

# BILANCIO SOCIALE

---

OTTAVA EDIZIONE



WWW . STPBRINDISI . IT



# LETTERA DEL PRESIDENTE

Il Bilancio Sociale di STP Brindisi SpA, giunto quest'anno alla ottava edizione, è stato elaborato in conformità a quanto previsto nell'art. 6 del D.Lgs n°175/2016 "Principi fondamentali sull'organizzazione e sulla gestione delle società a controllo pubblico" nella parte in cui prevede che le società a controllo pubblico sono chiamate ad adottare programmi di responsabilità sociale d'impresa, in conformità alle raccomandazioni della Commissione dell'Unione Europea.

Il 2018 è stato per STP Brindisi SpA un anno di intensi cambiamenti: la Società si è preparata, infatti, ad affrontare la gara regionale per l'affidamento del servizio nel proprio bacino. Una sfida certamente complessa, in uno scenario di mercato sempre più aperto, articolato e partecipato in cui STP Brindisi SpA, nell'ambito del Consorzio CO.TRA.P di cui fa parte, è impegnata con tutte le sue risorse per giocare un ruolo da protagonista. Al momento i contratti di servizio con la Provincia di Brindisi e con il Comune di Brindisi sono stati prorogati a tutto il 30/06/2020 in aderenza al disposto dell'art.5 co. 5 del Regolamento comunitario n°1370/2007 e s.m.i.

In vista di tale sfida l'Azienda ha intrapreso a partire dal 2017 un percorso complesso che ha portato ad ottobre 2018 ad acquisire la certificazione ambientale secondo la norma ISO 14001:2015 e la certificazione sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro secondo lo standard BS OHSAS 18001:2007. Il passo successivo sarà quello di realizzare un Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza: una visione unitaria del sistema aziendale, infatti, valorizza l'intera organizzazione attraverso una migliore visibilità degli obiettivi comuni, l'unicità di gestione e un unico riferimento per la documentazione e per la gestione dei dati, l'ottimizzazione delle risorse, il contenimento dei costi ed una migliore integrazione delle competenze. In un'ottica di Qualità totale, anche l'ambiente con il suo impatto sul sistema sociale, politico ed economico riveste un'importanza notevole se consideriamo le risorse naturali come beni collettivi, così come le tematiche relative alla salute, alla sicurezza e alla responsabilità sociale.

Le Certificazioni rilasciate a STP Brindisi SpA attestano la conformità sia di tutti gli impianti, sia di tutte le procedure ai tanti requisiti imposti da norme che fanno riferimento anche ad aspetti legislativi di carattere nazionale e locale conferendo così agli asset della società un valore aggiunto. Inoltre, le certificazioni ottenute possono essere un elemento qualificante, se non addirittura un requisito, per la partecipazione della Società alle prossime gare regionali.

Il 2018 è stato anche caratterizzato dalla immissione in servizio di 29 nuovi autobus extraurbani Euro 6. Questo ha consentito di migliorare sensibilmente il livello qualitativo del servizio offerto, riducendo le emissioni nocive e gli impatti acustici associati al servizio erogato, abbassando così l'età media del proprio parco autobus.

Sul lato delle performance economiche sono state consolidate le positive prestazioni registrate nel corso del recente passato, con un utile d'esercizio al 31/12/2018 di € 365.207. Il buon andamento economico-gestionale conferma la capacità dell'Azienda di produrre risorse da reinvestire, elemento fondamentale per alimentare la crescita e lo sviluppo di STP Brindisi SpA, soprattutto in considerazione della consolidata e annosa carenza di risorse pubbliche per investimenti nel trasporto pubblico su gomma nel territorio in cui l'Azienda opera.

Brindisi, aprile 2019

IL PRESIDENTE  
(avv. Rosario Almiento)



## Sommario

INTRODUZIONE .....	8
NOTA METODOLOGICA .....	9
OBIETTIVI .....	10
QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO .....	11
STP SI PRESENTA.....	12
Il Consiglio di Amministrazione .....	12
Il Collegio Sindacale.....	12
La Società di Revisione .....	12
L'Organismo di Vigilanza .....	13
Le associazioni alle quali aderisce STP Brindisi .....	13
IL CODICE ETICO COMPORTAMENTALE.....	14
STRUMENTI DI VIGILANZA.....	15
Prevenzione della corruzione, trasparenza e legalità .....	15
Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (D.Lgs 8 giugno 2001 n. 231) .....	15
Regolamento UE 2016/679 .....	16
Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi .....	16
Organismo di Vigilanza.....	16
Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza .....	17
L'Internal Auditing.....	17
SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI.....	18
Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 .....	18
Certificazione UNI EN ISO 13816:2002.....	19
Certificazione Ambientale ISO 14001:2015 .....	19
Certificazione Sicurezza BS OHSAS 18001:2007 .....	20
LA MISSION E I VALORI AZIENDALI .....	22
L'AGENDA ONU 2030 PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE .....	23
LA CATENA DEL VALORE DI STP BRINDISI .....	27
I SERVIZI .....	27
Bus Aeroporto- Centro- Costa Morena .....	28
Servizio motobarca .....	28
Noleggio .....	29
Attività Per Crociere .....	29
Servizi Provinciali.....	29
Servizi Regionali .....	29
Servizio Urbano Brindisi .....	29
Servizio Urbano Ostuni .....	30
Servizio Urbano Francavilla.....	30
Servizio Urbano Mesagne .....	30
CAPITALE STRUTTURALE.....	31
LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA .....	32
Dati economici .....	33
Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto .....	33
LA STRATEGIA PER GLI ACQUISTI.....	35
CUSTOMER CARE .....	37
I RECLAMI .....	38
Extraurbano: .....	39
Urbano: .....	39
Gestione oggetti smarriti .....	40
CARTA DEI SERVIZI.....	41
CUSTOMER SATISFACTION .....	41
Servizio Urbano .....	41
Servizio Extraurbano .....	42
MISTERY CLIENT .....	42
LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE: IMPEGNO RESPONSABILE DELLE RISORSE .....	43
Gestione risorse energetiche rinnovabili .....	44
Gestione Rifiuti.....	44
Gestione risorse idriche .....	45

LA RESPONSABILITA' SOCIALE .....	47
La consistenza e le caratteristiche del personale dipendente .....	47
Selezione del personale .....	47
Suddivisione per genere.....	47
Nel grafico successivo sono esposti i tassi di assenza del personale dipendente:.....	48
Dipendenti per durata del contratto.....	48
Dipendenti per durata del contratto.....	49
LA FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	50
Stage curriculari .....	51
SALUTE E SICUREZZA .....	53
PRATICHE DISCIPLINARI.....	57
IL SISTEMA INCENTIVANTE .....	57
LE RELAZIONI SINDACALI .....	58
WELFARE AZIENDALE .....	59
INIZIATIVE PER IL SOCIALE .....	59
STP Brindisi per il TERRITORIO .....	59
STP Brindisi per la CULTURA.....	60
STP Brindisi per l'INTEGRAZIONE e per la SOLIDARIETA' .....	62
STP Brindisi per le persone con DISABILITA' .....	63
STP Brindisi per lo SPORT e L'AGGREGAZIONE .....	64
CONSIDERAZIONI FINALI E IMPEGNI FUTURI .....	65



## INTRODUZIONE

Sono ormai diversi anni che STP Brindisi SpA è impegnata nella redazione e pubblicazione di questo report e l'esperienza maturata ha portato a ritenere che la presentazione del documento sia maggiormente efficace qualora vada in pari con la redazione e l'approvazione dei documenti obbligatori sul bilancio di esercizio. I più alti organi di governance quali il Consiglio di Amministrazione e la Direzione ritengono che l'appuntamento con il bilancio sociale debba pertanto essere annuale ed in concomitanza con la predisposizione e pubblicazione dei conti annuali obbligatori attribuendo al presente documento la giusta dignità ed autorevolezza in quanto una società che gestisce un servizio pubblico essenziale non si può accontentare della fotografia economico-finanziaria offerta dal bilancio di esercizio – per quanto positiva - per valutare la qualità del proprio operato. Per capire il reale rapporto con il territorio, l'ambiente ed i lavoratori, l'analisi deve necessariamente andare oltre i dati economici, e passare quindi attraverso il focus del Bilancio Sociale.

Il Bilancio Sociale si compone di una parte contabile e di una parte descrittiva. La parte contabile è la parte che si relaziona con il bilancio di esercizio e che ricerca quale effetto economico ha prodotto l'agire della società sulle principali categorie di stakeholder. La parte descrittiva invece si sviluppa approfondendo due argomenti: il primo è relativo alla presentazione dell'azienda, al suo assetto istituzionale, ai valori e ai principi di riferimento, al disegno strategico aziendale e alla individuazione degli stakeholder aziendali; il secondo è rappresentato dalla relazione sociale in senso stretto che espone i risultati ottenuti in riferimento agli impegni e programmi e agli effetti sui singoli portatori di interesse.



## NOTA METODOLOGICA

I dati esposti nel presente documento sono prevalentemente rappresentati attraverso serie storiche, così da consentire al lettore di osservare le principali tendenze prodottesi nel corso degli anni. I contenuti dei capitoli sono stati semplificati attraverso l'inclusione delle sole statistiche di maggiore rilevanza e l'esclusione di informazioni già contenute in altri documenti a diffusione esterna o valutate meno rilevanti per i lettori.

Per quanto concerne l'approccio metodologico sono stati presi a riferimento, in modo diversificato:

- ✓ lo **Standard Global Reporting Initiative (GRI)**;
- ✓ i principi del Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (**GBS**), per la corretta progettazione e formalizzazione del sistema di rendicontazione sociale;
- ✓ gli **Standard AccountAbility 1000 (AA 1000)**, sia per la scelta di modalità efficaci e inclusive per rendere conto della gestione in modo trasparente e comprensibile a tutti (accountability), sia per la definizione dei criteri per identificazione e partecipazione degli stakeholder nel processo di rendicontazione sociale;
- ✓ alcuni parametri previsti dallo **standard SA 8000**;
- ✓ le **linee guida ASSTRA**.

Ai suddetti standard di indicatori sono state aggiunte altre utili statistiche, considerate essenziali per una migliore descrizione dei fatti accaduti nel corso del 2018.

Il presente Bilancio Sociale viene distribuito ai principali stakeholder e pubblicato sul sito internet [www.stpbrindisi.it](http://www.stpbrindisi.it), così da garantirne un'ampia diffusione.



## OBIETTIVI

Attraverso il presente elaborato STP Brindisi SpA appalesa i propri valori di riferimento e la loro declinazione nelle scelte gestionali, nei loro risultati e nei loro effetti ed inoltre espone gli obiettivi di miglioramento che l'azienda si impegna a perseguire nel futuro. A tal fine, intende:

- realizzare un efficace strumento di dialogo, di trasparenza, di legittimazione e di creazione di fiducia;
- sperimentare un modello di annual report che, integrandosi con il Bilancio di Esercizio, possa costituire uno strumento di miglioramento interno e, nello stesso tempo, un'efficace modalità di rappresentazione delle attività;
- fornire ai propri stakeholder un quadro il più completo possibile delle performance dell'azienda al fine di rafforzare il processo di comunicazione;
- produrre informazioni utili circa la qualità dell'attività aziendale per ampliare e migliorare le conoscenze e la possibilità di valutazione e scelta degli stakeholder.

## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Negli ultimi dieci anni il quadro normativo di riferimento per i gestori di servizi pubblici ha subito profondi cambiamenti, richiedendo altrettante variazioni nelle prassi gestionali degli operatori.

Se si considera solo il periodo più recente, sono intervenute importanti novità che hanno provocato profonde ripercussioni organizzative. Tra le più rilevanti si possono citare:

- ✓ il **D.Lgs n°175/2016** e successive disposizioni integrative e correttive introdotte dal D.Lgs n°100/2017 in materia di società a partecipazione pubblica;
- ✓ il **D.Lgs n°50/2016** di riforma del previgente codice sui contratti pubblici;
- ✓ la **Legge n°179/2017** recante nuove disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato (c.d. "Whistleblower");
- ✓ il nuovo **Regolamento Europeo n° 679/2016**, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (GDPR) e D.Lgs n°101/2018 contenente "Disposizioni per adeguamento alle previsioni del Regolamento UE n. 679/2016".

# STP SI PRESENTA

La STP Brindisi SpA è stata costituita il 9 gennaio 1975. Il Capitale Sociale è di € 1.549.500 composto da n°30.000 azioni di proprietà della Provincia di Brindisi per il 66,66% e del Comune di Brindisi per il 33,33%. La sede sociale si trova in Brindisi SS 613 C.da Piccoli Z.I. n°246.



PROVINCIA DI BRINDISI 66,66%



COMUNE DI BRINDISI 33,33%

## ***Il Consiglio di Amministrazione***

È l'Organo incaricato di provvedere in ordine alla gestione aziendale. È composto da tre membri nominati dall'Assemblea dei Soci. Gli amministratori durano in carica tre anni e sono rieleggibili. L'attuale Consiglio di Amministrazione è stato nominato il 20.04.2018 fino all'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2020. Alla Presidenza vi è l'Avv. Rosario ALMIENTO. Gli altri componenti sono l'avv. Maria Rosaria GHIONDA, alla quale è attribuita la carica di Vice Presidente e l'avv. Donato MANELLI, al quale è attribuita la carica di Componente.

## ***Il Collegio Sindacale***

È l'Organo incaricato del controllo della società ai sensi dell'art.2403 del codice civile. È composto da tre membri designati uno ciascuno dagli Enti Soci Azionisti e nominati unitamente al terzo componente dall'Assemblea dei Soci, che nomina anche il Presidente e due membri supplenti. I componenti del Collegio Sindacale durano in carica tre anni e sono rieleggibili.

L'attuale Organo di Controllo è stato nominato il 26.07.2017 fino all'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2019. Alla Presidenza vi è attualmente il Dott. Antonio Carmelo D'Errico. Gli altri componenti sono l'Avv. Daria Palminteri ed il Dott. Alessandro Garganese quali membri effettivi, nonché l'avv. Marianna Conte ed il dott. Paolo Rende quali membri supplenti.

## ***La Società di Revisione***

La Assemblea dei Soci Azionisti nella seduta del 27 giugno 2017 ha deliberato di affidare, in esito ad apposita procedura ad evidenza pubblica e sino alla approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2019, le attività di revisione legale dei conti previste dall'art. 14 del D.Lgs n°39/2010 confermando nell'incarico la

Società ERNST & YOUNG S.p.A., con sede in Roma alla Via Po civ. 32, Codice Fiscale 00434000584, P.Iva 00891231003, iscritta all'Albo dei Revisori Contabili al n°70945 pubblicato sulla G.U. Suppl. 13–IV del 17/02/1998 e iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione Consob al progressivo n°2 delibera n°10381 del 16/07/1997.

### ***L'Organismo di Vigilanza***

Il Consiglio di Amministrazione della STP Brindisi SpA in data 26 gennaio 2017 ha provveduto alla nomina dei nuovi componenti dell'OdV, organismo questo istituito per la prima volta nel corso dell'anno 2010. Gli attuali componenti rimarranno in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2018. Alla Presidenza vi è attualmente l'avv. Simona Solidoro. Gli altri componenti sono il dott. Giovanni Carnevale ed il dott. Riccardo Scotto di Marco.

STP Brindisi SpA ha provveduto alla adozione di proprio Codice Etico Comportamentale e di Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs n°231/01; entrambi i documenti risultano regolarmente approvati dal Consiglio di Amministrazione e pubblicati nella sezione "Società Trasparente" del sito istituzionale.

### ***Le associazioni alle quali aderisce STP Brindisi***



ASS.TRA. Nazionale, Associazione Nazionale delle Aziende di Trasporto Pubblico Locale;  
ASS.TRA. Puglia e Basilicata, Associazione per l'attuazione a livello regionale degli scopi associativi di ASSTRA Nazionale.



UITP (Union Internationale des Transports Publics), Associazione Internazionale del Trasporto Pubblico.



CONFINDUSTRIA Brindisi, articolazione territoriale della Associazione datoriale Confindustria.

# IL CODICE ETICO COMPORTAMENTALE

L'attuale Codice Etico Comportamentale, aggiornato al 16 dicembre 2017, individua una serie di principi etici ai quali i soggetti che lavorano e/o interagiscono con la Società devono conformarsi e dei quali deve essere garantito il rispetto mediante la adozione di appositi protocolli di controllo.

Il Codice Etico Comportamentale adottato da STP Brindisi SpA è stato elaborato sulla base delle linee guida ASSTRA ed in linea con le indicazioni contenute nella delibera ANAC n°1134 dell'8 novembre 2017 di approvazione delle nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e dagli enti pubblici economici. Esso è stato altresì redatto in conformità al Codice di comportamento dei dipendenti pubblici.

I principi riportati nel Codice definiscono valori e regole di comportamento:

- ✓ nei confronti dei clienti, del territorio e delle istituzioni, definendo competenza, professionalità ed efficienza come principi generali di comportamento per i dipendenti ed i collaboratori allo scopo di garantire un elevato livello qualitativo del servizio e di soddisfare le aspettative dei propri clienti-utenti;
- ✓ nei confronti di dipendenti, collaboratori e partner, promuovendo, presso i propri lavoratori, l'immagine e la reputazione aziendale come patrimonio comune da tutelare attraverso il rispetto dei codici di comportamento, la cura della propria salute e della sicurezza ed il rispetto dei beni aziendali;
- ✓ nei confronti dell'ambiente e del territorio impegnandosi a destinare adeguate risorse economiche e tecniche ai settori aziendali che si occupano dello sviluppo di impianti tecnologici innovativi e di veicoli ecologici.

