



Bilancio di Sostenibilità 2022

Indice

Lettera agli stakeholder

La realtà di TUA

1

- 1.1 Il profilo Aziendale*
- 1.2 Il modello di business*
- 1.3 La catena del valore*
- 1.4 La governance aziendale*
- 1.5 La performance economica e il piano degli investimenti*

Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

2

- 2.1 Le sfide di sostenibilità e le risposte di TUA*
- 2.2 Etica e integrità di business*
- 2.3 Il valore certificato della gestione*

Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3

- 3.1 I servizi offerti da TUA*
- 3.2 Il piano degli investimenti*
- 3.3 Flotta più ecologica e incentivo all'utilizzo dei mezzi pubblici*
- 3.4 Soddisfazione degli utenti ed esperienza di viaggio*

Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA

4

- 4.1 I principali impatti ambientali di TUA*
- 4.2 Il cambiamento climatico e i consumi energetici*
- 4.3 Il consumo di risorsa idrica*
- 4.4 La gestione dei rifiuti*
- 4.5 La qualità di aria, acqua e suolo*

L'attenzione per le persone

5

- 5.1 Il team di TUA*
- 5.2 Diversità, equità e inclusione*
- 5.3 La salute e la sicurezza come priorità*
- 5.4 La sicurezza degli utenti e accessibilità del servizio*
- 5.5 Iniziative a favore della collettività*

Guida alla lettura

6

- 6.1 Nota metodologica*
- 6.2 I principi per definire i contenuti e la qualità dei report*
- 6.3 Gli stakeholder e le loro aspettative*
- 6.4 Analisi di materialità*
- 6.5 GRI Content Index*
- 6.6 Tabelle dati*



Lettera agli stakeholder

Lettera agli Stakeholder

Cari lettori,

è con piacere che vi presentiamo il primo Report di Sostenibilità di TUA S.p.A., un documento che intende delineare i nostri principali impatti sull'ambiente, sulle persone e sull'intera economia, descrivendo contestualmente le principali sfide del settore in cui TUA opera e la strategia di sostenibilità messa a punto dall'Azienda.

Il documento è stato redatto in conformità allo standard internazionale del Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Reporting Standards 2021. I numeri e i fatti contenuti nel presente Report intendono porsi come fonte autorevole per tutti i nostri stakeholder, dagli enti regionali agli istituti di credito, dai cittadini alle rappresentanze sindacali; il fine ultimo è quello di comunicare in modo organico e integrato il nostro contributo alla gestione e risoluzione delle sfide globali di sostenibilità, a partire da quelle legate alla transizione ecologica e alla riduzione delle emissioni di gas climalteranti.

Riconosciamo l'importanza dei fattori ESG nella definizione del nostro successo a lungo termine e nel creare un impatto positivo sulla società e sull'ambiente e siamo consapevoli che la mobilità sostenibile rappresenti uno dei temi più rilevanti nell'ambito delle politiche locali, nazionali e comunitarie al fine di ridurre l'impatto ambientale legato allo spostamento di merci e passeggeri. Le attività del settore dei trasporti, infatti, sono responsabili dell'emissione di gas climalteranti in grado di arrecare danni significativi all'ambiente laddove le esternalità generate non siano opportunamente monitorate e gestite.

A questo proposito, TUA si impegna ad offrire un servizio di mobilità che possa realizzarsi in modo armonico con il territorio e con l'ambiente, tenendo al tempo stesso a mente le esigenze dei fruitori dei mezzi pubblici e l'economicità delle scelte aziendali. Cosciente della necessità di influenzare le abitudini di viaggio dei singoli utenti e del bisogno di un cambiamento in primis culturale, gli sforzi di TUA sono inoltre diretti a rendere il trasporto pubblico più appetibile, trattandosi, di fatto, di un'alternativa per natura più ecologica all'utilizzo del mezzo privato, incentivando quindi i passeggeri all'uso di autobus, filobus e treni per gli spostamenti.

Per far fronte alle sfide di settore, il piano di sviluppo dell'azienda si esplicherà secondo tre principali direttrici: l'orientamento alla sostenibilità ambientale, la digitalizzazione dei processi e il miglioramento delle performance economico-finanziarie.

Lettera agli Stakeholder

Al fine di promuovere la transizione ecologica, TUA ha lanciato un Piano di Investimenti volto al rinnovo del proprio parco rotabile, nonché alla promozione dell'uso di energie rinnovabili. Il rinnovo della flotta su strada e su rotaia di TUA prevede l'ammodernamento dei veicoli, attraverso la sostituzione progressiva dei mezzi esistenti con autobus e treni più moderni e meno impattanti dal punto di vista ambientale; efficienza, sostenibilità e qualità del servizio erogato sono le tre parole chiave del trasporto abruzzese del prossimo futuro.

La strategia di rinnovo dei veicoli si concretizzerà in tre fasi, che corrispondono a tre diversi orizzonti temporali, caratterizzate dal graduale passaggio dall'alimentazione diesel al metano ed elettrico fino ad arrivare, in futuro, all'idrogeno. La scelta dell'utilizzo del metano nella prima fase è volta a garantire la qualità del servizio nelle tratte extraurbane, il principale settore in cui opera TUA, considerando che, ad oggi, fonti alternative quali l'energia elettrica e l'idrogeno non dispongono di un'adeguata maturità tecnologica e di costi economicamente sostenibili che ne consentano la completa fruizione sulle lunghe percorrenze. Per questo motivo, fonti energetiche più 'pulite' verranno gradualmente introdotte nella flotta aziendale, di pari passo con una maggiore fruibilità ed economicità delle stesse, nonché con la predisposizione e pianificazione di un'infrastruttura adeguata.

Con riferimento alla sfera sociale, TUA è impegnata nella promozione di un ambiente di lavoro inclusivo e sicuro per tutti i propri dipendenti. Attraverso politiche di remunerazione eque, programmi di sviluppo professionale e iniziative per il benessere, l'azienda si impegna a garantire che ogni dipendente abbia pari opportunità di crescita e realizzazione.

Con l'obiettivo di introdurre la digital transformation al servizio del trasporto pubblico, inoltre, TUA si è impegnata a ridisegnare gli strumenti digitali aziendali, introducendo degli elementi in grado di migliorare l'esperienza dell'utente e di efficientare i processi interni: tra questi, l'impiego di una nuova componente applicativa, l'Integration Hub, volta all'organizzazione di dati, all'integrazione dei sistemi e alla valorizzazione delle informazioni aziendali; si aggiungono un modello di bigliettazione elettronica, l'Account Based Ticketing, e l'iniziativa AVM e Control Room, strumenti di monitoraggio a disposizione del management in grado, ad esempio, di identificare rapidamente le inefficienze e di coordinare a seguito le funzioni TUA deputate alla risoluzione delle criticità.

Lettera agli Stakeholder

Per migliorare le proprie performance economico-finanziarie, TUA ha poi messo a punto degli interventi volti a razionalizzare le procedure interne che prevedono, tra le altre iniziative, la riorganizzazione dell'organico e la diminuzione dei costi per l'acquisto di beni e servizi; tutti interventi volti al miglioramento dei principali KPI economici. Quest'ultima direttrice, come già anticipato, intende coniugare gli obiettivi di sostenibilità ambientale e di transizione digitale con la sostenibilità economica delle decisioni.

L'Azienda ha inoltre intrapreso già da tempo un percorso volto alla definizione di politiche formalizzate e al miglioramento dei processi interni attraverso la predisposizione e attuazione di un sistema di gestione Qualità e Ambiente e Sicurezza certificato secondo le norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, coprendo tutte le unità operative aziendali, sia con riferimento al servizio di trasporto su ferro sia su gomma.

Siamo coscienti che la messa a punto di obiettivi ambiziosi e l'impegno volto a rendere TUA un'azienda leader nell'innovazione e nella sostenibilità non sia possibile senza il supporto della Regione Abruzzo, degli istituti di credito e dei nostri collaboratori, con i quali lavoriamo a stretto contatto e abbiamo stabilito un rapporto basato sulla stima e fiducia reciproca, fondamentale per raggiungere obiettivi e per superare eventuali ostacoli. Riconosciamo che la sostenibilità non è solo una responsabilità aziendale, ma una sfida condivisa nella catena del valore dei nostri servizi, che richiederà pertanto la collaborazione di tutti i nostri stakeholder con i quali saremo aperti al dialogo e punteremo costruire partnership per il raggiungimento di obiettivi comuni.

Per concludere, la volontà di voler raccontare il nostro impegno nel rendere TUA un'Azienda leader nella gestione delle sfide globali, ci ha portati oggi a presentare la nostra prima edizione del Report di Sostenibilità, uno strumento che ci consente di raccontare il nostro approccio integrato alle sfide di natura ambientale, sociale ed economica, nonché uno spazio di condivisione di progressi, ambizioni e iniziative con i nostri stakeholders, affinché conoscano, passo dopo passo, l'impegno propulso dalla nostra Azienda e il crescente contributo della stessa su questi temi.

Gabriele De Angelis
Presidente del CdA

HIGHLIGHTS DEL CAPITOLO:



+1300 Dipendenti



845 Autobus



21 Locomotori



+122 mln di ricavi

1. La realtà di TUA

1. La realtà di TUA

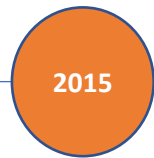
1.1. Il profilo aziendale (1/2)

Società Unica Abruzzese di Trasporto S.p.A. (TUA) è l'azienda leader del trasporto pubblico locale abruzzese, arrivando a gestire **più dell'80% degli spostamenti di persone sul suolo regionale**. L'Azienda è nata nel **2015** dalla fusione per incorporazione dei precedenti gestori di trasporto abruzzesi, ovvero ARPA S.p.A., Ferrovia Adriatico Sangritana, e GTM.

TUA opera nel territorio con due divisioni: quella dei **servizi ferroviari**, con sede a Lanciano, e quella dei **servizi autolinee**, con depositi per servizi urbani a Pescara e depositi per servizi extraurbani a Lanciano, Chieti, Pescara, L'Aquila, Teramo, Giulianova, Avezzano e Sulmona.

TUA offre una vasta rete di linee autobus che coprono diverse destinazioni all'interno della regione. I servizi di trasporto urbano ed extraurbano, collegano le principali città e i centri più piccoli consentendo alle persone di muoversi facilmente e raggiungere le loro destinazioni desiderate.

L'obiettivo principale di TUA è quello di fornire **servizi di trasporto pubblico sicuri, affidabili ed efficienti** per i residenti e i visitatori dell'Abruzzo.



ABRUZZO



CHIETI



L'AQUILA



PESCARA



TERAMO



1. La realtà di TUA

1.1. Il profilo aziendale (2/2)

Il parco mezzi dei servizi autolinee si compone di **845 autobus**, mentre la divisione ferroviaria conta un parco treni di **21 locomotori**, di cui **8 treni** per il trasporto passeggeri e **7 locomotori** per il trasporto merci, concessi in uso a Sangritana S.p.A. I mezzi TUA percorrono annualmente **su strada** oltre **36 milioni di chilometri**, con un organico di oltre **1300 dipendenti**, tra cui numerosi autisti in grado di offrire servizi sia in ambito urbano che extraurbano.

Su **rotaia**, invece, TUA percorre annualmente oltre 970.000 km servendo circa un milione di passeggeri, ai quali si aggiungono 250.000 km/anno di trasporto merci. Tali risultati portano a sviluppare un valore della produzione pari a **142 milioni di euro** dei quali 36 milioni di euro derivanti dalla vendita di titoli di viaggio.

TUA, per consolidare la propria posizione e arrivare a rappresentare una delle più importanti realtà a livello nazionale, ha avviato un processo di ammodernamento volto a rispondere in modo deciso e strutturato alle sfide legate all'efficienza del servizio, alla sostenibilità e alla digitalizzazione. L'Azienda ha definito un **Piano strategico di investimenti**, destinati all'ammodernamento della flotta e dell'infrastruttura ferroviaria, così come alla riqualificazione del personale mediante un corposo piano di assunzioni e di attività formative.

+1300 **DIPENDENTI**

845 **AUTOBUS**
735 Gasolio
110 Metano

21 **LOCOMOTORI**
8 per trasporto passeggeri
7 per trasporto merci

1. La realtà di TUA

1.2 Il modello di business (1/2)

Il modello di business di TUA Abruzzo S.p.A. si basa sulla fornitura di servizi di trasporto pubblico nella regione dell'Abruzzo, tale sistema opera nel rispetto dei requisiti previsti dalle normative vigenti della regione, della nazione e della comunità europea.

L'Azienda genera i propri ricavi principalmente attraverso la vendita dei propri servizi di trasporto agli utenti, il contratto con la regione Abruzzo e la vendita di spazi pubblicitari, come di seguito approfonditi:



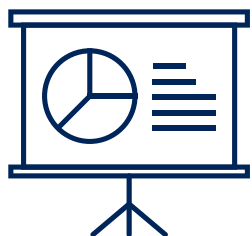
Vendita di biglietti e abbonamenti

TUA offre servizi di trasporto pubblico a pagamento, con tariffe basate sulla distanza percorsa o sulla zona di viaggio. I passeggeri possono acquistare biglietti singoli o abbonamenti mensili o annuali per l'uso regolare dei servizi di trasporto offerti dall'Azienda.



Rapporti con la Pubblica Amministrazione

TUA è titolare del Contratto di Servizio con la regione Abruzzo che corrisponde a TUA un importo tale da assicurare la sostenibilità economico-finanziaria del servizio di Trasporto Pubblico Locale (in conformità alle disposizioni del Regolamento n. 1370/2007). In virtù di tale contratto vengono stabiliti determinati parametri (es. km percorsi e continuità del servizio) sulla base dei quali vengono corrisposti degli importi a TUA. L'Ente regionale rappresenta il principale cliente dell'Azienda, ricoprendo gran parte del valore della produzione.



Pubblicità e sponsorizzazioni

TUA genera entrate anche attraverso la vendita di spazi pubblicitari sui propri veicoli o nelle stazioni e fermate. L'Azienda stipula anche accordi di sponsorizzazione con marchi o aziende locali interessate a promuovere i loro prodotti o servizi attraverso il trasporto pubblico.

1. La realtà di TUA

1.2 Il modello di business (2/2)



Norma 762

la disciplina del settore dei trasporti nel nuovo codice dei contratti pubblici

Con la pubblicazione in Gazzetta ufficiale del D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36 è entrato in vigore il nuovo Codice dei Contratti Pubblici, che, con decorrenza dal 1° luglio 2023, regolerà i contratti pubblici prevedendo una disciplina separata per i cosiddetti **settori speciali**, tra cui il settore dei trasporti: lo scopo della normativa è quello di coniugare il fatto che i servizi offerti in tale settore siano spesso sottratti alla concorrenza con la circostanza che vi operano non solo pubbliche amministrazioni, ma anche soggetti privati. Nel nuovo codice, rimane ferma la suddivisione tra **contratti sottosoglia** e **contratti soprasoglia**, costituendo, questi ultimi, contratti con importo a base di gara per l'affidamento e l'esecuzione dei lavori maggiore dell'importo di rilevanza comunitaria, obbligati dunque a sottostare per legge alla regolamentazione europea. Tuttavia, nel caso di importi sottosoglia, il nuovo Codice degli Appalti prevede una maggiore flessibilità per le stazioni appaltanti nell'affidamento di tali contratti, consentendo così una riduzione dei tempi e dei costi delle procedure. TUA, nel corso del 2023, prevede di formalizzare una procedura interna volta ad accogliere le principali novità introdotte dal Codice degli Appalti, con l'obiettivo di recepire prontamente le nuove disposizioni e adattare in modo tempestivo il proprio modello di business.

TUA si impegna a rispettare la normativa vigente in materia di «**in house providing**» ed ha per oggetto attività di produzione di servizi necessari al perseguimento delle finalità istituzionali dell'amministrazione pubblica socia. I rapporti con la Pubblica Amministrazione, infatti, sono di fondamentale importanza per TUA che, attraverso la concessione della Regione Abruzzo e l'efficienza del proprio servizio, si è distinta come player di successo del centro Italia.

I servizi offerti da TUA fanno riferimento a un complesso sistema normativo che recepisce leggi e regolamenti regionali, nazionali e comunitari. La legislazione tiene conto, infatti, sia degli aspetti riconducibili alle politiche di trasparenza, accessibilità e correttezza nelle modalità di gestione previste per il settore dei trasporti, sia degli impatti legati ad emissioni inquinanti e climalteranti che mirano alla transizione verso fonti energetiche più green e ad incentivare il trasporto pubblico condiviso, privilegiandolo a quello privato.

Con particolare riferimento alla divisione ferroviaria, TUA utilizza per la maggior parte l'infrastruttura ferroviaria a livello nazionale, gestita da **Rete Ferroviaria Italiana (RFI)** e in parte più ridotta si serve di una rete definita «isolata», sotto la propria gestione. Nello specifico, TUA ha tre linee di proprietà che si interconnettono con RFI, sulle quali l'Azienda ha la piena responsabilità del sistema di gestione. A tal proposito, vengono svolti audit periodici dell'agenzia nazionale della sicurezza delle ferrovie e l'Azienda viene sottoposta a visite di sorveglianza dalla **SFISA**, organismo alle dipendenze del MEF che promuove e assicura la vigilanza sulle condizioni di sicurezza del sistema ferroviario nazionale.



PIR - Prospetto Informativo della Rete

In ottemperanza a quanto disposto dal D. Lgs. n. 112 del 15 luglio 2015, TUA pubblica periodicamente il **Prospetto Informativo della Rete (PIR)**, documento contenente tutte le informazioni necessarie per accedere alle infrastrutture ferroviarie regionali della Società TUA S.p.A. e per usufruire dei servizi connessi all'infrastruttura forniti dallo stesso GI (Gestore Infrastruttura) TUA. Tale documento rappresenta un ulteriore punto contatto con gli utenti del trasporto pubblico, consentendo ai passeggeri di conoscere i diritti nella fruizione del servizio.

1. La realtà di TUA

1.3 La catena del valore (1/2)

Impatti Upstream

- Cambiamento climatico
- Consumo della risorsa idrica
- Episodi di frode e corruzione

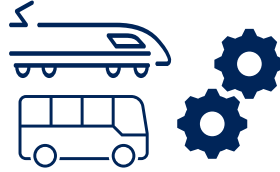
Impatti Direct

- Cambiamento climatico
- Consumo della risorsa idrica
- Produzione di rifiuti
- Inquinamento dell'aria
- Riduzione degli impatti ambientali degli utenti a beneficio della collettività
- Incidenti e malattie professionali dei lavoratori
- Incidenti impattanti sulla salute e sicurezza dei clienti/utenti e della collettività
- Episodi di discriminazione
- Supporto alla comunità locale e valorizzazione del territorio
- Mancata qualità del servizio
- Sviluppo delle competenze dei dipendenti
- Episodi di frode e corruzione

Impatti Downstream

- Cambiamento climatico
- Produzione di rifiuti
- Episodi di frode e corruzione
- Innovazione e digitalizzazione del servizio

CATENA DEL VALORE



Catena di fornitura

In questa fase della catena del valore, TUA acquista i mezzi del parco rotabile (e.g., treni e autobus) da fornitori esterni. Una parte degli acquisti effettuati da TUA per il parco autobus è relativa a mezzi usati e ricondizionati presso i depositi TUA; dietro tale scelta vi sono sia ragioni di economicità delle politiche di fornitura, sia un'attenzione all'ambiente legata alla riduzione dell'impatto della dismissione del mezzo. Una piccola parte del parco mezzi complessivo è costituita da mezzi in leasing. Tra gli acquisti, sono inclusi anche i materiali finalizzati alla manutenzione del parco mezzi, così come solventi per il lavaggio e pezzi meccanici.

Logistica in entrata

In questa fase della catena del valore, i mezzi acquistati presso fornitori esterni sono consegnati presso i depositi TUA, situati presso gli stabilimenti di Pescara, Chieti, Lanciano, L'Aquila, Avezzano, Sulmona, Teramo e Giulianova.

Operations

Il core business di TUA comprende le attività relative alla gestione del servizio di trasporto pubblico abruzzese, operando attraverso due principali divisioni, ovvero quella delle autolinee e quella della ferrovia. A queste si è di recentemente aggiunto un ulteriore servizio chiamato Airlink che consente ai passeggeri di raggiungere l'aeroporto di Abruzzo dalla stazione centrale di Pescara attraverso un servizio combinato treno e autobus. Attraverso la sua attività, TUA garantisce un servizio capillare in tutta la regione, impegnandosi ad implementare il proprio servizio in zone più periferiche, dunque scoperte da servizi di trasporto. Parallelamente, tra le attività svolte da TUA vi è la manutenzione dei mezzi.

Dismissione e smaltimento

In questa fase della catena del valore avviene la dismissione del parco mezzi TUA. Una volta raggiunta la vita utile, ove possibile, il mezzo viene opportunamente consegnato a delle società esterne certificate e incaricate allo smaltimento. Al fine di massimizzare il riutilizzo delle componenti, tagliando contestualmente i costi relativi all'acquisto di nuovi mezzi, TUA recupera, laddove possibile, pezzi meccanici di treni e bus, che, dopo essere stati sottoposti al lavaggio mediante specifici solventi presso il deposito, sono conservati per la sostituzione di pezzi dei mezzi in funzione e/o per il ricondizionamento di autobus usati.

1. La realtà di TUA

1.3 La catena del valore (2/2)

I principali interlocutori di TUA

I principali stakeholder con i quali TUA interagisce e sviluppa la propria strategia di sostenibilità sono costituiti dai **Comuni dei territori in cui opera**, dai principali **fornitori**, **costruttori**, **enti universitari e associazioni dei consumatori**.

Consapevole dell'importanza di applicare i principi di sostenibilità lungo tutto la catena del valore, TUA dialoga e collabora con i principali stakeholder al fine di integrare le pratiche sostenibili nei propri rapporti di business.

Relativamente ai rapporti con il mondo accademico, l'Azienda ha contribuito alla costituzione del **Centro Interdipartimentale di Trasporti e Mobilità Sostenibile (CITraMS)**, partecipato da tutti i Dipartimenti dell'Ateneo, Enti pubblici, Aziende di trasporto e diversi esperti nazionali e internazionali nel campo dei trasporti. Il CITraMS si impegna a coordinare attività interdisciplinari di ricerca e trasferimento tecnologico sulla mobilità sostenibile, con particolare riguardo alla pianificazione infrastrutturale dei sistemi di trasporto, all'innovazione delle loro componenti e all'utilizzo delle fonti rinnovabili. Numerosi studi portati avanti da tale centro di ricerca sono inerenti all'impiego delle fonti rinnovabili nel settore dei trasporti; fra questi, si è analizzata l'opportunità di produrre idrogeno a partire da scarti di lavorazione, successivamente utilizzato per alimentare il collegamento delle stazioni sciistiche di Ovindoli e Campo Felice in Abruzzo.

I rapporti con i fornitori di TUA, inoltre, assurgono a vere e proprie **partnership**, apportando benefici in termini di sinergie, risorse e competenze.



CITraMS - Centro Interdipartimentale
Trasporti e Mobilità Sostenibile

Le relazioni con le associazioni di categoria

TUA lavora in stretto contatto con i propri stakeholder, tra cui le **associazioni di categoria**, con l'obiettivo in particolare di promuovere e sostenere la mobilità sostenibile. TUA interagisce con **ASSTRA**, associazione datoriale, nazionale, delle aziende di trasporto pubblico regionale e locale in Italia. TUA, inoltre, è associata a **FerCargo**, associazione che si impegna a promuovere la liberalizzazione del comparto ferroviario in Italia. L'Azienda ha posto in essere collaborazioni con **FIAB**, Federazione Nazionale Ambiente e Bicicletta nonché ente promotore del ciclo turismo, e con il **Comune di Pescara**, in particolare per finalizzare l'acquisto di autobus elettrici con lo scopo di rinnovare il parco mezzi. TUA partecipa, inoltre, ai tavoli istituzionali della regione Abruzzo sul tema della mobilità sostenibile. L'interazione con gli enti di categoria costituisce, per l'Azienda, un momento di scambio fruttuoso di idee e di know-how.



