuovo rappresentante per i lavoratori SA 8000.

7.2. Rapporto con i lavoratori

7.2.1. Reclami interni

Sulla scia dei risultati positivi registrati nell'ultimo triennio, nel corso dell'anno 2009 sono pervenuti dai dipendenti n. 170 reclami gerarchici.

Alla luce degli orientamenti giurisprudenziali in merito e sul presupposto della ritenuta fondatezza, si è provveduto ad accogliere n.33 reclami aventi ad oggetto la ben nota rivendicazione riguardante la rivalutazione del TFR al 31.5.82 per incidenza degli emolumenti percepiti a titolo di straordinario effettuato nell'ultimo triennio precedente al 31/05/82.

La complessità della vicenda e la possibilità di una valida resistenza giudiziale da parte dell'azienda, ancorchè ridotta per effetto del mutato orientamento giurisprudenziale di legittimità, induce ad analizzare i reclami e le conseguenti vertenze caso per caso, per evitare inutili aggravii di spese processuali e individuare invece, i casi di favorevole probabilità di successo aziendale.

Altri reclami hanno avuto ad oggetto la richiesta dell'adeguamento dell'indennità di agente unico alle variazioni retributive susseguitesi nel tempo e non già, come operato, tenuta ferma in un valore fisso; ed ancora il preteso riconoscimento del diritto ad usufruire di un permesso aggiuntivo annuo ed al relativo emolumento, a far data dal 2001, per effetto dell'unilaterale riduzione, operata dall'azienda, del numero dei permessi aggiuntivi riconosciuti a seguito della soppressione di alcune festività.

La riduzione di cui si contesta la legittimità è stata unilateralmente operata a seguito del ripristino della festività del 2 giugno disposto con la L.336/2000.

7.2.2. Contenzioso relativo al lavoro

Nell'anno 2009 sono state decise 157 vertenze, di cui 110 con decisioni favorevoli all'azienda, 42 sfavorevoli, 5 cancellate.

Occorre evidenziare che delle 42 vertenze in cui l'azienda è rimasta soccombente, la maggior parte delle stesse riguardano la rideterminazione del TFR al 31.5.82, mercè l'inclusione degli emolumenti percepiti a titolo di straordinario nell'ultimo triennio precedente al 31.5.82.

Confrontando i summenzionati dati con quelli relativi all'anno 2008, si nota un miglioramento dei risultati, conseguente all'adeguamento aziendale ai principi enunciati dalla Corte di Cassazione in ordine alla vertenza cosiddetta "straordinario eventuale nel TFR al 31.5.82".

Va evidenziato che nel corso del 2009 sono stati notificati numerosi ricorsi relativi alla rivalutazione dell'indennità di agente unico percepita dai conducenti di linea sulla base di quanto disposto dalla Legge Regionale n. 13/84 e della delibera della Giunta Regionale Campania n. 9240/86, attuativa della citata legge, nonché in forza di quanto pattuito con l'Accordo del 15.03.1988. Le sentenze finora emesse dal Tribunale di Napoli sull'argomento sono tutte favorevoli all'azienda, nonostante i precedenti sfavorevoli per le altre aziende di trasporto campane. Si è riusciti, finora, a porre in evidenza ed a fornire la prova documentale della diversità del comportamento tenuto dalla CTP rispetto alle altre aziende nel calcolo della citata indennità. Vi è da aggiungere, ancora, che recentemente, la Corte di Appello di Napoli ha confermato l'orientamento favorevole ad accogliere l'appello proposto dai lavoratori e a riconoscere il diritto degli stessi alle differenze retributive a titolo di adeguamento della indennità di agente unico, tenendo conto dei successivi inquadramenti contrattualmente corrispondenti a tale qualifica.

Un'altra vertenza che riguarda un'ampia platea di lavoratori, sorta nel corso del 2008, è relativa ad una presunta illegittimità della decurtazione, operata unilateralmente dall'azienda, di una giornata di permesso retribuito dal monte ferie e permessi compensativi a seguito del ripristino della festività del 2 giugno disposto con la L.336/2000.

Su tale materia del contendere, allo stato non vi è uniformità di orientamento da parte della sezione lavoro del Tribunale di Napoli, che ad oggi ha emesso decisioni favorevoli all'azienda nella misura del 70% dei giudizi incardinati.

7.2.3. Sanzioni disciplinari

E' opportuno considerare che CTP, in quanto erogatrice di un servizio pubblico, è soggetta alle disposizioni del R.D. 8/1/1931 n. 148 ed alle norme di disciplina in esso contenute, che sono particolarmente severe in quanto inadempienze ai doveri lavorativi possono provocare un'interruzione di pubblico servizio, oltre ai danni diretti ed indiretti che possono subire i clienti di CTP. Non sono ammesse sanzioni disciplinari al di fuori di quelle regolamentate dal R.D. 148/31, ad eccezione di quelle dovute alla mancata applicazione delle procedure relative alla salute e sicurezza dei lavoratori.

Tutti i lavoratori dispongono dell'opuscolo "Guida alla Disciplina" che spiega le motivazioni, le modalità e le responsabilità attraverso cui l'azienda adotta i provvedimenti disciplinari, l'entità delle sanzioni e le modalità di ricorso

gerarchico. Questo opuscolo viene consegnato ai nuovi dipendenti all'atto dell'assunzione insieme ad una copia del R.D. 08/01/1931 n. 148.

Una procedura aziendale definisce le modalità di gestione dei provvedimenti disciplinari di sospensione: chi rileva una violazione (il Superiore diretto o il personale addetto al controllo o quello degli uffici interessati o chi riceve la segnalazione di altri settori o dei clienti) provvede alla redazione di un rapporto o segnalazione scritta dell'accaduto che origina l'avvio dell'iter disciplinare. La documentazione viene valutata dal Dirigente interessato che, per i casi meno gravi (censura o multa) può applicare la sanzione; per i casi più gravi, la documentazione è trasmessa al Direttore Generale, a cui spetta la decisione finale. In tutte le fasi del giudizio, l'interessato può fornire giustificazioni sulla violazione che devono essere valutate da parte del Responsabile della sanzione. Contro le sanzioni è ammesso il ricorso agli Organi Competenti.