Con delibera del 13 febbraio 2018, il Consiglio di Amministrazione ha approvato la procedura per le segnalazioni delle violazioni del codice etico e delle altre normative. Il documento in questione mira a definire le modalità operative per la ricezione, l'analisi ed il trattamento delle segnalazioni di illeciti da parte di dipendenti, dando quindi applicazione alle modifiche introdotte dalla legge 30 novembre 2017, n° 179 recante nuove disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato (c.d. "Whistleblower") nel rispetto della normativa anticorruzione. Il Regolamento è pubblicato nella sezione "Società Trasparente" del sito istituzionale.

# STRUMENTI DI VIGILANZA

## ***Prevenzione della corruzione, trasparenza e legalità***

In adempimento al dettato della L. n°190/2012 e del D.Lgs n°33/2013 il Responsabile della Corruzione e Trasparenza della STP Brindisi SpA ha provveduto all'aggiornamento per il triennio 2018-2020 del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, che definisce la strategia della Società in materia, nel rispetto delle prescrizioni dei Piani Nazionali. Il Piano triennale in sintesi individua i miglioramenti organizzativi che contribuiscono a prevenire i rischi, a creare condizioni di buona e imparziale gestione e un contesto sfavorevole a comportamenti che pregiudicano la efficienza complessiva, che perseguono il risparmio di risorse pubbliche, la semplificazione amministrativa, le buone pratiche e la qualificazione del personale. Nel Piano è contenuto il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, che precisa tempi e modalità di adempimento agli obblighi di pubblicazione previsti dal D.Lgs n°33/2013 e s.m.i. Al fine di realizzare un'efficace strategia di prevenzione del rischio di corruzione, il P.T.P.C.T. è stato elaborato in modo coordinato rispetto al contenuto degli altri strumenti di programmazione presenti nell'amministrazione di STP Brindisi SpA e, in particolare, con gli indirizzi del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs n°231/2001 e ss.mm.ii., con il Sistema di gestione della Qualità implementato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015, nonché con i contenuti del Piano di Impresa e del relativo Allineamento temporale al 2018.

Il Piano triennale 2018–2020 ed i relativi allegati recepiscono il complesso lavoro svolto nel 2018 di mappatura e trasparenza dei processi aziendali, di gestione del rischio nei macro processi in ambito appalti ed in ambito finanziario e la progettazione delle misure conseguenti.

Il Piano triennale 2018–2020 ed i relativi allegati sono pubblicati sul sito istituzionale della Società, nella sezione "Società trasparente".

## ***Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (D.Lgs 8 giugno 2001 n. 231)***

Nato come risposta ad una specifica esigenza imposta dalla legge, volto ad implementare e assicurare una particolare attività di vigilanza sull'operato dei dipendenti al fine di prevenire reati di corruzione, col tempo il MOGC si è trasformato da un semplice modello esimente di responsabilità amministrative e penali, ad un efficace strumento di gestione di tutti i rapporti economici, commerciali e professionali.

Attraverso l'adozione ed il costante aggiornamento del Modello 231, la Società persegue i seguenti obiettivi:

- ✓ vietare i comportamenti che possano potenzialmente dare luogo a fattispecie di reato;
- ✓ radicare nell'ambito di tutte le proprie maestranze la consapevolezza che dalla violazione del Decreto, delle prescrizioni contenute nel Modello e dei principi del Codice Etico, possa derivare l'applicazione di misure sanzionatorie (di natura pecuniaria e interdittiva) anche a carico della Società;

- ✓ diffondere una cultura d'impresa improntata alla legalità, nella consapevolezza dell'espressa riprovazione da parte della Società di ogni comportamento contrario alla legge, ai regolamenti, alle disposizioni interne e, in particolare, alle disposizioni contenute nel Modello e nel Codice Etico;
- ✓ prevenire la commissione di reati rilevanti ai sensi del Decreto, anche grazie ad un sistema strutturato di protocolli e ad una costante azione di monitoraggio sulla corretta attuazione di tale sistema.

### ***Regolamento UE 2016/679***

STP Brindisi SpA ha da sempre reputato fondamentale il rispetto della privacy, sia nei riguardi dei propri dipendenti sia nei riguardi dei terzi che con essa fossero entrati in contatto.

Con l'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679, definitivamente applicabile dal 25 maggio 2018, nonché del D.Lgs n°101/2018 di adeguamento della normativa italiana al Regolamento UE, ha proceduto alla valutazione dello stato attuale del livello di conformità delle procedure aziendali al GDPR sia a livello organizzativo che a livello tecnologico, definendo gli ambiti di rischio derivanti dai trattamenti dei dati personali. Successivamente ha individuato ed implementato, ove già esistenti, adeguate misure di sicurezza che consentono di minimizzare i rischi sui trattamenti dei dati personali e di colmare i GAP individuati rispetto alla conformità al GDPR. Ha nominato il DPO, ha individuato i "Responsabili interni ed esterni del "Trattamento dei dati personali", ha istituito il Registro dei Trattamenti redigendo infine il Regolamento interno – codice di condotta – per la protezione dei dati personali, con la statuizione delle prescrizioni generali che ciascun operatore aziendale è tenuto a seguire nei trattamenti di dati personali con o senza uso di apparecchiature elettroniche.

### ***Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi***

Oltre ai sistemi di gestione certificati, STP Brindisi SpA dispone dei seguenti sistemi di controllo:

#### ***Organismo di Vigilanza***

L'OdV svolge attività di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo 231, sulla sua adeguatezza ed effettività, nonché attività di monitoraggio, attraverso lo svolgimento di riunioni e l'audizione delle varie funzioni aziendali, in coordinamento con gli altri organi preposti ai controlli, quali il Collegio Sindacale, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e l'Internal Auditing. L'Organismo di Vigilanza è il soggetto incaricato di ricevere le segnalazioni in merito alla violazione del Codice Etico e del Modello Organizzativo, di predisporre relazioni ad hoc e di proporre eventuali aggiornamenti al Modello nel caso in cui ciò si renda necessario a seguito di mutamenti normativi o modifiche alla struttura societaria.

Il CdA con delibera del 20.12.2017 ha attribuito all'Organismo di Vigilanza di STP Brindisi SpA le funzioni di attestazione attribuite all'OIV in adempimento a quanto previsto dalla delibera n°1134 dell'ANAC recante "nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e

dagli enti pubblici economici”, in particolare con riferimento alla verifica di coerenza tra gli obiettivi contenuti nel Piano Anticorruzione e le misure adottate per prevenire tali reati oltre che le attività di verifica di assolvimento degli obblighi legati alla trasparenza.

Nel mese di ottobre 2018, su specifica iniziativa dell’OdV, è stata avviato l’adeguamento del modello organizzativo alle nuove fattispecie di reato di recente introdotte unitamente alla revisione della mappa dei processi, valutazione dei rischi e individuazione di misure e compiti delle funzioni responsabili.

### *Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza*

Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, si occupa, in materia di corruzione, di monitorare l’attuazione delle misure specifiche e generiche previste nel P.T.P.C.T., anche con la collaborazione degli altri organi di controllo, nonché, in materia di trasparenza, di monitorare l’aggiornamento e la completezza dei dati e dei documenti pubblicati nella sezione “Società Trasparente” del sito [www.stpbrindisi.it](http://www.stpbrindisi.it).

Il R.P.C.T., unitamente al gruppo di lavoro interno, ha posto in essere nel corso dell’anno 2018 le attività di auditing finalizzate alla prevenzione della corruzione e per la trasparenza in collaborazione con l’OdV, realizzando in modo dettagliato la mappatura dei processi e l’analisi dei rischi con una metodologia di analisi coerente con le direttive e strategie nazionali di ANAC, tenendo sempre conto del mutevole contesto ambientale e operativo. Ha effettuato una analisi del contesto esterno, come indicato da ANAC, al fine di interpretare le dinamiche socio-territoriali in funzione del rischio corruttivo cui può essere esposta la Società ed una analisi del contesto interno attraverso l’aggiornamento della mappatura di tutte le aree di attività ai fini dell’individuazione e valutazione del rischio corruttivo e del relativo trattamento. In particolare, l’analisi dei processi si è concentrata sulle aree di rischio generali indicate dall’ANAC, nonché sulle aree di rischio specifico individuate dalla società. Sono state aggiornate anche le misure adottate che per gran parte dei processi hanno abbassato il rischio del verificarsi di eventi corruttivi, ed introdotto ovvero implementato, laddove già esistenti, regolamenti e procedure poste dalla società a presidio delle aree indagate a maggior rischio corruttivo.

### *L’Internal Auditing*

L’Internal Auditing, oltre alle varie attività di Audit, si rende garante del sistema di controllo interno sui processi aziendali che hanno impatto sul Programma Triennale per la Trasparenza e l’Integrità. L’attività si esplica per mezzo di controlli periodici, acquisendo evidenze del rispetto delle procedure stabilite dalla società e segnalando eventuali anomalie.

# SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

## **Certificazione UNI EN ISO 9001:2015**



La certificazione del Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 è stata conferita ad STP Brindisi SpA dall'Ente Certificatore DNV -Det Norske Veritas- con certificato n° CERT-12681-2003-AQ-BRI-SINCERT in relazione alla attività di progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico di linea su gomma in aree urbane ed extraurbane e relativi servizi speciali (trasporti scolastici e trasporti per diversamente abili). Nel mese di maggio 2018 la certificazione è stata estesa al servizio di trasporto via mare nelle acque interne del Porto di Brindisi. Lo standard fornisce una più precisa e dettagliata attenzione al controllo dei processi, prodotti e servizi forniti da esterni. Questo per rispondere alla realtà odierna in cui le aziende operano in un ambiente sempre più complesso. I principali aggiornamenti previsti dalla nuova edizione della norma sono:

- ✓ la revisione secondo una struttura di "alto livello", messa a punto per essere utilizzata come base comune per tutti gli altri standard, migliorando la compatibilità e l'integrazione con gli altri schemi certificativi. È facilitata la creazione di un sistema di gestione integrato;
- ✓ l'analisi dei rischi: il nuovo approccio prevede l'identificazione dei rischi nei processi aziendali e delle misure appropriate da adottare per gestirli, oltre all'individuazione delle opportunità, cioè delle possibili soluzioni e contromisure per affrontarli;
- ✓ un maggiore coinvolgimento del top management;
- ✓ la semplificazione "burocratica" della documentazione del sistema. È prevista una maggiore flessibilità per le aziende, che sono libere di scegliere la profondità e il dettaglio che intendono utilizzare per la loro documentazione scritta, scelta che può essere effettuata in base a vari fattori quali la complessità dei processi, la competenza del personale etc.
- ✓ una più immediata applicabilità per il settore terziario e dei servizi;
- ✓ la gestione dei processi focalizzata allo sviluppo, l'attuazione e il miglioramento del SGQ.

Il miglioramento continuo è stato perseguito attraverso costanti aggiornamenti della documentazione di sistema, volti ad adeguare la stessa a novità normative, modifiche organizzative, nuove necessità derivanti dai rapporti con clienti e fornitori. Attraverso il "Riesame della Direzione" vengono condivisi obiettivi ed azioni necessarie per il loro raggiungimento. Le eventuali anomalie vengono registrate come "Non Conformità" e gestite non solo per quanto riguarda la loro risoluzione, ma anche e soprattutto per ricercarne le cause ed introdurre nel sistema azioni correttive e miglioramenti volti ad impedire il ripetersi

dell'errore. L'ultimo certificato è stato rilasciato alla società il 27/06/2018 ed è in corso di validità fino al 31/05/2020.

### ***Certificazione UNI EN ISO 13816:2002***

In data 01/08/2018 è stato effettuato con esito positivo l'audit di mantenimento della certificazione ai sensi della norma UNI EN 13816:2002 relativamente alla linea AP (Aeroporto – Porto) che effettua il servizio di collegamento tra l'aeroporto del Salento (Papola-Casale), il centro di Brindisi (Stazione Ferroviaria e via del Mare/Piazza Capitanerie di Porto) e il porto di Costa Morena, attracco dei traghetti turistici ed alla linea suburbana M che si sviluppa sul percorso Brindisi Stazione FS – Cittadella della ricerca - Mesagne. La presente norma specifica i requisiti per definire, raggiungere e misurare la qualità del servizio nel trasporto pubblico di passeggeri (TPP) e fornisce delle guide per la scelta dei relativi metodi di misura. Le aspettative e le esigenze del cliente vengono messe al centro dei processi di misurazione della soddisfazione del cliente e del processo di miglioramento continuo. La qualità, infatti, viene misurata non solo per quanto riguarda il servizio erogato e la percezione dell'utente rispetto ad alcuni parametri ma anche per quanto riguarda la progettazione e la qualità attesa dal cliente. I risultati vanno poi confrontati ed analizzati al fine di valutare il perseguimento degli obiettivi ed intraprendere azioni coerenti finalizzate al miglioramento degli standard ed alla risoluzione di eventuali criticità.

STP Brindisi SpA risulta ad oggi l'unica Azienda di Trasporto Pubblico Locale del Centro Sud ad aver certificato secondo tale standard europeo due linee ad alta frequentazione.

### ***Certificazione Ambientale ISO 14001:2015***



Nel mese di ottobre 2018 STP Brindisi SpA ha conseguito la certificazione ISO 14001:2015 n° 275895-2018-AE-ITA-ACCREDIA dall'Ente Certificatore DNV -Det Norske Veritas. Finalità della norma è quella di portare progressivamente l'Azienda a migliorare il proprio impatto sull'ambiente ed in particolare quello legato alla circolazione dei veicoli su strada.

Con questa Certificazione la Società si impegna a garantire il rispetto della normativa ambientale applicabile alla propria organizzazione ed a seguire un complesso di procedure e verifiche finalizzate a tenere sotto controllo le attività che potrebbero generare effetti negativi nei comparti aria, acqua e suolo ed in particolare:

- ✓ emissioni in atmosfera;
- ✓ rumorosità;

- ✓ utilizzo delle risorse idriche ed energetiche;
- ✓ produzione di rifiuti.

I vantaggi immediati dell'adozione di un Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2015 sono:

- ✓ maggiore fiducia da parte di clienti, investitori, pubblico e comunità, grazie alla garanzia di affidabilità dell'impegno dimostrato;
- ✓ migliore controllo dei costi e risparmio di materie prime ed energia impiegate;
- ✓ chiarezza nella gestione e facilitazioni nelle richieste di permessi e autorizzazioni ambientali;
- ✓ riduzione dei premi assicurativi relativi alla possibilità di incidenti ambientali.

### **Certificazione Sicurezza BS OHSAS 18001:2007**



A novembre 2018 STP Brindisi SpA ha infine ottenuto, sempre dall'Ente Certificatore DNV -Det Norske Veritas, la certificazione del proprio Sistema di gestione della salute e sicurezza su lavoro, in conformità alle norme BS OHSAS18001:2007, certificato n°275895-2018-AE-ITA-ACCREDIA.

Per l'Azienda tale certificazione rappresenta il raggiungimento di un obiettivo strategico a completamento di un percorso impegnativo che ha richiesto l'adeguamento delle proprie strutture e dell'organizzazione interna ai severi standard della normativa OHSAS, il modello più riconosciuto a livello mondiale per l'efficienza del sistema di gestione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro. Un'ulteriore garanzia dunque per i lavoratori e la clientela dell'attenzione che l'Azienda riserva alla sicurezza in tutti i suoi aspetti.

I benefici derivanti dall'applicazione di un sistema di gestione OHSAS possono essere così sintetizzati:

- ✓ la certificazione OHSAS 18001 rappresenta un efficace strumento per ottimizzare la gestione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- ✓ la certificazione OHSAS 18001 è riconosciuta come possibile sistema esimente dalle pesanti forme di responsabilità introdotte dal D.Lgs n°231/01 (come previsto dal D.Lgs n°81/08 all'articolo 30, comma 5);
- ✓ l'INAIL concede riduzioni del premio assicurativo alle imprese che hanno effettuato miglioramenti o azioni di prevenzione degli infortuni al fine di salvaguardare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori. Gli interventi che permettono di accedere a tali riduzioni sono quelli previsti dal Modello OT 24 (oscillazione del tasso di tariffa per prevenzione). Tra questi interventi, la certificazione secondo lo standard OHSAS 18001 è quella che permette di ottenere il punteggio massimo per l'ottenimento dello sconto sul premio;

- ✓ la certificazione OHSAS 18001 determina una maggiore attenzione da parte di tutte le unità organizzative aziendali ai temi della sicurezza, con ricadute positive sull'organizzazione a vari livelli.

# LA MISSION E I VALORI AZIENDALI

**PARTECIPARE AL MIGLIORAMENTO DELLA VITA DELLE PERSONE CON  
SERVIZI ACCESSIBILI A TUTTI CONTRIBUENDO ALLO SVILUPPO E  
VITALITA' DELLA SOCIETA' NEL RISPETTO DELL'AMBIENTE E  
NELL'OTTICA DI MASSIMA TRASPARENZA**

Per realizzare questo obiettivo STP Brindisi SpA si impegna a garantire:

- ✓ l'erogazione di servizi caratterizzati da elevati livelli di efficienza, efficacia, affidabilità e qualità in linea con le esigenze e la soddisfazione dei clienti; il rispetto delle norme giuridiche vigenti impegnandosi a rispettare contenuti e prescrizioni dell'ordinamento giuridico, mettendo a frutto con rigore gli strumenti che esso offre;
- ✓ la correttezza, la lealtà, l'integrità e l'onestà nella gestione dei rapporti con tutte le controparti e con i propri dipendenti;
- ✓ l'imparzialità e trasparenza nelle relazioni con i portatori di interesse (stakeholder), evitando ogni discriminazione e favoritismo di provenienza interna o esterna;
- ✓ la valorizzazione delle risorse umane, in quanto fattore fondamentale di crescita e continuità della società;
- ✓ la tutela dell'immagine aziendale, al fine di salvaguardare la buona reputazione e la credibilità della società;
- ✓ la responsabilità e lo sviluppo sostenibile, impegnandosi al continuo miglioramento della sicurezza sul lavoro, a tutelare la salute del proprio personale, di coloro che operano nell'ambito delle proprie strutture aziendali e dei fruitori dei propri servizi. Si impegna inoltre a perseguire l'obiettivo di salvaguardia dell'ambiente e di tutela delle risorse ambientali scarse;
- ✓ la tutela del patrimonio aziendale e del capitale sociale, garantendo la tutela dei creditori e dei terzi che instaurano rapporti economici con l'azienda, la trasparenza, la correttezza ed il rigore della propria attività sotto il profilo economico, finanziario e fiscale;
- ✓ la tutela della privacy negli strumenti e nelle modalità, per assicurare la riservatezza delle informazioni, della banca dati e degli archivi personali.