Relazioni sindacali

TUA dialoga quotidianamente con le **principali associazioni sindacali** attraverso le proprie principali figure dirigenziali. Infatti, l'Azienda si relaziona, attraverso degli uffici interni, con le segreterie regionali di varie rappresentanze sindacali. Ad oggi, TUA si sta accordando con i sindacati su iniziative di welfare, così come sulla possibilità di favorire l'uscita anticipata per i lavoratori, la quale, previa approvazione, deve essere appunto siglata con le rappresentanze di riferimento.

1. La realtà di TUA

GRI 2-9 GRI 2-13
GRI 2-10 GRI 2-14
GRI 2-11 GRI 2-17
GRI 2-12

1.4 La governance aziendale (1/4)

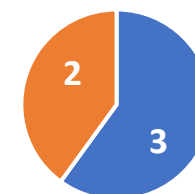
La struttura organizzativa di TUA è ispirata al principio della separazione di compiti, ruoli e responsabilità tra le funzioni operative e quelle di controllo e, così come illustrato nell'ambito dell'Organigramma, pubblicato sul sito, è possibile distinguere le seguenti figure:

- Il **Consiglio di Amministrazione (CdA)**: è l'organo al vertice del sistema di Governance societaria ed è investito dei poteri gestori per l'amministrazione ordinaria e straordinaria dell'Azienda; prende decisioni importanti per l'Azienda, supervisiona l'operatività e assicura l'adempimento degli obiettivi aziendali, occupandosi quotidianamente di compiere le operazioni necessarie all'attuazione dell'oggetto sociale. I membri del massimo organo di governo (CdA) sono inoltre responsabili dell'approvazione finale delle strategie e delle politiche legate al tema della sostenibilità. In TUA tale organo è composto da **5 membri**, di cui 3 consiglieri, un vice presidente e il presidente. Gli Amministratori non hanno ruolo esecutivo e non hanno altre funzioni direttive all'interno della società; durano in carica per un periodo non superiore a tre esercizi e sono rieleggibili. Il loro mandato scade in corrispondenza della data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio durante il quale hanno esercitato il proprio ruolo. Al fine di risultare idonei all'incarico, all'atto della nomina gli amministratori sono tenuti a dichiarare di non trovarsi in alcuna delle situazioni di inconferibilità e/o di incompatibilità previste negli artt. 3, 4, 7, 9, 10, 11, 12 e 13 del D.lgs. n. 39/2013 e nell'art. 11 del D.lgs. 175/2016. L'organo deputato alla nomina degli amministratori è l'Assemblea;
- Il **Presidente del Consiglio di Amministrazione**: ha poteri di indirizzo e controllo sulla direzione generale dell'Azienda e nonostante non rivesta il ruolo di alto dirigente all'interno di TUA, a lui è affidata la rappresentanza dell'Azienda di fronte a banche, istituti di credito ed enti finanziatori. Il presidente non ha il ruolo di più alto dirigente aziendale;
- Il **Direttore Generale**: è responsabile dell'attuazione delle decisioni prese dal Consiglio di Amministrazione e della gestione quotidiana dell'Azienda. Supervisiona il lavoro dei dipendenti e dei dirigenti dell'Azienda e assicura il raggiungimento degli obiettivi aziendali stabiliti. Inoltre, il Direttore Generale, anche se non riconosciuto tramite delega formale, è designato alla gestione degli impatti di sostenibilità ed è sua cura preparare le relazioni da presentare periodicamente al CdA, relative anche a tematiche di sostenibilità ambientale, sociale ed economica.
- Il **Collegio Sindacale**: vigila sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, nello svolgimento delle attività sociali, sull'adequazione della struttura organizzativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo dell'Azienda nonché sulle modalità di attuazione delle regole del governo societario.

Composizione del CDA

All'atto della nomina, gli amministratori devono possedere i requisiti di **onorabilità, professionalità ed indipendenza**. Oltre a garantire il rispetto di tali aspetti, la composizione del CdA deve inoltre assicurare il rispetto del criterio di **equilibrio tra i generi** nella misura richiesta dalle norme vigenti sulla composizione del Consiglio di Amministrazione. Nel Consiglio di Amministrazione di TUA sono presenti due donne e ad oggi non ci sono ne membri appartenenti a minoranze e/o gruppi sociali sottorappresentati ne rappresentanti degli stakeholder.

Composizione del CdA per genere



■ Uomo ■ Donna

1. La realtà di TUA

1.4 La governance aziendale (2/4)

L'insieme di politiche finalizzate a realizzare iniziative che mirano al miglioramento sistemico degli impatti sociali, economici e ambientali conseguenti alle attività di TUA, rappresenta la migliore risorsa strategica per consolidare il ruolo centrale che riveste l'Azienda nel settore dei trasporti del centro Italia.

L'approccio alla sostenibilità, infatti, sta sempre più diventando parte integrante della strategia aziendale e sarà applicato su tutte le aree di business e di gestione. TUA, infatti, è impegnata a svolgere le proprie attività in modo sostenibile attraverso una **struttura di governance efficiente e responsabile dell'adozione di pratiche ambientali, sociali e di governance (Environmental, Social and Governance - ESG) che rispettino i più elevati standard presenti sul mercato.**

Il Consiglio di Amministrazione si riunisce regolarmente per prendere decisioni strategiche, esaminare i rapporti finanziari, valutare le prestazioni dell'Azienda e stabilire le linee guida generali per il suo sviluppo. Gli attuali membri del CdA hanno specifiche esperienze e competenze in diversi ambiti e TUA nei prossimi anni prevede di implementare l'erogazione di corsi dedicati alla sostenibilità così da permettere all'alta direzione di avere una visione strategica e integrata delle tematiche ESG. Questo organo, infatti, svolge un ruolo chiave nella definizione della direzione e del successo dell'Azienda e, proprio per questo, anche **le comunicazioni su risvolti ambientali vengono presentate periodicamente ai consiglieri**, che valutano e approvano le iniziative che contribuiscono alla visione strategica della sostenibilità, così come interpretata da TUA. In particolare, i membri del CdA prendono visione e approvano documenti programmatici, come il **Piano strategico** e il **Piano programma**, condividendone i contenuti e i relativi impatti con dirigenti e Regione. Attualmente sono 3 le principali direttrici strategiche dell'Azienda:

1. **Transizione ecologica**, realizzata attraverso l'ammodernamento del parco rotabile e l'adozione di alimentazioni alternative, prime fra tutte il metano, particolarmente indicato per le lunghe percorrenze, tipiche del settore extraurbano;
2. **Transizione digitale**, puntando ad innovare i servizi tecnologici e digitali da offrire agli utenti, per proporre un'esperienza di viaggio più confortevole ed efficiente;
3. **Efficientamento dei servizi**, attraverso interventi di riorganizzazione e razionalizzazione delle procedure interne aziendali, che vanno dalla riduzione dei costi aziendali alla riorganizzazione della manutenzione del parco mezzi e della vendita dei titoli di viaggio.

Tutto questo fa parte di una più ampia visione di sostenibilità ambientale e sociale che mira alla promozione della mobilità sostenibile, nonché all'**incentivo all'utilizzo dei mezzi pubblici**, spostando, così, gli utenti dai mezzi privati agli autobus e treni di TUA.

1. La realtà di TUA

1.4 La governance aziendale (3/4)

Una tematica fortemente attenzionata da TUA è legata al corretto trattamento dei **conflitti di interesse**. L'Azienda sta lavorando alla predisposizione di una procedura interna, volta ad evitare che si verifichino situazioni in cui gli interessi personali o finanziari di un individuo vadano ad influenzare o interferire con i suoi doveri e le sue responsabilità professionali all'interno dell'Azienda. Il documento avrà la finalità di fornire indicazioni precise in merito ai diversi contesti che potrebbero dar luogo ad un conflitto di interesse e alla modulistica da adottare.

In particolare, al fine di evitare situazioni, anche potenziali, di conflitto d'interesse, la Società, al momento dell'assegnazione dell'incarico o di avvio del rapporto di lavoro, chiede al proprio personale, a vario titolo, di dichiarare la sussistenza di eventuali condizioni di conflitto di interesse, equivalendo il silenzio alla loro esclusione. Le dichiarazioni sono poi sottoposte, a seconda del soggetto coinvolto, alla valutazione del Presidente, del Direttore Generale o del diretto superiore o della funzione competente.

Nonostante, ad oggi, non vi sia ancora una politica dedicata, la tematica del conflitto di interesse viene comunque regolamentata e inserita in ciascuna procedura aziendale e viene ampiamente disciplinata all'interno di documenti predisposti da TUA, quali il **Piano triennale di corruzione e trasparenza**, il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231** e il **Codice Etico e di Comportamento dell'Azienda**. Tali documenti rientrano all'interno di un corposo sistema procedurale che copre molteplici materie.

La tematica in oggetto viene, inoltre, disciplinata all'interno di specifici regolamenti aziendali, tra i quali il Regolamento interno disciplinante le modalità di selezione pubblica per il reclutamento del personale da inquadrare nell'ambito di un rapporto di lavoro subordinato con T.U.A. S.p.A. (art. 26), il Regolamento per nomina e compenso degli organi amministrativi e di controllo, approvazione delle Statuto, variazioni del capitale sociale (art. 3) e il Regolamento di istituzione e gestione dell'elenco per l'affidamento dei servizi legali (art. 3).

Qualora si manifesti una situazione di conflitto, è l'**Organismo di Vigilanza (OdV)** a dover essere informato. Questo ha il compito di monitorare e supervisionare le attività aziendali, al fine di garantire la conformità alle norme, alle regolamentazioni e alle politiche interne. **L'attenzione di TUA verso questa tematica si riflette, per il 2022, nell'assenza di situazioni di conflitto di interessi.**

1. La realtà di TUA

GRI 2-18
GRI 2-19
GRI 2-20
GRI 2-21
GRI 2-30

1.4 La governance aziendale (4/4)

La politica retributiva

TUA si avvale di cluster retributivi definiti sulla base dell'**anzianità** e, parzialmente, sulla base del **ruolo ricoperto** dai collaboratori in Azienda.

Sia per il personale dipendente che per i dirigenti, la remunerazione è costituita da due diverse componenti: una **componente fissa** e una **variabile**.

La retribuzione fissa percepita dall'organico aziendale è allineata al Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL), che viene applicato al 100% del personale dipendente, mentre la parte retributiva variabile, distribuita sottoforma di premi aziendali, è subordinata al raggiungimento di obiettivi definiti da TUA.

Il conseguimento degli obiettivi e il monitoraggio delle performance assumono dunque una grande rilevanza e in quest'ottica TUA ha definito dei **bonus (MBO)** per i dirigenti volti a premiare i risultati economici legati all'EBITDA e risultati socio-ambientali. In particolare, tra questi ultimi il premio corrisposto ai **dirigenti** è legato, ad esempio, alla strategia di sostenibilità ambientale della società, al completamento di procedure di acquisto di autobus a ridotto impatto ambientale, alla realizzazione di impianti di erogazione di carburanti meno impattanti sull'ambiente (metano), all'adeguamento degli edifici secondo standard di riduzione dei consumi e dell'inquinamento acustico, delle acque, del sottosuolo e atmosferico, e, a far data dal 2023, si vuole legare l'ottenimento di bonus al raggiungimento di uno o più KPI correlati all'aumento del numero di passeggeri che utilizzano i mezzi messi a disposizione da TUA.

Per la determinazione dell'indennità variabile corrisposta ai **quadri**, invece, è stato sottoscritto un accordo con le rappresentanze sindacali che stabilisce il riconoscimento dei bonus al raggiungimento degli obiettivi dei dirigenti.

Il presidio degli aspetti di natura retributiva è affidato all'Organismo di Vigilanza e all'Organismo di Valutazione, che riportano entrambi al Consiglio di Amministrazione. L'organismo di Valutazione, in particolare, si occupa di verificare che i risultati ai quali sono subordinati i premi aziendali siano stati effettivamente raggiunti.

La valutazione relativa all'aspetto retributivo delle figure dirigenziali viene approvata dal CdA e dalla regione Abruzzo.

Il rapporto tra il compenso annuo totale dell'individuo più pagato dell'organizzazione, ossia il Direttore Generale, e la mediana degli stipendi erogati ai dipendenti dell'Azienda è pari a 4,3 volte nel 2022, restando in linea con l'anno precedente.

1. La realtà di TUA

1.5 La performance economica e il piano degli investimenti (1/2)

Le **performance economiche** di TUA sono state dettate negli ultimi anni dalle circostanze precedenti alla costituzione dell'Azienda, nata come fusione di tre aziende preesistenti, ARPA S.p.A., FAS S.p.A. e GTM S.p.A., caratterizzate ognuna da una propria gestione, e da un conseguente trascorso economico che TUA ha dovuto gestire sin dalla sua creazione. L'Azienda ha dovuto infatti affrontare importanti sfide per la ripresa economica del business. Per farlo, TUA si è dotata di obiettivi, attuando azioni molto rilevanti per efficientare i propri processi, agendo in primo luogo sul potenziamento dei sistemi di pianificazione e controllo.

Alle inefficienze ereditate dal passato, si è aggiunta negli ultimi anni una leggera contrazione dei ricavi riconducibile principalmente alla riduzione dei contributi regionali, alla cessione di una parte dei servizi alla controllata Sangritana S.p.A. e, certamente, alle conseguenze dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

Uno scenario di questo tipo ha posto TUA nella condizione di dover ritrovare un nuovo, e più adatto al contesto attuale, equilibrio di business. Per tale motivo, la Direzione aziendale ha intrapreso un percorso di efficientamento, mirando in primis al consolidamento della situazione economico-finanziaria. Tale percorso si è evoluto in chiave strategica e prospettica, tramite la definizione di un **Piano Strategico** all'interno del quale è stato formalizzato il programma degli investimenti sul breve, medio e lungo periodo, finalizzati a mettere in atto tutte le iniziative possibili per consolidare, nell'arco dei prossimi anni, una performance economica positiva e quindi di creare valore interno ed esterno all'Azienda.

Il Piano Strategico di TUA si pone contestualmente come punto di approdo di un percorso di stabilizzazione economica e punto di partenza per lo sviluppo aziendale. Con oltre **110 milioni di euro** stanziati per l'attuazione del piano, TUA si rinnova e affronta nuove sfide di mercato in ottica di crescita.

L'orientamento al futuro di TUA viene dunque supportato da una visione aziendale ben definita che può essere sintetizzata con le seguenti parole: ecologica, flessibile, digitale e integrata.

Lo scopo di TUA è quello di **rilanciare il trasporto pubblico ponendo al centro della sua azione la sostenibilità ambientale, l'innovazione e la valorizzazione delle persone**. Per realizzare ciò l'impegno aziendale è stato quello di individuare nuovi modelli di business da adottare che puntino su servizi innovativi, ammodernamento della flotta, transizione digitale ed ecologica e sviluppo tecnologico.

TUA ha stanziato investimenti per il rinnovo del parco rotabile, prevedendo l'acquisto delle seguenti tipologie di mezzi:

RINNOVO PARCO ROTABILE

- elettrotreni elettrici (**3 consegnati nel 2023**)
- Circa 100 nuovi autobus a metano (**50 consegnati nel 2023**)
- autobus a idrogeno
- autobus snodati *full electric*
- autobus suburbani Low Entry
- autobus elettrici

**+100
Mln**

TUA, attraverso il proprio Piano Strategico, ha previsto lo stanziamento di investimenti per il rinnovo infrastrutturale:

INFRASTRUTTURE



Soluzioni e dotazioni informatiche



Attrezzaggio tecnologico delle tratte ferroviarie



Potenziamento sedi e infrastrutture

Piano delle assunzioni 2022-2025:



ASSUNZIONI

100 operatori di esercizio

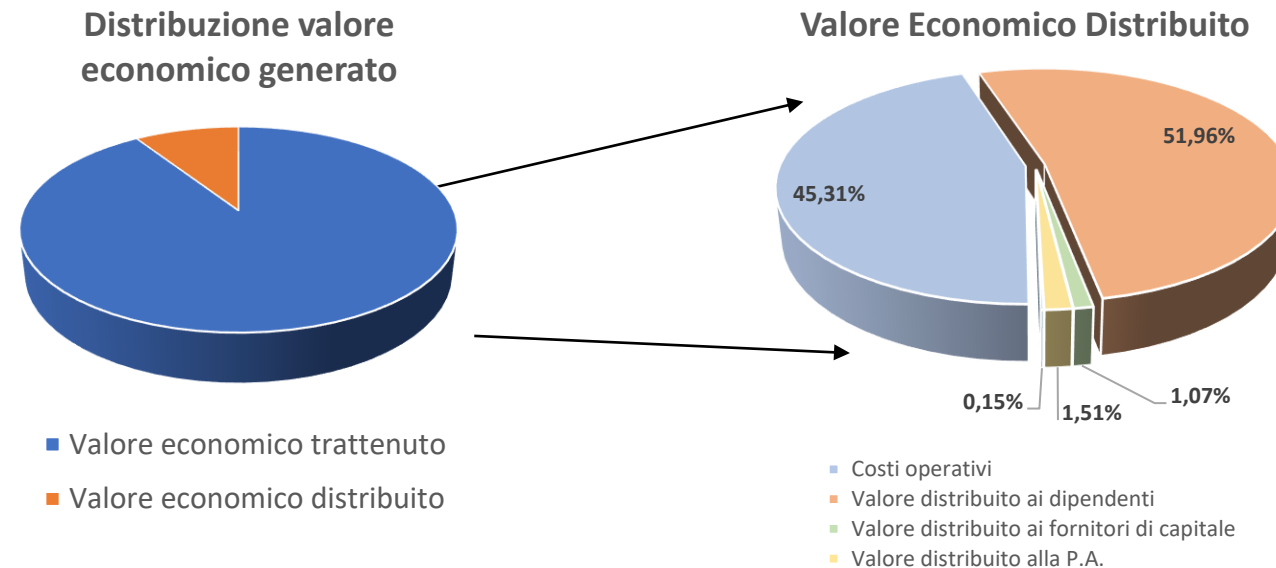
- 60 mediante assunzione con contratto di apprendistato
- 40 mediante assunzione con CCNL

1. La realtà di TUA

1.5 La performance economica e il piano degli investimenti (2/2)

GRI 201-1: Valore economico generato e distribuito

	Unità di misura	2020	2021	2022
Valore economico generato	k€	104.826	113.541	122.698
Valore economico distribuito	k€	88.496	99.670	110.980
<i>Costi operativi</i>	k€	31.650	39.791	50.280
<i>Valore distribuito ai dipendenti</i>	k€	54.890	57.707	57.669
<i>Valore distribuito ai fornitori di capitale</i>	k€	689	780	1.187
<i>Valore distribuito alla P.A.</i>	k€	1.104	1.220	1.677
<i>Valore distribuito alla comunità</i>	k€	163	172	166
Valore economico trattenuto	k€	16.330	13.871	11.718



2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

2.1. Le sfide di sostenibilità e le risposte di TUA

Lo scenario di sostenibilità di riferimento delle aziende del settore del trasporto pubblico locale si esplica in tre dimensioni. Il sistema della mobilità deve rappresentare un fattore propulsivo per la crescita dei territori, specialmente delle città, al fine di garantire una **sostenibilità economica**; deve garantire opportunità territoriali che rispondano ai bisogni degli individui, proporre politiche dei trasporti che rispondano ai bisogni di interazione e inclusione sociale dei cittadini, per conseguire la **sostenibilità sociale**; deve ridurre al massimo gli effetti negativi dell'attività umana legata agli spostamenti, per essere **ambientalmente sostenibile**.

L'approccio di TUA all'integrazione della sostenibilità è incentrato sulla trasformazione dei propri asset e della propria offerta in modo da promuovere una mobilità collettiva e più ecologica, sostenibile e accessibile per tutti. L'offerta dei servizi gioca inoltre un ruolo centrale nel contribuire allo sviluppo e alla valorizzazione territoriale. In questo contesto è possibile delineare quali siano le principali e complesse sfide di sostenibilità che TUA, in quanto azienda operante nel settore del trasporto pubblico su gomma e su ferro, si trova ad affrontare. Tali sfide richiedono un **approccio integrato** alla sostenibilità. Proprio tramite questa visione olistica e l'impegno continuo, TUA è in grado di affrontare con successo le sfide di sostenibilità odierne e contribuire a un futuro più sostenibile al servizio di trasporto pubblico della regione Abruzzo.

TUA ha, dunque, deciso di investire per progettare lo sviluppo del servizio del trasporto pubblico locale che sia maggiormente sostenibile e integrato, puntando nel lungo periodo sull'elettrificazione dei propri mezzi e delle infrastrutture necessarie al loro utilizzo (es. colonnine di ricarica e depositi dedicati). Questo approccio aziendale si rispecchia nei tre filoni principali delineati all'interno del **Piano Strategico**, che sono: transizione ecologica; transizione digitale e miglioramento dei processi.

2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

2.1. Le sfide di sostenibilità e le risposte di TUA

Le principali sfide ambientali nel settore dei trasporti

CAMBIAMENTO CLIMATICO e INQUINAMENTO ATMOSFERICO

- Il settore dei trasporti è responsabile di quantità considerevoli di emissioni climalteranti e inquinanti. Le società come TUA giocano un ruolo centrale nel promuovere e rendere più appetibile per i cittadini il trasporto pubblico per la riduzione delle emissioni di CO₂. Una seconda sfida è quella di rendere meno impattanti le flotte dei mezzi pubblici.

GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE

- L'utilizzo di energia e di acqua è rilevante nel settore del trasporto pubblico, e rappresenta per questo una grande sfida vista la scarsità delle risorse idriche ed energetiche.

Le risposte di TUA

- TUA ha avviato un percorso di «ammodernamento» del parco mezzi, tramite l'acquisto di nuovi mezzi meno impattanti dal punto di vista ambientale. L'attività di rinnovo del parco auto si svilupperà in tre fasi, caratterizzate dal passaggio tra modalità di alimentazione che vanno dal metano, all'elettrico fino ad arrivare all'idrogeno.

Per incentivare l'utilizzo dei mezzi pubblici TUA sta lavorando ad un programma strutturato di ammodernamento e digitalizzazione della flotta e del servizio, e all'offerta di nuovi servizi tra cui la filovia che sarà disponibile per il comune di Pescara.

- TUA ha implementato un Sistema di Gestione ambientale certificato secondo lo standard ISO 14001 e ha dunque adottato politiche, pratiche e tecnologie che consentono un uso più efficiente dell'acqua e dell'energia, riducendo gli sprechi. Tra le iniziative su cui l'Azienda si sta focalizzando vi è la volontà di dotarsi di impianti per l'autoproduzione da fonti rinnovabili e strategie di contenimento dei consumi idrici.

Le principali sfide tecnologiche nel settore dei trasporti

DIGITALIZZAZIONE E INNOVAZIONE TECNOLOGICA

- L'adozione di tecnologie digitali, per ottimizzare i servizi offerti, migliorare l'esperienza dei passeggeri e garantire una gestione più efficiente delle risorse, richiede un'adeguata strategia di trasformazione infrastrutturale e culturale.

Le risposte di TUA

- TUA ha destinato nel proprio programma di investimenti circa 9 milioni di € al tema della digitalizzazione dei servizi e dei processi.
- Dal 2021, con il supporto di una primaria azienda che opera nel settore della digital transformation, TUA sta studiando l'implementazione di soluzioni tecnologiche per il miglioramento dei processi aziendali e della customer experience.