Nel corso del 2009, si evidenziano i seguenti dati sui provvedimenti disciplinari (motivazioni: assenteismo, inosservanza doveri di ufficio, irregolarità di servizio, carenti aspetti relazionali e comportamentali, etc.):

- 153 richieste pervenute con altrettante attivazioni di procedure;
- 37 provvedimenti definitivi emessi nell'anno (al termine, cioè, delle fasi di controdeduzioni ed eventuali consigli di disciplina);
- 96 giornate di sospensione comminate;
- 183 giornate di sospensione scontate.

7.3. Rapporto con i fornitori

CTP, all'atto dell'iscrizione all'Albo, richiede ai propri fornitori, oltre ai requisiti generali dell'impresa:

- l'autodichiarazione al rispetto dei principi della SA 8000;
- la sottoscrizione del "Codice Etico per acquisti e forniture";
- la disponibilità a ricevere audit di verifica per la qualità e per il rispetto dell'etica;

Inoltre, CTP fornisce un'informativa relativa al sistema 231 aziendale.

Ai fornitori vincitori di gara viene richiesto anche:

- il rispetto dei principi del patto di legalità
- il rispetto dei requisiti ambientali e di sicurezza esposti nei DUVRI, in particolare per quelle attività svolte presso e/o per conto di CTP;

A fine 2009, l'Albo conta 477 fornitori a seguito dell'iscrizione di 93 nuovi fornitori.

In aggiunta al monitoraggio documentale, CTP effettua sistematicamente audit presso i propri fornitori. Nel corso del 2009, i 10 audit condotti hanno generato la formulazione di 2 osservazioni che il fornitore destinatario ha prontamente risolto.

Le forniture del 2009 provengono quasi tutte da fornitori italiani, dei quali il 77% di ambito regionale. Le procedure concorsuali di selezione dei fornitori sono comunque quasi esclusivamente ad evidenza pubblica. Nel 2009, i fornitori di provenienza internazionale sono stati 2.

Le gare ad evidenza pubblica sono state complessivamente 15, delle quali 6 di importo a base d'asta superiore alla soglia europea e 9 di importo inferiore a tale soglia ma superiore a 55.000 €. Gli importi complessivi a base d'asta di tali gare ammontano a circa 20.811.000 € (compresa una gara da 9,75 mln andata deserta), per un totale di importo aggiudicato di circa 10.956.000 €, con un ribasso medio pari al 31,50 % (al netto delle gare non aggiudicate o deserte).

Le gare suddette hanno riguardato in 4 casi appalti di forniture per un totale aggiudicato di circa 3.663.000 €, in altri 9 casi prestazioni di servizi per circa 3.238.000 € ed infine due appalti di lavori per un importo aggiudicato di circa 4.054.000 €. Le gare per spese in economia, riguardanti forniture di importo inferiore a 55.000 €, sono state complessivamente 8 per un totale aggiudicato di circa 39.000 €, mentre quelle per servizi sono state 18 per circa 478.000 € e quelle per lavori 2 per circa 43.000 €. Sono state effettuate inoltre 2 gare di alienazione veicoli e beni di CTP con un incasso di circa 27.000 €.

Due sole procedura di gara (per brokeraggio e per servizi di pulizia) hanno subito ricorso da parte di concorrenti, ma le richieste non hanno prodotto effetti nell'aggiudicazione; non vi sono stati annullamenti di aggiudicazione per motivi di opportunità da parte di CTP e solo una gara è andata deserta (assicurazioni)

8. ASPETTI SOCIALI

8.1. Corruzione

Le attività da cui si possono originare questi tipi di reati sono tenute sotto controllo dal “Sistema 231” che favorisce la loro prevenzione.

Nel corso degli ultimi anni non sono stati rilevati casi di corruzione, sia a vantaggio che ai danni dell’azienda né sono stati annullati contratti con fornitori.

8.2. Il sistema 231

In conformità al Decreto legislativo 231/01 e allo scopo di assicurare una sempre maggiore garanzia di trasparenza dei propri comportamenti, la società si è dotata di un proprio Modello Organizzativo: esso costituisce un punto di riferimento costante per chiunque, in posizione apicale, di rappresentanza o di subordinazione, si trovi ad agire in nome e per conto della società medesima.

Il modello organizzativo, già implementato in azienda, è stato revisionato ad inizio anno, alla luce dei cambiamenti organizzativi sopraggiunti tra fine 2008 e inizio 2009. La revisione ha recepito anche tutte le modifiche per il naturale adeguamento che si rende necessario per aver introdotto un nuovo modello all’interno dell’azienda.

Il “modello” utilizza ed estende le procedure e le regole di comportamento definite dal Sistema di Gestione Integrato. In particolare, si compone di:

- una parte generale dedicata a
 - descrizione della funzione del modello stesso;
 - regolamento dell’Organo di controllo deputato alla vigilanza sul funzionamento e sull’osservanza delle regole contenute nel modello;
 - sistema disciplinare diretto a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello medesimo;
 - sistema di formazione/informazione su contenuti e finalità del modello;
- una parte speciale ove vengono individuate le aree/settori di attività nel cui ambito possono essere commessi i reati previsti dalla normativa e sono previsti obblighi di informazione nei confronti dell’Organo di controllo
- i protocolli/procedure diretti a programmare la formazione e l’attuazione delle decisioni dell’ente in relazione ai reati da prevenire nonché ad individuare le modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione dei reati.

Nel 2009 è proseguita la formazione in azienda relativa alla 231, interessando, in particolare, i quadri aziendali (vedi allegato).

Durante il 2009, l’Organo di controllo nominato ha iniziato la sua attività di verifica presso le singole aree di rischio che hanno coinvolto tutte le dirigenze aziendali. Non sono state rilevate problematiche particolari relative ai singoli reati contemplati nel modello, ma solo aree di miglioramento per la probabilità di accadimento dei reati definiti; a tal fine l’Organo di controllo ha rilasciato delle raccomandazioni da risolvere e delle azioni preventive da adottare le cui attività verranno valutate durante il 2010.

8.3. Contributi politici

La presenza nel capitale della società di quote possedute da Enti Pubblici, vieta all’azienda qualunque forma di contribuzione a organizzazioni politiche.

8.4. Rapporti con la Comunità

CTP è iscritta ad ASSTRA, l'Associazione di Categoria delle aziende di trasporto pubblico locale, i cui comportamenti sono orientati al rispetto dei principi etici su cui si fonda anche la politica di CTP.