# L'AGENDA ONU 2030 PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



Il 25 settembre 2015 l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, con il voto dei 193 Governi dei Paesi membri dell'ONU, ha adottato l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, corredata da una lista di 17 obiettivi (Sustainable Development Goals - SDGs) e 169 sotto-obiettivi (target) che dovranno essere raggiunti da tutti i Paesi del mondo entro il 2030.

I 17 obiettivi riguardano: sconfiggere la povertà; sconfiggere la fame; salute e benessere; istruzione di qualità; parità di genere; acque pulite e servizi igienico-sanitari; energia pulita e accessibile; lavoro dignitoso e crescita economica; imprese, innovazione e infrastrutture; ridurre le disuguaglianze; città e comunità sostenibili; produzione e consumo responsabile; lotta contro il cambiamento climatico; vita sott'acqua; vita sulla terra; pace, giustizia e istituzioni solide; partnership per gli obiettivi.

L'Agenda definisce lo sviluppo sostenibile come uno sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la capacità delle future generazioni di soddisfare i propri bisogni. A differenza degli otto Obiettivi di Sviluppo del Millennio (MDGs), adottati dall'ONU nel 2000 e riferiti in particolare ai Paesi in via di sviluppo, la nuova Agenda supera l'idea che la sostenibilità sia unicamente una questione ambientale, a favore di una visione integrata delle diverse dimensioni dello sviluppo: ambientale, economico, sociale e istituzionale.

Conseguentemente, l'Agenda si rivolge a tutti i Paesi del mondo -senza più distinzione tra Paesi sviluppati, emergenti e in via di sviluppo- anche se le sfide che ciascun obiettivo pone possono essere (anche profondamente) diverse a seconda del livello di sviluppo già conseguito nei differenti contesti.

Ogni Paese deve impegnarsi a definire una propria "Strategia di sviluppo sostenibile" che gli consenta di raggiungere gli SDGs entro il termine stabilito del 2030, rendicontando regolarmente i risultati conseguiti nell'ambito di un processo coordinato dall'ONU.

L'Agenda ONU 2030 richiama in modo esplicito le responsabilità di tutti i settori della società: dai Governi (centrali e locali) alle imprese, dalla società civile ai singoli cittadini. Conseguentemente, essa richiede di disegnare processi programmatici, decisionali e attuativi aperti e partecipati.

In Italia sono state effettuate analisi di definizione dell'Agenda ONU 2030 a livello locale tra cui dall'IPRES Istituto Pugliese per le Ricerche Economiche e Sociali per la Regione Puglia che vede tra i soci fondatori anche la Provincia ed il Comune di Brindisi.

La programmazione regionale dovrebbe modificare i propri contenuti e adottare una batteria di indicatori, sulla base di quelli dell'Agenda ONU 2030, da inserire nei documenti programmatici, monitorandone annualmente l'evoluzione. Ciò comporta l'adozione di un documento strategico per lo sviluppo sostenibile regionale, con una logica di pianificazione strategica di lungo periodo (al 2030) e di coinvolgimento dei diversi "stakeholder".

Nel marzo 2018 l'ASviS e il Centro nazionale di studi per le politiche urbane (Urban@it) hanno diffuso la versione definitiva dell'Agenda urbana per lo Sviluppo Sostenibile, un documento elaborato con una complessa procedura di consultazioni e ricco di proposte per "rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili", come previsto dall'Obiettivo 11 dell'Agenda ONU 2030.

La Legge di Bilancio 2017 all'art. 77 ha individuato un piano strategico nazionale della mobilità sostenibile destinato al rinnovo del parco autobus dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale, alla promozione della qualità dell'aria con tecnologie innovative, in attuazione degli accordi internazionali.

Nel 2030, sarà necessario assicurare l'accesso a dei sistemi di trasporto sicuri, economici, accessibili e sostenibili per tutti, migliorando la sicurezza della strada, specialmente allargando il servizio di trasporto pubblico, con particolare attenzione ai bisogni di quelle persone che si trovano in situazioni vulnerabili, come le donne, i bambini, le persone disabili e le persone anziane.

I trasporti sono una fattore chiave per la questione dello sviluppo ed il proposito 11.2 è importante per realizzare città sicure, durature e sostenibili.

In linea con i 17 obiettivi dello sviluppo sostenibile, creati e promossi dall' Organizzazione delle Nazioni Unite, sono state diverse le attività realizzate, in corso di realizzazione ed in fase di progettazione, rispetto all'undicesimo obiettivo (città e comunità sostenibili), al terzo obiettivo (salute e benessere) ed al settimo obiettivo (energia pulita e accessibile). Eccone alcune:



Nel 2018 STP Brindisi SpA è risultata assegnataria di contributo finanziario per la acquisizione di n°29 autobus extraurbani nell'ambito del programma regionale per gli investimenti destinati al rinnovo del parco automobilistico per trasporto pubblico locale approvato ai sensi della L.R. n°18/2002, finanziato per euro 4.053.500,00 a valere su FSC 2014-2020 - Patto per la Puglia (70%) e per euro 1.803.5800,00 (30%) a valere su risorse proprie. A tal fine il Consorzio COTRAP, cui sono state attribuite le funzioni di Centro Unico di Acquisto (C.U.A.), ha svolto procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento della fornitura di complessivi n°297 autobus. In esito alla gara la Società IRISBUS ha effettuato le forniture che interessano la STP Brindisi e che prevedono la acquisizione di n°15 autobus normal flow di 12 mt di lunghezza, di n°6 autobus low entry di 12 mt di lunghezza e di n°8 autobus di oltre 13 mt di lunghezza, tutti EURO 6 con alienazione di pari numero autobus EURO 0. La fornitura è stata completata nel mese di luglio 2018.

Nel corso dell'anno 2018 la fermata del servizio di trasporto pubblico via mare posta presso la banchina del quartiere Casale è stata dotata di piattaforma di attracco utile a migliorare qualità e sicurezza delle condizioni di salita e discesa dei viaggiatori dalle motobarche.



Nel 2018 STP Brindisi SpA ha organizzato per n. 46 dipendenti un corso di Basic Life Support and Defibrillation per diffondere la cultura del primo soccorso apprendendo le tecniche di base a supporto delle funzioni vitali (Basic Life Support) per affrontare una situazione d'emergenza utilizzando il Defibrillatore semiautomatico esterno (DAE), secondo quanto previsto dalle raccomandazioni ILCOR, in attesa dell'arrivo del Servizio Medico d'Emergenza.

E' stato altresì acquistato, nel mese di dicembre 2018, n. 1 defibrillatore, ubicato presso la portineria della sede sociale.



Entro il 2030 occorrerà raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.

Attraverso la diagnosi energetica STP Brindisi SpA ha individuato interventi con l'obiettivo di realizzare ulteriori risparmi in ambito energetico.

Nel corso del 2018 sono stati progettati ed eseguiti i lavori di manutenzione ordinaria e modifiche interne della sede di Brindisi (importo a base d'asta € 125.468,58). Ulteriori iniziative possono così sintetizzarsi:

- ✓ sostituzione dell'impianto di riscaldamento e raffrescamento con un impianto centralizzato ad alta efficienza;
- ✓ sostituzione degli esistenti corpi illuminanti ad alto assorbimento ed elevato consumo energetico con lampade a tecnologia a LED;
- ✓ sostituzione di tutti gli infissi esterni con nuovi serramenti altamente performanti e con caratteristiche termoigrometriche conformi alle normative vigenti;
- ✓ coibentazione dell'involucro del plesso uffici esterno mediante isolamento a cappotto in lana di roccia.

# LA CATENA DEL VALORE DI STP BRINDISI



# I SERVIZI

La Regione Puglia, con deliberazione n°903 del 29/05/2018, ha espresso indirizzo favorevole, in aderenza al disposto dell'art.5 c. 5 del Regolamento comunitario n°1370/2007 e s.m.i., con riferimento a ciascuno dei contratti di servizio del trasporto pubblico locale automobilistico in scadenza entro il 30.06.2018, alla proroga fino a tutto il 30/06/2020 dei contratti di servizio in essere con la Provincia di Brindisi ed il Comune di Brindisi.

Nel corso del 2018 STP Brindisi SpA ha continuato a svolgere il servizio di trasporto pubblico nella città di Brindisi e su tutto il territorio della provincia.

In qualità di consorziato Co.Tr.A.P. svolge i servizi di TPL intercomunali della Provincia di Brindisi e TPL interprovinciali con Lecce e Taranto, il trasporto pubblico urbano nel Comune di Brindisi integrato con il servizio di trasporto via mare nelle acque portuali interne e con il servizio trasporto alunni dalle zone rurali del Comune di Brindisi ed il servizio di trasporto pubblico urbano nei Comuni di Ostuni e Francavilla Fontana. Gestisce in esercizio diretto il trasporto pubblico urbano nel Comune di Mesagne.

Oltre ai servizi di Trasporto Pubblico Locale, assicura inoltre una serie di servizi speciali quali:

- ✓ servizi per diversamente abili: in ottemperanza al principio di eguaglianza e del Regolamento (UE) n°181/2011, la STP Brindisi SpA garantisce al personale con disabilità o mobilità ridotta la possibilità di fruire del servizio di trasporto al pari di tutti i cittadini. Questo servizio è disponibile sugli autobus e presso le fermate che garantiscono la sicurezza di accesso, entrambi indicati con un apposito simbolo. Tutte le modalità di accesso a questi servizi, le linee e le fermate sono illustrate nella relativa area del sito internet;
- ✓ servizi occasionali e servizi speciali per esigenze di pubblico interesse.

## ***Bus Aeroporto- Centro- Costa Morena***

STP Brindisi SpA effettua il servizio di collegamento tra l'aeroporto del Salento (Papola Casale), il centro di Brindisi (Stazione Ferroviaria e via del Mare/Piazza Capitanerie di Porto) ed il porto di Costa Morena, attracco dei traghetti turistici.

## ***Servizio motobarca***

STP Brindisi SpA assicura il servizio di trasporto via mare nelle acque interne del porto di Brindisi integrato con il servizio di trasporto pubblico urbano. Il "servizio motobarca" rappresenta una vera e propria linea di collegamento al pari dei mezzi su gomma. Per usufruire del servizio è necessario disporre del medesimo titolo di viaggio che dà diritto a viaggiare sui mezzi STP (biglietto o abbonamento del servizio urbano Brindisi). Il servizio collega i quartieri Casale e Centro. Il servizio è stato certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 in data 27/06/2018.

## **Noleggjo**

Anche nel corso del 2018 STP Brindisi SpA ha effettuato alcuni servizi di noleggio a supporto di Enti ed Istituzioni ovvero in occasione di particolari manifestazioni utilizzando autobus dotati di idonea autorizzazione.

## **Attività Per Crociere**

Dal 26/03/2018 fino a tutto il 19/11/2018 STP Brindisi SpA ha effettuato servizi di potenziamento dell'accoglienza turistica per gli approdi crocieristici con bus navetta da Costa Morena al Centro e viceversa.

### *Servizi Provinciali*

	<i>Anno 2017</i>	<i>Anno 2018</i>
Percorrenza totale annuale (km)	3.555.455	3.584.197
Linee (n°)	19	19
Lunghezza media linee (km)	31,69	31,82
Velocità Media (km/h)	34,72	34,41
Corse giornaliere (n°)	292	271
Passeggeri trasportati (n°)	2.539.144	2.470.647
Durata servizio giornaliero (h)	261:49	243:04
Fascia oraria coperta	04:05 - 22:05	04:05 - 22:05
Autobus utilizzati (n°)	113	93

### *Servizi Regionali*

	<i>Anno 2017</i>	<i>Anno 2018</i>
Percorrenza totale annuale (km)	1.009.672	1.018.919
Linee (n°)	10	10
Lunghezza media linee (km)	59,17	60,76
Velocità Media (km/h)	44,17	44,31
Corse giornaliere (n°)	54,89	48,50
Passeggeri trasportati (n°)	336.026	325.777
Durata servizio giornaliero (h)	23:55	64:30
Fascia oraria coperta	04:20 - 23:25	04:20 - 23:25
Autobus utilizzati (n°)	18	33

### *Servizio Urbano Brindisi*

	<i>Anno 2017</i>	<i>Anno 2018</i>
Percorrenza totale annuale (km)	2.261.856	2.270.807
Linee (n°)	21	21
Lunghezza media linee (km)	16,23	15,44
Velocità Media (km/h)	24,16	25,58
Corse giornaliere (n°)	383,92	374
Passeggeri complessivi trasportati (n°)	1.646.504	1.568.816
Durata servizio giornaliero (h)	298:32	276:46
Fascia oraria coperta	05:30 - 23:45	05:30 - 23:45
Autobus utilizzati (n°)	72	72

### *Servizio Urbano Ostuni*

	<i>Anno 2017</i>	<i>Anno 2018</i>
Percorrenza totale annuale (km)	247.123	244.159
Linee (n°)	9	9
Lunghezza media linee (km)	12,33	12,02
Velocità Media (km/h)	24,45	24,54
Corse giornaliere (n°)	60,62	53
Passeggeri trasportati (n°)	178.922	179.144
Durata servizio giornaliero (h)	31:26	26:58
Fascia oraria coperta	04:20 - 23:25	03:50 - 24:05
Autobus utilizzati (n°)	9	9

### *Servizio Urbano Francavilla*

	<i>Anno 2017</i>	<i>Anno 2018</i>
Percorrenza totale annuale (km)	80.794,1	81.144,7
Linee (n°)	2	2
Lunghezza media linee (km)	15,79	15,75
Velocità Media (km/h)	20,55	20,60
Corse giornaliere (n°)	12,43	11,30
Passeggeri trasportati (n°)	4.500	4.200
Durata servizio giornaliero (h)	9:04	8:13
Fascia oraria coperta	06:30 - 20:10	06:30 - 20:10
Autobus utilizzati (n°)	3	3

### *Servizio Urbano Mesagne*

	<i>Anno 2017</i>	<i>Anno 2018</i>
Percorrenza totale annuale (km)	9.777	10.067
Linee (n°)	1	1
Lunghezza media linee (km)	15,48	15,48
Velocità Media (km/h)	21,95	21,95
Corse giornaliere (n°)	2,15	2,20
Passeggeri trasportati (n°)	5.112	4.770
Durata servizio giornaliero (h)	1:31	1:33
Fascia oraria coperta	07:25 - 14:05	07:25 - 14:05
Autobus utilizzati (n°)	1	1

## CAPITALE STRUTTURALE



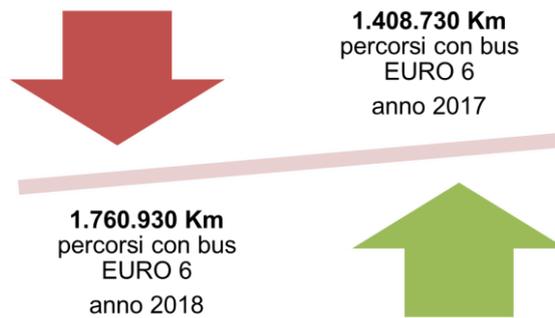
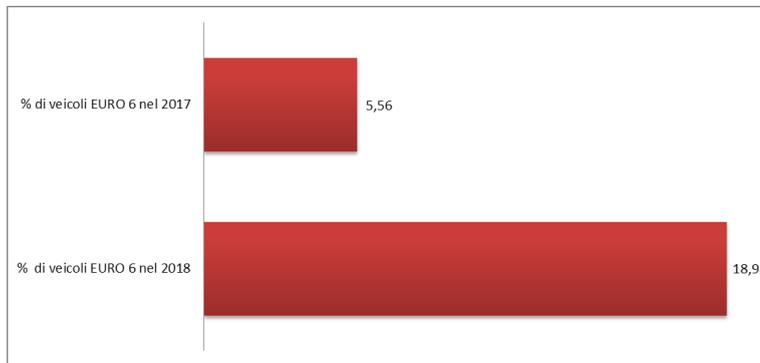
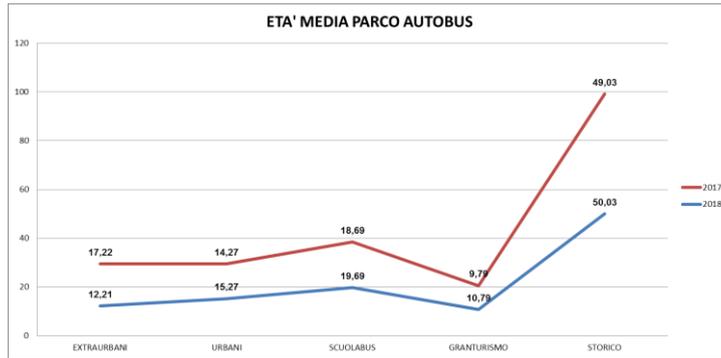
Al 31 dicembre 2018 il parco rotabile di STP Brindisi SpA è composto da 245 autobus, compresi 2 granturismo e 2 storici. Le due motobarche utilizzate per il servizio di trasporto nelle acque interne del porto di Brindisi sono di proprietà della Società che assicura ad STP Brindisi SpA il nolo di scafo a caldo.