Le principali sfide sociali nel settore dei trasporti

INCLUSIONE SOCIALE E ACCESSIBILITÀ

- Il settore del trasporto pubblico locale richiede che venga garantita la massima accessibilità dei servizi. Inoltre, le aziende di questo settore sono chiamate a mettere in atto soluzioni che rispondono ai bisogni della collettività e offrire servizi per garantire pari accesso e inclusione sociale dei cittadini.

CONGESTIONE DEL TRAFFICO

- L'aumento del numero di veicoli sulle strade ha portato a una crescente congestione del traffico, che comporta ritardi, inefficienze e problematiche sociali, oltre che ambientali.

Le risposte di TUA

- TUA concentra parte dei propri sforzi nel garantire un servizio di trasporto pubblico accessibile a tutti, comprese le persone con disabilità e le fasce più svantaggiate della popolazione. Ciò comporta l'adattamento dei veicoli e delle infrastrutture, nonché una formazione adeguata del personale per garantire un servizio equo e inclusivo.

- TUA si fa promotrice di sistemi di trasporto pubblico innovativi, come la condivisione e la promozione di modalità di trasporto alternative, ad esempio il bike sharing. Queste iniziative mirano a ridurre il problema della congestione stradale.

2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

2.2. Etica e integrità di business (1/4)

L'**etica** e l'**integrità** in Azienda sono fondamentali per garantire il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti. Tali principi contribuiscono a costruire una cultura aziendale sana, promuovendo i valori di fiducia e reputazione, e guidando le decisioni aziendali verso comportamenti responsabili e sostenibili. TUA si impegna a seguire principi di integrità rispettando le normative vigenti e promuovendo comportamenti etici tra i propri dipendenti.

Consapevole della **responsabilità nei confronti della comunità** in cui opera, TUA pone i principi di etica e integrità alla base della costruzione delle relazioni con i propri stakeholder, contribuendo così a favorire l'instaurazione di collaborazioni solide e durature. Tramite documenti interni quali il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231, il Codice Etico e di Comportamento, il Piano triennale di Corruzione e Trasparenza, il Regolamento Whistleblowing e l'erogazione di formazione in materia, TUA concretizza il proprio approccio alle tematiche di etica e integrità, che si rispecchia **nell'assenza di casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il 2022.**

Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231 di TUA

Al fine di assicurare condizioni di **correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali**, TUA S.p.A., con delibera del C.d.A. dell'ottobre 2018, si è dotata del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOGC), in conformità al d.lgs. n. 231/2001, successivamente aggiornato nel settembre 2020 e sottoposto periodicamente a una nuova revisione. Attraverso tale documento, la società intende dotarsi di un sistema di controllo interno aggiornato ed idoneo a prevenire la commissione di comportamenti illeciti da parte dei propri amministratori, dipendenti e partner commerciali. A seguito di una sezione contenente la normativa specificamente applicabile alle società, il Modello individua le attività considerate dalla Società a rischio di reato, così come i principi generali di comportamento, gli elementi di prevenzione a presidio delle attività e le misure di controllo essenziali deputate alla prevenzione o alla mitigazione degli illeciti. Nell'ambito di tale sistema TUA si è dotata di un Codice Etico e di Comportamento in linea con le previsioni del DPR n. 62/2013.

2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

2.2. Etica e integrità di business (2/4)

Il codice etico e di comportamento

Aggiornato da ultimo nel 2021, il **Codice Etico e di Comportamento** costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231 (MOGC) di TUA S.p.A., riportando principi e valori posti a fondamento dell'attività aziendale, nonché della condotta di tutti coloro che operano all'interno o all'esterno di essa. Tale documento è volto a prevenire i comportamenti che possono essere causa, anche indirettamente, della commissione dei reati richiamati dal decreto legislativo 231 del 2001, salvaguardando al tempo stesso gli interessi degli stakeholder e l'immagine e reputazione della Società stessa attraverso l'introduzione, nei processi aziendali che presentano il rischio di malamministrazione, di principi etici, doveri morali e norme di comportamento.

Il codice intende contribuire a garantire che le attività e i comportamenti cui devono ispirarsi i soggetti ai quali si applica, siano realizzati nel rispetto dei **principi di legittimità, responsabilità, integrità, onestà, imparzialità, riservatezza, trasparenza, correttezza, lealtà, efficienza, collaborazione tra colleghi, reciproco rispetto e non discriminazione**.

Le norme contenute all'interno del Codice Etico si applicano ai seguenti soggetti:

- componenti gli organi di amministrazione e controllo;
- dirigenti e dipendenti di TUA;
- ogni altro soggetto, pubblico o privato che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaura, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione od opera nell'interesse della Società.

Al fine di garantirne il corretto recepimento da parte dei principali destinatari, la Società vigila con attenzione sull'osservanza del Codice, predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo e assicurando la trasparenza delle operazioni e dei comportamenti posti in essere, intervenendo, se del caso, con azioni correttive.



Rapporti con la Regione Abruzzo: insieme nella lotta alla corruzione

Con l'obiettivo di innalzare i livelli di trasparenza, controllo e monitoraggio, il **Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza** di TUA S.p.A. collabora continuativamente con il medesimo responsabile della **Giunta Regionale d'Abruzzo** al fine di perseguire in modo puntuale gli obiettivi della **politica anticorruzione e trasparenza**. A tale scopo, sono previste riunioni annuali volte a verificare l'adeguamento alla normativa di riferimento, così come per la condivisione di attività congiunte indirizzate alla soluzione di problematiche comuni.

2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

GRI 2-26
GRI 2-25
GRI 205-3

2.2. Etica e integrità di business (3/4)

Il piano triennale di corruzione e trasparenza



In attuazione delle disposizioni previste dalla legge n. 190/2012 e dai successivi decreti attuativi, il **Piano triennale di Corruzione e Trasparenza (PTPCT)** rappresenta il documento societario centrale nella definizione della strategia di prevenzione di tali fenomeni al suo interno. Si tratta di un documento di natura programmatica che riporta sia le misure di prevenzione obbligatorie previste dalla normativa, sia le misure individuate sulla base delle caratteristiche specifiche di TUA. Tale documento viene aggiornato e approvato annualmente dal CdA, che ne definisce anche gli obiettivi strategici e insieme al Modello 231, costituiscono due strumenti di governance diversi tra loro, con normative e responsabilità ben distinte, ma complementari nei fini. Nella revisione annuale del documento, ci si concentra dapprima sui processi aziendali più importanti, quali risorse umane, acquisti e appalti, per poi individuare misure puntuali volte a presidiare tutte le potenziali aree a rischio.

In ottemperanza alla Legge 6 novembre 2012, n. 190, la responsabilità della Prevenzione della Corruzione è stata affidata ad un soggetto preposto alla verifica della tenuta complessiva del sistema di prevenzione della corruzione dell'intera amministrazione; ciononostante, la gestione del rischio di corruzione necessita del contributo attivo di altri soggetti che operano all'interno dell'organizzazione. Attraverso la condivisione del PTPCT vengono comunicate le politiche e le procedure di anticorruzione ai quadri e ai dirigenti dell'Azienda. In particolare, quest'ultimi partecipano attivamente al processo di gestione del rischio fornendo dati e informazioni utili alla revisione del piano.

Nell'ultimo triennio è stato registrato un solo episodio di corruzione, avvenuto nel corso dell'anno 2022, riguardante il furto di denaro relativo agli incassi dei titoli di viaggio; la presenza di un solo caso accertato nel corso di tre anni dimostra il forte presidio, da parte di TUA, dei temi di etica e integrità di business.

Whistleblowing

In conformità con quanto regolato dalla legge 6 novembre 2012 n. 190 «Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione», con il **Regolamento Whistleblowing** si intende disciplinare la procedura per la gestione delle segnalazioni, al fine di rimuovere i fattori disincentivanti di ricorso all'istituto, garantendo al tempo stesso la massima riservatezza e tutela del dipendente che segnali o denunci condotte illecite di cui sia venuto a conoscenza nell'ambito del rapporto di lavoro con la Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A.

Il Regolamento si applica a tutti i soggetti facenti parte degli organi sociali, ai dirigenti e ai dipendenti, indipendentemente dalla tipologia di contratto lavorativo in essere, ma anche ai collaboratori e ai fornitori della Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A.



2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

2.2. Etica e integrità di business (4/4)

Formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione



Al fine di garantire un corretto presidio del rischio di corruzione, TUA si impegna a diffondere i principi di etica e integrità presso l'intero organico aziendale, estendendo le azioni di divulgazione anche ad altri attori della catena del valore, quali fornitori e partner strategici.

Relativamente ai lavoratori di TUA, il presidio di tali aspetti è garantito dall'erogazione di **attività di formazione volta a prevenire episodi che violino l'etica di business**.

A questo proposito, le prime attività di **formazione sul tema della corruzione** sono state erogate ai quadri e al personale impiegatizio nel corso dell'anno 2018. Successivamente, negli anni 2020 e 2021, la formazione è stata rivolta a dirigenti e quadri aziendali attraverso l'erogazione di un corso della durata di otto ore chiamato «Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche: principi sulla corretta applicazione del Modello Organizzativo e di Gestione (MOGC) - d.lgs. 231/2001», che ha trattato in modo approfondito le tematiche inerenti la responsabilità amministrativa di cui al **D.lgs. 231/2001** e il MOGC, facendo degli affondi specifici sul modello adottato dalla società, sul **Codice Etico e di Comportamento**, nonché sul **Whistleblowing**. Le medesime tematiche sono state oggetto di formazione nel corso del 2022, coinvolgendo tutto il restante personale. Nel 2023, TUA si è posta l'obiettivo di completare la formazione per il restante personale impiegatizio, in quanto solo 20 impiegati, prevalentemente nuovi assunti, sono stati coinvolti in queste attività ad oggi.

Relativamente ai **rapporti con partner e fornitori**, nella documentazione e nei contratti che impegnano una terza parte all'erogazione di un servizio, TUA si impegna ad inserire **clausole** che adeguino i comportamenti di questi ai principi e norme contenuti nel Codice Etico e di Comportamento, così come alle procedure del MOGC, rimandando, nei contratti stessi, ai link di riferimento per scaricare e prendere visione di entrambi i documenti. A questo si aggiunge l'adozione, da parte di TUA, di un **"Patto di Integrità"** che l'Azienda sottopone agli operatori economici in sede di gara.

2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

2.3. Il valore certificato della gestione (1/2)

Punto cardine dell'agire di TUA è quello di garantire il controllo dei processi aziendali e dei servizi erogati al fine di mantenere elevati standard di qualità, sicurezza e sostenibilità.

TUA è dunque impegnata nell'assicurare un servizio di trasporto pubblico che risponda alle esigenze e alle aspettative dei propri utenti. Questo avviene tramite una sistematica pianificazione ed esecuzione delle attività e attraverso il costante miglioramento dei processi interni, la gestione efficiente delle risorse e il monitoraggio delle prestazioni. Questi gli elementi che permettono la creazione di valore per i dipendenti, ma anche per i clienti, diminuendo così anche le probabilità di insoddisfazione degli stakeholder.

Per tale motivo i processi e le procedure aziendali sono gestiti in conformità ai più alti standard internazionali. Attraverso il Sistema di Gestione Integrato, infatti, TUA è in grado di garantire elevati livelli di qualità dei propri servizi, controllo e riduzione degli impatti ambientali e tutela della salute e della sicurezza dei propri lavoratori.

A conferma di questo impegno, **tutte le unità operative** di TUA sono certificate secondo le norme **ISO 9001**, **ISO 14001** e **ISO 45001**, coprendo sia il servizio di trasporto su ferro sia su gomma. Il sistema di gestione integrato basato su queste norme rappresenta un vantaggio competitivo per l'azienda, dimostrando l'impegno per la qualità, la sicurezza e la sostenibilità, mentre contribuisce a migliorare la soddisfazione degli utenti e ad affrontare le sfide attuali e future del settore del trasporto pubblico.

In aggiunta, per quanto riguarda il servizio ferroviario, TUA si è dotata di un apposito Sistema di Gestione della Sicurezza Ferroviaria (SGS), strumento attraverso il quale viene assicurata una corretta gestione della circolazione in sicurezza (Sistema di Comando, Controllo e Segnalamento). Il segnalamento ferroviario è rappresentato dall'insieme dei dispositivi, apparati, sottoinsiemi ed elementi, presenti sulla rete ferroviaria, che permettono la gestione della circolazione dei treni garantendo la sicurezza del servizio offerto.



Da ormai più di 15 anni, TUA è certificata secondo la norma internazionale ISO 9001:2015, il sistema di Gestione della Qualità. Questo sistema permette di ottimizzare i processi aziendali, assicurando l'implementazione di rigorosi sistemi di gestione che garantiscono consulenza e assistenza di alto livello per gli utenti, adeguata manutenzione dei mezzi di trasporto e la continua valutazione e risoluzione di eventuali reclami, incrementando la soddisfazione dei clienti in ottica di un miglioramento continuo. La certificazione è stata rinnovata nel corso del 2022 ed è valida fino al 2025 per tutte le unità operative.



Per gestire adeguatamente le proprie responsabilità verso l'ambiente, TUA ha scelto di implementare il sistema di gestione ISO 14001:2015. Norma che permette di certificare che l'azienda adotti pratiche, e un sistema di procedure, ruoli e responsabilità per la gestione responsabile delle risorse, per la riduzione delle emissioni di gas a effetto serra e politiche di gestione dei rifiuti e dell'energia. La certificazione, ottenuta per la prima volta nell'anno 2019, è stata rinnovata nell'arco dell'anno 2022 e resterà in corso di validità fino al 2025.



Lo standard internazionale ISO 45001:2018 è stato implementato nelle sedi di TUA con lo scopo di presidiare gli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro in azienda, tutelando così i propri dipendenti, gli utenti del servizio e i partner commerciali. L'applicazione nell'organizzazione di tale norma prevede l'adozione di misure preventive per minimizzare i rischi legati alla sicurezza sul posto di lavoro, assicurando una cultura della prevenzione e il coinvolgimento attivo di tutti gli attori coinvolti. Nell'arco del 2022 TUA ha provveduto al rinnovo della certificazione, che avrà validità fino a luglio 2025.

OBIETTIVO 2023

L'impegno di TUA nel creare valore sia internamente sia esternamente è rappresentato anche dal percorso intrapreso, nel 2022, verso il conseguimento della certificazione per la parità di genere.

La norma **UNI/PdR 125:2022**, «Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere», prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performance Indicator - Indicatori chiave di prestazione) inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni.

2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

2.3. Il valore certificato della gestione (2/2)

Gli obiettivi del Sistema di Gestione

Ai fini della corretta applicazione del Sistema di Gestione Integrato (SGI), il Direttore Generale stabilisce ruoli e responsabilità tramite Ordini di Servizio (OdS). Questi specificano le funzioni coinvolte nei processi aziendali e vengono approvati tramite mansionari. Per mezzo di incontri con il personale interessato vengono illustrate le nuove responsabilità mentre gli OdS vengono diffusi tramite bacheche aziendali, e-mail e resi disponibili a tutti gli uffici. Questo approccio promuove chiarezza, trasparenza e consapevolezza del contributo di ogni membro nell'organizzazione verso gli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato e conseguentemente, verso la gestione dei principali impatti dell'Azienda.

La Direzione di TUA, nella Politica Aziendale, definisce periodicamente specifici obiettivi di miglioramento mirati ad accrescere il grado di soddisfazione dei propri stakeholder, contenere o ridurre l'esposizione a rischi per la salute e la sicurezza del personale e ridurre gli impatti ambientali diretti e indiretti correlati alle attività aziendali. Questi obiettivi tengono conto di quanto descritto all'interno del Piano regionale dei trasporti, con validità triennale, e di quanto concordato nell'Accordo tra TUA e regione Abruzzo.

Affinché gli obiettivi di questo piano possano essere realizzati è fondamentale che per ognuno di essi vengano: individuate le figure responsabili al raggiungimento dell'obiettivo; definite le risorse necessarie, comprese quelle economiche; definiti i tempi di realizzazione degli obiettivi; definiti gli indicatori di misurazione; individuati periodici monitoraggi sullo stato di attuazione.

La pianificazione risulta parte fondamentale del SGI, infatti, questa è la fase durante la quale vengono determinati ed analizzati i rischi e le opportunità dei processi aziendali. Questo permette, dunque, il raggiungimento dei risultati attesi dal Sistema di Gestione Integrato, di ridurre gli effetti indesiderati legati ai rischi, di valorizzare le opportunità identificate e, infine, il miglioramento delle attività aziendali.

Business continuity al centro

TUA ricopre un ruolo fondamentale per la comunità e, in quanto tale, lavora per garantire servizi affidabili e continui, elementi essenziali per soddisfare le esigenze degli utenti e garantire la mobilità della comunità servita.

A tal proposito TUA investe risorse significative nella pianificazione e nella gestione delle emergenze, al fine di minimizzare l'impatto di potenziali interruzioni del servizio causate da eventi imprevisti.

La centralità del principio di **business continuity** emerge come un elemento principale per la resilienza e la continuità delle operazioni. Riconoscendo l'importanza strategica del trasporto pubblico per la mobilità e lo sviluppo sostenibile della comunità locale, l'Azienda si impegna, tramite un processo gestione strutturato, ad adottare misure proattive per individuare prontamente potenziali minacce per l'attività, costruendo un modello organizzativo in grado di rispondere efficacemente ad eventi critici e in grado di salvaguardare gli interessi dei principali stakeholder, riuscendo così a gestire e mitigare i rischi che potrebbero interrompere o compromettere le proprie attività.

Attraverso l'implementazione di piani di emergenza e procedure di contingenza, l'azienda mira a mantenere un livello ottimale di efficienza e servizio anche in situazioni critiche, come eventi naturali estremi o interruzioni operative. Inoltre, viene data particolare attenzione alla formazione del personale e all'adeguamento delle infrastrutture e delle tecnologie per affrontare efficacemente le sfide che potrebbero sorgere. Dunque, il principio di business continuity è intrinsecamente legato alla missione dell'azienda di fornire un servizio di trasporto pubblico affidabile, sicuro ed efficiente, contribuendo così alla qualità della vita della comunità e alla tutela dell'ambiente.

HIGHLIGHTS DEL CAPITOLO:



oltre 9 € Mln di investimento
per la digitalizzazione dei
servizi



Rinnovo della divisione Gomma



Rinnovo della divisione Ferro

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.1 I servizi offerti da TUA (1/3)

TUA è un'azienda che offre **servizi di trasporto pubblico su gomma e su ferro**. La divisione gomma offre principalmente servizi attraverso gli autobus dell'Azienda, mentre la divisione ferro è dedicata al segmento dei treni.

La divisione gomma di TUA gestisce una vasta gamma di **servizi di trasporto su autobus**, che includono **linee urbane, interurbane e turistiche**. Questi servizi si rivolgono a passeggeri che viaggiano all'interno di una città o tra città diverse, e permettono di coprire destinazioni che non sono raggiungibili tramite la rete ferroviaria.

La divisione ferroviaria di TUA si occupa, invece, di **servizi di trasporto su treni** e la rete ferroviaria utilizzata dall'Azienda copre una vasta area geografica, consentendo ai passeggeri di raggiungere molte destinazioni in modo rapido, più ecologico ed efficiente.

Grazie a un'analisi degli spostamenti medi giornalieri è stato possibile rilevare le tratte più frequentate e maggiormente percorse dai bus di TUA. Tali tratte hanno uno dei capolinea in comune, la Stazione Centrale/Terminal Bus (1) dalla quale partono i bus in direzione di:

-  Pescara Università/Tribunale/Polo Scolastico
-  Montesilvano
-  Aeroporto/Centri Commerciali
-  Chieti Polo Università/Ospedale
-  Francavilla al Mare
-  Cappelle sul Tavo

Questi spostamenti vengono effettuati dalle 3 alle 9 volte al giorno (in base alla tratta in questione) per un totale che oscilla tra 3.291 e 36.508 spostamenti annui (in base alla tratta in questione).

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.1 I servizi offerti da TUA (2/3)

DIVISIONE GOMMA



TUA, con i suoi **845 autobus**, di cui 735 autobus a gasolio e 110 autobus a metano, gestisce circa il **60% del servizio di trasporto passeggeri su gomma nel territorio abruzzese**, coordinando anche le attività dei gestori privati chiamati allo svolgimento dei servizi aggiuntivi. Percorre circa **29 milioni di chilometri annui**.

URBANO

Il trasporto urbano rientra tra le diverse modalità di trasporto pubblico su scala locale. TUA dispone di un servizio di trasporto urbano che garantisce la **mobilità delle persone nel modo più efficiente**, contribuendo a ridurre i costi derivanti dalla congestione del traffico e altri effetti negativi indiretti del trasporto individuale.

Il trasporto urbano assicura la coesione sociale offrendo a tutti l'opportunità di **spostarsi a prezzi accessibili**, consentendo la **piena partecipazione degli individui** alle attività economiche, sociali e culturali.

EXTRAURBANO

Il **trasporto extraurbano è la modalità di trasporto pubblico maggiormente offerto da TUA**, che **collega** la quasi totalità dei **comuni abruzzesi** con **corse giornaliere**, permettendo ai cittadini che risiedono nei comuni più isolati di spostarsi per motivi di lavoro, di studio o di svago nei centri maggiori della regione, oltreché verso Roma e Napoli. I servizi extraurbani di TUA sono **erogati nei giorni feriali**, e in **quelli festivi** (in forma ridotta), con tariffe stabilite dall'ente concessionario, la Regione Abruzzo.

DIVISIONE FERROVIARIA



Il parco treni di TUA è composto da **21 locomotori**, di cui 8 treni per il trasporto passeggeri e 7 locomotori per il trasporto merci, concessi in uso a Sangritana S.p.A.

Il trasporto ferroviario di TUA continua ad operare con il marchio "Ferrovia Adriatico Sangritana" e con autonomia in materia di sicurezza secondo le previsioni dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie.

La **Divisione Ferroviaria di TUA opera nel settore dei servizi per la mobilità di viaggiatori in ambito regionale** attraverso collegamenti ferroviari lungo la linea adriatica che va da Termoli a San Benedetto del Tronto, con diramazione Giulianova-Teramo. A ciò si aggiunge, nell'ambito della rete sociale, il lineare e moderno tracciato ferroviario Lanciano - Marina San Vito, che offre la possibilità ai passeggeri della zona frentana e del sangro-aventino di raggiungere Pescara in poco meno di 40 minuti.

Grazie ai moderni treni "Lupetto", "Orsetto" ed "Aquilotto", TUA offre all'utenza ferroviaria un servizio di trasporto veloce e di qualità, nonché un **sistema tariffario integrato con quello di Trenitalia**.

PROSSIMI PASSI

In futuro TUA dedicherà molta attenzione alla **tratta ferroviaria storica Marina San Vito - Castel di Sangro**, da rinquadrare nell'ambito del trasporto metropolitano a servizio delle zone interne e dell'Area Industriale Val di Sangro, soprattutto inteso quale collegamento tra l'Adriatico ed il Tirreno.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.1 I servizi offerti da TUA (3/3)

Pescara AIRLINK

Pescara **AIRLINK** è il nuovo servizio combinato **treno + bus**, realizzato grazie ad una sinergica collaborazione tra TUA, Trenitalia, SAGA, Comune di Pescara e Regione Abruzzo.

TUA ha messo a disposizione alcuni bus della propria flotta con una livrea rossa e dotati di tutti i confort, che assicurano i **collegamenti tra l'infrastruttura ferroviaria e quella aeroportuale e viceversa**. In particolare questa nuova linea effettua il collegamento tra i Capolinea dell'Aeroporto e la stazione ferroviaria di Pescara.