CTP non ha mai ricevuto denunce né segnalazioni di comportamenti contrari alla libera concorrenza.

L'azienda, da anni impegnata a consolidare un efficiente sistema di rapporti con le realtà territoriali operanti nel sociale, pur nel rispetto dei rigorosi vincoli di budget imposti dalla necessità della massima razionalizzazione delle risorse economiche e finanziarie, si è adoperata nel corso del 2009 per l'organizzazione e il sostegno di attività a sfondo sociale con molteplici interlocutori. Infatti, ha comunque sviluppato svariate iniziative, tra cui si citano:

- il contributo al premio letterario "Parole in Corsa" promosso da ASSTRA (Associazione Trasporti). Il concorso, a livello nazionale, è diventato appuntamento fisso per tutti gli utenti del servizio di trasporto pubblico che avessero desiderio di cimentarsi nell'elaborazione di un racconto inedito e ha visto coinvolte 19 aziende italiane in 14 città. Per quest'anno, in rappresentanza della CTP, una signora napoletana si è aggiudicata il secondo posto. Tutti i racconti finalisti sono stati raccolti da ASSTRA in un libro dal titolo "Scrivere è viaggiare: le storie siamo noi";
- la sponsorizzazione della manifestazione per la mobilità sostenibile "Energy Med", evento promosso da Anea e patrocinato dagli Enti locali, mostra e convegno sulle fonti di energia rinnovabili e sull'efficienza energetica nel Mediterraneo;
- la partecipazione alle iniziative sociali antirazziali "Non aver paura" e "Luoghi Comuni";
- i servizi di trasporto straordinari forniti dall'Azienda in occasione dello svolgimento di eventi di vario genere; tali servizi hanno fornito l'accompagnamento di scolaresche, bambini, anziani e delegazioni sportive;

La diffusione, infine, attraverso gli strumenti aziendali di comunicazione, del materiale divulgativo elaborato da ASSTRA in tema di Mobilità Sostenibile.

Sul fronte delle sponsorizzazioni CTP, nell'ambito della politica di brand aziendale, ha sostenuto il premio Masaniello 2009, organizzato dalla Provincia di Napoli e dedicato alle eccellenze campane nei vari settori produttivi, nonché importanti iniziative promosse da associazioni quali A.R.L.I.T. (a favore dell'Ospedale Cardarelli), A.B.I.O. Napoli (a favore dei bambini ospedalizzati in strutture pubbliche campane), UNICEF (acquisto di biglietti augurali di solidarietà), Gruppo Donatori di sangue. Sono state divulgate le Campagne per la raccolta di fondi organizzate dall'Associazione "Smile Train" (per i bambini nati con malformazioni congenite) e dal Comune di Portici (a favore dei terremotati d'Abruzzo);

Tra gli appuntamenti fieristici, si menziona la partecipazione, con materiale divulgativo, al Forum della Pubblica Amministrazione tenutosi a Roma in partnership con lo stand del Comune di Napoli.

Sono state rese disponibili inoltre risorse umane e tecniche per effettuare riprese cinematografiche, in collaborazione con l'Associazione Masso, del documentario a sfondo sociale "La Domitiana".

8.4.1. Progetto Contact 3

Nell'ottica della solidarietà, il 2009 ha visto la conclusione della terza edizione del progetto, finanziato dalla Provincia di Napoli, denominato "Contact", teso a favorire l'integrazione culturale e sociale tra immigrati e clienti del servizio di TPL; l'area prescelta per l'attuazione del progetto è stata la fascia domitiana, un territorio a rischio dove c'è una forte presenza di extracomunitari provenienti dal Nord Africa ma anche dall'Europa dell'Est e dalla Palestina.

Il progetto è stato operativamente realizzato da squadre di mediatori culturali composte da dipendenti aziendali, tra cui anche giovani laureati di ultima assunzione, e da operatori della Caritas diocesana, rappresentanti delle diverse etnie presenti in territorio domitiano; l'attività, effettuata sugli autobus in transito per Castelvoturno, era volta a fornire informazioni e favorire il dialogo tra immigrati e cittadini italiani.

Positivi i risultati: sulle tratte interessate si sono ridotti il senso di insicurezza ed i conflitti a bordo degli autobus, conseguenza di un incremento dell'integrazione tra immigrati e italiani; le attività dei mediatori sono state utili a diffondere informazioni sul servizio di TPL e sui diritti e doveri dei passeggeri e ciò ha portato, quale ulteriore effetto, un incremento delle vendite dei biglietti.

Tale progetto ha raccolto notevoli consensi sia da parte delle istituzioni che di aziende di trasporto italiane ed internazionali e ha permesso all'azienda di vincere il premio Sodalitas Social Award.

Sulla scia di questa, e delle precedenti esperienze di mediazione culturale, è iniziato a giugno, e terminato ad ottobre 2009, il progetto Trabajando, promosso da ACAM, finanziato dalla Regione Campania - Assessorato alle politiche sociali e con la partecipazione dell'associazione Casbah; anche in questo caso, il luogo di realizzazione è stato il tratto di rete che attraversa il litorale domitio e la linea M1.

ALLEGATO 1

DATI E INDICATORI

Dati economici

In seguito ad una diversa classificazione dei valori contabili 2008, si è provveduto, per omogeneità di rappresentazione, ad effettuare una ricatalogazione anche per i valori degli anni precedenti.

Rif. GRI	Parametro	2007	2008	2009
EC1	Valore economico generato	72.756.188	70.072.172	69.820.218
	da servizio di trasporto pubblico (inclusi contributi)	70.259.760	68.950.409	68.568.411
	Altro	2.496.428	1.121.763	1.251.807
	partecipazioni e altri investimenti finanziari	-	-	-
	Valore economico distribuito	96.742.530	94.193.438	88.013.312
	Costi operativi (pagamenti fornitori e spese di periodo, ecc)	26.684.428	27.277.214	25.127.711
	Costi del personale (compreso oneri sociali, TFR e benefit, per esempio: contributo casa e trasporto, uscite agevolate, ecc.)	67.771.198	64.247.793	60.276.421
	Pagamenti a fornitori di capitale (dividendi, interessi passivi, ecc.)	649.119	1.132.536	410.578
	Tasse e sanzioni relative	1.637.786	1.535.895	2.198.603
	Valore economico trattenuto	- 23.986.342	- 24.121.266	- 18.193.094
	Risultato di esercizio	- 36.668.955	- 32.928.195	- 28.998.133
EC3	Contributi versati nell'anno per fondi pensionistici	13.509.849	12.956.050	12.910.525
	Accantonamento per il trattamento di fine rapporto	5.254.596	4.617.385	3.751.710
	Fondo per il trattamento di fine rapporto (al 31/12)	56.746.820	51.240.859	46.407.148
EC4	<i>Contratti di servizio (*)</i>	49.581.142	49.574.158	49.558.171
	Contributi ricevuti da Enti Pubblici/Governativi di competenza dell'esercizio	13.222.498	11.838.666	11.405.164
	Quote per futuri aumenti di capitale	21.666.485	29.302.030	25.163.316
	Totale	34.888.983	41.140.696	36.568.480
EC8	Investimenti in infrastrutture e servizi, di cui:			
	mezzi di trasporto (autobus e filobus)	3.604.206	160.214	422.189
	immobili aziendali	12.882	8.712.681	167.457