Il parco mezzi è così suddiviso:



Di seguito vengono esposti alcuni dati relativi alle caratteristiche del parco mezzi.

PARCO MEZZI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE		
Disponibilità veicoli a metano	n° veicoli a metano	29
Disponibilità veicoli elettrici	n° veicoli elettrici	1
Disponibilità veicoli euro 6	n° veicoli EURO 6	41
Percorrenze km con mezzi a metano	km annui percorsi con bus a metano	928.439
Percorrenze km con mezzi elettrici	km annui percorsi con bus elettrico	22.283
Percorrenze km con mezzi EURO 6	km annui percorsi con bus EURO 6	1.760.930



# LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

## ***Dati economici***

Il Bilancio di Esercizio chiuso al 31/12/2018 fornisce dettagliate informazioni sui risultati economici in base ai molteplici parametri patrimoniali e finanziari definiti con precisione dal Codice Civile e dai principi contabili nazionali. Nel presente capitolo, in conformità con quanto richiesto dalle linee guida del GRI, è riportato il prospetto del Valore Aggiunto, che si basa su una riclassificazione dello schema di Conto economico del Bilancio di Esercizio. Comunicare in modo trasparente a tutti gli stakeholder la modalità di gestione delle risorse economiche ricevute e la ricaduta economica sui propri portatori d'interesse primari, costituisce per STP Brindisi SpA un importante obiettivo di questo documento. Il Valore economico distribuito agli stakeholder è un indicatore quali-quantitativo dell'impatto sociale della Società e rappresenta una verifica della reale portata della responsabilità sociale assunta, la capacità, quindi, di un'azienda di produrre ricchezza per poi distribuirla ai vari stakeholder. Il Valore economico trattenuto rappresenta, invece, la parte di ricchezza a garanzia della sostenibilità economica del sistema e della continuità dei servizi offerti.

Esso è, quindi, il punto di unione fra il Bilancio di Esercizio ed il Bilancio Sociale.

## ***Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto***

Il prospetto evidenzia prima il totale Valore Economico Generato dalla gestione ordinaria dell'azienda e poi la ripartizione in termini di Valore Economico distribuito ai vari portatori di interesse e il valore non distribuito, ma trattenuto internamente.

<b>VALORE ECONOMICO GENERATO (VEG)</b>	
<b>Ricavi generati</b>	<b>€ 19.929.568</b>
Proventi tariffari TPL	€ 15.288.143
Proventi altri servizi trasporto	€ 4.641.425
<b>Ricavi da corrispettivi di servizi o per contributi da Enti pubblici</b>	<b>€ 2.265.175</b>
Contributi per CCNL	€ 1.569.427
Altri contributi conto esercizio no TPL	€ 132.274
Contributi in c/impianti	€ 563.474
<b>Altri ricavi e proventi</b>	<b>€ 1.142.747</b>
<b>Proventi finanziari</b>	<b>€ 175</b>
<b>TOTALE VEG</b>	<b>€ 23.337.665</b>
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (VED)</b>	
<b>Costi operativi</b>	<b>€ 8.493.585</b>
Per materie prime	€ 4.872.031
Per servizi	€ 3.046.486
Per godimento di beni di terzi	€ 575.068
<b>Remunerazione del personale al netto di contributi</b>	<b>€ 9.533.472</b>
<b>Pagamenti alla pubblica amministrazione</b>	<b>€ 2.823.460</b>
Oneri sociali sul personale	€ 2.796.893
Imposte, tasse e concessioni	€ 26.567
<b>Oneri finanziari</b>	<b>€ 42.285</b>
<b>Altri</b>	<b>€ 415.074</b>
<b>TOTALE VED</b>	<b>€ 21.307.876</b>
<b>VALORE ECONOMICO RESIDUO (VEG-VED)</b>	<b>€ 2.029.789</b>
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DALLA SOCIETÀ</b>	
<b>Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti</b>	<b>€ 389.181</b>
<b>Ammortamenti</b>	<b>€ 1.275.402</b>
<b>UTILE DI ESERCIZIO</b>	<b>€ 365.207</b>

## LA STRATEGIA PER GLI ACQUISTI

STP Brindisi SpA svolge le attività di approvvigionamento di beni, servizi e lavori in stretta ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs n°50/2016 “Nuovo codice degli appalti”.

Le modalità di selezione dei fornitori variano in funzione dell'importo della fornitura.

Nel caso di importi sotto soglia, STP Brindisi SpA dispone di un regolamento per gli acquisti sotto il limite definito per le procedure europee ad evidenza pubblica (c.d. sotto soglia). Per gli acquisti sopra soglia ci si attiene a quanto disposto dal D.Lgs n° 50/2016, che prevede, quali criteri di aggiudicazione, il “minor prezzo” o l’ “offerta economicamente più vantaggiosa”, entro i limiti stabiliti all’art. 95 D.Lgs n° 50/2016.

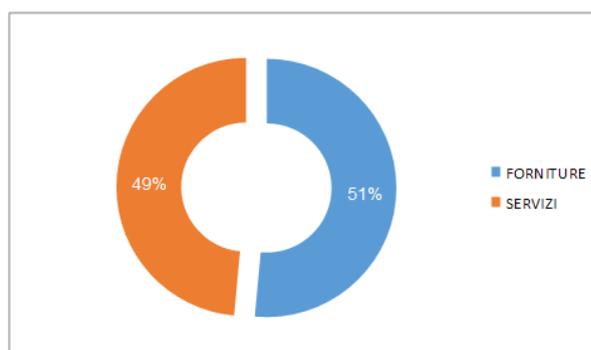
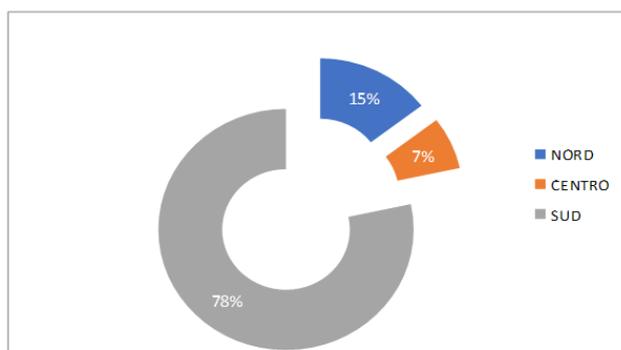
A partire dal 18 ottobre 2018, ai sensi dell’art.40 c.2 del D.lgs n° 50/2016 - che ha recepito l’art.22 della Direttiva 2014/24/EU - nello svolgimento di procedure pubbliche di aggiudicazione devono essere utilizzati mezzi di comunicazione elettronica, con l’obbligo delle stazioni appaltanti di dotarsi di una piattaforma telematica di negoziazione per la gestione della gara.

STP Brindisi SpA utilizza il Portale Acquisti <http://stpbrindisi.pro-q.it>. La gestione operativa delle fasi di gara avviene mediante portale telematico, a garanzia della tracciabilità delle operazioni e della inviolabilità delle offerte.

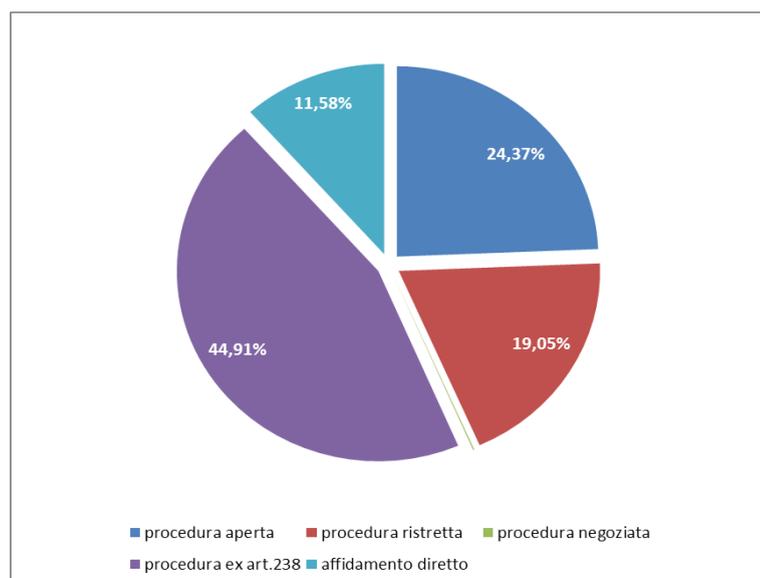
STP Brindisi SpA ha provveduto anche all’aggiornamento del Regolamento Albo Fornitori per la qualificazione degli operatori economici da invitare alle proprie procedure di gara per gli affidamenti di importi inferiori alle soglie comunitarie. Anche questo servizio è gestito in modo telematico e facilmente accessibile per gli operatori tramite il sito istituzionale. L’ammissibilità di un operatore economico alla qualificazione, prima, e alla partecipazione alla procedura di affidamento, poi, sono quindi sottoposti alla verifica del possesso dei requisiti di moralità previsti per legge (art. 80 del Codice dei Contratti Pubblici). Al fine di promuovere acquisti responsabili, i fornitori sono tenuti all’impegno di recepire e rispettare il Codice Etico ed il Piano Anticorruzione aziendali.

Inoltre, tutti i contratti sono sottoposti, da parte di STP Brindisi SpA verso i fornitori, agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, di verifica di regolarità contributiva e di inadempimenti verso l’Agenzia delle Entrate Riscossione, di rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro, qualità e tutela delle informazioni, nell’ottica di un controllo dell’intero processo in aderenza al concetto aziendale di politica integrata sotto il profilo della qualità, sicurezza e dell’ambiente.

Nei grafici di seguito proposti si evidenziano la distribuzione dei fornitori per area geografica ed alcuni dati riguardanti le procedure di gara espletate nel 2018.



Procedura di scelta del contraente	n° procedure bandite anno 2018	importo aggiudicazione	% di incidenza
01-Procedura aperta	2 (servizio sost.mensa/nolo scafo armato)	€ 1.119.060,00	24.37%
02-Procedura ristretta	3 (fornitura gasolio VIII/IX/X GARA)	€ 874.794,78	19.05%
06-Procedura negoziata senza previa indizione di gara	1 (convenzione cotrap rotoli emettitrice)	€ 4.200,00	0.09%
14-Procedura selettiva ex art 238 c.7, D.Lgs n° 163/2006	102	€ 2.062.199,04	44.91%
23-Affidamento in economia - affidamento diretto	159	€ 531.945,87	11.58%
<b>Totale procedure anno 2018</b>	<b>267</b>	<b>€ 4.592.199,69</b>	<b>100%</b>



# CUSTOMER CARE

Nel corso degli anni STP Brindisi SpA ha sviluppato una sempre più attenta diffusione e gestione delle informazioni al cliente.

Il Customer Care risponde attraverso un servizio multicanale a tutte le richieste e le domande dei clienti dei vari servizi offerti.

Si tratta di un sistema di comunicazione integrata a completa a disposizione dei clienti, che possono utilizzare più canali di contatto.

- ✓ Ufficio Relazioni con il Pubblico, situato a Brindisi in via Cappellini n°18;
- ✓ Sito internet [www.stpbrindisi.it](http://www.stpbrindisi.it);
- ✓ pagina facebook istituzionale;

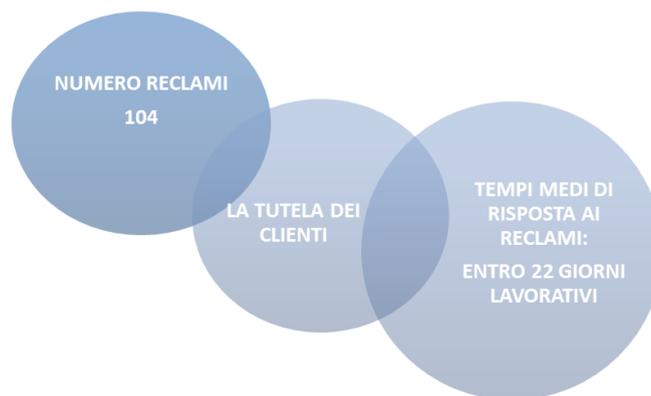
	2018	2017	Trend	Variazione
Interazioni con la pagina	8.777	8.125	+	8,02%
Impressioni dei post (*)	173.981	169.023	+	+2,93%
Numero di "Mi piace" acquisiti	431	651	-	-33,79%

- ✓ servizio Whatsapp;
- ✓ servizio Messenger;
- ✓ App myCicero;
- ✓ App Orari STP;
- ✓ Numero Verde e numero ad Addebito ripartito;
- ✓ E-mail: [info@stpbrindisi.it](mailto:info@stpbrindisi.it)

MESSAGGI	CANALI UFFICIALI	SEGNALAZIONI
<p><b>WHATSAPP</b></p>  <p>3667880781</p>	<p><b>FACEBOOK</b></p>  <p>@stpbrindisi</p>	<p><b>EMAIL</b></p>  <p>quality@stpbrindisi.it</p>
<p><b>MESSENGER</b></p>  <p>@stpbrindisi</p>	<p><b>SITO WEB</b></p>  <p>www.stpbrindisi.it</p>	<p><b>NUMERO VERDE</b></p> <p><b>800-232042</b></p> <p>PER CHIAMATE DA FISSO</p> <hr/> <p><b>NUMERO AD ADDEBITO RIPARTITO</b></p> <p><b>840-000575</b></p> <p>PER CHIAMATE DA MOBILE</p>

# I RECLAMI

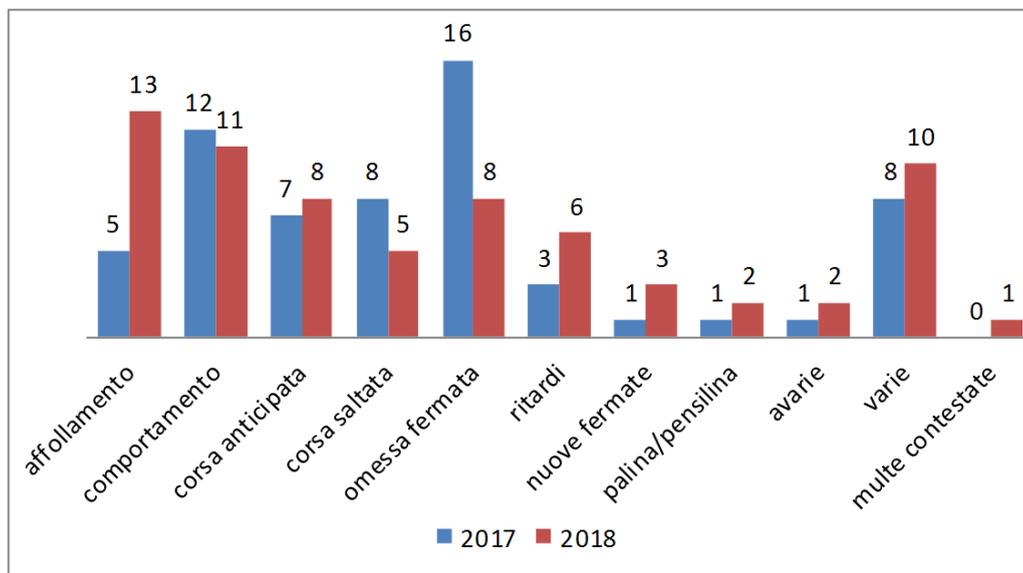
La gestione dei reclami e dei suggerimenti rappresenta per STP Brindisi SpA uno strumento fondamentale: da un lato, consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi ed azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di migliorare la soddisfazione ed il consenso, diffondendo l'immagine di un'azienda attenta alle esigenze ed ai feedback dei suoi utenti. I reclami ed i suggerimenti prevedono un trattamento ed una gestione strutturati e codificati da una specifica Procedura del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza. Il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno 2018 è stato pari a 104. Di seguito si riporta il tempo medio di risposta.



Nel 2018 è stato ulteriormente migliorato il livello di prontezza di risposta ai reclami. La rapidità nel fornire un riscontro all'utenza è uno degli indici maggiormente apprezzati dalla clientela, ed è quindi importante mantenere nel tempo il livello acquisito. E' leggermente diminuito il tempo medio per la risposta, pur registrando un leggero aumento del numero dei reclami ricevuti. Le risposte fornite oltre scadenza sono circoscritte ai casi in cui sono necessari approfondimenti particolarmente puntuali in ordine al comportamento del personale e che comportano spesso un allungamento dei tempi di conclusione delle indagini interne. Nei grafici seguenti vengono rappresentate con confronto con l'anno precedente le tipologie di reclami suddivisi tra servizio extraurbano ed urbano.