Il Filobus: Il trasporto elettrico che conetterà la città di Pescara

Uno dei tasselli fondamentali della transizione ecologica e dell'elettrificazione all'interno del comune di Pescara è rappresentato dall'introduzione di **filobus con tecnologia IMC (In Motion Charging)**, che circoleranno lungo il tracciato filoviario. Nel mese di ottobre 2022 sono stati ultimati i lavori di sistemazione della sede stradale nei comuni di Pescara e Montesilvano e consegnati 6 nuovi mezzi filoviari di tipo Vanholl Exquicity 18T, che **saranno immessi in servizio nel corso del 2023**.

Tali filobus sono **veicoli elettrici innovativi e sostenibili**, dotati di **tecnologia In Motion Charging (IMC) per la ricarica delle batterie durante la guida**. In Motion Charging è un concetto di autobus elettrico che garantisce vantaggi fondamentali rispetto agli autobus esclusivamente a batteria. Esso è dotato di batterie di trazione che vengono ricaricate quando il veicolo si connette alla linea elettrica aerea. Ciò consente di ottimizzare gli investimenti infrastrutturali e i costi di ricarica degli autobus a emissioni zero. Il funzionamento a emissioni zero e con possibilità di viaggiare senza collegamento alle linee aeree apre nuove opportunità di accesso ai centri urbani.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.2 Il piano degli investimenti (1/3)

Investimenti futuri per l'evoluzione digitale e tecnologica

TUA considera parte prioritaria del **programma l'evoluzione digitale e tecnologica su cui sono previsti oltre 9 milioni di euro di investimento di cui 5,5 per la parte Hardware che include** l'evoluzione dell'attuale piattaforma di ticketing e di tutti i dispositivi hardware di bordo e di terra per la produzione e validazione dei titoli di viaggio, comprese obliterate fisiche e digitali, hardware per l'AVM di bordo e per la sala di controllo. Per la parte software dell'investimento sono previsti **2,8 milioni di euro** per il **rinnovo del software di bigliettazione**, l'implementazione di **nuovi applicativi per la piattaforma di sala di controllo** e dei **sistemi gestionali** in ottica **MaaS (Mobility as a Service)** per cui si procederà all'acquisto attraverso la piattaforma Consip.

A questi andrà aggiunto il costo per il rinnovo hardware e software dell'infrastruttura informatica, servizi di gestione, manutenzione ed evoluzione pari a **1 milione di euro**. Al fine di assicurare una costante attenzione alla comunicazione, l'investimento software includerà anche l'implementazione di una **piattaforma di CRM** attraverso il software della società Salesforce Inc., leader mondiale nel settore. La piattaforma sarà usata per adeguare, secondo le direttive dell'ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti), il modulo dei reclami sul sito e consentirà di raccogliere, monitorare e gestire tutti i reclami secondo le modalità ed i tempi prestabiliti dalla normativa vigente. Inoltre, saranno integrati tutti i canali di customer care.

Altri investimenti, in parte totalmente autofinanziati ed in parte finanziati con risorse nazionali e regionali (PNRR, Masterplan Abruzzo, etc.) includeranno degli **interventi sugli immobili** (uffici, depositi, rimesse e officine) **delle varie sedi aziendali**, volti a migliorare l'efficientamento e la sostenibilità.

In linea con tali principi di ecosostenibilità, **TUA punta ad incrementare l'autonomia per l'utilizzo di energia elettrica di tutti gli edifici aziendali**, comprese le rimesse, le officine e gli uffici, attraverso l'autoproduzione di energia rinnovabile con **l'installazione di impianti fotovoltaici con accumulo e pompa di calore**.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.2 Il piano degli investimenti (2/3)

Investimenti futuri per l'evoluzione sostenibile del parco rotabile su gomma

L'ammontare complessivo degli investimenti per il rinnovo del parco rotabile su gomma previsto da TUA, entro il 2026, è di circa 50 milioni di euro. Il piano investimenti è fortemente orientato al rinnovo del proprio parco rotabile mediante l'acquisto di nuovi bus e la conseguente sostituzione degli autobus euro 2 ed euro 3 e la dismissione degli autobus più vecchi. In una prima fase TUA intende procedere all'**acquisto di mezzi usati alimentati a gasolio e di nuovi autobus a metano ed elettrici, passando poi attraverso forme di sperimentazione dell'idrogeno.**

Sulla scia delle tendenze attuali legate alla mobilità sostenibile, l'Azienda ha intenzione di puntare sui mezzi elettrici, incrementando significativamente il numero di autobus *full electric*, attualmente pari a 5, che verranno in parte acquistati e in parte conferiti in comodato d'uso dal Comune di Pescara. Nel 2023 sono stati consegnati 9 degli autobus elettrici. Al fine di supportare questa innovazione, verranno svolti altresì degli interventi sulle infrastrutture per la ricarica e il deposito, nonché stipulati degli accordi fornitori di energia elettrica al fine di garantire un presidio adeguato per raggiungere un elettrificazione della mobilità affidabile e duratura.

Inoltre, TUA ha investito in maniera importante anche nel **metano** in ambito del trasporto extraurbano, prevedendo **un acquisto di circa 100 autobus**, di cui 50 consegnati nel 2023. Per tale motivo saranno realizzati anche **nuovi impianti di rifornimento di metano di cui il primo all'Aquila**, entro la fine 2023, e a seguire anche a Lanciano, Avezzano e Chieti.

In prospettiva futura TUA sta valutando anche una **transizione verso l'alimentazione ad idrogeno degli autobus**, in particolare è allo studio un **progetto altamente innovativo ed ecologico** che prevede l'utilizzo dell'idrogeno in eccesso proveniente da produzioni industriali locali come fonte di alimentazione dei nuovi autobus di TUA, Tale processo favorisce l'industria favorendo un economia circolare e una riduzione delle emissioni del parco rotabile.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.2 Il piano degli investimenti (3/3)

Investimenti futuri per l'evoluzione sostenibile del parco rotabile su ferro

TUA intende effettuare un investimento complessivo di oltre 50 milioni di euro per il rinnovo del parco rotabile su ferro, mediante l'adozione di nuovi elettrotreni, sia di tipo elettrico ALSTOM Coradia Stream che a batteria o elettrico tramite pantografo.

Nel corso del 2023 sono stati consegnati 3 treni ALSTOM Coradia Stream di media capacità (305 posti totali a sedere), di tipo bidirezionale, trazione elettrica, mono-piano, a composizione bloccata, potenza distribuita (EMU) e velocità massima pari a 160 km/h, da utilizzarsi per il servizio di trasporto passeggeri regionale su linee convenzionali nazionali a 3 kV in corrente continua e sulle linee dell'infrastruttura ferroviaria Lanciano – San Vito.

L'acquisto dei **treni a batteria o elettrico tramite pantografo**, consentirà a TUA di potenziare invece il proprio parco treni ma soprattutto utilizzare tali mezzi sulle tratte non elettrificate **al fine di eliminare l'utilizzo di locomotori diesel.**

Tali investimenti determineranno un sensibile **aumento della capacità trasportistica su ferro in modalità elettrica** e metteranno le basi per una futura **estensione delle percorrenze assentite**, da concordare con la Regione Abruzzo.

La messa in esercizio dei nuovi treni comporterà anche un potenziamento dell'attuale organico rispetto alle 17 risorse attualmente in servizio e alle 4 già assunte (di cui 1 con CCNL e 3 con contratto di apprendistato professionalizzante). Per far fronte alle nuove esigenze trasportistiche, nel corso del 2023, l'organico per il servizio Ferroviario ha raggiunto un totale di 24 macchinisti e 24 capitreno, assunti con contratto di apprendistato, CCNL o attraverso selezioni interne; inoltre, per l'Officina Ferroviaria sono stati assunti 4 apprendisti ed è previste l'assunzione di ulteriori 6 operai (3 per l'Officina Ferroviaria e 3 per l'Infrastruttura) nel corso del 2024.

Inoltre, **la rete aziendale sarà attrezzata con l'ultima tecnologia disponibile in materia di sicurezza ferroviaria**, ovvero l'European Rail Traffic Management System/European Train Control System (ERTMS/ETCS) di livello 2. Tale sistema garantisce la conformità alle relative Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI) e permette ai treni di circolare senza soluzione di continuità su tutte le linee europee che ne sono dotate di tecnologie all'avanguardia.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.3 L'utilizzo dei mezzi pubblici a beneficio dell'ambiente e della collettività

L'utilizzo da parte degli utenti dei mezzi pubblici, come nel caso di TUA, può contribuire significativamente a **ridurre gli impatti ambientali degli utenti a beneficio della collettività**, contribuendo a ridurre le emissioni climalteranti e inquinanti associate agli spostamenti dei cittadini. L'utilizzo dei mezzi pubblici può ridurre il numero di veicoli in circolazione, il che significa meno congestione del traffico e meno emissioni di gas serra e altri inquinanti atmosferici. Ciò può contribuire a migliorare la qualità dell'aria e a ridurre l'inquinamento acustico nelle città e nelle zone urbane.

Il **trasporto urbano** è sinonimo di **mobilità sostenibile**. Le emissioni prodotte da un unico mezzo vengono distribuite su tutti gli utenti riducendone l'impatto individuale. Infatti, per ogni chilometro percorso dagli autobus di TUA nell'area urbana, i **gas serra emessi per passeggero** sono **3,5 volte inferiori** rispetto alla quantità emessa dalle automobili private. Ovviamente, tale impatto deve tener conto anche del tasso di riempimento dei mezzi di trasporto pubblico presi in considerazione. A tal proposito, nel 2022 TUA risulta avere un **tasso di riempimento dei mezzi pari al 53%** con un **totale di passeggeri trasportati di 957.438**.

Tale impatto assume una dimensione più rilevante considerando che TUA ha iniziato a introdurre autobus a basso impatto ambientale nella propria flotta mezzi, e che buona parte dei servizi offerti da TUA è costituita dal trasporto extra-urbano, difficilmente sostituibile da tecnologia di trasporto a basso impatto (es. bicicletta, monopattino elettrico, ecc...).

TUA Abruzzo ha introdotto iniziative quali **autobus a basso impatto ambientale**, **metodologie di monitoraggio dei consumi** e promosso **campagne per l'utilizzo del trasporto pubblico** che mirano ad avvicinare sempre più gli utenti ai propri servizi offerti e ai mezzi di trasporto pubblico, a migliorare la loro esperienza, mentre l'Azienda si impegna per un ambiente più sostenibile e un viaggio più piacevole e confortevole.

AUTOBUS A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

TUA Abruzzo ha iniziato a introdurre **autobus a basso impatto ambientale** nella propria flotta, come autobus **ibridi** e a **gas naturale compresso (CNG)**. Questi veicoli **riducono le emissioni di CO₂** e di altri inquinanti rispetto ai tradizionali autobus a diesel.

TECNOLOGIE PER MONITORAGGIO DEL CONSUMO DI CARBURANTE

TUA Abruzzo ha adottato tecnologie per il **monitoraggio del consumo di carburante** nei propri veicoli, al fine di **identificare eventuali inefficienze e ottimizzare la gestione della flotta**. Ciò può contribuire a ridurre il consumo di carburante e le emissioni di CO₂.

PROMOZIONE DELL'UTILIZZO DEL TRASPORTO PUBBLICO

TUA Abruzzo ha avviato campagne di sensibilizzazione e di informazione per **promuovere l'utilizzo del trasporto pubblico**, sottolineando i vantaggi ambientali dell'utilizzo dei mezzi pubblici rispetto all'auto privata. Inoltre, ha introdotto **nuove tariffe e abbonamenti** per incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico.

MIGLIORAMENTO DELL'ESPERIENZA DELL'UTENTE

TUA Abruzzo ha implementato **sistemi di bigliettazione elettronica** e ha lavorato per ridurre i tempi di attesa e **migliorare la frequenza dei mezzi**. Ciò può contribuire a rendere l'utilizzo del trasporto pubblico più conveniente e piacevole, incentivando gli utenti a preferirlo all'auto privata.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.4 Soddisfazione degli utenti ed esperienza di viaggio (1/8)

TUA adotta diverse iniziative volte a **garantire la qualità del servizio offerto** ai propri utenti. Tra queste, vi sono il **monitoraggio costante** della **puntualità dei mezzi** e della **frequenza delle corse**, attraverso l'utilizzo di indicatori chiave di performance (KPI). TUA utilizza strumenti tecnologici avanzati per **raccogliere e analizzare i dati relativi alle prestazioni dei mezzi**, come ad esempio sensori di posizione GPS, sistemi di monitoraggio delle corse e software di analisi dei dati.

TUA sta introducendo sempre più **tecnologie avanzate e informatizzando** i propri **processi aziendali** e i **servizi offerti**. Ad esempio, TUA ha introdotto l'uso di biglietti elettronici, sia attraverso l'app mobile che attraverso la tessera contactless. In questo modo, gli utenti possono acquistare i biglietti in modo più rapido ed efficiente, senza dover fare la fila nei punti vendita fisici. Inoltre, TUA sta implementando **sistemi di pagamento elettronico a bordo** dei mezzi, per consentire agli utenti di **pagare il proprio biglietto** anche **tramite carta di credito o smartphone**.

TUA sta inoltre **migliorando l'architettura applicativa** delle proprie piattaforme, per garantire una **maggiore efficienza** e una **migliore esperienza utente**. Ad esempio, TUA sta sviluppando una **nuova piattaforma di prenotazione e pagamento online**, che consentirà agli utenti di prenotare e pagare i propri viaggi in modo semplice e veloce, senza dover recarsi in un punto vendita fisico.

Infine, TUA sta migliorando il servizio di ticketing, attraverso l'introduzione di nuovi sistemi di controllo a bordo dei mezzi e l'implementazione di un sistema di monitoraggio degli accessi alle stazioni e alle fermate degli autobus. In questo modo, TUA può **controllare in tempo reale il flusso di viaggiatori** e **garantire una maggiore sicurezza e un servizio di trasporto più efficiente**.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.4 Soddisfazione degli utenti ed esperienza di viaggio (2/8)

TUA Abruzzo ha introdotto tre nuove iniziative che supportano un sistema di trasporto consapevole, responsabile e innovativo. L'**Integration Hub** fornisce dati accurati al management per prendere decisioni tempestive e accurate. Invece, l'**Account Based Ticketing** semplifica il processo di pagamento dei viaggi, offrendo soluzioni flessibili e convenienti. Infine, l'**AVM e Control Room** consente un monitoraggio e una gestione ottimale del servizio, garantendo un'esperienza di viaggio superiore.

INFORMATION HUB

Information Hub è una componente applicativa finalizzata a **raccogliere, organizzare e normalizzare grandi quantità di dati provenienti da sistemi e device differenti** e garantire l'integrazione tra i sistemi, l'omogeneizzazione e la valorizzazione delle informazioni aziendali, fornendo un **unico e completo supporto alle decisioni strategiche del management**.

Questo strumento abilita sia all'elaborazione tempestiva e aggiornata di indicatori e KPI relativi allo stato di erogazione del servizio, che la produzione di informazioni rilevanti per il monitoraggio e la reportistica direzionale a supporto delle decisioni.

ACCOUNT BASED TICKETING

Account Based Ticketing è un **modello di bigliettazione elettronica alternativo al tradizionale**. Si basa sull'utilizzo di un account Cliente registrato sul sistema centrale di bigliettazione dove vengono memorizzate le informazioni relative ai viaggi effettuati dal cliente. Tale strumento calcola la tariffa da pagare a posteriori, sulla base dei viaggi effettuati in un determinato periodo e successivamente addebita il costo su un mezzo di pagamento accettato dall'operatore. La tariffa viene calcolata combinando, nel miglior modo possibile, uno o più prodotti in conformità con le regole tariffarie.

AVM E CONTROL ROOM

AVM e Control Room è un'iniziativa che prevede l'introduzione di **uno strumento innovativo per la gestione del Servizio**, in grado di abilitare il management e gli operatori di sala ad un monitoraggio efficace del servizio, all'identificazione tempestiva delle criticità ed al coordinamento di tutte le funzioni operative connesse sia all'esercizio del servizio, che alla manutenzione della flotta e alla comunicazione ai passeggeri.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.4 Soddisfazione degli utenti ed esperienza di viaggio (3/8)

TUA si rapporta con i propri utenti attraverso diversi strumenti di comunicazione, come il sito **web ufficiale**, **l'app mobile**, **i social media** e **i punti vendita fisici**. Questi strumenti consentono ai clienti di accedere a informazioni sulle linee e sui servizi offerti, di acquistare i biglietti, di effettuare segnalazioni, di monitorare gli orari dei mezzi e di interagire con l'Azienda per qualsiasi richiesta o segnalazione.

TUA si impegna a **garantire un servizio efficiente e su misura per i propri utenti**, attraverso azioni come l'efficientamento della frequenza, la riduzione dei tempi di attesa e la costante manutenzione del parco mezzi. Inoltre, TUA si preoccupa di monitorare costantemente la soddisfazione degli utenti e di raccogliere feedback per migliorare il servizio offerto.

Per garantire una migliore esperienza di viaggio, TUA ha implementato diverse misure di sicurezza, come la **sorveglianza delle stazioni e dei mezzi**, la **formazione del personale** e la **manutenzione costante dei mezzi**. Inoltre, TUA si preoccupa di ridurre al minimo i potenziali incidenti, attraverso azioni come l'implementazione di sistemi di frenata automatica e la riduzione della velocità dei mezzi in determinate zone.

TUA ha aderito all'**ASSTRA Rail – Consorzio Ferroviario ASSTRA**. Tale Consorzio si propone di contribuire alla crescita ed allo sviluppo delle imprese consorziate, promuovendone la specializzazione, favorendo la riduzione dei costi e la migliore qualità dei servizi resi ai clienti, coordinando l'attività delle stesse, mettendone a fattor comune risorse umane e strumentali, esperienze e know-how per migliorarne la loro capacità produttiva, l'efficienza, il progresso tecnologico, lo sviluppo di strumenti, metodologie e attività concernenti i sistemi di sicurezza e la collocazione sul mercato.



Certificazioni sulla qualità dei servizi offerti da TUA

TUA ha ottenuto il rinnovo del Certificato di Qualità alla norma **ISO 9001 : 2015**, che è il principale standard mondiale per la gestione della qualità. Tale certificazione testimonia l'impegno dell'azienda a garantire in modo strutturato la qualità dei processi aziendali, dei servizi offerti e di gestire in modo efficace e tempestivo eventuali reclami o segnalazioni degli utenti.

TUA si sta preparando a ricevere anche la certificazione alla norma **ISO 13816 : 2002**, che ha lo scopo di stabilire i requisiti per la definizione degli obiettivi e per la misurazione della qualità del servizio nell'ambito del Trasporto Pubblico di Passeggeri (TTP), fornendo una linea guida per la selezione dei relativi metodi di misurazione.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.4 Soddisfazione degli utenti ed esperienza di viaggio (4/8)

La gestione delle non conformità e dei reclami

La **gestione delle non conformità, dei reclami, degli infortuni, dei near misses e degli incidenti ambientali è una priorità per TUA**. L'Azienda ha implementato misure di autocontrollo per garantire che i servizi siano sempre conformi nel minor tempo possibile. Situazioni di non conformità possono riguardare disservizi nei tempi di erogazione del servizio, mancate forniture, danni alla proprietà del cliente o mancato rispetto delle prescrizioni ambientali o di sicurezza.

Gli **utenti e tutto il personale possono segnalare una non conformità**, i primi tramite reclami, i secondi registrandola in maniera scritta su appositi moduli, al fine di consentire una adeguata presa di coscienza del problema per procedere con la risoluzione. Al momento dell'individuazione i servizi non conformi vengono identificati e temporaneamente interrotti o sospesi in attesa di correzione, mentre i prodotti non conformi vengono segregati in apposite aree con chiare indicazioni, così da permettere un'analisi delle problematiche e delle loro possibili risoluzioni.

L'Ufficio Reclami (URP o CRM) gestisce le richieste e i reclami degli utenti, rispondendo prontamente, segnalando eventi ai responsabili e fornendo soluzioni appropriate. **Nel 2022 non sono stati ricevuti reclami, né in materia di pulizie, né per climatizzazione o altre difficoltà con la vettura**, dimostrando un **alto livello di soddisfazione dei clienti riguardo ai servizi**. In caso di richieste di rimborso, l'operatore può proporre soluzioni alternative o trasferire le informazioni all'Ufficio Amministrazione per procedere con il rimborso.

Azioni di monitoraggio, misurazione, analisi, valutazione e miglioramento

L'organizzazione ha definito precise **modalità di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento dei servizi per garantirne la conformità agli standard, garantire la conformità del sistema di gestione adottato e migliorare in modo continuo l'efficacia dello stesso**. Sono previste attività di monitoraggio e raccolta dati costanti per valutare l'efficacia dei processi, con risultati valutati nel riesame della direzione. In caso di risultati non conformi alle aspettative, la direzione adotta azioni correttive per garantire la conformità dei servizi offerti ai clienti, monitorando e misurando le caratteristiche dei servizi in ogni fase, dall'inizio alla fine dell'erogazione.

Durante il processo di riesame del sistema di gestione, l'azienda valuta le opportunità di miglioramento per accrescere la soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate, in linea con le strategie di business. Sulla base di ciò, vengono identificate una o più azioni di miglioramento, che possono riguardare l'erogazione del servizio o la fornitura di prodotti, le prestazioni del sistema, l'innovazione tecnologica, gli impatti ambientali e la sicurezza e salute. Queste azioni di miglioramento sono finalizzate a garantire un **costante sviluppo e una continua crescita dell'Azienda**, rispondendo alle esigenze e alle aspettative delle parti interessate.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.4 Soddisfazione degli utenti ed esperienza di viaggio (5/8)

Fattori di qualità – Divisione su Gomma

FATTORE DI QUALITÀ → ACCESSIBILITÀ FERMATE

Indicatori di qualità		2021
Fermate segnalate	n° segnalatori / tot fermate	80%
Fermate con pensiline	n° pensiline / tot fermate	20%

TUA ha 9.100 fermate nel suo territorio di servizio. La fermata è consentita solo presso i punti indicati da segnali TUA, o sul lato opposto se mancano segnali. Eccezioni possono essere fatte per situazioni di pericolo o necessità, a condizione che il conducente ritenga la fermata sicura, o in casi di sicurezza stradale o situazioni particolari in cui il conducente ritenga necessaria una fermata diversa da quella ufficiale.

FATTORE DI QUALITÀ → SICUREZZA

Indicatori di qualità		2021
Incidentalità passiva	n° sinistri / n° km percorsi	116 / 29.462.478

L'Azienda si impegna a garantire la sicurezza dei viaggiatori nel rispetto del contratto di trasporto e delle normative regionali. I conducenti seguono le regole sulla durata della guida e riposo, e le loro condizioni di salute sono monitorate regolarmente. Il 99% del personale di guida ha più di tre anni di esperienza. L'Azienda adotta misure come il controllo delle linee, telefoni cellulari per i conducenti e coperture assicurative adeguate per garantire un trasporto sicuro e rispettare le normative sulla responsabilità stradale.

FATTORE DI QUALITÀ → ACCESSIBILITÀ A BORDO

Indicatori di qualità		2021
Pianale Ribassato	su tot mezzi	33%
	su tot mezzi urbani e suburbani	100%
Dotazione per disabili	su tot mezzi	53,5%

Gli investimenti passati e futuri nell'aggiornamento del parco mezzi consentono di aumentare i veicoli accessibili per i passeggeri con disabilità. Il personale è tenuto a trattare i cittadini con cortesia, fornendo informazioni sui diritti e doveri nell'uso del servizio, con formazione specifica per il personale di front line. Inoltre, TUA garantisce l'identificabilità del personale attraverso uniformi di servizio.