(*) Si tratta di un importo corrisposto da Enti Pubblici quale corrispettivo del servizio prestato in relazione ad un Contratto di Servizio, di cui, per trasparenza, viene fornito il dato, ma non viene conteggiato nel totale

Dati relativi al servizio erogato

Rif. GRI	Parametro	2007	2008	2009
NP	Km percorsi dagli autobus e dai filobus (*1000)	20.988	20.275	20.616
	Km utili effettuati (*1000), di cui:	18.292	17.734	18.148
	Km utili effettuati per Contratti di Servizio ponte (*1000)	18.152	17.027	16.908
	Km utili effettuati per altri contratti (*1000)	NR	5,60	0,85
	Km per accompagnamento personale (*1000)	NR	701	1.239
	Km oggetto di contributo (*1000)	18.248	18.248	18.248
	Km di rete	2.308	2.308	2.435
	Viaggiatori (*1000)	32.840	32.000	33.833
	Numero di autobus circolanti (al 31 dicembre)	429	455	447
	Numero autobus disponibili giornalmente per il servizio	290	272	272
	Percentuale di mezzi a pianale ribassato (*)	67,7	83,6	86,6
	Percentuale di mezzi climatizzati (*)	68,8	91,4	94,2
	Percentuale di mezzi con allestimento TH	48,8	69,9	72,3
	Velocità commerciale media servizio	20	20	20
	PR2	Numero incidenti passivi ogni 100.000 Km percorsi	5,4	3,8
Numero di feriti in incidenti ogni 100.000 Km percorsi (*)		0,89	0,92	0,67
Percentuale di clienti soddisfatti della sicurezza di guida		74,7	86	92
Percentuale di clienti soddisfatti della sicurezza patrimoniale		41,9	64	53
Numero di autobus dotati di telecamera a bordo		266	272	278
Numero di reclami relativi alla sicurezza del servizio		3	4	2
PR3	Numero di orari distribuiti	80.000	60.000	0
	Numero di paline e pensiline (*)	1.820	1.857	1.715
PR4	Numero di contestazioni ricevute da Enti di controllo relative all'informazione all'utenza (paline, orari, ecc.)	0	0	0
	Numero di reclami relativi all'informazione all'utenza	9	4	1
PR5	Percentuale di ritardi superiori ai 5 minuti (rispetto al totale effettuate)	4,2	2,8	3,3
	Percentuale di corse effettuate (rispetto al totale programmate)	90,3	87,1	89,0
	Numero di reclami ricevuti	811	545	415
PR8	Numero di reclami riguardanti il mancato rispetto della privacy dei clienti	0	0	0

NR: non rilevato

NP: non previsto da GRI G3

(*) Le indicazioni del 2007 non sono confrontabili con quelle del 2008/9 in quanto è stata cambiata la metodologia di calcolo: i dati sui veicoli sono rapportati al parco mezzi piuttosto che ai mezzi usciti; i dati sui feriti sono calcolati sui Km piuttosto che sui clienti trasportati.

Per le paline e pensiline i dati non sono confrontabili con i Rapporti precedenti in quanto le due voci sono state accorpate.

Dati ambientali

Rif. GRI	Parametro	2007	2008	2009
EN1	<i>Materiali consumati (Kg)</i>			
	Oli lubrificanti	31.302	9.099	9.934
	Batterie	5.551	982	1.110
	Pneumatici	33.567	33.767	32.665
EN3	<i>Energia diretta (Gj)</i>			
	Trazione	342.881	345.468	340.909
	Altri usi (riscaldamento, ecc.)	6.105	2.779	1.966
	<i>Energia prodotta (fotovoltaico) (Gj)</i>	467	410	303
	Totale energia diretta consumata (Gj)	349.453	348.657	343.178
EN4	<i>Energia indiretta (Gj)</i>			
	Energia elettrica (Gj), suddivisa fra			
	Macchinari, impianti e uffici	9.066	8.964	10.112
	Trazione	1.030	793	948
	Totale energia indiretta consumata (Gj)	10.095	9.757	11.060
NP	TOTALE ENERGIA CONSUMATA (Gj)	359.549	358.414	354.238
EN8	<i>Acqua utilizzata per origine (metri cubi)</i>			
	prelevata da acquedotto	12.225	12.439	16.084
	prelevata da pozzi	50.729	63.137	60.857
	Totale	62.954	75.576	76.941
EN16	Emissioni gassose dirette totali (tonn*1000 di CO2 equivalenti)	22,5	21,6	21,2
	Emissioni gassose indirette totali (tonn*1000 di CO2 equivalenti)	2,0	1,8	2,1
	Emissioni gassose complessive (tonn*1000 di CO2 equivalenti)	24,5	23,4	23,3
EN19	Emissione gassose con danno all'ozono (kg di CFC equivalenti)	Trasc.	Trasc.	Trasc.
EN20	<i>Altre emissioni significative (g/Km percorsi dagli autobus)</i>			
	CO	2,39	1,38	1,33
	NOx	8,74	3,68	3,56
	NMVOG	0,84	0,70	0,68
	PM	0,26	0,21	0,20
EN21	Quantità di acqua scaricata (eccetto acqua piovana)	61.950	74.820	76.171