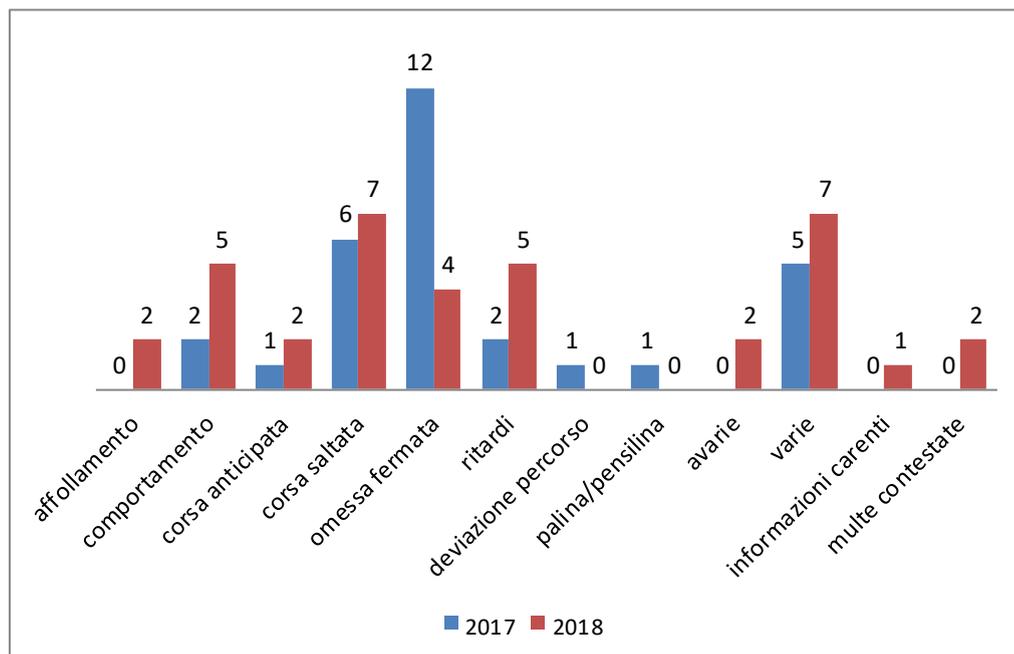
### Extraurbano:

Per il servizio extraurbano, i reclami pervenuti hanno riguardato in misura superiore l'affollamento, seguiti da quelli relativi ai ritardi.



### Urbano:

Per il servizio urbano, i reclami pervenuti hanno riguardato in misura superiore, il comportamento ed i ritardi.



### *Gestione oggetti smarriti*

Anche la gestione degli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus costituisce un capitolo nelle relazioni con l'utenza. Nell'anno 2018 sono state registrate 34 segnalazioni di smarrimento di oggetti tra cui portafogli, documenti, telefoni cellulari, ecc. che è stato possibile restituire ai legittimi proprietari.

# CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è nata come strumento di carattere istituzionale con il quale l'azienda erogatrice dei servizi dichiara ai cittadini-clienti gli obblighi a cui si sottopone nella fornitura dei servizi stessi.

STP Brindisi SpA continua ad arricchire il documento al fine di allargare le opportunità di comunicazione con il cliente e di offrire allo stesso la possibilità di avere una lettura chiara e semplice per fruire dei servizi erogati e per valutare gli stessi.

Un'opportunità, quindi, per tenere aperta una linea di comunicazione con i cittadini, per informarli su quanto e come sta operando STP Brindisi sul territorio, sui progetti futuri, sulle innovazioni previste, sui modi per rendere sempre più facile e confortevole la mobilità dell'area, migliorando così la qualità della vita con una specifica attenzione alla tutela dell'ambiente.

La Carta dei Servizi è anche un modo per mantenere e sviluppare un rapporto positivo tra azienda e cliente, non solo assumendo degli impegni ma anche per stimolare un rapporto di collaborazione che abbia come obiettivo la crescita del servizio offerto, tenendo sempre come punto di riferimento per l'intero sistema aziendale la politica della qualità.

## CUSTOMER SATISFACTION

Per verificare la soddisfazione del cliente e la reale rispondenza tra quanto STP Brindisi SpA si impegna a realizzare e quanto realmente offerto, vengono effettuate, con cadenza annuale, indagini di Customer Satisfaction i cui risultati vengono resi pubblici attraverso i diversi canali di comunicazione. Di seguito si riportano alcuni tra gli indicatori più importanti risultanti dall'indagine svolta nei primi mesi del 2018 direttamente sui mezzi aziendali (i dati esprimono il valore medio calcolato sui valori da 1 a 10 attribuiti ad ogni risposta) confrontati con quelli relativi all'anno precedente.

### *Servizio Urbano*

FATTORE	2018	2017
Sicurezza del viaggio	7,13	7,31
Sicurezza conducente	7,53	7,60
Sicurezza personale e patrimoniale	6,98	7,18
Regolarità del servizio	6,09	6,07
Puntualità del servizio	6,07	6,04
Pulizia e condizione igienica dei mezzi	6,12	6,38
Confort del viaggio	5,89	6,03
Servizi per diversamente abili e passeggeri con difficoltà di deambulazione	6,18	6,06
Informazione	7,36	7,32
Informazione – chiarezza	7,28	7,29
PuntoSTP	7,29	7,21
Aspetti relazionali	7,81	7,78
Ambiente	5,21	5,43
Giudizio complessivo	<b>6,68</b>	<b>6,73</b>

## Servizio Extraurbano

FATTORE	2018	2017
Sicurezza del viaggio	8,08	8,11
Sicurezza conducente	8,26	8,27
Sicurezza personale e patrimoniale	7,51	7,68
Regolarità del servizio	7,16	7,19
Puntualità del servizio	7,30	7,34
Pulizia e condizione igienica dei mezzi	6,43	6,51
Confort del viaggio	7,01	7,18
Servizi per diversamente abili e passeggeri con difficoltà di deambulazione	6,22	6,21
Informazione	8,16	8,15
Informazione – chiarezza	7,92	7,81
PuntoSTP	7,13	7,12
Aspetti relazionali	8,50	8,49
Ambiente	6,01	6,09
Giudizio complessivo	<b>7,35</b>	<b>7,38</b>

## MISTERY CLIENT

L'indagine di Mystery Client consiste nell'inviare a bordo dei mezzi, presso le fermate ed all'URP, persone selezionate ed istruite che chiederanno un'informazione, saliranno a bordo dei mezzi, non svelando la propria identità comportandosi come utenti ordinari del servizio.

Nella realtà esse, conoscendo in anticipo e nel dettaglio ciò che si deve valutare, osservano come si presenta il luogo di rilevazione e come si comporta il personale. Al termine della visita compileranno un questionario circa l'esperienza compiuta.

Il Mystery Client consente di calarsi completamente nella prospettiva del cliente medio, per capire cosa effettivamente accade quando esso usufruisce dei servizi e/o chiede un'informazione al personale preposto.

Il Progetto di Mystery Client svolto da Lem Reply per STP Brindisi utilizza una metodologia e strumenti testati sul campo da diversi anni e per altri clienti del settore del Trasporto Pubblico Locale.

Il metodo prevede una ponderazione degli indicatori, analizzando gli elementi di soddisfazione dei clienti relativi alle biglietterie/rivendite, ai mezzi, alle fermate e al personale.

# LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE: IMPEGNO RESPONSABILE DELLE RISORSE

STP Brindisi SpA fornisce un contributo rilevante alla riduzione dell'impatto ambientale derivante dalle esigenze di mobilità del territorio in cui opera: occorre infatti considerare le emissioni che si originerebbero dallo spostamento degli stessi quantitativi di persone se costoro utilizzassero mezzi privati.

Il trasporto di circa quattro milioni e seicentomila passeggeri all'anno rappresenta il grosso contributo di STP Brindisi SpA alla riduzione dell'impatto ambientale, in quanto evita l'uso di mezzi privati, riduce la congestione di traffico, le emissioni in atmosfera ed i rumori.

Il 2018 è stato l'anno in cui le tematiche ambientali hanno avuto un ruolo di primaria importanza in tutti i progetti aziendali.

Obiettivo prioritario per STP Brindisi SpA è stato, infatti, l'ottenimento della certificazione ambientale dall'ente certificatore DNV nei termini del contratto vigente, avvenuta ad ottobre 2018.

L'impresa si è adoperata per:

- migliorare e efficientare la sede sociale alla luce delle normative vigenti;
- formare il personale rispetto ad una normativa ambientale in continua evoluzione;
- ridurre le emissioni di sostanze inquinanti;
- essere efficiente sotto il profilo del risparmio energetico.

L'impegno di STP Brindisi SpA per l'ambiente non si limita alla fornitura del servizio; è altresì mirato alla riduzione costante dell'impatto ambientale derivante dalle proprie attività attraverso:

- ✓ il rispetto della normativa ambientale;
- ✓ il miglioramento della gestione degli scarichi industriali e domestici;
- ✓ la manutenzione efficace dell'impianto di depurazione;
- ✓ la gestione e controllo dei serbatoi interrati di gasolio e olio lubrificante;
- ✓ il monitoraggio dell'andamento dei fattori ambientali più significativi, cioè:
  - ✓ consumi energetici diretti ed indiretti;
  - ✓ emissioni in atmosfera e acustiche, che rappresentano uno degli aspetti ambientali più significativi;
  - ✓ uso delle risorse naturali;
  - ✓ smaltimenti rifiuti prodotti e riciclati;
  - ✓ acqua utilizzata.

L'attenzione verso la riduzione degli impatti ambientali riguarda anche gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori: ove possibile, sulla base dell'oggetto dell'affidamento, STP Brindisi SpA includerà sempre di più nei capitolati i Criteri Ambientali Minimi (CAM) sia quali criteri base, obbligatori per l'accesso alla selezione, che come criteri premianti, per poter ottenere un miglior punteggio in sede di valutazione tecnica

delle offerte. Relativamente alla gestione degli scarichi domestici ed industriali la Società è dotata di un impianto di depurazione a servizio degli scarichi industriali ed igienico-sanitari, nonché di un impianto di sterilizzazione delle acque a servizio degli spogliatoi del personale e del bar, costantemente monitorati. Dal 2015, la conduzione e manutenzione ordinaria dell'impianto di depurazione delle acque industriali è stata affidata, tramite gara, a ditta specializzata che effettua controlli di funzionalità dell'impianto ogni settimana nei giorni di lunedì, mercoledì e giovedì con il principale obiettivo di prevenire e scongiurare episodi di avaria che possano avere risvolti negativi sull'ambiente.

### *Gestione risorse energetiche rinnovabili*

Al fine di ridurre il consumo di risorse non rinnovabili lo stabilimento di Brindisi è stato dotato nel corso del 2016 di impianto fotovoltaico da 60,8 KW. Con la medesima finalità il deposito di Ostuni risulta dotato di impianto fotovoltaico avente potenza di picco pari a 19,872 kW ed il deposito di San Vito dei Normanni è totalmente autosufficiente ed ecosostenibile dal punto di vista energetico grazie alla messa in opera di 8 fari di illuminazione fotovoltaici a Led e di impianto fotovoltaico ad isola da 3000 WP -230V utile a garantire l'alimentazione delle luci del box-ufficio e dell'impianto di videosorveglianza.

FOTOVOLTAICO	PRODUZIONE ANNO 2018 KWh	TEP
Fotovoltaico Brindisi energia prodotta (KWh)	44.193	8.264
Fotovoltaico Ostuni energia stimata (KWh)	18.737	3.504
Totale (KWh)	62.930	11.768

Nella tabella che segue sono esposti i dati riguardanti il consumo energetico suddiviso per siti:

Riepilogo consumo energetico anno 2018	Mwh	conversione in TEP
Brindisi	382,596	71,545452
Punto STP Via Cappellini	6,497	1,214939
Ostuni	52,732	9,860884
Cisternino	3,758	0,702746
Torre Santa Susanna	10,994	2,055878
Ceglie	6,811	1,273657
Totali	463,388	86,653556

La presente tabella riporta i coefficienti proposti da FIRE in accordo con quanto previsto dalla circolare MiSE 18 dicembre 2014. I coefficienti, da utilizzare in assenza di dati più precisi, sono prevalentemente derivati dalla circolare e dalla tabella pubblicata annualmente da ISPRA (negli altri casi si è fatto ricorso a fonti da letteratura).

### *Gestione Rifiuti*

La sede di Brindisi è dotata di isola ecologica per lo stoccaggio dei rifiuti consistente in un vero e proprio deposito temporaneo (art. 6 comma 1 lettera m del Decreto Ronchi) ove i rifiuti permangono sino allo

smaltimento effettuato tramite ditta autorizzata. Dal 2015 il servizio di prelievo, trasporto e smaltimento finale di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi è stato affidato con gara a ditta specializzata tenuta a garantire la presenza settimanale di un proprio delegato incaricato di monitorare la presenza di rifiuti all'interno del deposito temporaneo e programmare tempestivamente gli interventi di smaltimento in modo tale che non siano superati tempi e quantità di stoccaggio previsti dalla normativa in vigore.

Nel corso degli anni si è registrato un notevole aumento dei rifiuti recuperati, che ad oggi rappresentano quasi il 50% del totale, mentre gli olii lubrificanti esausti vengono smaltiti mediante conferimento a Consorzio abilitato.

RIFIUTI	2018
Rifiuti pericolosi (Kg)	38.981
Rifiuti non pericolosi (Kg)	42.413
Quantità totale di rifiuti (Kg)	81.394
Quantità destinata a recupero (Kg)	55.811

Durante l'anno 2017 si è proceduto, in attuazione dell'art.113 del D.Lgs n°152/2006, alla redazione di progetto organico mirato al miglioramento del sistema di smaltimento delle acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; detto progetto è stato presentato all'organo competente (Provincia di Brindisi) ed è in attesa di formale approvazione cui, ricadendo la sede aziendale in zona SIN (Sito di Interesse Nazionale), dovrà necessariamente seguire autorizzazione/nulla osta allo scavo da parte del Ministero dell'Ambiente prima che siano avviate le procedure volte alla effettiva realizzazione in opera degli interventi previsti.

Inoltre in data 26/05/2017, in esito a precedente copiosa corrispondenza, è stata inviata apposita comunicazione al Ministero dell'Ambiente a seguito della quale, al fine di rilevare l'attuale stato di potenziale contaminazione delle acque sotterranee, è stato effettuato nuovo monitoraggio della falda mediante i n°6 piezometri già presenti onde elaborare nuova analisi del rischio sulla base di valori più rappresentativi ed attuali rispetto a quelli utilizzati per la precedente Analisi del Rischio. La nuova Analisi del rischio sarà consegnata entro i primi mesi dell'anno 2019.

Anche per il 2018 si è proceduto, ai sensi dell'articolo 19 delle Legge n°10/1991, alla formale nomina dell'Energy Manager, tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia, nonché a trasmettere all'ENEA diagnosi energetica del trasporto pubblico ai sensi del D.Lgs n°102/2014.

### *Gestione risorse idriche*

Nella tabella che segue sono esposti i dati riguardanti il consumo di acqua per l'anno 2018 e raffronto con l'anno precedente:

ACQUA	2018	2017
Quantità acqua scaricata biologico (m <sup>3</sup> )	5.500	2.626
Quantità acqua scaricata tecnologico (m <sup>3</sup> )	18.500	8.791

# LA RESPONSABILITA' SOCIALE

## **La consistenza e le caratteristiche del personale dipendente**

Il totale complessivo dei dipendenti al 31 dicembre 2018 è pari 334 unità.

Il turn over nell'anno ha interessato n°17 unità in uscita e n°8 in entrata.

## **Selezione del personale**

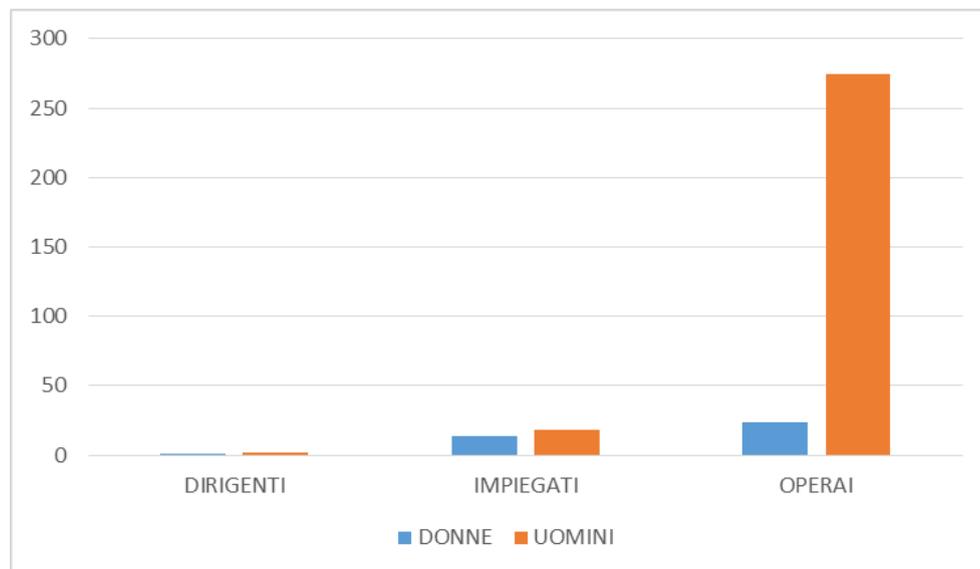
Nel corso del 2018 sono state assunte 32 unità così suddivise:

- ✓ n°5 collaboratori di ufficio
- ✓ n°3 operatori qualificati (area manutenzione, impianti e officine);
- ✓ n°1 operatore di esercizio part time (cambio azienda);
- ✓ n°23 operatori di esercizio part time a tempo determinato.