Con gli investimenti effettuati a valere sul 2023, il numero di mezzi muniti di opportuna dotazione per i passeggeri con disabilità aumenterà notevolmente, prevedendo una percentuale di copertura del 65% sul totale dei mezzi.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.4 Soddisfazione degli utenti ed esperienza di viaggio (6/8)

Fattori di qualità – Divisione su Gomma

FATTORE DI QUALITA' → REGOLARITA'

Indicatori di qualità		2021
Regolarità complessiva	corse effettuate / corse programmate	99,6%
	km fatti / km programmati	102%

La puntualità e regolarità del servizio dipendono da organizzazione aziendale, condizioni esterne come il traffico e eventi eccezionali. Gli autobus vengono sottoposti a revisione annuale e verifiche giornaliere. L'orario di partenza dai capilinea è considerato valido entro 60 secondi prima o 180 secondi dopo l'orario ufficiale. La frequenza delle corse è basata sul bacino da servire, fattori sociali e risorse disponibili. Le linee con molte corse hanno un tempo di attesa programmato

FATTORE DI QUALITA' → RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Indicatori di qualità		2021
Reclami e segnalazioni	n° risposte / tot pervenute	97%

L'Autorità di Regolazione dei trasporti è responsabile dell'applicazione del regolamento e gestisce i reclami. TUA ha un sistema CRM per gestire le esigenze dei viaggiatori, offrendo diversi canali per presentare reclami e richieste. La risposta a tali comunicazioni deve avvenire entro 30 giorni lavorativi, ma TUA può rifiutarle se presentate in modo non rispettoso.

FATTORE DI QUALITA' → CONFORT

Indicatori di qualità		2022
Affollamento	n° viaggiatori / tot posti	81%
Climatizzazione	n° bus con impianto / tot bus	100%
Riscaldamento	n° bus con impianto / tot bus	100%
Pulizia ordinaria / straordinaria bus (interno / esterno)	frequenza media giornaliera feriali	488
	frequenza media giornaliera festivi	34
Sanificazione	frequenza giornaliera feriali	1
	frequenza giornaliera festivi	1

Il comfort del viaggio per i passeggeri è influenzato da diversi fattori, tra cui la disponibilità di posti a sedere, la pulizia del veicolo, il sistema di climatizzazione, la competenza del conducente, l'innovazione tecnologica e la sostenibilità ambientale. L'azienda sta lavorando costantemente per migliorare la qualità del viaggio attraverso il rinnovo del parco autobus, la pianificazione dei servizi in base alle esigenze di mobilità e l'attenzione all'ambiente, focalizzandosi sulla riduzione delle emissioni e sull'uso di veicoli a basso impatto ambientale.

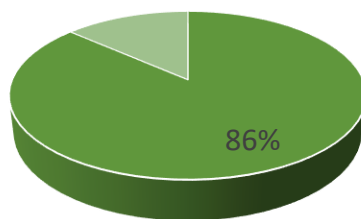
3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.4 Soddisfazione degli utenti ed esperienza di viaggio (7/8)

Misurazione del grado di soddisfazione del cliente

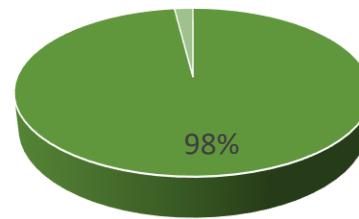
TUA ritiene che **la piena soddisfazione delle esigenze del cliente** sia un elemento imprescindibile nel proprio operato e per questo motivo ha messo a punto degli **strumenti di monitoraggio** per rilevare l'andamento del grado di soddisfazione dei servizi offerti dall'Azienda ai suoi clienti. Tali strumenti comprendono indagini periodiche del gradimento dei clienti utilizzando specifico questionario e l'analisi e valutazione di dati significativi, come quelli su non conformità, reclami, fidelizzazione, ecc.

Puntualità 2022 – Divisione Ferroviaria



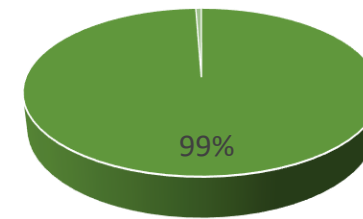
■ Percentuale media di treni giunti a destinazione entro 5' dall'orario previsto

Questo dato indica che, in media, l'86,5% dei treni raggiunge la destinazione entro un ritardo massimo di 5 minuti rispetto all'orario previsto.



■ Percentuale media di treni giunti a destinazione entro 15' dall'orario previsto

Questo dato è particolarmente positivo, poiché indica che ben il 98% dei treni arriva a destinazione entro un ritardo massimo di 15 minuti rispetto all'orario previsto.



■ Percentuale media di treni giunti a destinazione entro 30' dall'orario previsto

Questo dato è eccezionalmente alto, indicando che il 99,4% dei treni arriva a destinazione entro un ritardo massimo di 30 minuti rispetto all'orario previsto.

Complessivamente, i dati sulla puntualità dei treni mostrano che il **servizio è ben organizzato e gestito efficacemente**, con una grande maggioranza di treni che rispetta gli orari previsti. Questo contribuisce a garantire un'esperienza di viaggio positiva per i passeggeri e conferisce fiducia nell'utilizzo dei treni come mezzo di trasporto affidabile.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

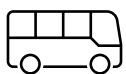
3.4 Soddisfazione degli utenti ed esperienza di viaggio (8/8)

Affidabilità 2022 – Divisione Ferroviaria



Nel corso dell'anno 2022, sono state soppresse e/o limitate un totale di 528 corse dei treni, a causa di vari fattori dovuti per esempio a problemi tecnici o condizioni meteorologiche avverse. La media mensile di corse soppresse e/o limitate è stata di 44, rappresentando un numero significativo, ma da considerare rapportato all'ampiezza totale del servizio. Un aspetto positivo è che, ad eccezione di 11 corse non effettuate a causa di uno sciopero, tutte le altre corse soppresse e/o limitate sono state sostituite entro 60 minuti, dimostrando una **risposta tempestiva da parte del servizio ferroviario** per mitigare i disagi dei passeggeri. L'analisi complessiva suggerisce che il servizio ferroviario è affidabile, ma TUA ritiene fondamentale continuare a monitorare e migliorare l'affidabilità per garantire un'esperienza di viaggio sempre più soddisfacente.

HIGHLIGHTS DEL CAPITOLO:



+5 autobus elettrici
nel 2022



ISO 14001



462.622 GJ
consumi energetici
2022

4. Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA

4. Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA

4.1 I principali impatti ambientali di TUA

Il settore dei trasporti e della mobilità urbana ed extraurbana risultano centrali per lo sviluppo economico, l'occupazione e la qualità dei servizi di una nazione. Tuttavia, trattandosi di attività erogate da filiere ad elevato assorbimento di energia, spesso proveniente da fonti fossili, l'impatto ambientale del settore risulta particolarmente significativo. Infatti, sebbene il trasporto pubblico costituisca per definizione un'alternativa ecologica al trasporto privato, esso va ripensato sia dal punto di vista infrastrutturale, al fine di migliorare la pianificazione urbana e consentire un'adeguata elettrificazione, ma anche e soprattutto culturale, al fine di incentivare i cittadini all'utilizzo di mezzi pubblici o in *sharing*, con l'obiettivo di contribuire al raggiungimento degli obiettivi fissati a livello europeo e internazionale.

Sebbene nel corso degli anni siano stati registrati dei progressi legati sia all'uso di nuove tecnologie che alla qualità dei combustibili, oggi il settore dei trasporti risulta responsabile di una serie di impatti importanti sull'ambiente. Nel caso di TUA, gli impatti sono in parte riconducibili alle **infrastrutture** (officine, auto rimesse e uffici), in parte attribuibili al **parco mezzi**.

Emissioni climalteranti



I trasporti sono responsabili dell'emissione di gas a effetto serra, soprattutto legata all'utilizzo dei combustibili fossili per l'alimentazione dei veicoli su strada e su rotaia. Dunque, le emissioni generate dal settore hanno un impatto sui cambiamenti climatici.

Emissioni inquinanti



Il settore della mobilità causa il rilascio di inquinanti atmosferici quali ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e materiale particolato (PM), che hanno un impatto sulla qualità dell'aria nei centri urbani e pongono rischi per l'uomo e gli ecosistemi.

Consumo idrico



Le società attive nel settore dei trasporti consumano un ammontare significativo di acqua, destinata sia al lavaggio degli automezzi, spesso effettuato quotidianamente, sia alla pulizia degli spazi aziendali.

Produzione di rifiuti



La produzione di rifiuti costituisce un ulteriore impatto negativo sull'ambiente, causata principalmente dalla demolizione di mezzi fuori uso o dalla sostituzione di pezzi meccanici.

La risposta di TUA

Con l'obiettivo di gestire al meglio gli impatti ambientali, affrontandone i rischi, e di soddisfare gli obblighi volontari e cogenti dettati dalla normativa, TUA opera in conformità allo Standard Internazionale **ISO 14001**; a partire dal 2019 infatti, nelle unità operative di Pescara, Avezzano, Sulmona, L'Aquila, Teramo e Giulianova viene attuato un sistema di gestione conforme a tale disposizione. TUA ha inoltre individuato una serie di indicatori finalizzati a misurare l'impegno profuso dall'Azienda nella gestione e minimizzazione degli impatti negativi sull'ambiente. Tali KPI sono monitorati all'**Energy Manager** e inseriti all'interno del rapporto di Diagnosi Energetica da sottoporre a revisione dell'Alta Direzione. Infine, TUA agevola il percorso verso la sostenibilità ambientale sia attraverso l'impiego di tecnologie più 'pulite' ed innovative, sia scoraggiando i cittadini all'uso del mezzo privato, attraverso soluzioni che rendano il trasporto pubblico più attrattivo in termini di qualità e flessibilità.

4. Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA

4.2 Il cambiamento climatico e i consumi energetici

Il tema della mobilità sostenibile rappresenta uno degli argomenti più dibattuti nell'ambito delle politiche ambientali locali, nazionali e comunitarie al fine di ridurre l'impatto ambientale legato allo spostamento delle persone e delle merci. Le emissioni climalteranti generate dal settore dei trasporti, infatti, sono in grado di accelerare le conseguenze del cambiamento climatico, che stanno arrecando globalmente gravi danni all'ambiente. TUA è responsabile dell'emissione di gas a effetto serra riconducibili ai consumi energetici relativi prevalentemente a due categorie:

- **Consumi di energia legati al parco mezzi** (ovvero, ad autobus, treni e autovetture), relativi alla combustione di fonti fossili necessaria alla messa in moto dei veicoli su strada e su ferro . Nell'ultimo triennio l'andamento di questi consumi risulta stabile con un consumo pari a 438.930 GJ nel 2022.
- **Consumi di energia relativi alle infrastrutture**, prevalentemente legati al riscaldamento e all'illuminazione di uffici e officine. Questi consumi sono in lieve aumento in ragione nel maggiore utilizzo degli uffici nel 2022 legato al minore ricorso al lavoro da remoto. Nel 2022 è stato registrato un consumo pari a 23.692 GJ.

Consumi energetici delle sedi operative

Per quanto riguarda il riscaldamento degli stabilimenti, esso è garantito dall'utilizzo di pannelli radianti alimentati da gasolio; sebbene sfruttino una fonte di derivazione fossile, andando a regime in poco tempo, tali impianti, al contrario delle tecnologie più tradizionali, consentono di ridurre i consumi e di aumentare l'efficienza energetica delle sedi. Il sistema di riscaldamento è inoltre costantemente sottoposto a monitoraggio. Parte dei consumi delle sedi amministrative, invece, deriva da energia elettrica. Infatti, per quanto riguarda i sistemi di illuminazione, presso tutte le torri faro dei depositi aziendali, TUA ha sostituito le lampade a fluorescenza con l'illuminazione con tecnologia LED, caratterizzata da un elevato risparmio energetico e da minori costi di manutenzione, nonché da una vita utile fino a 10 volte superiore rispetto alle lampade con tecnologie tradizionali. Relativamente ai sistemi di raffreddamento, TUA impiega metano per la refrigerazione delle sedi, e ha registrato un **aumento di energia di circa il 10%** del corso del 2022. Un'ulteriore fonte di consumi energetici a livello di stabilimento è riconducibile alla **flotta di auto aziendali** cui il personale di TUA ha accesso, che risulta essere alimentata per il 68% da diesel, e per la parte rimanente da metano.

Le buone pratiche di TUA

Al fine di contenere i consumi energetici degli uffici e degli spazi comuni di lavoro, TUA diffonde presso il personale dipendente buone pratiche per l'utilizzo di dispositivi quali computer e stampanti, ma anche suggerimenti volti all'uso corretto dell'illuminazione e climatizzazione degli ambienti. A queste raccomandazioni se ne aggiungono delle altre rivolte ai guidatori di mezzi e relative alla velocità dei veicoli, all'andatura, allo stato del motore e degli pneumatici che consentono il raggiungimento di una mobilità più ecocompatibile.

Tali interventi sono finalizzati a migliorare la consapevolezza del personale operativo e della collettività, con l'obiettivo di produrre un impatto positivo legato al risparmio di energia.

Totale consumo energetico all'interno del Gruppo (GJ)		
2020	2021	2022
381.922	483.836	462.622

4. Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA

Il lieve aumento annuale del consumo di carburante della flotta di autobus aziendale nel 2022 è da attribuire ad una maggiore distanza percorsa

4.2 Il cambiamento climatico e i consumi energetici

Emissioni di gas climalteranti

Le emissioni di gas climalteranti legate alla trazione di autobus e treni, dunque relativi al parco mezzi, costituiscono la maggior parte delle emissioni dirette (Scope 1) di TUA.

Infatti, il 75% dei treni e autobus di TUA sono alimentati da diesel, circa il 25% da metano e una porzione minore, inferiore all'1%, risulta alimentata da energia elettrica. Le restanti emissioni di GHG dirette sono attribuibili al consumo di metano per il raffrescamento. Per quanto riguarda invece le emissioni indirette di GHG legate ai consumi di energia (Scopo 2) queste sono legate ai consumi di energia elettrica degli uffici e all'alimentazione di 5 bus elettrici messi in servizio nel corso del 2022 e concessi in comodato d'uso dal Comune di Pescara.

Tra il 2021 e il 2022 l'andamento dei consumi relativi di carburante e delle emissioni relative di GHG degli autobus, rispetto ai km percorsi, è rimasto stabile.

La risposta di TUA

Al fine di mitigare gli impatti negativi legati al parco mezzi, TUA ha avviato, a partire dal 2022, un piano di ammodernamento e conversione della flotta, che prevede l'acquisto di autobus a metano ed elettrici, e, in futuro, quando la tecnologia risulterà più matura, mezzi ad idrogeno, nonché l'introduzione di autotreni alimentati da elettricità e idrogeno. Il riacquisto e la sostituzione dei mezzi è inoltre volta a diminuire l'anzianità della flotta, attraverso l'aumento del numero di veicoli con classe ambientale più recente che, oltre alla diretta diminuzione dei consumi, contribuiscono alla riduzione dei costi di manutenzione e degli episodi di interruzione e ritardo del servizio causati da guasti e rotture.

Inoltre, TUA ha avviato nel 2021 un'iniziativa per convertire 9 dei propri autobus Euro 3 in autobus con alimentazione a metano *dual fuel*. Questo è stato possibile anche grazie alla collaborazione con una ditta di Brescia che ha ottenuto un finanziamento europeo per iniziative di trasformazione gasolio-metano. Questo intervento ha consentito la conversione di circa 10 mezzi con una conseguente riduzione delle emissioni di tali mezzi.

Emissioni di GHG nel 2022 (tCO ₂ eq)			
	2020	2021	2022
Scopo 1	23.225	29.105	27.948
Scopo 2*	998	976	1.081
TOTALE	24.223	30.082	29.029

*Calcolate secondo l'approccio Location-based

Alimentazione del parco mezzi nel 2022



■ Diesel ■ Metano ■ Energia elettrica

LA PIRAMIDE DELLA MOBILITA' SOSTENIBILE APPLICATA ALLA TUA SPA



4. Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA

4.3 Il consumo della risorsa idrica

Nel settore dei trasporti il consumo idrico è legato principalmente al lavaggio del parco mezzi e alla pulizia delle sedi aziendali. Infatti, nello svolgimento della propria attività, TUA è responsabile del consumo di acqua per il lavaggio di treni e bus e dei pezzi meccanici dei veicoli, attività necessarie per mantenere il decoro dei mezzi stessi, ma anche per la pulizia degli spazi di lavoro, l'utilizzo delle utenze idriche delle sedi e dei servizi igienici dei mezzi nonché del trattamento delle acque di scarico. A queste destinazioni, si aggiunge l'alimentazione della rete idrica antincendio.

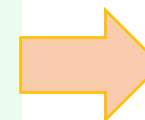
Nel caso di TUA, i prelievi di risorsa idrica attingono principalmente da due fonti: da pozzi artesiani o da acquedotto, tramite regolare contratto di fornitura da parte del gestore. Per quanto riguarda i pozzi artesiani, l'acqua dolce sgorga da una falda naturale nel sottosuolo e può essere prelevata senza l'impiego di mezzi meccanici; in questo caso, sono le autorità competenti a livello regionale ad affidare la gestione dei sistemi idrici, così come l'attività di monitoraggio delle acque, ad enti come TUA. Nel caso in cui non riesca ad approvvigionarsi di acqua dal pozzo, TUA si affida alla rete di distribuzione nazionale. Inoltre, laddove l'acqua prelevata dal pozzo non presenti proprietà e requisiti funzionali all'impiego della stessa nei principali processi industriali, talvolta per l'approvvigionamento di risorsa idrica TUA si affida a consorzi industriali. A livello complessivo, l'acqua proveniente da acquedotti ammonta al 97% dei prelievi di risorsa idrica; la parte rimanente di risorsa è prelevata da pozzi artesiani.

A seguito del prelievo o approvvigionamento della risorsa idrica presso i depositi aziendali, l'acqua viene indirizzata verso impianti di convogliamento e successivamente raccolta in sistemi di depurazione che, attraverso l'utilizzo di reagenti depurativi, consentono di trattenere polveri, grassi e idrocarburi, successivamente trasformati in fanghi parabili sottoposti a processi di essiccazione. Tale processo è necessario al fine di depurare l'acqua prima di destinarla ad usi quali il lavaggio dei veicoli e i sistemi antincendio; inoltre, al fine di garantire l'efficienza del processo, tali impianti sono sottoposti a manutenzione periodica. A seguito delle attività di autolavaggio, l'acqua subisce un ulteriore trattamento, attraverso l'utilizzo di un depuratore di tipo chimico-fisico per essere successivamente scaricate in fognatura nel rispetto dei limiti previsti dalla normativa. Gli scarichi delle acque reflue provenienti dagli impianti di trattamento sono autorizzati con AUA (Autorizzazione Unica Ambientale) e sottoposti a periodico controllo con campionamento e analisi di laboratorio. Tali impianti sono gestiti da azienda esterna che si occupa di assicurarne il corretto funzionamento.

Tra i principali impieghi industriali dell'acqua per TUA, il più oneroso è il lavaggio dei mezzi, attività svolta con cadenza giornaliera secondo un calendario prestabilito che l'Azienda affida in appalto ad una ditta esterna a partire dal 2015; il consumo di acqua, in tal caso, dipende dalla corposità del parco mezzi.

Il riciclo di acqua tra gli obiettivi di TUA

TUA punta alla riduzione del prelievo e del consumo di risorsa idrica tramite il ricircolo del refluo proveniente dagli impianti di lavaggio, così da poterlo riutilizzare nel processo di autolavaggio invece che scaricarlo in fognatura. Il processo di recupero delle acque a cui mira l'azienda passa per procedimenti di miscelazione e vaporizzazione chimica, volti a rimuovere dall'acqua la presenza di sostanze inquinanti che ne impediscono il reimpiego in vari processi industriali. Tale processo è ad oggi attivo solo nello sede operativa di Lanciano, sebbene vi siano degli studi di fattibilità in corso al fine di esportare il modello di riciclo anche presso le altre sedi aziendali.



4. Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA

4.4 La gestione dei rifiuti

Le principali tipologie di rifiuti prodotte dalle Aziende attive nel settore dei trasporti sono legate alla produzione, demolizione e smaltimento dei veicoli fuori uso e dei carri ferroviari (principalmente ferro, acciaio, ecc.). Per la pulizia del parco mezzi, inoltre, vengono utilizzati dei prodotti chimici detergenti che, in quanto rifiuti pericolosi, devono essere smaltiti in conformità alla normativa vigente al fine di evitare che costituiscano un danno per l'ambiente e le persone.

I rifiuti prodotti da TUA

TUA ha individuato e categorizzato tutti i rifiuti prodotti dalle attività svolte presso le Unità di Produzione, classificandoli secondo quanto previsto dalle "Linee guida sulla classificazione dei rifiuti" pubblicata dal SNPA (Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente) con Delibera 105/2021. Inoltre, al fine di individuare correttamente eventuali classi di pericolo, oltre alla classificazione per codice EER, TUA sottopone periodicamente i rifiuti ad analisi di laboratorio, evidenziando le caratteristiche chimico fisiche del rifiuto e l'eventuale presenza di sostanze pericolose con le relative concentrazioni.

Per l'Azienda, le principali tipologie di rifiuto sono costituite da metalli, materiale ferroso e rame, recuperati dai veicoli e/o carri fuori uso; la dismissione degli autobus e treni a fine vita viene esternalizzata, con regolare gara d'appalto, ad aziende che si occupano della demolizione del mezzo.

Tra i rifiuti prodotti, vi sono anche i reflui dei vagoni, che vengono indirizzati ad un impianto di accumulo di acqua reflua completamente inodore, per poi essere depurate da ditte esterne specializzate attraverso un filtro a carboni attivi. Una parte dei rifiuti è generata anche dalla pulizia del parco mezzi, processo durante il quale sono raccolti tutti i rifiuti di cui i passeggeri di mezzi si disfano nel corso della fruizione del servizio.

TUA e la gestione del rifiuto

Cosciente della responsabilità di mitigare l'impatto negativo connesso alla produzione di rifiuti, TUA adotta una serie di buone pratiche volte a garantire il corretto smaltimento del rifiuto, nonché il riutilizzo dello stesso, laddove possibile.

Infatti, durante il processo di smaltimento dei veicoli fuori uso, se possibile, le componenti meccaniche di treni ed autobus (carrozzeria, motori, vetri) vengono recuperate. I rifiuti da attività d'ufficio sono conferiti al servizio pubblico di raccolta e suddivisi in base alla tipologia merceologica di riferimento e in conformità con i regolamenti del gestore. Inoltre, al fine di contenere la produzione di rifiuti, l'Azienda adotta politiche e procedure ad hoc in fase di affidamento lavori o acquisto di beni, imponendo ai propri fornitori, laddove possibile, i Criteri Ambientali Minimi (CAM) previsti per gli specifici acquisti.

In aggiunta a questo, con l'obiettivo di promuovere una corretta procedura di differenziazione dei rifiuti all'interno dell'azienda, TUA eroga attività di formazione sulla gestione del rifiuto e degli impianti di trattamento a tutti gli operatori di ufficio ed officina dei depositi aziendali. All'interno degli spazi di lavoro sono posizionati idonei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti, sui quali è riportata un'indicazione ben visibile del tipo di rifiuto.

Infine, per quanto riguarda i rifiuti relativi alla pulizia del parco mezzi, TUA si impegna all'utilizzo di panni e stracci in stoffa lavabili, dunque riutilizzabili, con l'obiettivo di contenere la produzione di rifiuti in tale fase di processo.

4. Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA

4.5 La qualità di aria, acqua e suolo (1/2)

Nello svolgimento dell'attività, TUA è responsabile del rilascio di inquinanti atmosferici quali Nox, VOC, particolato, che, oltre ad avere impatti sulla qualità dell'aria e la salute della popolazione. L'emissione di inquinanti è riconducibile sia alla circolazione degli autobus su strada, sia alla trazione dei treni su rotaia. Infatti, ad esempio, il materiale particolato, particella inquinante comunemente nota come polvere sottile, deriva principalmente dall'usura degli pneumatici e dei freni degli automezzi e dai frammenti del manto stradale, nel caso del trasporto su strada; d'altra parte, relativamente alla divisione ferro, l'emissione di tale inquinante è causata dall'abrasione di freni, binari, e ruote dei mezzi ferroviari.