	Quantità totale di rifiuti per tipo e destinazione (Kg)	227.799	177.185*	77.890*
EN22	Rifiuti pericolosi	49.186	21.810*	23.405*
	Rifiuti non pericolosi	178.613	109.775*	54.485
	Quantità recuperata	211.013	125.635*	58.805*
	Quantità smaltita	16.786	5.950	24.085
EN23	Numero di sversamenti significativi	0	0	0
EN29	Km a vuoto (*1000)	2.868	2.541	2.468

(*) Nei dati non sono inseriti gli autobus rottamati

Dati relativi alle pratiche e condizioni di lavoro

Rif. GRI	Parametro	2007	2008	2009
LA1	<i>Forza lavoro (al 31/12 di ciascun anno) per qualifica:</i>			
	Dirigenti	9	9	7
	di cui donne	0	0	0
	Funzionari/Quadri	49	47	41
	di cui donne	7	6	6
	Impiegati	141	133	119
	Personale di movimento	1.076	1.029	980
	di cui donne	57	58	57
	Personale operaio	177	144	136
	Altro personale (call center, portinerie, servizi vari)	97	78	57
	Totale	1.549	1.440	1.340
	Percentuale di donne sul totale	5,8	5,9	6,5
	<i>Distribuzione anagrafica dipendenti (eccetto dirigenti)</i>			
	< 30	73	29	3
	da 30 a 50	503	422	435
	> 50	964	980	896
	Età media del personale	48,8	49,0	49,2
	Anzianità media aziendale del personale	19,7	20,0	20,3
	<i>Contratti di lavoro</i>			
	Dirigenti	9	9	7
	Contratti full time a tempo indeterminato	1.548	1.431	1333
	Contratti part time	0	0	0
	Contratti di apprendistato/formazione lavoro	1	0	0
	Collaborazioni/lavori a progetto	0	0	0
	Contratti interinali/somministrazione	0	0	0
	N° dipendenti appartenenti a categorie protette	35	32	26
LA2	Uscite dall'azienda nel corso dell'anno	100	109	100
	Dimissioni volontarie	0	0	0
	Licenziamenti	0	1	0
	Pensionamento	95	103	98
	Decessi	5	5	2

	Percentuale di uscite per età (sul totale dipendenti della fascia)	2007	2008	2009
	< 30	NR	0	0
	da 30 a 50	NR	0	0
	> 50	NR	100	100
	Percentuale di donne uscite dall'azienda sul totale delle uscite	7	4	2
LA4	Percentuale di personale rappresentato dalle organizzazioni sindacali e garantito dai contratti collettivi	100	100	100
	Iscritti alle organizzazioni sindacali	87,5	90	90
LA6	Percentuale di dipendenti rappresentati in comitati per la salute e sicurezza	> 75	> 75	> 75
LA7	Numero complessivo di infortuni	72	62	46
	Infortuni a lavoratori di ditte esterne operanti presso le sedi aziendali o per subforniture	0	0	0
	Numero di infortuni con prognosi > 40 giorni	13	16	8
	Giorni persi per infortuni e malattie professionali	1.934	2.383	1.163
	Indice di infortuni (n° di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	4,04	3,62	3
	Indice malattie professionali (n° di malattie professionali per 200.000 ore lavorate)	0	0	0
	Indice di giorni persi (giorni persi per 200.000 ore lavorate)	94,37	108,09	48,83
	Tasso di assenteismo (giorni/anno per dipendente)	6,22	6,54	N.D.
	Numero di morti sul lavoro	0	0	0
LA8	Ore di formazione relative alla sicurezza	426	10*	10*
	N° di persone coinvolte nella formazione per la sicurezza	55	15	15
NP	Numero di provvedimenti disciplinari a seguito di mancato rispetto delle norme sulla sicurezza	0	0	0
LA10	Numero di persone che hanno partecipato ai corsi di formazione	568	259	296
	Ore di formazione totali, di cui:	2.399	2.389	1.813
	Dirigenti e Funzionari/Quadri	600	262	138
	Impiegati	901	1.347	657
	Personale di movimento	220	524	688
	Personale operaio e ausiliari	678	256	330
	Ore medie di formazione per dipendente, di cui:	1,6	1,6	1,4
	Dirigenti e Funzionari/Quadri	4,3	5,89	2,88
	Impiegati	13,1	8,92	5,52
	Personale di movimento	0,2	0,51	0,70
	Personale operaio e ausiliari	1,1	1,14	1,71

LA 12	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle proprie prestazioni e dello sviluppo di carriera	0	0	0
LA13	Distribuzione anagrafica percentuale delle donne**			
	< 30	14,3	4,5	0
	da 30 a 50	62,6	75,0	80,2
	> 50	23,1	20,5	19,8

NR: non rilevato

ND: per l'implementazione del nuovo software non è ancora disponibile il dato relativo al 2009

NP: non previsto da GRI G3

(*) numero di ore stimato per le prove di evacuazione

(**) il numero è stato ricalcolato come percentuale sul totale delle donne presenti in azienda e non sul totale per ciascuna fascia, come gli anni scorsi; per tale motivo, i dati sono variati rispetto a quelli pubblicati l'anno scorso.

Dati relativi ai diritti umani e agli aspetti sociali

Rif. GRI	Parametro	2007	2008	2009
HR2	Numero di fornitori qualificati secondo i requisiti della SA 8000	366	384	477
	Numero di nuovi fornitori qualificati nell'anno secondo la SA 8000	45	24	93
	Numero di fornitori esclusi a seguito di mancato rispetto dei requisiti SA 8000	1	0	0
	Numero di fornitori significativi	67	100	100
HR3	Ore di formazione effettuate sulle politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione	NR	655	0
	Numero di dipendenti coinvolti in formazione relativa alle politiche e alle procedure che riguardano gli aspetti relativi ai diritti umani rilevanti per le attività	11	20	0
HR4	Numero di denunce di casi di mobbing	1	1	0
HR5	Numero di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	6	6	6
	Ore annue di permesso sindacale pagate	22.525	20.365	19.682
	Ore di sciopero aziendale	486	0	0
	Ore di sciopero nazionale/locale		1.593	112
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
HR8	Percentuale di personale addetto alla sicurezza dipendente direttamente dall'azienda	NR	5	3
NP	Numero di reclami interni	335	73	170
NP	Numero di giornate di sospensione scontate	65	63	183
NP	Importo delle sanzioni disciplinari (sospensioni) effettivamente scontate (euro)	13.635	11.174	15.185
NP	Importo delle sanzioni disciplinari (multe) effettivamente addebitate (euro)	11.090	11.208	11.333
SO2	Percentuale di divisioni interne monitorate per rischi legate alla corruzione	NR	100	100
SO3	Percentuale di personale formata per le procedure anti-corruzione	0	1	1
SO4	Numero di segnalazioni di rischio corruzione	0	0	0
	Numero di casi di dipendenti licenziati o sanzionati per corruzione	0	0	0
	Numero di contratti con fornitori annullati o non rinnovati per corruzione	0	0	0