## **Suddivisione per genere**

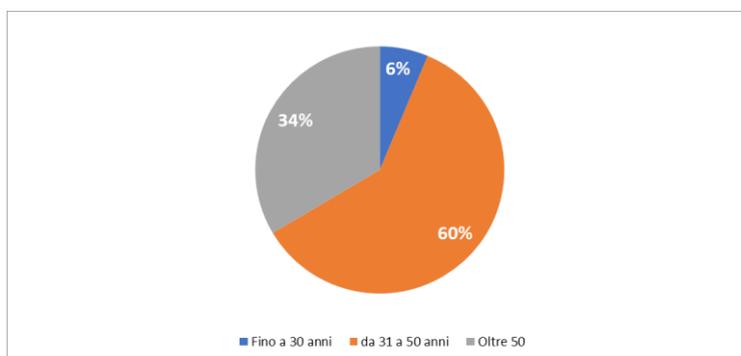
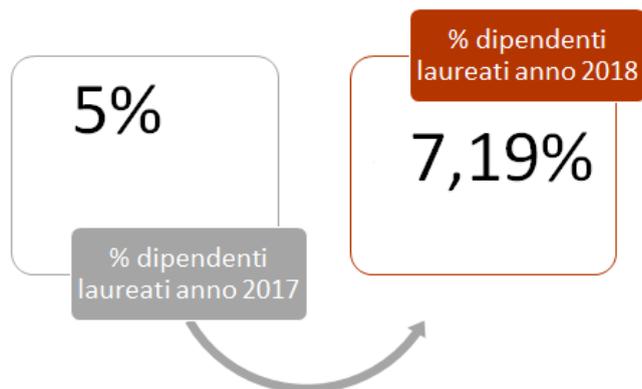
Composizione organico per genere al 31 dicembre 2018:

TIPOLOGIA	DONNE	UOMINI
Dirigenti	1	2
Impiegati	14	18
Operai	24	275



In relazione alla tipologia di attività svolte, anche nel 2018, la presenza di donne è più marcata nelle attività impiegatizie e dirigenziali e meno presente nelle attività maggiormente operative ed usuranti; infatti circa il 44% degli impiegati in Azienda è di sesso femminile; le donne rappresentano, invece, solo il 9% degli operai.

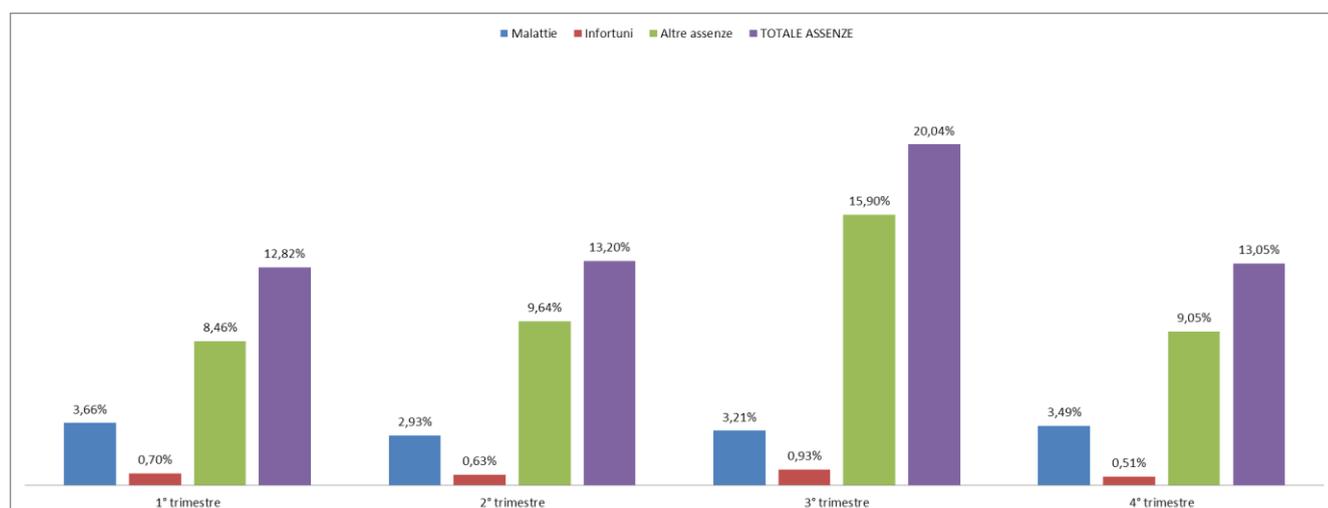
Di seguito si evidenzia la crescita percentuale dei **dipendenti laureati**.



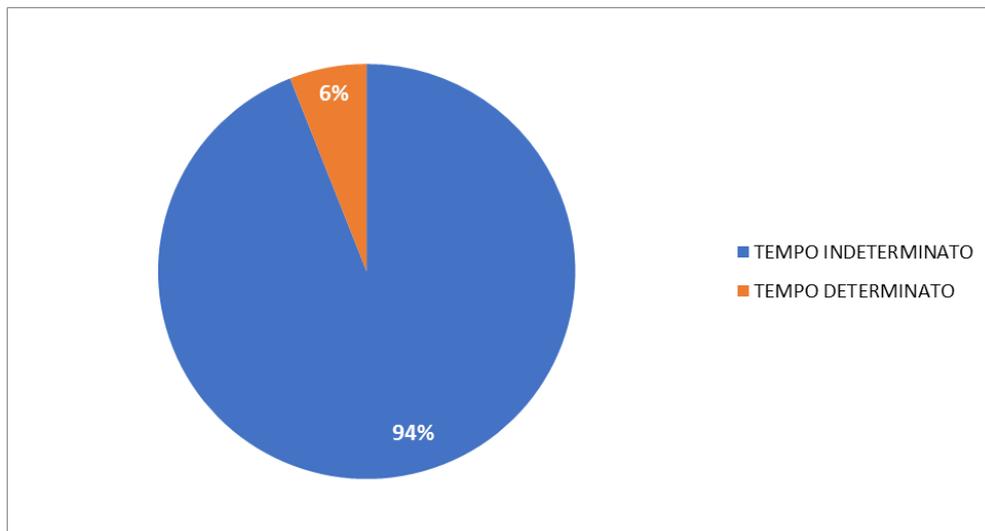
Nella tabella che segue viene riportata *l'età media* dei dipendenti al 31 dicembre 2018:

ANNO	DONNE	UOMINI
2018	45,10	45,60
2017	47,38	45,69

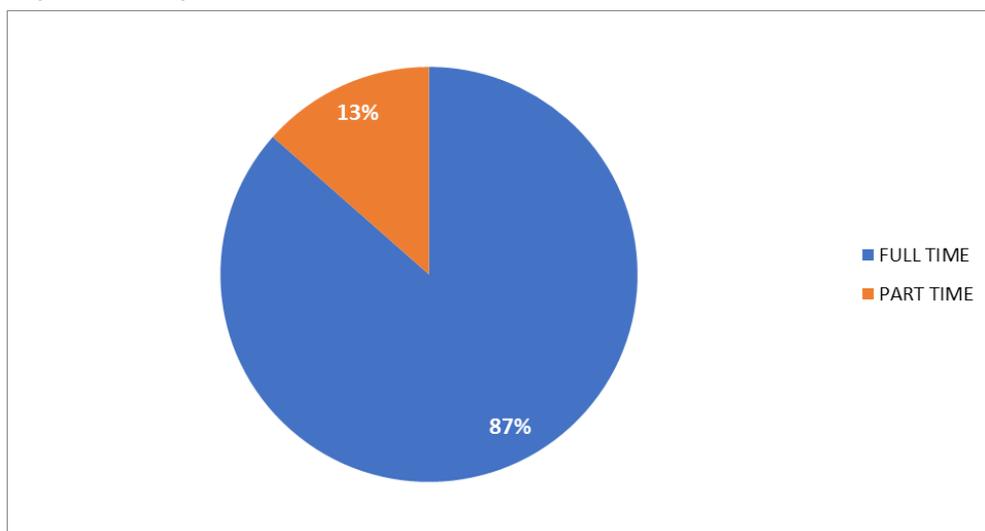
Nel grafico successivo sono esposti i tassi di assenza del personale dipendente:



*dipendenti per durata del contratto*



*Dipendenti per durata del contratto*



## LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Nel 2018 le ore di formazione effettuate dai dipendenti sono diminuite passando da n°8.070 ore nel 2017 a n°4.625 ore svolte nell'anno in esame. La motivazione va ricercata nell'elevato numero di formazione effettuata nel corso del 2017 per tutto il personale dipendente con particolare riferimento al personale di esercizio per i corsi finanziati dal POR PUGLIA FERS/FSE 2014-2020 sulla comunicazione efficace e sull'acquisizione della conoscenza della lingua inglese oltre a vari corsi necessari per l'acquisizione delle certificazioni ambientali e di sicurezza.

Nel corso del 2018 il personale dirigente ha partecipato a corsi di aggiornamento sulla legge anticorruzione e trasparenza e di aggiornamento della funzione di Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione per un totale di 119 ore; i dipendenti del settore amministrativo hanno seguito dei corsi di formazione sulla comunicazione efficace, sulla normativa anticorruzione e trasparenza, sui nuovi reati previsti dal modello organizzativo 231, sul nuovo regolamento europeo per la protezione dei dati personali ed un corso per operatore Basic Live Support con defibrillatore. Con medesime finalità formative alcuni funzionari hanno preso parte a vari gruppi di lavoro istituiti presso l'Associazione ASSTRA. Sono stati infine effettuati corsi sulla sicurezza ex art.37 D.Lgs n°81/2008. Il totale della formazione erogata nell'anno per il personale amministrativo è pari a n°922 ore.

Il personale del settore esercizio ha seguito specifici corsi obbligatori ex art.37 D.Lgs n°81/2008, un corso di formazione sullo stress da lavoro correlato ex D.Lgs n° 81/08 e sulla disabilità ex Regolamento Europeo n° 181/2011, un corso per operatore Basic Live Support con defibrillatore ed un corso sull'acquisizione delle competenze in lingua inglese. Il personale con qualifica di ausiliario ha seguito un specifico corso per assistenti autobus con cenni sulla normativa di primo soccorso. Il totale delle ore erogate nell'anno è pari a n°2.406.

Il personale del settore officina ha seguito specifici corsi obbligatori ex art.37 D.Lgs n°81/2008, un corso per acquisizione competenze informatiche e adozione di comportamenti sicuri finalizzati alla prevenzione degli infortuni in officina e magazzino, un corso per la certificazione F-Gas, un corso per la conduzione di piattaforme elevabili ed un corso per operatore Basic Live Support con defibrillatore. Il totale delle ore erogate nell'anno è pari a n°1.178.

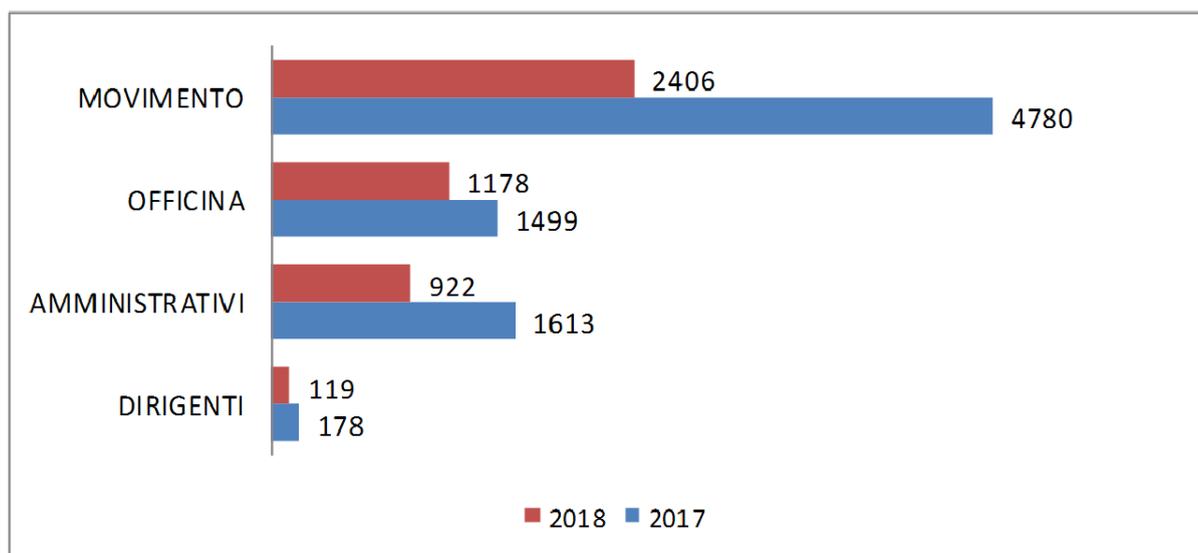
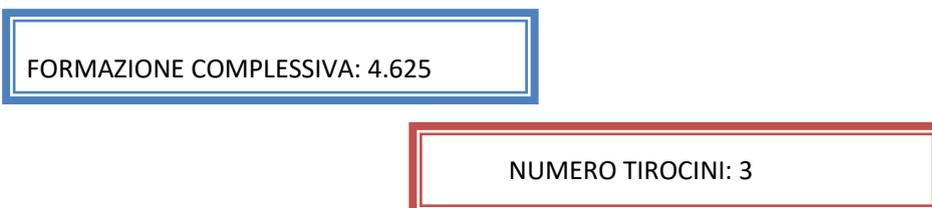
La formazione in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro nel periodo in esame ha comportato la effettuazione di specifiche attività mirate al rispetto delle disposizioni del D.Lgs n°81/2008 per garantire ai dipendenti STP un apprezzabile livello di sicurezza sul lavoro oltre che per ottenere la certificazione OHSAS 18001:2007. La formazione specifica in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro effettuata nel 2018 è stata pari a n°2.415 ore, tra cui n°460 ore di formazione generale e specifica ex art.37 D.Lgs n°81/2008, n°174 ore di formazione per stress lavoro correlato, n°236 ore di formazione per operatore Basic Live Support con defibrillatore, n°379 ore di formazione per nuovi assunti settore esercizio ed officina e n°864 ore per formazione sulla adozione di comportamenti sicuri finalizzati alla prevenzione degli infortuni in

officina e magazzino, n° 8 ore per aggiornamento RLS e n° 40 ore per aggiornamento RSPP oltre ai corsi di aggiornamento per gestione rifiuti, conduzione piattaforme elevabili e certificazione F-GAS per n° 254 ore.

### *Stage curriculari*

E' attivo un rapporto di collaborazione con l'Università del Salento per favorire gli stage curriculari ed extracurriculari e progetti di ricerca per offrire la possibilità ai giovani universitari di avvicinarsi al mondo del lavoro, sviluppando le loro prime esperienze nel settore della mobilità sostenibile.

Nel 2018 STP Brindisi SpA ha ospitato stage curriculari per studenti laureandi e frequentanti master, facendoli rientrare nelle molteplici aree di studio e di sviluppo aziendali. Nel corso dell'anno sono stati attivati tre tirocini che hanno riguardato principalmente il settore Movimento ed il Controllo di Gestione. Ai primi due stageur sono stati assegnati lo studio di un modello di supporto alle decisioni in ambito di ottimizzazione della rete logistica aziendale, in cui il primo tirocinante ha approfondito le tecniche operative per l'uso degli strumenti di ottimizzazione, mentre il secondo ha dedicato attenzione alle tematiche relative alla Business Intelligence. Il terzo studente ha avuto modo di supportare l'Area Movimento nello sviluppo e nelle prime fasi di testing del sistema tecnologico AVM per il monitoraggio automatico dello stato del servizio in tempo reale. Tre aspetti che hanno consentito alle giovani risorse di collaborare attivamente ai processi progettuali e di analisi, fornendo un supporto prezioso ed in cambio apprendendo le dinamiche complesse del problem solving e del lavoro di gruppo in contesti complessi e dinamici.



A decorrere dal 01/05/2018 STP Brindisi SpA, a seguito di revoca esercitata nei confronti di Fondimpresa, ha aderito a FONSERVIZI, Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nei Servizi Pubblici Industriali, con trasferimento delle risorse accumulate per la formazione del personale così come disciplinato all'art. 19, comma 7-bis della Legge n. 2 del 28 gennaio 2009 e dalla Circolare INPS n. 107 del 1 ottobre 2009.

Ha di seguito presentato un primo progetto denominato "Formazione continua in STP" che prevede l'erogazione di quattro tipologie di corsi relativi ad un corso per operatore Basic Live Support con defibrillatore, un corso sul controllo di gestione, un corso su anticorruzione e trasparenza ed un corso per la gestione del sistema di monitoraggio AVM. Il progetto si concluderà entro il primo semestre del 2019.

Di seguito una tabella delle principali attività di formazione del personale dipendente.

n° dipendenti	tipologia corso	ore
303	Formazione sicurezza	1.539
24	Operatori di esercizio nuovi assunti	376
46	Modulo cbls	236
18	Comunicazione efficace	720
18	Conoscenza lingua inglese	810
145	Stress lavoro correlato	174
12	Anticorruzione e trasparenza	136
	Altra formazione	634
	TOTALE	4.625

## SALUTE E SICUREZZA

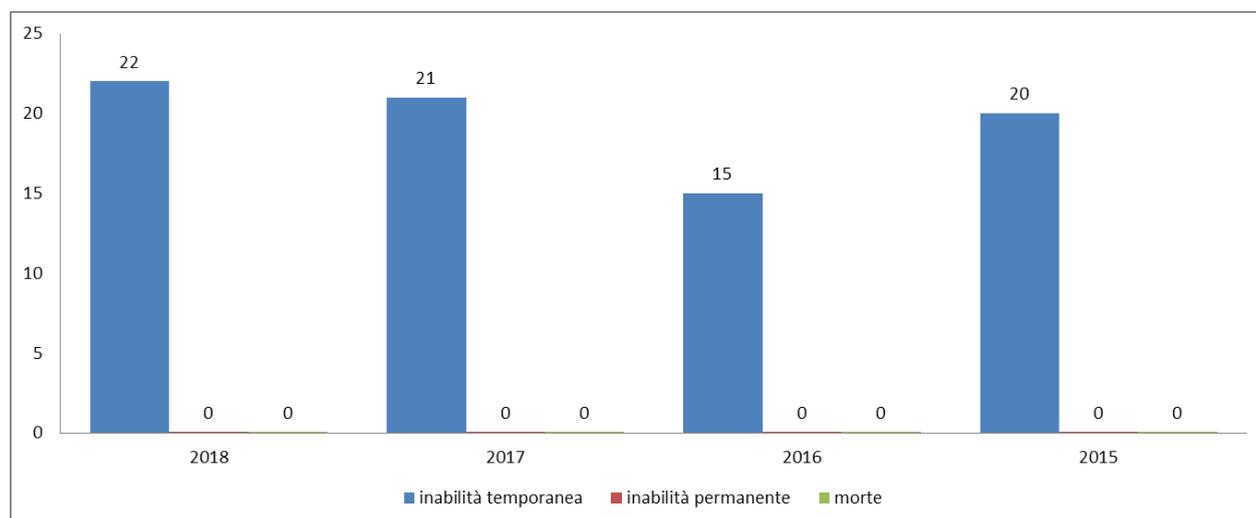
STP Brindisi SpA applica le normative di riferimento sulla salute e sicurezza dei lavoratori e di tutti coloro che si trovino ad operare, anche solo occasionalmente (es. fornitori), nei locali della Società ponendo particolare attenzione alla ricerca costante di attrezzature e modalità operative che riducano gli impatti negativi sulla salute dei lavoratori, nella convinzione che più la persona viene agevolata e tutelata durante l'attività, maggiore è la qualità della vita lavorativa e, di conseguenza, maggiori sono il coinvolgimento, il senso di appartenenza ed il benessere complessivo del lavoratore.