Inoltre, per quanto riguarda la contaminazione del suolo, TUA si impegna a monitorare i serbatoi a camera unica di gasolio presenti presso la sede di Pescara, effettuando operazioni di bonifica su quelli esterni e trasportabili. Al fine di minimizzare gli impatti sul suolo, il monitoraggio è condotto anche sui serbatoi interrati. Negli ultimi anni, TUA ha investito molto a livello infrastrutturale per prevenire eventuali sversamenti al suolo che potrebbero avere un impatto anche sulla falda acquifera.



Conformità legislativa sul tema degli inquinanti atmosferici

Per minimizzare i rischi arrecati all'ambiente e alle persone, TUA sottopone le sue sedi aziendali ad analisi condotte da aziende esterne, al fine di valutare se le emissioni riconducibili ad impianti di combustione, di trattamento delle acque, autolavaggi e alle officine siano inferiori alle soglie di rilevanza consentite dalla legge agli effetti dell'inquinamento atmosferico. Le analisi hanno evidenziato che i dati di performance sono in linea con i limiti previsti ai sensi dell'art. 272 della 152, comma 1.

Le emissioni inquinanti nel settore dei trasporti

I trasporti sono responsabili di circa un terzo del consumo finale complessivo di energia nei paesi membri dell'AEA (Agenzia europea dell'Ambiente), rilasciano una parte considerevole delle emissioni responsabili dell'inquinamento atmosferico, nonché acustico, nei centri urbani. In Italia, le emissioni nocive prodotte dal trasporto su strada sono calate notevolmente negli ultimi anni, grazie all'introduzione di catalizzatori, di filtri per particolato fine e di altre tecnologie montate sui veicoli; ciò nonostante, i mezzi circolanti su strada costituiscono una fonte significativa di inquinamento atmosferico, soprattutto nelle città, in particolare di sostanze quali il particolato (PM) e il biossido di azoto (NO₂). Ad oggi, gli sforzi a livello comunitario sono concentrati sull'elettrificazione del parco veicoli, pratica che fornisce una soluzione parziale anche per l'inquinamento atmosferico e acustico, oltre a diminuire drasticamente le emissioni di gas a effetto serra.



4. Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA

Mobilità Sostenibile: dialogo e coinvolgimento degli stakeholder tramite convegni

TUA Abruzzo dimostra un forte impegno per la promozione della mobilità sostenibile anche attraverso l'organizzazione e partecipazione attiva a convegni strategici. Nel settembre 2022, TUA ha organizzato e ospitato il convegno "Transizione energetica alla prova dell'interurbano" a Pescara, coinvolgendo importanti attori nel settore dei trasporti in Italia. Il presidente, Gabriele De Angelis, ha sottolineato l'importanza di questo evento di coinvolgimento degli stakeholder per definire strategie efficaci, ottimizzare processi, discutere sulle tecnologie attuali e future dei mezzi e sul tema della qualità del servizio all'utenza. Il convegno ha riunito esperti di varie aziende della catena del valore del settore trasporti, evidenziando l'importanza della collaborazione nell'affrontare sfide legate alla transizione energetica nel trasporto pubblico. Sempre nel 2022, si è tenuto un incontro del Mobility Innovation Tour a Pescara che ha visto TUA protagonista nella discussione relativa alla «Transizione energetica alla prova dell'interurbano». Durante l'incontro è stato possibile approfondire le tematiche legate alla mobilità alimentata a metano.

L'impegno è proseguito anche nel 2023 con la partecipazione di TUA alla quinta tappa del Mobility Innovation Tour, incentrata sul tema della Manutenzione nelle trazioni alternative e programmata presso la sede TPER di Bologna. L'evento rappresenta un ulteriore passo verso la comprensione e la gestione dei cambiamenti necessari per adottare nuove tecnologie di propulsione sostenibile. La Mobility Innovation Tour, promossa da AUTOBUS e supportata da importanti player dell'industria come MAN Truck & Bus, Iveco Bus e Solaris Bus & Coach, affronta la sfida della mobilità sostenibile, coinvolgendo imprese di trasporto e figure chiave nell'industria dei trasporti pubblici. Gli argomenti includono la progettazione di nuovi layout impiantistici, modelli di gestione e manutenzione innovativi e percorsi formativi per il personale. Questo impegno evidenzia la volontà di TUA Abruzzo di rimanere all'avanguardia nella promozione e nell'adozione della mobilità sostenibile, contribuendo all'evoluzione del settore dei trasporti in Italia.

HIGHLIGHTS DEL CAPITOLO:



1.343 dipendenti



105 nuove assunzioni



35 apprendisti



minimo gender pay gap

5. L'attenzione per le persone

5. L'attenzione per le persone

5.1 Il team di TUA (1/2)

Le persone rappresentano una risorsa fondamentale per TUA, consapevole del ruolo che queste svolgono nell'apportare efficienza operativa e nel condurre ad una prospera crescita aziendale.

Alla luce del valore che il capitale umano assume all'interno dei confini aziendali, TUA si impegna costantemente per la creazione di un ambiente di lavoro sicuro, garantendo il rispetto dei diritti umani e valorizzando il potenziale di ogni individuo. In questo modo l'Azienda si fa promotrice dello sviluppo professionale e personale dei propri dipendenti.

TUA pone particolare attenzione alla fase di selezione e gestione del personale, rispettando la normativa vigente, il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.lgs. 231/2001, i principi stabiliti nel Codice Etico e i Regolamenti adottati, conformandosi anche ai principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità.

In quanto azienda pubblica, TUA è tenuta a seguire una specifica procedura di assunzione delle proprie risorse, cioè tramite selezione pubblica ai sensi del Decreto Legislativo n. 165 del 2001 – «Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche». Per le procedure di assunzione l'azienda si è, dunque, dotata di un regolamento, approvato dal Consiglio di Amministrazione e dalla regione Abruzzo, attualmente pubblicato sul sito dell'Azienda nella sezione «trasparenza».

La natura di azienda pubblica prevede l'obbligo di assunzione tramite concorso pubblico, garantendo, così, massima trasparenza al processo di attrazione di nuove risorse in organico.

Con l'obiettivo di valorizzare le proprie risorse e le specifiche competenze e professionalità, l'Azienda pone particolare attenzione alla formazione del personale mettendo a disposizione dei dipendenti strumenti informativi e formativi. Per tale motivo gli sforzi nella gestione del personale sono volti a sviluppare le capacità e le competenze di ciascun dipendente, ad attuare misure idonee a evitare favoritismi, ad assicurare il rispetto delle pari opportunità, a valorizzare l'impegno, il merito e la produttività dei propri dipendenti e sviluppare le capacità e le competenze di ogni individuo attraverso opportunità di formazione e valorizzazione professionale. In questo modo è possibile creare e mantenere nel tempo un clima aziendale di reciproco rispetto e collaborazione.

Durante l'anno 2022 è stato registrato un netto aumento delle ore di formazione ai dipendenti rispetto agli anni precedenti. Questo rispecchia il maggiore impegno aziendale nella crescita professionale dei propri dipendenti, infatti, TUA ha predisposto numerosi e più strutturati corsi di formazione per ognuna delle categorie di dipendenti presenti in organico. L'incremento sancisce anche l'attesa ripresa del normale svolgimento delle attività a seguito degli ostacoli incontrati negli anni precedenti a causa della crisi pandemica.

TUA, inoltre, garantisce ai propri dipendenti l'accesso al Fondo Integrativo del Servizio Sanitario Nazionale, TPL Salute, cioè l'assicurazione sanitaria che copre i dipendenti che operano nel settore del trasporto pubblico locale, promuovendo così il benessere della forza lavoro.

5. L'attenzione per le persone

5.1 Il team di TUA (2/2)

Nel 2022 TUA conta 1.343 dipendenti, in aumento rispetto al 2021.

L'attuazione del piano di assunzioni ha visto l'inserimento in organico di 105 risorse, registrando un incremento delle assunzioni rispetto all'anno precedente di 90 unità. Inoltre, durante l'anno di riferimento 2022 sono stati assunti 35 nuovi apprendisti.

La totalità dei dipendenti di TUA è assunta con contratto collettivo nazionale CCNL Autoferrotranvieri-internavigatori (Mobilità-TPL) e Confservizi e Federmanager.

Con il Piano Strategico è stato delineato anche un piano di assunzioni che ha previsto nel 2022 nuovi innesti rappresentati da 20 figure con contratto di apprendistato. Tra questi, vi sono 4 macchinisti e operatori di manovra, 4 meccanici per il settore ferroviario e 12 impiegati amministrativi. Inoltre, sono stati assunti 3 funzionari con laurea in ingegneria, di cui un esperto in energia e fonti di alimentazione alternative per la gestione del Recovery Plan e 2 esperti in sistemi di trasporto. Nell'arco del triennio, inoltre, TUA, ha pianificato l'assunzione di 100 operatori di esercizio.

36 NUOVI GIOVANI AUTISTI

Uno dei traguardi raggiunti dall'Azienda nel 2022 è stato quello di inserire in organico 36 nuovi autisti con contratto di apprendistato professionalizzante.

Questo traguardo si inserisce all'interno del piano di assunzioni previsto per il triennio 2022-2024, piano di riorganizzazione interna e di riqualificazione del personale occupato. I giovani autisti sono stati inquadrati con contratto di apprendistato professionalizzante e hanno seguito un percorso formativo strutturato in attività d'aula (80 ore annue), *training on the job* con il supporto di tutor aziendali.

5. L'attenzione per le persone

5.2 Diversità, equità e inclusione (1/2)

L'attenzione che TUA pone nei confronti dei propri dipendenti riguarda anche la promozione dell'inclusione e delle pari opportunità.

Premura dell'Azienda è quella di sviluppare e implementare misure che garantiscano la diffusione in azienda di valori etici che promuovano lo sviluppo professionale e la crescita personale di ogni dipendente, tramite programmi formativi, piani di carriera e opportunità di rotazione interna.

L'azienda promuove l'equilibrio tra vita professionale e personale, offrendo flessibilità lavorativa, programmi di welfare e iniziative di benessere per favorire la conciliazione tra lavoro e vita privata dei dipendenti. Grazie a tali iniziative, l'azienda si impegna a creare un ambiente di lavoro inclusivo, sicuro e gratificante per il suo organico, contribuendo al raggiungimento di uno sviluppo sostenibile nel settore dei trasporti in Abruzzo.

Le attività di sensibilizzazione verso le tematiche di D&I e la promozione delle pari opportunità hanno inizio da un'opera manageriale attuata da TUA. In questo modo è possibile infondere una cultura aziendale aperta e sviluppare politiche e pratiche inclusive, con lo scopo di creare un ambiente di lavoro equo e rispettoso, dove ogni individuo abbia accesso alle stesse opportunità di crescita.

La Società dedica particolare attenzione affinché tra i dipendenti vi sia un clima di armonia e collaborazione, oltre che per un fattore di civile convivenza, anche per la migliore cooperazione in funzione della prosperità aziendale. L'Azienda non tollera alcun comportamento, azione o commento, che possano creare un clima di intimidazione, di offesa o di emarginazione, così come formalizzato all'interno del Codice Etico e di Comportamento. Eventuali comportamenti in contrasto con tali principi, potranno essere segnalati, nella più totale riservatezza, alla Società per il tramite del proprio responsabile di Direzione, Unità o Funzione o avvalendosi della procedura whistleblowing.

Episodi di discriminazione sul posto di lavoro possono costituire un danno reputazionale per un'Azienda, in particolare nel caso in cui il servizio offerto non sia inclusivo e accessibile anche alle persone la cui mobilità risulta ridotta a causa di disabilità, a tal proposito è in corso la procedura di nomina di un **disability manager** che si occupi dell'inserimento, della gestione e della valorizzazione di soggetti disabili.

TUA IN ROSA



Garantire pari opportunità ai dipendenti, senza discriminazioni di genere, è dunque prioritario per l'Azienda, che per il 2023 ha programmato un evento dedicato alle donne. Nel giorno della festa della Donna, TUA si colorerà di rosa con l'iniziativa «TUA IN ROSA» dedicando una vetrina particolare alle professionalità femminili che svolgono un ruolo strategico per la mobilità regionale a servizio della collettività. Questa sarà l'occasione di celebrare la prima macchinista alla conduzione di un treno e tre nuove capitrene che potenzieranno l'organico di TUA.

5. L'attenzione per le persone

5.2 Diversità, equità e inclusione (2/2)

«TUA evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, all'orientamento sessuale, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alle credenze religiose dei suoi interlocutori.»

Su questo assunto, stabilito all'interno del Codice Etico, TUA costruisce un'atmosfera di lavoro all'interno dell'azienda libera da discriminazioni o pressioni legate a razza, colore, religione, sesso, età, politica, sindacato.

Episodi di discriminazione sul posto di lavoro possono costituire un danno reputazionale per un'Azienda, in particolare nel caso in cui il servizio offerto non sia inclusivo e accessibile anche alle persone la cui mobilità risulta ridotta a causa di disabilità. TUA si impegna, dunque, a garantire che la gestione del personale avvenga evitando qualsiasi forma di discriminazione.

Il Piano Strategico aziendale prevede una serie di numerose assunzioni mirate. Con questo piano TUA ridurrà significativamente il divario di genere all'interno dell'organico, promuovendo un ambiente lavorativo inclusivo e diversificato, favorendo la creazione di un ambiente lavorativo in cui ogni dipendente possa sentirsi valorizzato e abbia pari opportunità di crescita professionale.

Il 2022 ha visto una forte crescita nel numero di donne assunte rispetto agli anni precedenti, evidenziando la forte attenzione aziendale nel ridurre il divario di genere nell'organico.

Per quanto riguarda le politiche retributive in TUA sono previsti dei cluster retributivi che variano a seconda dell'anzianità del dipendente e dalla posizione ricoperta. È garantito, comunque, che a parità di mansioni non si verifichino divari retributivi legati al genere. Pertanto, grazie alla forte attenzione di TUA, risulta essere quasi nullo, per ognuna delle categorie di impiego, il gap tra la retribuzione e il compenso corrisposti ad uomini e donne.

Obiettivo 2023

A conferma del forte impegno nel garantire la parità di genere all'interno del proprio organico, TUA ha avviato, nel corso del 2022, il processo di ottenimento della certificazione **UNI/PdR 125:2022** che definisce le linee guida per l'implementazione di un sistema di gestione per la **parità di genere**.

La norma **UNI/PdR 125:2022** è la prassi che definisce i temi da trattare per supportare l'empowerment femminile all'interno dei percorsi di crescita aziendale e nello stesso tempo evitare stereotipi, discriminazioni e ri-orientare la cultura aziendale in modo che possa essere sempre più inclusiva e rispettosa delle competenze femminili. La prassi di riferimento definisce le linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere che prevede la strutturazione e adozione di un insieme di indicatori prestazionali (KPI) stabiliti per aree di valutazione. Tali KPI riguardano: cultura e strategia; governance; processi di Human Resources; opportunità di crescita e inclusione delle donne in azienda; equità remunerativa per genere; tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro; prevenzione e sorveglianza.

5. L'attenzione per le persone

5.3 La salute e la sicurezza come priorità (1/3)

La tutela della salute e della sicurezza rappresenta un obiettivo prioritario che TUA persegue al fine di creare un ambiente di lavoro sano e sicuro. Obiettivo generale è quello di garantire la sicurezza e la salute dei dipendenti, dei collaboratori esterni e delle comunità interessate dalle attività svolte. A tal proposito TUA è impegnata nella tutela della salute di tutto il personale in ogni luogo e condizione di lavoro e nell'assicurare il continuo miglioramento della gestione della sicurezza sul lavoro, attraverso la definizione e l'implementazione di specifiche procedure e il controllo sulla corretta applicazione delle stesse. Sensibilizzare, formare e addestrare i vari livelli del personale risulta fondamentale per conseguire una crescita della consapevolezza e del senso di responsabilità dei dipendenti ai fini della prevenzione dei rischi.

Con l'obiettivo di rafforzare il proprio impegno nel garantire il rispetto e la sicurezza dei propri dipendenti, a partire dal 2019 TUA è certificata secondo la norma internazionale **UNI ISO 45001:2018**, sistema di gestione per la salute e la sicurezza che copre i dipendenti interni all'organizzazione.

La gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori si basa sul coinvolgimento di tutte le risorse in organico a partire dal principio della prevenzione, che deve essere parte integrante di ogni attività lavorativa. L'obiettivo perseguito, dunque, è quello di tutelare coloro che operano nell'ambito dell'organizzazione, riducendo i rischi connessi alle attività lavorative, diminuendo così le probabilità di infortunio e garantendo l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna. Su questi assunti si basa la **Politica della qualità, sicurezza ed ambiente**; gli obiettivi ivi definiti vengono costantemente monitorati e verificati in modo da valutarne l'adeguatezza e il grado di raggiungimento attraverso i Piani annuali di miglioramento.

TUA si è dotata di una politica interna di **gestione delle emergenze**. Si tratta di un protocollo elaborato per tutti i lavoratori e clienti che si trovano ad affrontare un evento eccezionale. In base a questo protocollo, al sopraggiungere di un evento di rischio giudicato superiore alla possibilità di sicuro contenimento, si interrompe qualsiasi attività lavorativa ponendo ogni elemento di impianto in condizioni di sicurezza, per disporsi ad un esodo rapido ed ordinato secondo direttrici prestabilite, verso il luogo sicuro.

5. L'attenzione per le persone

5.3 La salute e la sicurezza come priorità (2/3)

La particolare attenzione alle tematiche di salute e sicurezza deriva anche dalla natura dell'attività di TUA. Infatti, il settore dei trasporti presenta delle caratteristiche intrinseche di rischio per i dipendenti. Nello svolgimento delle attività il personale sito nei depositi e negli uffici, ma soprattutto il personale impiegato nel servizio del trasporto su gomma o su ferro è esposto a rischio di infortunio o lesione. Nello specifico, gli infortuni che si verificano sono principalmente dovuti a cadute o urti accidentali durante la salita e la discesa dal posto guida del personale a bordo di treni e bus, o ad aggressioni e spinte subite dal personale viaggiante preposto al controllo nel corso della verifica dei titoli di viaggio. Inoltre, le principali malattie professionali indotte possono essere di natura muscolo-scheletrica, derivanti dalla particolare posizione che i conducenti assumono durante lo svolgimento del proprio lavoro; possono essere, inoltre, riscontrati disturbi uditivi dati dal rumore e dalle vibrazioni provocati dai mezzi di trasporto, comportando perdita uditiva, ipoacusia, acufeni. Anche le attività svolte in officina possono essere potenziali elementi di causa di infortuni sul lavoro per i dipendenti. Queste molteplici cause di infortuni rendono, ancora di più, la protezione e la tutela dei lavoratori valori alla base delle politiche interne di TUA.

L'identificazione delle fonti potenziali di pericolo per la valutazione dei rischi nella sicurezza avviene all'interno del **Documento di Valutazione del Rischio (DVR)**, in accordo con la normativa vigente (D.lg. 81/08 – Accordo Stato Regioni n. 221 del 21/12/2011). Questo documento riporta quali sono i criteri e le modalità adottati per identificare i pericoli e conseguentemente valutare i correlati rischi legati alle attività lavorative, alle attrezzature e ai mezzi.

Per prevenire e ridurre l'eventualità di infortuni l'Azienda ha sviluppato programmi di formazione approfonditi per sensibilizzare i dipendenti sui rischi specifici del settore, fornendo loro competenze necessarie per gestirli in modo adeguato. Il piano formativo erogato da TUA prevede prevalentemente corsi in materia di salute e sicurezza, declinati nei corsi obbligatori previsti dal decreto 81/08 e dalla certificazione ISO 45001, la formazione erogata nei confronti della divisione ferroviaria che fa capo ad un sistema di gestione dedicato (CCS*), e la formazione risorse umane che si occupa di corsi di aggiornamento specifici.

Gli autisti sono sottoposti ai corsi obbligatori di formazione periodica quinquennale (CQC**) ai fini dell'ottenimento della qualificazione iniziale di autista professionale.

Tramite un accordo tra ASSTRA e il Ministero dei Trasporti si è giunti a determinare che la fruizione di tali corsi assume validità come corsi di formazione aggiuntiva in tema di salute e sicurezza.

Con la finalità di evitare aggressioni a bordo dei mezzi di trasporto, l'Azienda si occupa di fornire una formazione specifica mirata ad educare i dipendenti al comportamento con l'utente, in modo da gestire nel miglior modo possibile le tensioni che si possono verificare e ridurre lo stress da lavoro che ne può conseguire.

I CORSI DI FORMAZIONE IN TEMA DI SALUTE E SICUREZZA 2022

- Formazione obbligatoria Art. 37 D.lg. 81/08 - Accordo Stato Regioni n° 221 del 21/12/2011;
- Aggiornamento periodico Art. 37 D.lg. 81/08 - Accordo Stato Regioni n° 221 del 21/12/2011;
- Formazione e Aggiornamento periodico per RSPP;
- Formazione e Aggiornamento annuale per RLS;
- Corso addetto conduzione GRU su autocarro;
- Corso addetto alla conduzione di Escavatori idraulici, caricatori frontali e terne;
- Corso addetto alla conduzione di piattaforme di lavoro elevabili (PLE) operanti senza e con stabilizzatori;
- Corso di formazione teorico pratico (F-GAS);
- Informazione e formazione addetti lavori in quota ed utilizzo dei DPI 3° Categoria imbracature anticaduta.

Inoltre, TUA, per rafforzare l'attività preventiva sui rischi e aumentare la consapevolezza dei propri dipendenti eroga corsi di formazione di primo soccorso (Corso addetto Basic Life Support and Defibrillation - BLS-D) e corsi antincendio.

*I sistemi ferroviari che permettono la gestione in sicurezza della circolazione dei treni su tutta la rete ferroviaria italiana vengono classificati come sistemi CCS – Sistemi di Controllo Comando e Segnalamento

**Carta di Qualificazione del Conducente

5. L'attenzione per le persone

5.3 La salute e la sicurezza come priorità (3/3)

Le attività di prevenzione dei rischi passano, certamente, anche per il processo di manutenzione della flotta autobus, dell'infrastruttura ferroviaria e degli impianti di TUA.

Nello specifico per il sistema ferroviario le attività di manutenzione si esplicano nella messa in sicurezza dell'infrastruttura e nel sistema di gestione della manutenzione.

In merito al trasporto su gomma annualmente viene predisposto un piano di manutenzione della flotta autobus.

Per gli impianti di rifornimento di metano, inoltre, vengono svolte apposite valutazioni ATEX* e tali impianti sono soggetti a manutenzione mensile.

L'Azienda stabilisce e mantiene attiva una procedura per garantire l'individuazione e il controllo di potenziali emergenze tramite appositi piani di intervento. Questi vengono sviluppati per poter rispondere in modo adeguato a situazioni di emergenza e a potenziali incidenti, prevenendo e attenuando le conseguenze che tali eventi possono causare.

TUA si sta occupando dell'implementazione di una procedura di comunicazione di situazioni di rischio di cui i dipendenti possono usufruire in modo tale da poter segnalare eventuali rischi rinvenuti durante l'esecuzione dell'attività. Obiettivo a tal proposito è di mettere a punto tale procedura e renderla effettiva durante il 2023.

In merito ai servizi sanitari è previsto che il soggetto preposto alla sorveglianza sanitaria si occupi del rapporto con il medico competente che redige il protocollo sanitario per ogni dipendente.

L'80% degli infortuni registrati da TUA sono infortuni lievi.