NR: non rilevato

NP: non previsto da GRI G3

ALLEGATO 2 CONFRONTO CON LE LINEE GUIDA GRI

La tabella seguente, richiesta dalle Linee Guida, collega ciascun punto delle Linee Guida GRI con i contenuti del Rapporto, indicando:

- per ogni punto del GRI, il paragrafo del Rapporto in cui esso viene descritto e la pagina corrispondente;
- l'eventuale non applicabilità del riferimento GRI e le motivazioni;
- la non inclusione nel Rapporto del punto GRI e le motivazioni.

Le tabelle esplicative dell' "Informativa standard" sono divise come segue:

- al paragrafo A 2.1 vengono forniti i riferimenti relativi a "Strategia e profilo"
- al paragrafo A 2.2 vengono forniti i riferimenti relativi a "Modalità di gestione e indicatori di performance".

All 2.1 Strategia e profilo

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
1	STRATEGIA E ANALISI	
1.1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Lettera del Presidente (pag. 1)
1.2	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	Capitolo 1 (pag. 11)
2	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE	
2.1	Nome dell'organizzazione	Introduzione (pag. 5)
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Introduzione (pag. 5)
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione	Introduzione (pag. 5)
2.4	Sede dell'organizzazione	Introduzione (pag. 5)
2.5	Numero e nome dei Paesi in cui sono localizzate le attività operative aziendali	Introduzione (pag. 5)
2.6	Assetto proprietario e forma legale	Introduzione (pag. 5)
2.7	Mercati serviti	Introduzione (pag. 5)
2.8	Dimensioni dell'organizzazione	Introduzione (pag. 5)
2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	Introduzione (pag. 5/7)
2.10	Riconoscimenti/premi ottenuti nel periodo di rendicontazione	Introduzione (pag. 8)

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
3	PARAMETRI DEL REPORT	
	<i>Profilo del Report</i>	
3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite	Lettera del Presidente (pag. 1)
3.2	Data di pubblicazione del report più recente	Lettera del Presidente (pag. 1)
3.3	Periodicità di rendicontazione	Lettera del Presidente (pag. 1)
3.4	Contatti per chiedere informazioni sul report	pag. 70
	<i>Obiettivo e perimetro del report</i>	
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report	Lettera del Presidente (pag. 1)
3.6	Perimetro del report	Introduzione (pag. 10)
3.7	Dichiarazione di limitazioni specifiche dell'obiettivo o del perimetro del report	Introduzione (pag. 10)
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	Introduzione (pag. 7)
3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo	Introduzione (pag. 10)
3.10	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche	Introduzione (pag. 10)
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Introduzione (pag. 10)
	<i>GRI Content Index</i>	
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report	Allegato 2
	<i>Assurance</i>	
3.13	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	pag. 70
4	GOVERNANCE, IMPEGNI E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
	<i>Governance</i>	
4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono al consiglio d'amministrazione, responsabili di specifici compiti, come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	2.1 (pag. 16)

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
4.2	Indicare se il Presidente svolge anche un ruolo esecutivo	2.1 (pag. 16)
4.3	In presenza di strutture unitarie di governo aziendale, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	2.1 (pag. 16)
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al Consiglio di Amministrazione	2.1 (pag. 16)
4.5	Legame tra compensi del Consiglio di Amministrazione e dei dirigenti e le performance dell'organizzazione	2.1 (pag. 16)
4.6	Attività in essere presso il Consiglio di Amministrazione per evitare che si verifichino conflitti di interesse	2.1 (pag. 16)
4.7	Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del Consiglio di Amministrazione e della Direzione per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione della sostenibilità	2.1 (pag. 16)
4.8	Mission, valori, codici di condotta e/o principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	Introduzione (pag. 8)
4.9	Procedure del Consiglio di Amministrazione e della Direzione per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione	Introduzione (pag. 8)
4.10	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del Consiglio di Amministrazione e della Direzione, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	2.1 (pag. 17)
<i>Impegno in iniziative esterne</i>		
4.11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Introduzione (pag. 12)
4.12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da Enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	Introduzione (pag. 8)
4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali	Introduzione (pag. 8)
<i>Coinvolgimento degli stakeholder</i>		

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
4.14	Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Introduzione (pag. 9)
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	Introduzione (pag. 9)
4.16	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività e per gruppo di stakeholder	nei vari capitoli
4.17	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e come l'azienda ha reagito alle criticità emerse	Introduzione (pag. 9) - nei vari capitoli

All 2.2 Modalità di gestione e indicatori di performance

I riferimenti sono indicati secondo i seguenti criteri:

- l'introduzione ed i capitoli del Rapporto contengono la descrizione delle "Modalità di gestione"
- l'allegato 1 fornisce sia gli indicatori richiesti dalle Linee Guida GRI G3 (alcuni sono indicati direttamente all'interno dei paragrafi) sia altri indicatori ritenuti utili per la comprensione della realtà aziendale.

Sono indicati in carattere normale gli Indicatori "Core" e *in corsivo quelli "Additional"*.

I riferimenti per gli indicatori specifici del trasporto, ripresi dal relativo "Supplemento di settore", sono specificati e riportati in fondo alla tabella.