La sicurezza è posta con forza al centro dell'attività aziendale, al fine di garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre ai lavoratori ed a chiunque altro possa essere coinvolto nelle attività aziendali. La sicurezza e salute dei lavoratori sono garantite attraverso un monitoraggio periodico e costante.

Nel corso del 2018 STP Brindisi SpA ha ottenuto la certificazione secondo la norma BS OHSAS 18001:2007 sulla salute e sicurezza dei lavoratori.

La Società ha da tempo istituito il Servizio di Prevenzione e Protezione che garantisce impostazioni metodologiche nell'analisi dei rischi e nella definizione delle misure di prevenzione e protezione necessarie. All'interno dell'organizzazione è nominato un Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione aziendale, il Medico Competente, i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, i Preposti, oltre agli Addetti alle attività antincendio e di pronto soccorso. Il personale dipendente riceve adeguata formazione e viene sottoposto a sorveglianza sanitaria.

Nel corso del 2018 sono stati registrati n. 22 infortuni di cui n° 2 infortuni dovuti ad aggressioni a bordo degli autobus e n°2 infortuni in itinere.



Andamento infortuni

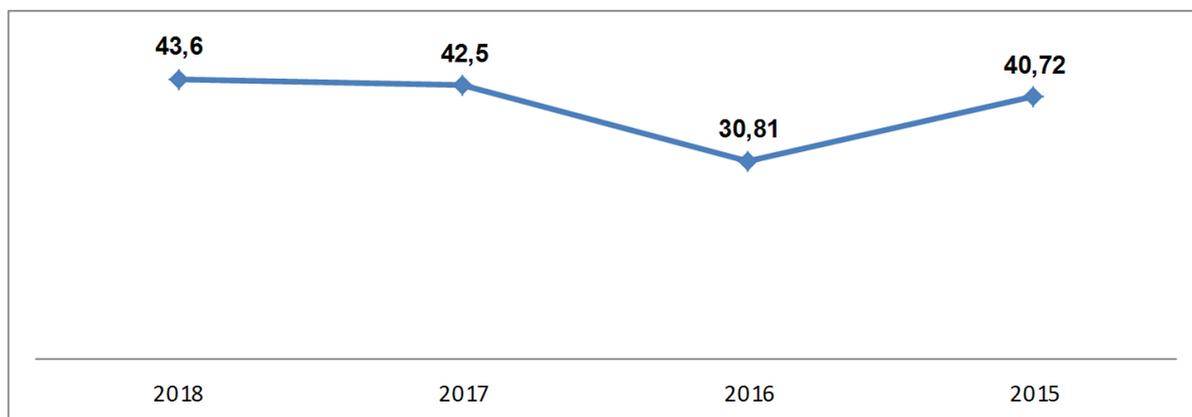
### Indice di frequenza (IF)

Esprime il rapporto tra il numero di infortuni e il numero totale di ore lavorate (che rappresentano il tempo di esposizione al rischio).

Vengono registrati gli infortuni che determinano l'assenza dal lavoro per almeno un giorno escluso quello dell'evento.

$$IF = \frac{\text{NumeroInfortuni}}{\text{NumeroOreLavorate}} * 1.000.000$$

L'Indice di Frequenza è passato da 42,50 a 43,60 infortuni su un milione di ore lavorate nell'anno 2018. Tale aumento è poco significativo ma è dovuto ad un numero maggiore di infortuni occorsi nel secondo semestre del 2018. Infatti il secondo semestre ha registrato 14 infortuni, 6 in più rispetto al primo semestre.



indice di frequenza

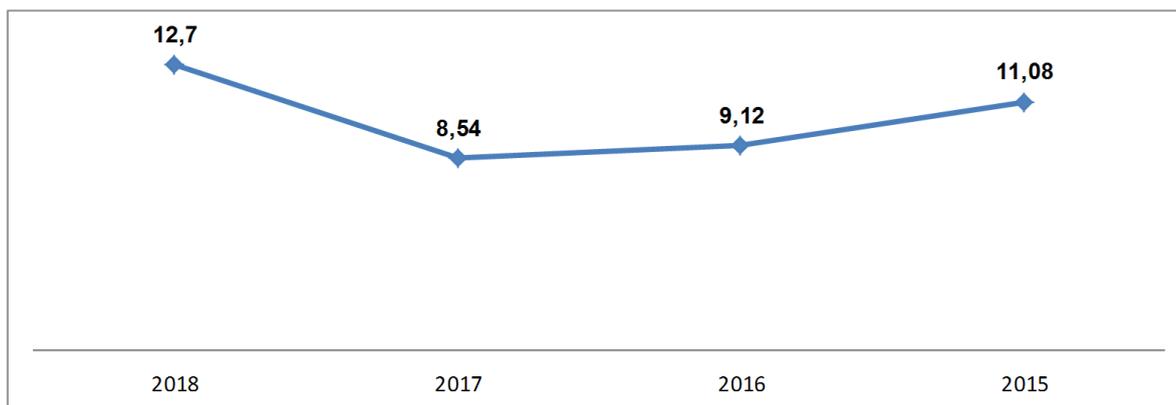
### Indice di gravità (IG)

Esprime il rapporto tra le conseguenze degli infortuni (esprese in giorni di inabilità o quantificazione del danno) ed il numero totale di ore lavorate (che rappresentano il tempo di esposizione al rischio).

Per calcolarlo si è tenuto conto di tutti gli infortuni che comportano l'assenza dal lavoro per almeno un giorno, escluso quello dell'evento.

$$IG = \frac{\text{NumGiorniInabTemporanea} + (\sum_i \text{perc}_i \text{INAIL}) * 75 + (\text{NumInfMortali} * 7500)}{\text{NumeroOreLavorate}} * 10000$$

L'indice di gravità è aumentato leggermente rispetto all'anno precedente, passando da 8,54 a 12,70 giorni di inabilità temporanea rapportati su diecimila ore lavorate dai dipendenti. Risultano nulli gli infortuni con inabilità permanente e mortali.



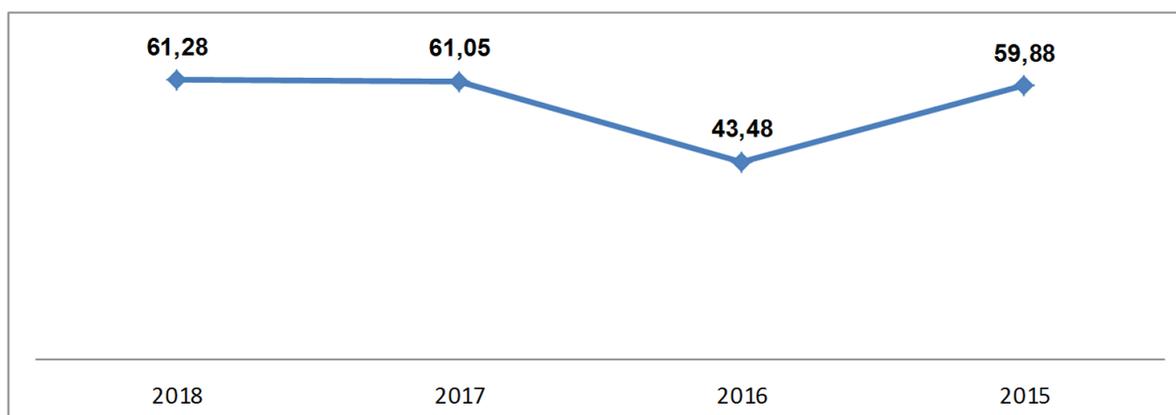
indice di gravità

### Indice di Incidenza

Per calcolare l'indice di Incidenza è stata utilizzata la seguente formula:

$$\text{IndiceIncidenza} = \frac{\text{NumeroInfortuni}}{\text{NumeroOperaiAnno}} * 1.000$$

L'indice di incidenza degli infortuni è rimasto quasi uguale rispetto all'anno precedente passando da 61,05 a 61,28 infortuni rapportati su 1000 dipendenti. Tale indice è in linea con gli anni precedenti.

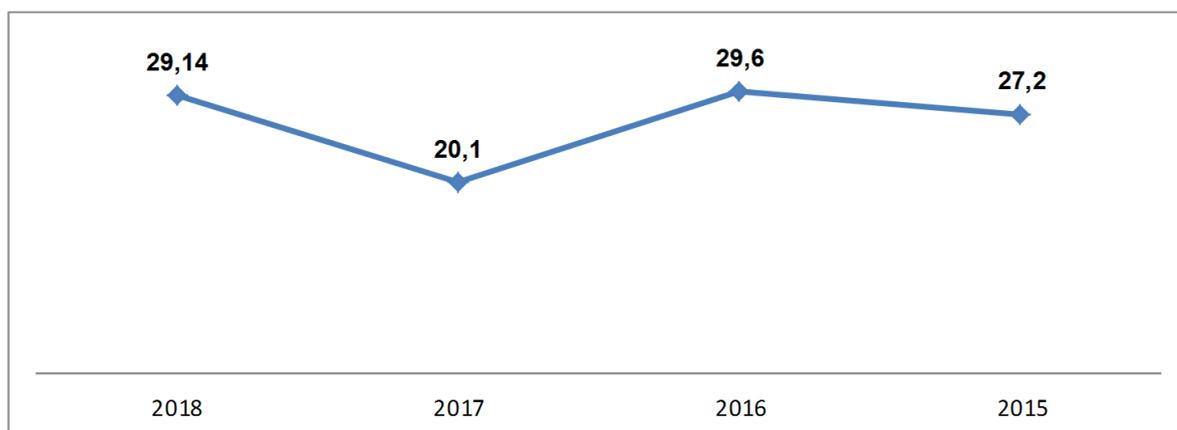


indice di incidenza

### Durata Media Infortuni

Per calcolare la durata media è stata utilizzata la seguente formula:

$$\text{DurataMediaInfortuni} = \frac{\text{NumeroGiorniPersi}}{\text{NumeroInfortuni}}$$



durata media infortuni

Nel corso del 2018 STP Brindisi SpA, nell'ambito della valutazione del rischio stress lavoro correlato, ha intrapreso il percorso per rendere disponibile ai dipendenti uno sportello di ascolto, un servizio di assistenza psicologica a beneficio del personale viaggiante coinvolto durante il servizio in incidenti o altri eventi traumatici (es. aggressioni).

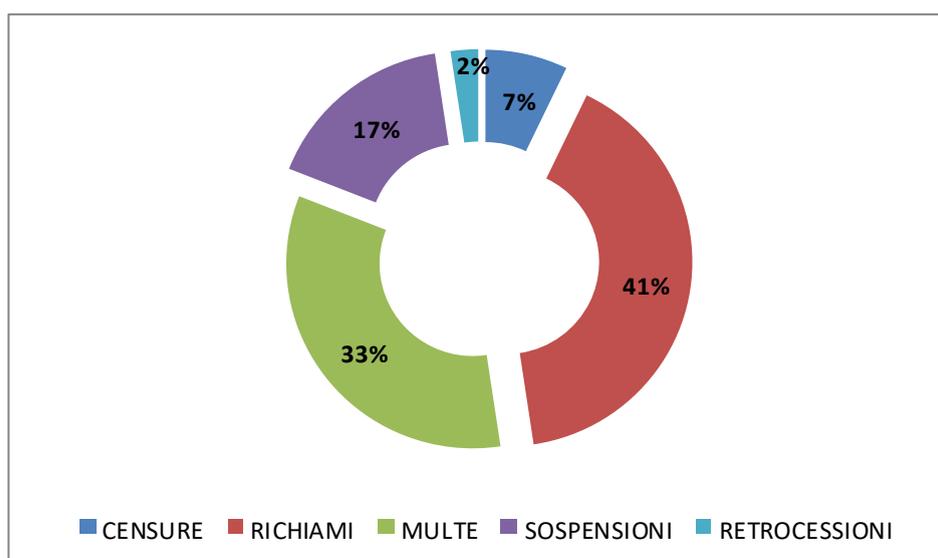
Nel rispetto della normativa in materia di prevenzione della salute dei lavoratori (D.Lgs n°81/08 e legislazione di settore DM n°88/99) è stato sviluppato il programma di sorveglianza sanitaria e sono stati effettuati n°208 controlli sanitari.

MANSIONE	NUMERO VISITE
Operatori di esercizio	139
Impiegati	30
Officina e deposito	35
Operatori qualificati della mobilità	4

## PRATICHE DISCIPLINARI

Il rapporto di lavoro dei dipendenti di STP Brindisi SpA è regolato dal Regio Decreto n°148/1931 e dalla normativa vigente. In particolare, il Titolo VI dell'Allegato A) del citato Decreto contiene le disposizioni disciplinari relative alla tipologia delle sanzioni irrogabili, allo sviluppo della procedura disciplinare, alle modalità con le quali il dipendente può avanzare ricorso contro la sanzione irrogata.

STP Brindisi SpA condanna ogni comportamento in contrasto con la dignità e l'integrità fisica e morale della persona. Nonostante la Società si impegni ad ottenere la collaborazione e la partecipazione alle problematiche aziendali da parte di tutti i lavoratori, si possono verificare condizioni di inadempienza da parte del personale dipendente. In questo caso la Società ricorre a pratiche disciplinari. Il ricorso a tali pratiche avviene sempre dopo approfonditi accertamenti. Nel 2018 sono state erogate complessivamente n. 42 contestazioni disciplinari di cui:



## IL SISTEMA INCENTIVANTE

I trattamenti economici incentivanti sono correlati al conseguimento di obiettivi di efficacia della Società. Per il triennio 2017-2019 è stato sottoscritto apposito accordo con le OO.SS. con il quale è stato individuato il modello, i criteri per la misurazione delle performance e le modalità di erogazione delle premialità.

## LE RELAZIONI SINDACALI

SINDACATO	NUMERO DIPENDENTI ISCRITTI	DI CUI RSA
CGIL	42	3
CISL	59	9
UIL	43	9
FAISA-CISAL	33	5
SINAI	15	2
UGL	31	5
FEDERMANAGER	3	0
ALTRI	9	0
TOTALE	235	33

La percentuale degli iscritti alle OO.SS. è passata dall'88% del 2017 all'80,24% nel 2018.

## WELFARE AZIENDALE

STP Brindisi SpA offre ai propri dipendenti una serie di servizi di welfare aziendale. Si ritiene opportuno segnalare, tra gli altri, lo sportello di consulenza gratuita gestito da uno psicologo esterno, la emissione di tessere di accesso alle pertinenze aziendali in favore dei dipendenti aziendali in quiescenza e dei familiari di quelli in servizio. Sono vigenti anche numerose convenzioni con strutture e negozi di vario genere per garantire ai dipendenti migliori trattamenti.

## INIZIATIVE PER IL SOCIALE

Anche nel corso del 2018 STP Brindisi SpA ha promosso e favorito numerose iniziative sociali, culturali, di carattere umanitario e sportivo – nel rispetto di apposito mandato già formulato dagli Enti Soci e dello specifico profilo della mission aziendale - con l'intento di creare momenti di incontro e aggregazione, rafforzare l'identità dei luoghi e il legame con la comunità che li abita o con chi intende visitarli, implementare politiche attive territoriali ed incrementare la visibilità, la competitività e l'attrattività del territorio, sempre con una forte attenzione per la promozione dei propri servizi e dunque della cultura della mobilità sostenibile: gli autobus diventano mezzi a servizio della ricchezza culturale e sociale della città e contribuiscono a far vivere e dunque crescere il territorio e a valorizzare le sue eccellenze.