Risultato della continua attività di TUA nella sensibilizzazione alle tematiche di salute e sicurezza sul lavoro è l'**assenza di casi di infortunio grave** durante il periodo 2022.

*ATEX: Valutazione del rischio Atmosfere Esplosive

GRI 403-1
GRI 403-2
GRI 403-3
GRI 403-4
GRI 403-5
GRI 403-6
GRI 403-7
GRI 403-8

5. L'attenzione per le persone

5.4 La sicurezza degli utenti e accessibilità del servizio (1/4)

Nello svolgimento della propria attività, TUA deve garantire la sicurezza degli utenti che usufruiscono del servizio erogato e della collettività, che potrebbe essere indirettamente coinvolta in incidenti stradali e ferroviari. I passeggeri a bordo del veicolo, in aggiunta, devono essere tutelati da episodi quali furti, aggressioni e molestie, così da assicurare la sicurezza della circolazione e l'affidabilità del mezzo.

Alla luce dell'importanza prioritaria che la sicurezza dei servizi assume per TUA, vengono adottate una serie di misure per garantire la sicurezza dei propri servizi, sia per i passeggeri che per gli autisti e gli altri dipendenti.

Inoltre, l'Azienda applica il Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio in merito ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e il Regolamento (UE) n. 782/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio in merito ai diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.



TUA dispone di un **sistema di monitoraggio costante dei propri mezzi e servizi**, attraverso la gestione centralizzata delle informazioni sui mezzi in circolazione e sulle loro **posizioni in tempo reale**. Questo sistema consente di verificare costantemente la **regolarità dei servizi** e di **intervenire tempestivamente** in caso di problematiche.



TUA adotta una serie di misure per **garantire la formazione e la preparazione degli autisti** e degli altri dipendenti dell'azienda, al fine di garantire la massima sicurezza dei servizi. Gli autisti sono sottoposti a **corsi di formazione specifici** sulla **guida sicura** e sulle normative in materia di **sicurezza stradale**, e vengono costantemente monitorati per **verificare il rispetto delle normative** in materia di sicurezza.



TUA adotta una serie di **misure di sicurezza** a bordo dei propri mezzi, come l'installazione di **sistemi di videosorveglianza** e di **allarme antincendio**, e garantisce il rispetto delle normative e delle procedure di sicurezza per il trasporto di persone con mobilità ridotta.



TUA promuove costantemente la **sensibilizzazione degli utenti sui temi della sicurezza**, attraverso la **diffusione di informazioni e materiali informativi** sulle normative e sulle buone pratiche per un utilizzo sicuro e responsabile dei mezzi pubblici.

5. L'attenzione per le persone

5.4 La sicurezza degli utenti e accessibilità del servizio (2/4)

Attraverso il proprio sistema gestionale, TUA pianifica e svolge le attività di erogazione del servizio in condizioni controllate. Assicurando, dunque, la disponibilità di informazioni che descrivono le caratteristiche dei servizi, la disponibilità di garanzie per la sicurezza e salute dell'uomo, l'utilizzazione di apparecchiature idonee per svolgere le attività di monitoraggio e misurazione.

Pianificazione e controlli operativi

TUA pianifica e sviluppa i processi necessari per la realizzazione del servizio coerentemente con i requisiti degli altri processi del sistema di gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza.

Ad intervalli periodici la direzione provvede a valutare anche la necessità di operare cambiamenti alla pianificazione.

Monitoraggio e misurazione

Le misurazioni e i monitoraggi sulle caratteristiche del servizio vengono svolti tramite appositi programmi di taratura e di manutenzione. Queste attività di taratura possono essere svolte direttamente dall'Azienda, da laboratori o ditte esterne riconosciute e dalle case costruttrici delle apparecchiature.

Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

TUA assicura che i prodotti e i servizi richiesti approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

L'estensione dei controlli che l'azienda effettua sui fornitori e sui prodotti e servizi acquistati risulta direttamente correlata agli effetti che tali elementi potranno avere sulla successiva realizzazione dei prodotti e servizi e/o sull'ambiente e sulla sicurezza.

5. L'attenzione per le persone

5.4 La sicurezza degli utenti e accessibilità del servizio (3/4)

L'impegno di TUA nell'adozione di strumenti e processi in grado di offrire i più alti standard di sicurezza per gli utenti che usufruiscono dei servizi di TUA adottando, dunque, le più adeguate misure di prevenzione e videosorveglianza, si rispecchia anche con il documento della **Carta della Mobilità**. All'interno del documento, redatto da TUA sia per il servizio di Autolinee sia per la rete Ferroviaria, vengono stabiliti dei criteri in merito alla sicurezza della circolazione e protezione degli utenti.

L'impegno quotidiano è teso alla realizzazione di tutte le azioni di prevenzione e verifica necessarie a garantire la sicurezza del servizio, esplicitandosi in attività di controllo e mantenimento in efficienza dei mezzi e degli impianti della rete infrastrutturale.

A tal proposito, ogni anno, vengono programmati ed attuati degli specifici piani di manutenzione ordinaria e straordinaria.

In merito alla rete ferroviaria, ad esempio, gli interventi vengono svolti sia dall'officina interna, da personale altamente qualificato, sia da fornitori specializzati in lavori ferroviari, soggetti ad una rigida procedura di qualificazione e valutazione, secondo il Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS).

Nell'ottica di incrementare gli standard di sicurezza ferroviaria, i mezzi di TUA sono dotati del Sistema di Controllo Marcia Treno (SCMT) che consente di mantenere sotto vigilanza elettronica il comportamento del personale di macchina dei treni. Inoltre, sono stati già appaltati i lavori per implementare il European Rail Traffic Management System, ERTMS, in sostituzione all'SCMT. Si tratta infatti di un sistema più evoluto, basato su uno standard europeo, che definisce le modalità di scambio delle informazioni di segnalamento tra gli impianti di terra e i treni e fornisce al macchinista tutte le informazioni necessarie per una guida strumentale, controllando con continuità gli effetti del suo operato sulla sicurezza della marcia del treno e attivando la frenatura d'emergenza nel caso di velocità del treno superiore a quella massima ammessa per la sicurezza.

La sicurezza del servizio viene influenzata anche dal fattore umano, pertanto le risorse sono impiegate nel rispetto rigoroso delle norme e dei tempi di lavoro effettivo, oltre che selezionate con criteri specifici e monitorate in occasione di accertamenti periodici dell'idoneità psicofisica.

Su tutti i veicoli ferroviari è installato anche un sistema di sicurezza di bordo che consente di effettuare chiamate di emergenza da qualsiasi punto della linea.

La grande attenzione di TUA verso la tutela della sicurezza degli utenti viene formalizzata all'interno di politiche e procedure interne; la totalità dei servizi erogati dall'Azienda viene sottoposta a una procedura di valutazione, mirata proprio a valutarne gli impatti sulla salute e sulla sicurezza. Inoltre, il servizio ferroviario e il servizio di trasporto su gomma vengono svolti in compliance con le norme vigenti in materia di sicurezza dell'esercizio*. Infatti, nel 2022 non si sono registrati casi di non conformità con normative e/o codici di autoregolamentazione riguardanti gli impatti sulla salute e sulla sicurezza del servizio.

* Normativa vigente così come declinata nel DPR 753/80 «Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto» e nel Codice della strada, per il servizio su gomma

5. L'attenzione per le persone

5.4 La sicurezza degli utenti e accessibilità del servizio (4/4)

Altro aspetto fondamentale per TUA è quello di garantire la piena accessibilità dei propri servizi.

Compatibilmente con le necessità e i limiti tecnici e organizzativi delle condizioni operative di esercizio, TUA assicura ogni sforzo per andare incontro alle esigenze della clientela a mobilità ridotta.

I servizi di mobilità di TUA richiamano i valori di eguaglianza e imparzialità. Gli investimenti per il rinnovo del parco mezzi, già effettuati e quelli in programma, hanno permesso e permetteranno di incrementare il numero dei veicoli dotati di pianale ribassato, di postazione riservata al passeggero in carrozzina e di elevatore o di pedana ribaltabile ad azionamento manuale per l'ingresso e l'uscita dalla vettura.

Al fine di garantire una qualità omogenea del servizio ferroviario, con ricaduta diretta anche per le persone con disabilità o persone a mobilità ridotta (PMR), le stazioni e le fermate nelle località servite dai servizi ferroviari di TUA sono provviste di marciapiede ad altezza 55 cm e permettono lo spostamento in autonomia delle PMR qualora vi giungano con materiale rotabile leggero con pianale ribassato e pedane retraibili.

L'impegno di TUA è quello di formare il proprio personale a bordo treno per la gestione e l'assistenza alle persone con disabilità o mobilità ridotta affinché, nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento n. 2021/782, non vi sia per esse discriminazione alcuna.

TUA si occupa, inoltre, di raccogliere dati in merito alla soddisfazione degli utenti che hanno usufruito dei servizi di trasporto. Questa attività viene effettuata tramite il canale aziendale di comunicazione dedicato.

Servizio «SalaBlu»

All'utente con disabilità o mobilità ridotta che volesse usufruire del servizio di trasporto pubblico ferroviario gestito da TUA sulla linea gestita da Rete Ferroviaria Italiana, viene fornita gratuitamente dalle "Sale Blu" l'assistenza necessaria per salire scendere dal treno in arrivo e in partenza. L'interessato deve richiedere assistenza contattando il "Servizio Sala Blu"

5. L'attenzione per le persone

5.5 Iniziative a favore della collettività (1/2)

L'attenzione di TUA verso le persone non si limita ai propri dipendenti, ma si estende oltre i confini aziendali.

L'Azienda si mostra sensibile ai bisogni e alle esigenze della comunità del territorio in cui è inserita. Infatti, erogando il servizio di trasporto pubblico risulta una realtà molto vicina ai propri utenti.

La natura del servizio offerto da TUA comporta dei benefici per la collettività e per gli utenti, in quanto, il trasporto pubblico rappresenta un'alternativa di spostamento urbano ed extraurbano che ammortizza i costi per singolo utente, migliorando al contempo la viabilità e l'attrattività del territorio.

L'Azienda collabora con le autorità locali e le comunità per rispondere alle esigenze specifiche delle aree di pertinenza e partecipa a iniziative a carattere sociale volte alla promozione dello sviluppo della comunità.

Grazie a un accordo con l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, sono state predisposte delle agevolazioni tariffarie per studenti residenti in aree svantaggiate e comuni con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti. È stata dunque applicata, per l'anno scolastico 2022/2023, una riduzione del 10% del costo degli abbonamenti mensili nominativi e degli abbonamenti annuali in favore di quegli studenti pendolari con età compresa tra gli 11 e i 26 anni che usufruiscono del trasporto pubblico extraurbano.

In totale ammontano a 40 milioni gli investimenti di TUA in iniziative per la collettività abruzzese. Oltre all'acquisto di nuovi treni all'avanguardia e la realizzazione di un impianto di segnalamento e di sicurezza su alcune tratte, TUA ha voluto effettuare un investimento per la salute dei viaggiatori, ossia l'acquisto di defibrillatori semiautomatici che rendono ogni convoglio di TUA cardioprotetto.

5. L'attenzione per le persone

5.5 Iniziative a favore della collettività (2/2)

TUA PER LA COLLETTIVITÀ

TRENO-AMBULANZA



Il 18 agosto 2022 è stato inaugurato il **treno-ambulanza** di TUA. L'idea, concretizzata grazie al supporto con Regione Abruzzo, ASL 2 Lanciano-Vasto-Chieti, 118 e Protezione Civile Regionale, è nata dall'esigenza di garantire un presidio sanitario supplementare in occasione di un evento musicale tenutosi sul lungomare di Vasto.

L'elettrotreno Alstom «Lupetto» trasformato in ambulanza è stato messo in funzione per mettersi in moto, all'occorrenza, sull'infrastruttura ferroviaria di Rete Ferroviaria Italiana (RFI) per raggiungere da Vasto gli ospedali di Ortona e Pescara.

Questo progetto ha previsto la novità della «marcia privilegiata», cioè un corridoio prioritario di accesso al treno.

L'intervento sociale del progetto è stato particolarmente significativo in quanto ha sottolineato come soggetti istituzionali possano collaborare per il perseguimento di uno scopo comune a favore della collettività.

TUA PER AMICACCI

La Polisportiva Amicacci Centro Handisport nasce dalla volontà di permettere ai giovani con disabilità di diventare protagonisti di sé stessi, di intraprendere con successo l'attività sportiva, abbattendo così le barriere esistenti con cui quotidianamente si devono scontrare. Abbracciando e condividendo questi obiettivi, da oltre 10 anni TUA supporta la Polisportiva di Giulianova. È nata così una partnership attraverso la quale TUA si occupa della sponsorizzazione e della messa a disposizione gratuita di un pullman per le trasferte, sia in campionato sia in occasione delle coppe europee.

TUA fornisce così il suo supporto alla squadra di **wheelchair basketball**.

TRENO-STUDENTI



Nel marzo 2022 è stato realizzato un progetto che permette di rendere il treno un **veicolo di cultura** per i ragazzi.

54 ragazzi di terza media dell'istituto «Mario Bosco» di Lanciano hanno raggiunto L'Aquila per una visita del Consiglio Regionale. Si tratta, dunque, di un viaggio d'istruzione che ha consentito agli studenti di entrare nel vivo della macchina legislativa abruzzese e di conoscere le bellezze del paesaggio viste dal finestrino. La carovana è stata accolta dal sindaco dell'Aquila Pierluigi Biondi. I ragazzi sono stati portati, inoltre, con i bus TUA a Palazzo dell'Emiciclo e accolti dal presidente del Consiglio Regionale, Lorenzo Sospiri, che ha illustrato loro il funzionamento del cuore legislativo dell'Abruzzo, rendendo partecipi i ragazzi che hanno potuto conoscere anche il presidente della Giunta Regionale.

6. Guida alla lettura

6.1 Nota metodologica

GRI 2-1
GRI 2-2
GRI 2-3

TUA ha redatto il suo primo Report di Sostenibilità 2022 in maniera volontaria con lo scopo di illustrare i risultati economici, sociali e ambientali raggiunti nell'esercizio 2022 (dal 1 gennaio al 31 dicembre). Al fine di agevolare la comparabilità nel corso del tempo e di illustrare un trend, laddove possibile, sono stato presentati i dati dell'ultimo triennio.

Ulteriore obiettivo sottostante la redazione del Report di Sostenibilità è, inoltre, quello di rendicontare e descrivere le strategie di sostenibilità dell'azienda e le relative performance di TUA.

TUA ha redatto il proprio Report di Sostenibilità 2022 in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards", definiti nel 2021 dal GRI – Global Reporting Initiative secondo l'opzione di rendicontazione «*in accordance*».

Coerentemente con le novità presentate dai nuovi standard GRI del 2021, il processo di redazione del documento ha previsto l'identificazione degli impatti più significativi legati alle attività di TUA, i quali sono stati poi associati ai temi materiali che li rappresentavano al meglio. La fase del processo di redazione del documento che comprende queste attività è definita analisi di materialità; nel suo svolgimento è stato coinvolto il management aziendale al fine di identificare e prioritizzare gli aspetti ambientali, economici e sociali rilevanti per TUA.

Le informazioni qualitative e quantitative illustrate all'interno del Report sono state raccolte tramite la programmazione e lo svolgimento di interviste e la predisposizione di schede di raccolta dati, con la collaborazione dei referenti aziendali coinvolti nel processo. Inoltre, nella redazione del documento sono state considerate le informative relative ai «GRI 1– Principi Fondamentali 2021» e le tematiche di sostenibilità materiali sono state rendicontate nel rispetto dei criteri indicati nel "GRI 3 – Temi materiali 2021".

All'interno della guida alla lettura sono riportate la tabella degli indicatori GRI rendicontati con riferimento ai paragrafi del documento e una tabella di raccordo tra i temi materiali, gli aspetti GRI collegati e il perimetro degli impatti, allo scopo di fungere da bussola per i lettori.

6.2 I principi per definire i contenuti e la qualità del report

Il Report di Sostenibilità di TUA rendiconta gli impatti positivi e negativi che interessano (effettivi) o che potrebbero interessare (potenziali) l'Azienda lungo la sua catena del valore.

Per assicurare la qualità delle informazioni riportate, nella redazione del report sono stati seguiti i relativi principi indicati dal GRI:

- **Accuratezza:** il livello di dettaglio dei contenuti riportati nel presente Report di Sostenibilità è stato stabilito per favorire la comprensione e la valutazione delle performance di sostenibilità di TUA nel periodo di rendicontazione;
- **Equilibrio:** i contenuti del presente documento riportano in maniera equilibrata le performance di TUA nel periodo di rendicontazione, rappresentando sia i traguardi raggiunti, sia i margini di miglioramento dell'organizzazione;
- **Chiarezza:** per rendere i contenuti fruibili e di facile comprensione per tutti è stato preferito un linguaggio chiaro e accessibile e l'utilizzo di grafici e tabelle nelle quali vengono rappresentate le performance aziendali;
- **Comparabilità:** i dati presentati nel Report sono riportati, per quanto possibile, per il triennio 2020-2022 in modo tale da permettere il confronto delle performance di TUA nel tempo. Inoltre, sono state utilizzate le modalità di rappresentazione delle informazioni (classificazione, unità di misura etc.) indicate dagli Standard GRI per consentire il più possibile il confronto con altre realtà;
- **Completezza:** gli impatti trattati nel report sono rappresentati nella loro interezza e rappresentano gli aspetti ambientali, sociali ed economici più rilevanti per l'attività di TUA, al fine di permettere una valutazione completa delle performance dell'Azienda nell'anno di rendicontazione;
- **Contesto di sostenibilità:** le performance di TUA sono presentate nel contesto più ampio dello sviluppo sostenibile;
- **Tempestività:** il presente documento è stato pubblicato nel corso del 2023.
- **Verificabilità:** TUA ha raccolto ed analizzato i dati in modo tale che le informazioni possano essere esaminate per stabilirne la veridicità.

6.3 Gli stakeholder e le loro aspettative (1/3)



Gli stakeholder di riferimento per l'Azienda sono stati individuati e mappati attraverso un'analisi sulla sua realtà e struttura, dei settori presidiati e delle attività di business, della catena del valore e della rete di relazioni esistenti attorno ad essa. Le categorie di stakeholder riportate sono state individuate sulla base di due differenti dimensioni:

- **Influenza su TUA:** capacità dello stakeholder di influire sulle decisioni strategiche o operative dell'Azienda;
- **Dipendenza da TUA:** livello di dipendenza dello stakeholder dalle scelte, dai servizi offerti e dalle attività dell'Azienda.

6.3 Gli stakeholder e le loro aspettative (2/3)

Tipologia stakeholder	Descrizione	Tipologia di comunicazione e strumenti di coinvolgimento	Frequenza media di coinvolgimento
DIPENDENTI E COLLABORATORI	Più di 1300 dipendenti. Nel dettaglio, le principali tipologie di lavoratori dipendenti sono: conducenti di automezzi, tecnici/operai, personale impiegatizio, quadri, dirigenti, assuntori.	► Incontri dedicati ► Comunicazioni interne	► Periodico ► Puntuale
RAPPRESENTANZE SINDACALI	TUA mantiene dei rapporti costanti con le rappresentanze sindacali al fine di mantenere una corretta relazione sia verso l'interno che verso l'esterno dell'Azienda.	► Contrattazioni di primo e secondo livello ► Incontri dedicati	► Periodico
BANCHE E FINANZIATORI	Per il mantenimento di un equilibrio finanziario TUA mantiene rapporti con banche e altri finanziatori.	► Sito istituzionale ► Informativa su richiesta ► Incontri periodici ► Condivisione documentazione	► Periodico ► Puntuale
ISTITUZIONI	TUA collabora con molteplici istituzioni tra cui Comuni e Regione Abruzzo ed altri enti operanti sul territorio nazionale.	► Contatti diretti ► Accordi	► Periodico ► Puntuale
FORNITORI	TUA mantiene e coltiva forti rapporti con i propri fornitori, che, per la maggior parte sono di provenienza locale.	► Contatti diretti ► Incontri dedicati ► Accordi	► Periodico ► Puntuale
UNIVERSITA' ED ENTI DI RICERCA	TUA ha contribuito alla costituzione del Centro Interdipartimentale di Trasporti e Mobilità Sostenibile (CITraMS), partecipato da tutti i Dipartimenti dell'Ateneo, Enti pubblici, e Aziende operanti nel settore del trasporto.	► Collaborazioni specifiche ► Incontri dedicati	► Puntuale

6.3 Gli stakeholder e le loro aspettative (3/3)

Tipologia stakeholder	Descrizione	Tipologia di comunicazione e strumenti di coinvolgimento	Frequenza media di coinvolgimento
AZIONISTI	Gli azionisti di TUA vengono coinvolti principalmente per la definizione ed approvazione delle linee strategiche e per la condivisioni dei risultati raggiunti.	► Sito web istituzionale ► Informativa su richiesta ► Bilancio d'esercizio ► Relazione semestrale ► Incontri dedicati	► Periodico ► Puntuale
COMUNITA' LOCALE, COMITATI E CITTADINI	La comunità locale ed i cittadini fanno riferimento alla popolazione dell'area della regione Abruzzo, dove l'Azienda eroga i propri servizi. Tra i Comitati sono presenti i Comitati cittadini ed ambientali.	► Contatti diretti ► Incontri dedicati ► Sito istituzionale ► Comunicati stampa	► Continuativo
CLIENTI E PASSEGGERI	I clienti e passeggeri di TUA sono rappresentati dagli utenti che usufruiscono dei servizi erogati dall'Azienda.	► Contatti diretti ► Incontri dedicati ► Comunicati stampa ► Indagini customer satisfaction	► Periodico ► Continuativo
MEDIA	Tramite i propri canali di comunicazione interna ed esterna TUA intrattiene rapporti con uffici stampa, organizzazioni settoriali, autorità locali e governo, assicurando con questi soggetti un rapporto di comunicazione chiara, accurata e coerente e mantenendo una relazione positiva con il pubblico.	► Comunicati stampa	► Puntuale
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	TUA partecipa ad ASSTRA e ad altre associazioni di categoria quali FerCargo e federazioni quali FIAB, Federazione Nazionale Ambiente e Bicicletta.	► Contatti diretti ► Incontri dedicati	► Puntuale

6.4 Analisi di materialità (1/2)

TUA ha identificato i temi materiali più significativi su economia, ambiente e persone, compresi gli impatti sui diritti umani, in relazione all'anno di rendicontazione 2022, a partire dai risultati dell'analisi di materialità, in linea con quanto previsto dai nuovi Standard GRI 2021.

L'individuazione dei temi materiali è il risultato di un processo strutturato in tre fasi, che ha coinvolto il management di TUA nella conferma dei temi prioritari per l'Azienda.

Fase 1. Identificazione degli impatti sull'economia, l'ambiente e la sfera sociale negativi e positivi, effettivi e potenziali dell'Azienda, considerando la sua catena del valore

- Analisi dei principali trend di settore, standard di rendicontazione e dei rating di sostenibilità a livello internazionale;
- benchmark di aziende concorrenti e comparabili attraverso i principali documenti pubblici di sostenibilità e responsabilità sociale;
- analisi della documentazione aziendale quali politiche, procedure interne e documenti rilevanti sul sistema normativo interno.

Fase 2. Valutazione della significatività degli impatti identificati nella fase 1.

Dalle analisi svolte nella Fase1 sono emersi 16 impatti collegabili alle attività di TUA e alla sua catena del valore, a cui è stato attribuito un livello di significatività attraverso la valutazione della loro gravità per gli impatti effettivi e alla combinazione di gravità e probabilità che gli impatti potenziali si verifichino.

In seguito, in occasione di un workshop dedicato alla prioritizzazione degli impatti, le funzioni principali dell'Azienda hanno validato le analisi svolte e la significatività di ciascuno degli impatti individuati. Tale processo ha portato all'identificazione di 12 impatti maggiormente significativi.