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
Modalità di gestione degli aspetti economici		Cap. 3 (pag. 18)
Indicatori di performance economica		
<i>Performance economica</i>		
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	3.1 (pag. 18) - 3.2 (pag. 18) – All. 1
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	5.3 (pag. 31)
EC3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico	6.1 (pag. 37) – All. 1
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	3.3 (pag. 19) – All. 1
<i>Presenza sul mercato</i>		
EC5	<i>Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative</i>	7.1 (pag. 41)
EC6	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	7.3 (pag. 43)

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
EC7	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	6.1 (pag. 37)
<i>Impatti economici indiretti</i>		
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	8.4 (pag. 46) – All. 1
EC9	<i>Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate</i>	3.5 (pag. 19)
Modalità di gestione degli aspetti ambientali		Cap. 5 (pag. 30)
Indicatori di performance ambientale		
<i>Materie prime</i>		
EN1	Materie prime utilizzate per peso e volume	5.2.1 (pag. 30) - All. 1
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	5.2.1 (pag. 30)
<i>Energia</i>		
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	5.2.2 (pag. 30) - All. 1
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	5.2.2 (pag. 30) - All. 1
EN5	<i>Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza</i>	5.3 (pag. 31)
EN6	<i>Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative</i>	5.3 (pag. 31)
EN7	<i>Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute</i>	5.3 (pag. 31)
<i>Acqua</i>		
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	5.4 (pag. 34) - All. 1
EN9	<i>Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua</i>	5.4 (pag. 34)
EN10	<i>Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata</i>	5.4 (pag. 34)
<i>Biodiversità</i>		
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	5.5 (pag. 34)
EN12	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alla aree protette	Non applicabile
EN13	<i>Habitat protetti o ripristinati</i>	Non applicabile

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
EN14	<i>Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità</i>	<i>Non applicabile</i>
EN15	<i>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</i>	<i>Non applicabile</i>
<i>Emissioni, scarichi e rifiuti</i>		
EN16	Emissioni totali dirette ed indirette di gas ad effetto serra per peso	5.6 (pag. 34) - All. 1
EN17	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso	5.6 (pag. 34)
EN18	<i>Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti</i>	<i>5.3 (pag. 31)</i>
EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	5.6.2 (pag. 36)
EN20	NO _x , SO _x e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	5.6.1 (pag. 35) - All. 1
EN21	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	5.4 (pag. 34) - All. 1
EN22	Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento	5.7 (pag. 36) - All. 1
EN23	Numero totale e volume di sversamenti significativi	5.8 (pag. 36) - All. 1
EN24	<i>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</i>	<i>5.7 (pag. 36)</i>
EN25	<i>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</i>	<i>Non applicabile</i>
<i>Prodotti e servizi</i>		
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	5.3 (pag. 31)
EN27	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria	Non applicabile
<i>Conformità</i>		
EN28	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	5.8 (pag. 36)
<i>Trasporti</i>		
EN29	<i>Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale</i>	<i>All. 1</i>
<i>Generale</i>		
EN30	<i>Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia</i>	<i>5.1 (pag. 30)</i>

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
Modalità di gestione delle pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate		Cap. 6 (pag. 37)
Indicatori di performance sulle pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate		
<i>Occupazione</i>		
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale	All. 1
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	All. 1
LA3	<i>Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per i principali siti produttivi</i>	6.1 (pag. 37)
<i>Relazioni industriali</i>		
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	6.2 (pag. 37)
LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	6.2 (pag. 37)
<i>Salute e sicurezza sul lavoro</i>		
LA6	<i>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</i>	All. 1
LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, suddivisi per area geografica	6.5.1 (pag. 39) – All. 1
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	6.5.2 (pag. 40)
LA9	<i>Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza</i>	6.5.1 (pag. 39)
<i>Formazione e istruzione</i>		
LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categoria di lavoratori	All. 1
LA11	<i>Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere</i>	6.3 (pag. 38)
LA12	<i>Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo delle proprie carriere</i>	All. 1
<i>Diversità e pari opportunità</i>		
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	2.1 (pag. 16) – All. 1

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	7.1 (pag. 41)
Modalità di gestione dei diritti umani		Cap. 7 (pag. 41)
Indicatori di performance sui diritti umani		
<i>Pratiche di investimento e approvvigionamento</i>		
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)	7.1 (pag. 41)
HR2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	7.3 (pag. 43) - All. 1
HR3	<i>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</i>	All. 1
<i>Non discriminazione</i>		
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	All. 1
<i>Libertà di associazione e contrattazione collettiva</i>		
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	All. 1
<i>Lavoro minorile</i>		
HR6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	7.3 (pag. 43) - All. 1
<i>Lavoro forzato</i>		
HR7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	7.3 (pag. 43) - All. 1
<i>Pratiche di sicurezza</i>		
HR8	<i>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</i>	All. 1

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
<i>Diritti delle popolazioni indigene</i>		
HR9	<i>Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese</i>	8.4 (pag. 46)
Modalità di gestione relative alla società		Cap. 8 (pag. 45)
Indicatori di performance sulla società		
<i>Collettività</i>		
SO1	Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, operatività e di dismissione	Non applicabile
<i>Corruzione</i>		
SO2	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	All. 1
SO3	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	All. 1
SO4	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	8.2 (pag. 45)
<i>Contributi politici (approccio nei confronti di politica/istituzioni)</i>		
SO5	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazioni allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	8.3 (pag. 45)
SO6	<i>Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese</i>	8.3 (pag. 45)
<i>Comportamenti anti-collusivi</i>		
SO7	<i>Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze</i>	8.4 (pag. 46)
<i>Conformità (compliance)</i>		
SO8	<i>Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti</i>	8.4 (pag. 46)
Modalità di gestione sulla responsabilità di prodotto/servizio		Cap. 4 (pag. 23)
Indicatori di performance sulla responsabilità di prodotto/servizio		
<i>Salute e sicurezza dei consumatori</i>		
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	4.4 (pag. 28)
PR2	<i>Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita</i>	All. 1

RIFER. GRI	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO
<i>Etichettatura di prodotti e servizi</i>		
PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	4.3.2 (pag. 26) – All. 1
PR4	<i>Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi</i>	4.3.4 (pag. 27) – All. 1
PR5	<i>Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione</i>	4.3.1 (pag. 24)
<i>Marketing e Comunicazione</i>		
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
PR7	<i>Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione</i>	Non applicabile
<i>Rispetto della privacy</i>		
PR8	<i>Numero dei reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori</i>	All. 1
<i>Conformità</i>		
PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	4.2 (pag. 23)
Indicatori specifici per il settore dei trasporti		
LT1 LT12/17	Indicatore specifico del settore navale	Non applicabile
LT2	Composizione del parco mezzi	5.3.1 (pag. 31)
LT3	Descrizione delle politiche e dei programmi per la gestione degli impatti ambientali	5.1 (pag. 30)
LT4	Descrizione delle iniziative per l'uso delle fonti energetiche rinnovabili e per aumentare l'efficienza energetica	5.3 (pag. 31)
LT5	Descrizione delle iniziative per il controllo delle emissioni	5.3 (pag. 31)
LT6	Descrizione delle politiche e dei programmi messi in atto per gestire l'impatto della congestione del traffico	5.1 (pag. 30)
LT7	Descrizione delle politiche e dei programmi per la gestione del rumore	5.5 (pag. 34)
LT8	Descrizione degli impatti ambientali derivanti dalle principali infrastrutture relative al trasporto (es. ferrovie)	Non applicabile
LT9	Descrizione delle politiche e dei programmi per determinare orari di lavoro e di riposo per i conducenti	7.1 (pag. 41)
LT10	Descrivere gli approcci per la fornitura di servizi che permettano ai "mobile workers" (lavoratori mobili) di comunicare durante il lavoro	Non applicabile
LT11	Descrizione delle politiche e dei programmi in materia di abuso di sostanze	6.5.2 (pag. 40)