Fase 3. Definizione della lista dei temi materiali

Gli impatti rilevanti sono stati collegati ad altrettanti 12 temi materiali oggetto di rendicontazione:

- | | |
|--|--|
| • Cambiamento Climatico e Consumi energetici | • Sicurezza degli utenti e della collettività |
| • Tutela della risorsa idrica | • Diversità e pari opportunità |
| • Gestione dei rifiuti | • Valorizzazione del territorio e supporto alla comunità |
| • Qualità dell'aria | • Qualità del servizio |
| • Promozione e attrattività nell'utilizzo dei mezzi pubblici | • Etica di business |
| • Salute e sicurezza dei lavoratori | • Innovazione e digitalizzazione del servizio |

6.4 Analisi di materialità (2/2)

IMPATTO		TIPOLOGIA	TEMA MATERIALE	TOPIC GRI	PERIMETRO	COINVOLGIMENTO
—	Cambiamento climatico	Effettivo	Cambiamento climatico e consumi energetici	GRI: 302-1; 305-1; 305-2	- Società civile - Comunità locale	- Causa - Direttamente collegato
—	Consumo della risorsa idrica	Effettivo	Gestione della risorsa idrica	GRI: 303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5	- Dipendenti - Comunità locale - Fornitori	- Causa - Direttamente collegato
—	Produzione di rifiuti	Effettivo	Gestione dei rifiuti	GRI: 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5	- Comunità locale	- Causa - Direttamente collegato
—	Inquinamento dell'aria	Effettivo	Qualità dell'aria	GRI: 305-7	- Comunità locale	- Causa - Direttamente collegato
+	Riduzione degli impatti ambientali degli utenti a beneficio della collettività	Effettivo	Promozione dell'utilizzo dei mezzi pubblici	NON GRI	- Clienti - Comunità locale - Società civile	- Causa - Direttamente collegato
—	Incidenti e malattie professionali dei lavoratori	Effettivo	Salute e sicurezza dei lavoratori	GRI: 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9	- Dipendenti	- Causa
—	Incidenti impattanti sulla salute e sicurezza dei clienti/utenti e della collettività	Potenziale	Sicurezza degli utenti	GRI: 416-1; 416-2	- Clienti	- Causa - Direttamente collegato
—	Episodi di discriminazione	Potenziale	Diversità e pari opportunità	GRI: 405-1; 405-2	- Dipendenti	- Causa
+	Supporto alla comunità locale e valorizzazione del territorio	Effettivo	Supporto alla comunità locale e valorizzazione del territorio	GRI: 201-1	- Comunità locale	- Causa
—	Mancata qualità del servizio	Effettivo	Qualità del servizio	NON GRI	- Comunità locale - Clienti	- Causa - Contribuisce
—	Episodi di frode e corruzione	Potenziale	Etica di business	GRI: 205-1; 205-2; 205-3	- Società civile - Istituzioni - Banche e finanziatori	- Causa
+	Innovazione e digitalizzazione del servizio	Effettivo	Innovazione e digitalizzazione del servizio	NON GRI	- Comunità locale - Clienti	- Causa

6.5 GRI Content Index

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina	Omissioni		
				Requisito	Motivo	Spiegazione
Informativa generale						
GRI 2 INFORMATIVA GENERALE 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1.1 Il profilo aziendale Nota metodologica		-		
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell’organizzazione	Nota metodologica		-		
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica Contatti		-		
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica		-		
	2-5 Assurance esterna	Nota metodologica		-		
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.3 La catena del valore		-		
	2-7 Dipendenti	5.1 Il team di TUA Tabelle dati sociali		-		
	2-8 Lavoratori non dipendenti	5.1 Il team di TUA Tabelle dati sociali		-		
	2-9 Struttura e composizione della governance	1.4 La governance aziendale		-		
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	1.4 La governance aziendale		-		
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	1.4 La governance aziendale		-		
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.4 La governance aziendale		-		
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	1.4 La governance aziendale 2.3 Il valore certificato della gestione		-		
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	1.4 La governance aziendale		-		
	2-15 Conflitti di interesse	1.4 La governance aziendale		-		
	2-16 Comunicazione delle criticità	1.4 La governance aziendale		-		

6.5 GRI Content Index

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina	Omissioni		
				Requisito	Motivo	Spiegazione
Informativa generale						
GRI 2 INFORMATIVA GENERALE 2021	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	1.4 La governance aziendale		-		
	2-18 Valutazione delle performance del massimo organo di governo	1.4 La governance aziendale		-		
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	1.4 La governance aziendale		-		
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	1.4 La governance aziendale		-		
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	1.4 La governance aziendale		-		
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholders 2.1. Le sfide di sostenibilità e le risposte di TUA		-		
	2-23 Impegno in termini di policy	1.4 La governance aziendale		-		
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	1.4 La governance aziendale 2.3 Il valore certificato della gestione		-		
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	2.2 Etica ed integrità di business		-		
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.2 Etica ed integrità di business		-		
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Nel corso del 2022, non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti.		-		
	2-28 Appartenenza ad associazioni	Tra le associazioni di cui TUA fa parte, ricordiamo ASSTRA, FerCargo, FIAB, Comune di Pescara e Regione Abruzzo		-		
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	5.3 Gli stakeholder e le loro aspettative		-		
	2-30 Contratti collettivi	1.4 La governance aziendale		-		

6.5 GRI Content Index

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina	Omissioni		
				Requisito	Motivo	Spiegazione
Temi materiali						
GRI 3 TEMI MATERIALI 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	5.4 Analisi di materialità		-		
	3-2 Elenco dei temi materiali	5.4 Analisi di materialità				
Valorizzazione del territorio e supporto alla comunità locale						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.4 Analisi di materialità				
GRI 201: Prestazioni economiche (2016)	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	1.5 La performance economica e il piano degli investimenti 5.5 Iniziative a favore della collettività				
Etica di business						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.4 Analisi di materialità				
GRI 205 – Anticorruzione (2016)	205-2: Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione	2.2 Etica e integrità				
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2.2 Etica e integrità				
Tutela della risorsa idrica						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.4 Analisi di materialità				
	303-1: Interazioni con l’acqua come risorsa condivisa	3.3 Il consumo della risorsa idrica Tabelle dati ambientali				
	303-2: Gestione degli impatti correlati allo scarico d’acque	3.3 Il consumo della risorsa idrica Tabelle dati ambientali				

6.5 GRI Content Index

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina	Omissioni		
				Requisito	Motivo	Spiegazione
Temi materiali						
Cambiamento climatico e consumi energetici						
GRI 3 - Temi materiali -versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.4 Analisi di materialità				
GRI 302 – Energia (2016)	302-1 Energia consumata all’interno dell’organizzazione	3.2 Il cambiamento climatico e i consumi energetici Tabelle dati ambientali				
GRI 305 - Emissioni (2016)	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	3.2 Il cambiamento climatico e i consumi energetici Tabelle dati ambientali		-		
GRI 305 - Emissioni (2016)	305-2 Emissioni indirette di GHG (Scope 2)	3.2 Il cambiamento climatico e i consumi energetici Tabelle dati ambientali				
Gestione dei rifiuti						
GRI 3 - Temi materiali -versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.4 Analisi di materialità				
GRI 306 – Rifiuti (2020)	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	3.4 La gestione dei rifiuti				
	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	3.4 La gestione dei rifiuti				
	306-3 Rifiuti generati	3.4 La gestione dei rifiuti Tabelle dati ambientali				

6.5 GRI Content Index

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina	Omissioni		
				Requisito	Motivo	Spiegazione
Temi materiali						
Qualità dell’aria						
GRI 3 - Temi materiali -versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.4 Analisi di materialità				
GRI 305 – Emissioni (2016)	305-7 Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative	3.5 La qualità di aria, acqua e suolo Tabelle dati ambientali				
Salute e sicurezza dei lavoratori						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.4 Analisi di materialità				
GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.3 La salute e sicurezza come priorità				
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	5.3 La salute e sicurezza come priorità				
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	5.3 La salute e sicurezza come priorità				
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5.3 La salute e sicurezza come priorità				
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5.3 La salute e sicurezza come priorità				
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	5.3 La salute e sicurezza come priorità				
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all’interno delle relazioni commerciali	5.3 La salute e sicurezza come priorità				
	403-9 Infortuni sul lavoro	Tabelle dati sociali				

6.5 GRI Content Index

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina	Omissioni		
				Requisito	Motivo	Spiegazione
Temi materiali						
Sicurezza degli utenti e della collettività						
GRI 3 - Temi materiali -versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.4 Analisi di materialità				
GRI 416 – Salute e sicurezza dei clienti (2016)	416-1: Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	5.4 La sicurezza degli utenti e accessibilità del servizio				
	416-2: Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	5.4 La sicurezza degli utenti e accessibilità del servizio				
Diversità e pari opportunità						
GRI 3 - Temi materiali -versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.4 Analisi di materialità				
GRI 405 – Diversità e pari opportunità (2016)	405-1: Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	5.2 Diversità, equità ed inclusione Tabelle dati sociali				
	405-2: Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	5.2 Diversità, equità ed inclusione Tabelle dati sociali				
GRI 401 – Occupazione (2016)	401-1: Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	5.2 Diversità, equità ed inclusione Tabelle dati sociali				

6.6 Tabelle dati

GRI 2-7: Informazioni sui dipendenti

DIPENDENTI	Tipo di contratto di lavoro	Genere	Unità di misura*	2020	2021	2022
Dipendenti per contratto di lavoro al 31 dicembre	Tempo indeterminato	Donne	n.	123	123	135
		Uomini	n.	1.257	1.176	1.208
		Totale	n.	1.380	1.299	1.343
	Tempo determinato	Donne	n.	0	0	0
		Uomini	n.	0	0	0
		Totale	n.	0	0	0
	Ore non garantite	Donne	n.	0	0	0
		Uomini	n.	0	0	0
		Totale	n.	0	0	0
	Totale		n.	1.380	1.299	1.343

GRI 2-7: Informazioni sui dipendenti

DIPENDENTI	Tipo di contratto di lavoro	Genere	Unità di misura*	2020	2021	2022
Dipendenti per contratto di lavoro al 31 dicembre	Full-time	Donne	n.	86	90	103
		Uomini	n.	1.193	1.106	1.154
		Totale	n.	1.279	1.196	1.257
	Part-time	Donne	n.	37	33	32
		Uomini	n.	64	70	54
		Totale	n.	101	103	86
	Totale		n.	1.380	1.299	1.343

*I dati sono espressi in unità fisiche

6.6 Tabelle dati

GRI 2-8: Informazioni sugli altri dipendenti					
LAVORATORI AL 31 DICEMBRE		Unità di misura*	2020	2021	2022
Numero totale di tirocinanti		n.	0	0	0
Numero totale di lavoratori interinali		n.	23	77	35
Numero totale di lavoratori autonomi		n.	0	0	0
Altro	Distaccati dall'azienda consociata	n.	0	0	0
Altro	Collaboratori	n.	0	0	0
Totale		n.	23	77	35

*I dati sono espressi in unità fisiche

6.6 Tabelle dati

GRI 2-30: Accordi di contrattazione collettiva					
DIPENDENTI		Unità di misura*	2020	2021	2022
Dipendenti coperti da un accordo di contrattazione collettiva	Numero totale di dipendenti	n.	1.380	1.299	1.343
	Numero di dipendenti coperti da un accordo di contrattazione collettiva	n.	1.380	1.299	1.343
	Percentuale di dipendente coperti da un accordo di contrattazione collettiva	%	100%	100%	100%

*I dati sono espressi in unità fisiche

6.6 Tabelle dati

GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover						
	Genere	Età	2020	2021	2022	Turnover positivo**
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre	Femminile	< 30 anni	0	0	8	100%
		Tra 30 e 50 anni	0	1	9	17%
		> 50 anni	0	0	0	0%
	Numero totale di donne assunte		0	1	17	13%
	Maschile	< 30 anni	1	3	38	108%
		Tra 30 e 50 anni	12	9	35	6%
		> 50 anni	1	2	15	3%
	Numero totale di uomini assunti		14	14	88	7%
	Numero totali di assunzioni		14	15	105	8%

GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover						
	Genere	Età	2020	2021	2022	Turnover negativo**
Cessazioni del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre	Femminile	< 30 anni	0	0	0	0%
		Tra 30 e 50 anni	0	0	1	2%
		> 50 anni	6	1	4	5%
	Numero totale di donne cessate		6	1	5	4%
	Maschile	< 30 anni	0	0	3	9%
		Tra 30 e 50 anni	21	3	5	1%
		> 50 anni	73	92	48	9%
	Numero totale di uomini cessati		94	95	56	5%
	Numero totali di cessazioni		100	96	61	4%

I dati sono espressi in unità fisiche.

**Per il calcolo dei tassi di turnover, positivo e negativo, si è utilizzato al denominatore del rapporto il totale degli uomini, delle donne e dei dipendenti nello spaccato per fascia di età al 31/12/2022.

6.6 Tabelle dati

GRI 401-3: Congedo parentale

Tipologia	2020	2021	2022
Numero di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale nell'anno di riferimento			
Numero di dipendenti con diritto alla maternità	3	2	1
Numero di dipendenti con diritto alla paternità	32	24	31
Totale	35	26	32
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nell'anno di riferimento			
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità	3	2	1
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo di paternità	32	24	31
Totale	35	26	32
Numero di dipendenti che hanno ripreso il lavoro nel periodo di riferimento dopo la fine del congedo parentale			
Numero di dipendenti rientrati dopo la fine del congedo di maternità	3	2	1
Numero di dipendenti rientrati dopo la fine del congedo di paternità	32	24	31
Totale	35	26	32
Numero di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo la fine del congedo parentale e che erano ancora occupati 12 mesi dopo il loro ritorno al lavoro			
Numero di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro dopo un periodo di congedo di maternità	3	2	1
Numero di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro dopo un periodo di congedo di paternità	32	24	31
Totale	35	26	32
Numero totale di dipendenti che sarebbero dovuti tornare al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale			
Numero di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare al lavoro dopo il congedo di maternità	3	2	1
Numero di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare al lavoro dopo il congedo di paternità	32	24	31
Totale	35	26	32

GRI 401-3: Congedo parentale

	2020	2021	2022
Tasso di rientro al lavoro			
Donne	100%	100%	100%
Uomini	100%	100%	100%
Total	100%	100%	100%
Tasso di retention			
Donne	-	67%	50%
Uomini	-	75%	129%
Totale	-	74%	123%

6.6 Tabelle dati

GRI 403-9: Infortuni sul lavoro				
DIPENDENTI	Unità di misura	2020	2021	2022
Ore lavorate	h	2.173.643	2.217.481	2.206.387
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili, inclusi i decessi	n.	35	28	22
di cui in itinere <i>(solo se il trasporto è stato organizzato dall'azienda e gli spostamenti sono avvenuti entro l'orario di lavoro)</i>	n.	8	7	4
Numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenza <i>(>6 mesi di assenza), escludendo i decessi</i>	n.	0	1	0
di cui il numero di decessi	n.	1	0	0
Tasso degli infortuni sul lavoro registrabili*	-	16,10	12,63	9,97
Tasso degli infortuni sul lavoro con gravi conseguenze**	-	0	0,45	0
Tasso di decessi***	-	0,46	0	0

*Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili è il rapporto tra il numero totale di infortuni sul lavoro e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

**Il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) è il rapporto tra il numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

***Il tasso di decessi è il rapporto tra il numero totale di decessi e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

6.6 Tabelle dati

GRI 405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti						
DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO E GENERE						
Categoria			Unità di misura	2020	2021	2022
Dipendenti per categoria di lavoro e genere	Dirigenti	Uomini	n.	6	6	6
		Donne	n.	0	0	2
		Totale	n.	6	6	8
	Quadri	Uomini	n.	23	23	22
		Donne	n.	19	21	19
		Totale	n.	42	44	41
	Impiegati	Uomini	n.	103	111	117
		Donne	n.	58	59	69
		Totale	n.	161	170	186
	Operai	Uomini	n.	1.129	1.036	1.064
		Donne	n.	42	43	44
		Totale	n.	1.171	1.079	1.108
	Totale	Uomini	n.	1.261	1.176	1.209
		Donne	n.	119	123	134
		Totale	n.	1.380	1.299	1.343

GRI 405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti						
DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO E ETÀ						
Categoria			Unità di misura	2020	2021	2022
Dipendenti per categoria di lavoro e età	Dirigenti	< 30 anni	n.	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	n.	1	1	2
		> 50 anni	n.	5	5	6
		Totale	n.	6	6	8
	Quadri	< 30 anni	n.	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	n.	8	12	14
		> 50 anni	n.	34	32	27
		Totale	n.	42	44	41
	Impiegati	< 30 anni	n.	0	0	9
		Tra 30 e 50 anni	n.	65	68	73
		> 50 anni	n.	96	102	104
		Totale	n.	161	170	186
	Operai	< 30 anni	n.	5	6	34
		Tra 30 e 50 anni	n.	640	582	580
		> 50 anni	n.	526	491	494
		Totale	n.	1.171	1.079	1.108
	Totale	< 30 anni	n.	5	6	43
		Tra 30 e 50 anni	n.	714	663	669
		> 50 anni	n.	661	630	631
		Totale	n.	1.380	1.299	1.343

6.6 Tabelle dati

GRI 405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti						
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE						
Categoria			Unità di misura*	2020	2021	2022
Età	< 30 anni	Uomini	n.	0	0	0
		Donne	n.	0	0	0
		Totale	n.	0	0	0
	Tra 30 e 50 anni	Uomini	n.	0	0	0
		Donne	n.	2	2	0
		Totale	n.	2	2	0
	> 50 anni	Uomini	n.	3	3	3
		Donne	n.	0	0	2
		Totale	n.	3	3	5
	Totale	Uomini	n.	3	3	3
		Donne	n.	2	2	2
		Totale	n.	5	5	5

*I dati sono espressi in unità fisiche

6.6 Tabelle dati

GRI 405-2: Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

Salario base per categoria di impiego	Valuta	2020			2021			2022		
		Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%
Dirigenti	€	-	99.219	0%	-	99.520	0%	72.000	92.325	78%
Quadri	€	29.882	32.497	92%	32.485	36.296	89%	39.515	41.383	95%
Impiegati	€	25.355	24.245	105%	25.817	25.487	101%	32.476	30.160	108%
Operai	€	25.468	22.500	113%	21.004	23.853	88%	27.779	27.649	101%
TOT.	€	80.705	178.461	45%	79.306	125.156	43%	171.770	191.517	90%
Remunerazione per categoria di impiego	Valuta	2020			2021			2022		
		Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%
Dirigenti	€	-	97.060	0%	-	91.730	0%	70.014	103.977	67%
Quadri	€	35.056	44.150	79%	41.738	49.903	85%	42.231	48.476	87%
Impiegati	€	27.347	28.332	97%	31.015	31.264	99%	31.323	31.812	98%
Operai	€	24.864	28.713	87%	27.062	32.896	82%	26.313	32.349	81%
TOT.	€	87.267	198.255	44%	99.814	204.794	49%	169.881	216.614	78%

6.6 Tabelle dati

GRI 201-1: Valore economico generato e distribuito

	Unità di misura	2020	2021	2022
Valore economico generato	k€	104.826	113.541	122.698
Valore economico distribuito	k€	88.496	99.670	110.980
<i>Costi operativi</i>	<i>k€</i>	<i>31.650</i>	<i>39.791</i>	<i>50.280</i>
<i>Valore distribuito ai dipendenti</i>	<i>k€</i>	<i>54.890</i>	<i>57.707</i>	<i>57.669</i>
<i>Valore distribuito ai fornitori di capitale</i>	<i>k€</i>	<i>689</i>	<i>780</i>	<i>1.187</i>
<i>Vale distribuito alla P.A.</i>	<i>k€</i>	<i>1.104</i>	<i>1.220</i>	<i>1.677</i>
<i>Valore distribuito alla comunità</i>	<i>k€</i>	<i>163</i>	<i>172</i>	<i>166</i>
Valore economico trattenuto	k€	16.330	13.871	11.718

6.6 Tabelle dati

GRI 305: Emissioni di Gas a Effetto Serra (GHG) (tCO ₂ e)			
	2020	2021	2022
Emissioni dirette di Scopo 1	23.225	29.105	27.948
Emissioni indirette di Scopo 2 (Market based)	1.384	1.421	1.567
Emissioni indirette di Scopo 2 (Location based)	998	976	1.081

GRI 305-7: Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative		
	Unità di misura	2022
NOx	ton	90,76
Volatile Organic Compounds (VOC)	ton	7,54
CO	ton	5,41
CH4	ton	5,74

GRI 302-1: Consumo di energia interno all'organizzazione				
	Unità di misura	2020	2021	2022
Totale consumo energetico all'interno del Gruppo	GJ	381.922	483.836	462.622
Totale consumo energetico all'interno del Gruppo	MWh	106.089	134.399	128.506
Consumo energetico flotta	GJ	359.938	462.181	438.930
Consumo energetico infrastrutture	GJ	21.984	21.655	23.692

6.6 Tabelle dati

GRI 303-3: Prelievo idrico

Prelievo idrico per fonte	Unità di misura	2020	2021	2022
		Prelievo idrico totale	Prelievo idrico totale	Prelievo idrico totale
Prelievo da acque sotterranee (es. pozzi)	mc	3076	3220	3304
di cui acqua dolce (<= 1.000 mg/L di solidi totali disciolti)	mc	3076	3220	3304
Prelievo totale da terze parti (es. acquedotti)	mc	94985	108944	100376
di cui acqua dolce (<= 1.000 mg/L di solidi totali disciolti)	mc	94985	108944	100376
Totale prelievo idrico	mc	98061	112164	103680

Disclosure GRI 303-4: Scarico idrico*

Scarico idrico (destinazione)	Unità di misura	2020	2021	2022
		Scarico idrico in tutte le aree		
Scarico idrico totale di acqua dolce o altre acque (<= 1.000 mg/L di Total Dissolved Solids)	mc	98061	112164	103680
Di cui non trattate	mc	68643	78515	72576
Di cui trattate tramite un depuratore chimico fisico	mc	29418	33649	31104
Scarico idrico totale	mc	98061	112164	103680

*La totalità dell'acqua prelevata viene scaricata

**La totalità dei prelievi e dei consumi idrici proviene da zone a stress idrico estremamente elevato (Fonte: World Resources Institute, Aqueduct Water Risk Atlas, www.wri.org/our-work/project/aqueduct/).

6.6 Tabelle dati

GRI 306-3: Rifiuti prodotti					
Composizione dei rifiuti	Codice CER	Unità di misura	2020	2021	2022
Carta	200101	Kg	580	9.020	13.740
Plastica	160119	Kg	1220	966	423
Vetro	160120	Kg	7193	6.030	13.044
Toner delle stampanti	080318	Kg	437	467	313
Scarti di olio minerale per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati.	130205*	Kg	22087	21.380	19.127
Fanghi da Collettori ¹	130503*	Kg	37960	14.200	171.320
Veicoli fuori uso	160104*	Kg	546180	578.290	509.480
Filtri dell'olio	160107*	Kg	5458	3.615	1.645
Pastiglie per freni	160112	Kg	6842	5.614	2.046

¹ L'aumento dei fanghi da collettori è riconducibile a pulizie straordinarie di vasche di contenimento acque reflue degli impianti di depurazione che solitamente non sempre sono programmabili ma vengono effettuate in base alle esigenze di sicurezza ambientale.

Contatti

Sede direzione generale:

Via San Luigi Orione, 4 - 65128 Pescara

Sede Legale:

Via Asinio Herio, 75 - 66100 Chieti

Contatti

800.14.28.80

segreteria@tuabruzzo.it

Supporto metodologico:

EY SpA