ALLEGATO 3 PRINCIPI PER LO SVILUPPO DEL RAPPORTO

Inclusività

Identificazione degli stakeholder e capacità del rapporto di soddisfare le loro richieste

Rilevanza e materialità

Le informazioni contenute nel rapporto coprono temi ed indicatori che possono influenzare sostanzialmente gli stakeholder che utilizzano il rapporto

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 rapporto.

Bilanciamento

Il rapporto 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 rapporto 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 rapporto 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.

ALLEGATO 4 QUESTIONARIO

Gentile Lettore,

Le chiediamo cortesemente di dedicarci ancora qualche minuto al termine di questa pubblicazione.

CTP ritiene importante conoscere le Sue impressioni sul proprio Rapporto di sostenibilità per avere un'opportunità di crescita e di miglioramento per le prossime edizioni.

Le chiediamo di compilare il breve questionario che trova nelle pagine seguenti e di inviarlo:

- per fax, al numero: 081 7005034
- per posta cartacea all'indirizzo: Ufficio Comunicazione Esterna CTP – Via Ponte dei Francesi, 37/E, – 80146 Napoli

In alternativa, e se lo preferisce, può scaricarlo dal sito www.ctp.na.it e inoltrarlo per posta elettronica, all'indirizzo: info@cotp.it

1. LA QUALITA' DEL DOCUMENTO				
	Livello			
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Chiarezza				
Quanto giudica leggibili e comprensibili le informazioni offerte?				
Completezza				
Quanto giudica esaustive le informazioni fornite sui vari argomenti?				
Utilità				
Quanto giudica il documento valido ed efficace come strumento di diffusione dei valori di CTP?				
Nel caso in cui avesse dato come giudizio "per nulla", ad una o più delle domande, potrebbe motivarlo?				

2. GLI ARGOMENTI TRATTATI				
Quanto giudica interessanti gli argomenti trattati?	Livello			
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
L'identità aziendale				
Impatti, rischi ed opportunità				
Governance				
Aspetti economici				
Il servizio erogato				
Rapporto con l'ambiente				
Risorse umane				
Diritti umani				
Aspetti sociali				
Nel caso in cui avesse dato come giudizio "per nulla", ad uno o più delle domande, potrebbe motivarlo?				

3. PROPOSTE ED OSSERVAZIONI

4. DATI
Categoria di appartenenza (barrare la casella sottostante): <input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Dipendente <input type="checkbox"/> Ente Pubblico <input type="checkbox"/> Ente Privato <input type="checkbox"/> Fornitore <input type="checkbox"/> Altro.....
Nominativo* (per cliente/dipendente)
Ragione sociale* (per Ente/Fornitore)
Residenza/Sede
Età: <input type="checkbox"/> meno di 18 <input type="checkbox"/> 18-24 <input type="checkbox"/> 25-34 <input type="checkbox"/> 35-44 <input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55-64 <input type="checkbox"/> over 64
Titolo di studio: <input type="checkbox"/> laurea <input type="checkbox"/> diploma <input type="checkbox"/> licenza media <input type="checkbox"/> licenza elementare <input type="checkbox"/> nessuno
Professione/Ruolo in azienda
<input type="checkbox"/> Abbonato <input type="checkbox"/> Utente occasionale <input type="checkbox"/> Non utilizzatore del trasporto pubblico

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 CTP, titolare del trattamento, vengono trattati in forma cartacea e informatica al fine di reperire le necessarie informazioni e migliorare il documento oggetto dell'indagine. Responsabile del trattamento è l'avv. Raffaele Del Gaudio, Direttore Affari Generali Legali e Societari.

INFORMAZIONI UTILI

Le ricordiamo che l'intento del presente questionario è di conoscere il suo parere su redazione, completezza e chiarezza del Rapporto di Sostenibilità. Per esprimere, invece, eventuali opinioni sulla qualità dei servizi o per presentare delle segnalazioni, è possibile rivolgersi:

- telefonicamente, **all'Ufficio Comunicazione Esterna, operante nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 15,00; risponde al numero verde 800 482644/numero per i cellulari 081 7005104 (tariffa soggetta all'operatore utilizzato dall'utente)**
- per iscritto, utilizzando il modulo reclami e suggerimenti inserito sul sito web www.ctp.na.it e scrivendo a: **Ufficio Comunicazione Esterna CTP – Via Ponte dei Francesi, 37/E, – 80146 Napoli**
- per posta elettronica, all'indirizzo: **info@cotp.it**
- per fax, al numero: **081 7005034**

Il presente rapporto è pubblicato sul sito internet ed è stato redatto dall'ing. Giuseppe Fiorentino e dalla d.ssa Giuliana Artiaco, con il supporto di tutto il personale CTP. In particolare, per la parte economica ha contribuito la d.ssa Federica D'Andrea e per la parte ambientale l'ing. Pasquale Del Sorbo.

Eventuali richieste di informazioni e segnalazioni, relative al Rapporto, potranno essere inoltrate a:

CTP S.p.A.

Via Ponte dei francesi 37/E


80146 Napoli (Italia)

e-mail: info@cotp.it

Web: www.ctp.na.it

Livello di applicazione delle Linee Guida G3 GRI

La CTP, per il numero di dati rendicontati, si autodichiara livello A per l'applicazione delle Linee Guida GRI; tutti i dati contenuti nel rapporto sono stati verificati nel corso delle attività svolte per la redazione del rapporto stesso. Non è stata prevista alcuna asseverazione da parte di un'organizzazione terza.

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