### **STP Brindisi per il TERRITORIO**

- ✓ in occasione della stagione crocieristica 2018 da marzo a novembre l'Azienda è stata impegnata in collaborazione con Comune di Brindisi, Autorità Portuale e compagnia MSC Cruise Management Ltd nella effettuazione del servizio navetta per i crocieristi da Costa Morena alla Stazione Marittima e al centro città;
- ✓ il supporto assicurato anche nel 2018 per la realizzazione di varie iniziative della stagione estiva brindisina, prime fra tutte l'anticipo al 13 giugno dei collegamenti per le marine, le manifestazioni svoltesi in settembre per i festeggiamenti dei Santi Patroni della Città, le manifestazioni "Vinibus Terrae" e "Sapori del Mediterraneo";
- ✓ il supporto assicurato in occasione della giornata sul tema ambientale tenutasi il 2 aprile 2018 attraverso una navetta dal parcheggio di Serranova (Sede del Parco Naturale di Torre Guaceto) alla sede di Punta Penna Grossa;
- ✓ l'attivazione nei mesi di aprile e giugno 2018 di una navetta volta a favorire i flussi e gli spostamenti turistici per collegare il parcheggio del Villaggio Meditur con la Spiaggia di Penna Grossa;
- ✓ le iniziative assunte in collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Ostuni tra cui in particolare l'anticipo al 9 giugno 2018 e la effettuazione sino al 9 settembre 2018 di due corse circolari antimeridiane a servizio dei turisti che soggiornano presso le strutture ricettive della costa ostunese; l'avvio dal 23 giugno della circolare dei parcheggi nella città di Ostuni e della circolare serale estiva di collegamento delle marine di Ostuni con il centro cittadino; la continuità assicurata

- al collegamento attivato con due coppie di corse festive dalla Città con il Parco Archeologico e Naturalistico di Santa Maria D'Agnano; la attivazione di collegamenti dall'11 al 18 maggio tra il centro di Ostuni ed il Parco Dune Costiere;
- ✓ la attivazione nel corso dei mesi estivi di una corsa notturna nei giorni di sabato, domenica e nei giorni festivi richiesta dall'Amministrazione Comunale di San Pietro Vernotico per garantire il rientro in sicurezza dei giovani dalle località marine di Torre San Gennaro e Campo di Mare ai centri urbani di San Pietro Vernotico e Cellino San Marco;
  - ✓ la attivazione nel corso dei mesi estivi di una corsa notturna richiesta dall'Amministrazione Comunale di San Pancrazio Salentino per garantire il rientro in sicurezza dei giovani dalla località marina di Torre Lapillo al centro urbano di San Pancrazio Salentino;
  - ✓ la attivazione nel mese di agosto di corse serali nei giorni di venerdì, sabato e domenica richieste dall'Amministrazione Comunale di Carovigno per garantire il collegamento del centro cittadino con le località marine di Torre Santa Sabina e Specchiolla;
  - ✓ la attuazione di specifica azione di monitoraggio delle linee scolastiche di competenza provinciale precedente l'avvio dell'anno scolastico e durante lo svolgimento dello stesso, replicando quanto già attuato nel corso degli anni precedenti a riscontro di apposito progetto condiviso con l'Amministrazione Provinciale di Brindisi, volto alla modifica del programma di esercizio di alcune linee scolastiche con la finalità di migliorare la qualità complessiva del servizio fornito, ottimizzare l'impiego dei mezzi e delle risorse, aumentare la fruizione del servizio, ridurre l'evasione tariffaria ed accrescere la sicurezza a bordo;
  - ✓ la continuità assicurata alla Convenzione stipulata con l'Università degli Studi del Salento per l'emissione di abbonamenti a tariffa agevolata in favore dei lavoratori e degli studenti frequentanti i corsi di studio svolti presso la Cittadella della Ricerca;
  - ✓ la partecipazione al gruppo di lavoro, attraverso la sottoscrizione di apposito protocollo d'intesa con il Comune di Brindisi e il Politecnico di Bari, per la redazione delle linee guida per il Piano Urbano di Mobilità Sostenibile, strumento di fondamentale importanza per migliorare la qualità di vita e degli spostamenti degli abitanti e dei visitatori occasionali;
  - ✓ la disponibilità dell'autobus aziendale cabrio "sightseeing" e di un autobus storico aziendale nell'ambito della manifestazione in occasione della Settimana Europea della Mobilità-edizione 2018 tenuta il 16 settembre, in coincidenza con le festività patronali, presso il comune di Francavilla Fontana e la disponibilità dell'open bus aziendale in occasione della manifestazione tenuta a Brindisi patrocinata dal Ministero dell'Interno - Prefettura di Brindisi "Fair Play in campo contro il bullismo".

### **STP Brindisi per la CULTURA**

Anche nel corso del 2018 STP Brindisi SpA ha assicurato disponibilità ad Enti ed Istituzioni in occasione di particolari manifestazioni che hanno coinvolto le scolaresche cittadine e della intera provincia quali, ad

esempio, le visite guidate organizzate dalla Società Cooperativa Thalassia nell'ambito del progetto di educazione ambientale "Parchi in festa: dal bosco al mare"; gli eventi culturali tenuti nel corso dell'anno presso il Teatro Verdi e il Teatro Cinema Impero; alla associazione Puglia Walking Art per favorire la partecipazione degli studenti di diversi istituti di Brindisi e Mesagne al laboratorio ludico-culturale in occasione della mostra "Picasso l'altra metà del cielo" presso il Castello Normanno Svevo di Mesagne; al Consiglio Periferico Provinciale delle Associazioni D'Arma di Brindisi per l'iniziativa di commemorazione del 103esimo anniversario della tragedia dello scoppio della nave Benedetto Brin e per le manifestazioni per il centenario della vittoria dell'Italia alla Prima Guerra Mondiale; alla locale sezione della WWF in occasione delle giornate di realizzazione del progetto naturalistico presso il bosco di Cerano ed il Parco del Cillarese in collaborazione con gli istituti scolastici di Brindisi; all'IC Santa Chiara di Brindisi per favorire la partecipazione degli alunni alle camminate nel centro di Brindisi nell'ambito del progetto "La Via Traiana"; alla XXI<sup>a</sup> edizione dell'evento artistico musicale Barocco Festival "Leonardo Leo" per il trasporto della banda dei musicisti da San Vito dei Normanni a Brindisi; alla associazione Artistico Musicale Nino Rota per la XXXIV<sup>a</sup> edizione della stagione concertistica di musica classica; alla manifestazione indetta dalla Confindustria Nazionale per la partecipazione al "PMI DAY IX edizione" con la partecipazione di studenti e docenti dell'Istituto Professionale Alberghiero di Brindisi presso l'azienda vitivinicola Candido di San Donaci; alla giornata nazionale vittime incidenti sul lavoro organizzata ogni anno dalla sezione provinciale dell'AMNIL per il trasferimento dei partecipanti presso i comuni di San Donaci, Cellino San Marco e San Pancrazio Salentino; alla associazione Adriatic Music Culture per la "XIX Rassegna Internazionale musicale I Suoni della Devozione" tenuta nelle chiese di Brindisi nell'ambito della programmazione del Natale a Brindisi con il patrocinio dell'Arcidiocesi di Brindisi – Ostuni.

Altre attività possono così riassumersi:

- ✓ la disponibilità dei due autobus storici del patrimonio aziendale nell'ambito di eventi ed esposizioni realizzate presso le strutture di Torre Regina Giovanna e per le riprese cinematografiche del film "Lo spietato" con protagonisti attori di fama internazionale ambientato in Puglia negli anni '70;
- ✓ il supporto più volte assicurato per la fruizione dei beni culturali cittadini e per la valorizzazione delle risorse turistiche del territorio anche attraverso la disponibilità dell'autobus aziendale cabrio "sightseeing" e delle imbarcazioni per la effettuazione di corse aggiuntive via mare. Tale supporto è avvenuto attraverso collaborazioni e progettazione condivisa con associazioni ed operatori locali quali la Biblioteca Arcivescovile A. De Leo per l'iniziativa "Brindisi tra Chiese, Palazzi e Chiostrì", gli Operatori Portuali Salentini di Brindisi in occasione del "Port Day", Eliconarte in occasione di visite guidate nel porto interno cittadino e nel centro di Brindisi, l'Agenzia Puglia Promozione in occasione dell'evento denominato "B&B DAY", la Lega navale sezione di Brindisi per la manifestazione "Aroma di Grecia". In particolare, in occasione dell'approdo delle compagnie crocieristiche che hanno scalato il porto di Brindisi da marzo a novembre 2018, i numerosissimi crocieristi provenienti da

- ogni parte del mondo hanno potuto apprezzare in collaborazione con la Valigia degli Eventi Group i vari beni culturali e storici della città di Brindisi a bordo dell'open bus aziendale;
- ✓ la adesione alla campagna di comunicazione sulle "Norme Comportamentali da osservare a scuola e lavoro" promossa dalla Commissione Distrettuale Etica e Deontologia del Rotary Distretto 2120 di Ostuni. Il progetto, rivolto in particolare alle nuove generazioni di studenti e lavoratori, è stato realizzato attraverso la diffusione di appositi opuscoli e affissione di locandine aventi come tema il Codice Etico a scuola e negli ambienti lavorativi, a bordo degli autobus aziendali urbani ed extraurbani maggiormente frequentati da studenti e pendolari;
  - ✓ la realizzazione di apposita campagna di comunicazione sulle agevolazioni fiscali 2019 spettanti agli abbonati del TPL e sulla possibilità di introdurre il "ticket dei trasporti". La campagna è stata realizzata attraverso la diffusione e affissione di apposite brochure presso i principali punti vendita e a bordo degli autobus urbani ed extraurbani aziendali

### ***STP Brindisi per l'INTEGRAZIONE e per la SOLIDARIETA'***

- ✓ il supporto assicurato all'Istituto Professionale "Galileo Ferraris" di Brindisi in occasione della rappresentazione teatrale "Mare Nostrum", spettacolo di danza e recitazione tenuto presso il teatro Verdi di Brindisi come testimonianza di accoglienza e integrazione tra scuola e centri CAS, CARA e SPRAR della provincia di Brindisi;
- ✓ il rinnovo di specifica convenzione con l'associazione Acuarinto, di intesa con la Prefettura di Brindisi, al fine di garantire la mobilità dei cittadini stranieri richiedenti asilo ospiti del centro di accoglienza di Carovigno attraverso apposita corsa aggiuntiva cui si è aggiunta la attivazione di specifica coppia di corse volte a favorire la frequenza da parte dei migranti di corsi di formazione presso Istituti Scolastici di Brindisi e la partecipazione volontaria in attività lavorative a beneficio della collettività ospitante;
- ✓ il supporto assicurato al delegato Arcivescovile per la Pastorale Giovanile attraverso la disponibilità del servizio motobarca per il trasporto di giovani partecipanti in occasione degli incontri per la Pastorale Giovanile tenuti a Brindisi il giorno 5 agosto 2018;
- ✓ il supporto assicurato alla Associazione Cuore di Donna di Brindisi in occasione del convegno nazionale tenuto a Brindisi nel mese di aprile per favorire il trasferimento dei partecipanti;
- ✓ continuità è stata assicurata tanto al rapporto di collaborazione con l'Associazione Nazionale Tumori e con l'Associazione Italiana Leucemie con contributo volontario di dipendenti e con iniziative mirate svolte in occasione delle festività natalizie e pasquali contestualmente alla celebrazione dei riti liturgici da parte di S.E. il Vescovo di Brindisi, quanto a quello da lungo tempo in essere con la locale sezione dell'AVIS cui viene garantito il trasferimento di donatori presso il Centro Trasfusionale dell'Ospedale Perrino in occasione di particolari giornate di donazione svolte in collaborazione con gli Istituti scolastici.

## STP Brindisi per le persone con DISABILITA'

- ✓ Nel corso del 2018 STP Brindisi ha svolto in collaborazione con la Rete della Disabilità specifico Focus di indagine attraverso la somministrazione di apposito questionario e successivo confronto; nel corso dell'incontro i partecipanti sono stati invitati ad esprimere le proprie opinioni con lo strumento del questionario. Il Focus group ha previsto due fasi: nella prima fase ai Presidenti delle Associazioni è stato chiesto di distribuire il questionario contenente una breve selezione di domande a risposta multipla. La scelta di proporre un questionario nella fase iniziale rispondeva a una duplice finalità: da una parte di aiutare i partecipanti ad entrare nel tema senza dover esporre subito le proprie idee, e dall'altra ai consulenti di raccogliere alcune informazioni di tipo quantitativo. Nella seconda fase i partecipanti sono stati invitati a esprimere la propria opinione e a discutere sugli indicatori definiti nel questionario. Tale attività, unitamente a quelle poste in essere da STP in favore delle persone con disabilità, è stata oggetto di specifica presentazione tenuta nel mese di giugno 2018 in apposito convegno organizzato a Roma da ASSTRA nazionale;
- ✓ in occasione della XXXV<sup>a</sup> edizione della storica manifestazione "Brindisi in Bicicletta", in collaborazione con la A.S.D. Fausto Coppi e la rete formata da cooperative e associazioni locali Disabilità Insieme, STP Brindisi ha consentito agli amici della rete di partecipare all'intero tragitto della manifestazione a bordo dell'Open bus, condividendo il momento di aggregazione e gioia;
- ✓ il sostegno assicurato alla realizzazione dell'evento "Conoscersi in Regata 2018", manifestazione promossa dall'associazione no profit A Gonfie Vele verso la Vita, dalla Unione Italiana Vela Solidale e dall'Uisp, favorendo lo spostamento di circa 150 ragazzi con diverse forme di fragilità e oltre 50 bambini di scuola elementare, che hanno vissuto l'esperienza di andare per mare e sono stati coinvolti in laboratori didattici di marineria, mini corsi di vela, concerti e spettacoli;
- ✓ la continuità assicurata anche per il 2018 alla specifica convenzione con la cooperativa locale Eridano per lo svolgimento di specifico progetto denominato "Handiamo" finalizzato all'inserimento sociale e alla riabilitazione dei pazienti affetti da disagio mentale ospiti della Comunità presso l'ex Istituto Margiotta di Brindisi attraverso la fruizione del mezzo pubblico e la effettuazione delle attività di ordinaria manutenzione della attrezzatura di fermata posta nelle vicinanze abbellita dalle creazioni realizzate dagli ospiti della Comunità con l'utilizzo di materiale riciclato;
- ✓ la collaborazione con la cooperativa di recupero ed inserimento sociale "Oltre L'Orizzonte" di Brindisi in occasione delle festività natalizie e pasquali contestualmente alla celebrazione dei riti liturgici officiati presso la sede aziendale. In tali circostanze, ai dipendenti aziendali viene fatto dono di piccoli manufatti realizzati dagli ospiti del Centro. La Società distribuisce piccoli doni agli ospiti del Centro;
- ✓ il supporto assicurato alla sperimentazione realizzata da una Start-Up formata da giovani del territorio, anche attraverso ausilio di carattere tecnologico, finalizzata allo sviluppo di un sistema a

bassa intensità tecnologica – e quindi a basso costo – per la segnalazione delle linee in transito alle fermate fruite da clienti non vedenti o ipovedenti

### ***STP Brindisi per lo SPORT e L'AGGREGAZIONE***

- ✓ la STP Brindisi ha assicurato anche nel corso del 2018 numerose integrazioni ai servizi per esigenze di pubblico utilizzo tra cui particolare rilievo assumono il rinnovo di apposito atto convenzionale con la Società New Basket Brindisi per la effettuazione dei servizi di trasporto delle squadre in occasione delle gare di campionato di massima serie, il trasferimento di tifosi e squadre di basket di Ostuni e Francavilla Fontana in occasione di partite di particolare importanza;
- ✓ la continuità data ad apposito atto convenzionale con l'Amministrazione Comunale di Francavilla Fontana e la Virtus Francavilla Calcio finalizzato a favorire lo spostamento dei tifosi allo Stadio Fanuzzi di Brindisi in occasione delle partite interne di Serie C della Virtus attraverso la istituzione di un collegamento dedicato;
- ✓ il supporto assicurato anche per il 2018 al Comitato Organizzatore del torneo di basket giovanile internazionale "Brindisi Porta del Salento" tenutosi a luglio con il patrocinio morale della Presidenza della Repubblica e della amministrazione comunale di Brindisi in diversi comuni della provincia che ha visto la presenza di squadre under 13 provenienti da varie nazioni;
- ✓ il sostegno assicurato alla manifestazione regionale di Taekwondo "16° Memorial Ivan Ciullo" contribuendo con una coppa alla premiazione di un miniatleta under 12;
- ✓ la partecipazione alla XXXV<sup>a</sup> edizione della manifestazione "Brindisi in Bicicletta" attraverso la disponibilità di una coppa di rappresentanza assegnata all'Istituto Scolastico con il maggior numero di partecipanti;
- ✓ il percorso già intrapreso da diversi anni relativo ad iniziative di coinvolgimento ed inclusione sociale della forza lavoro aziendale attraverso eventi sportivi e di team building ha proseguito la sua strada nel 2018 con la partecipazione al Memorial Melissa Bassi, iniziativa in cui da sempre l'azienda ha mostrato interesse e sensibilità, oltre che l'organizzazione di tornei sportivi con altre realtà attive nel volontariato. Quello che ne scaturisce per la STP è soprattutto un arricchimento personale e sociale di tutti i dipendenti coinvolti, mentre la cittadinanza e l'organizzazione dell'evento è confidente nel supporto che l'azienda non farà mancare a così significative iniziative per il sociale.

## CONSIDERAZIONI FINALI E IMPEGNI FUTURI

Il Bilancio Sociale di STP Brindisi SpA, ormai alla sua ottava edizione, si chiude con la soddisfazione di essere, anno dopo anno, un appuntamento gradito ai soci e agli altri interlocutori della Società.

Dal 2008, anno di prima rendicontazione sociale, si è costatato che l'attenzione nei confronti del documento è effettivamente cresciuta. Lo sforzo di offrire ai lettori un documento tecnico e di facile consultazione che illustri il modo di essere di STP Brindisi SpA nel territorio è stato premiato dalla importanza che gli organi sociali hanno dato al documento (ogni edizione è stata licenziata solo in seguito all'approvazione del Consiglio di Amministrazione). L'assemblea dei Soci, ai quali il documento viene presentato in concomitanza con l'approvazione del bilancio di esercizio, ha dimostrato di apprezzare il lavoro svolto e la pubblicazione tramite il sito istituzionale della Società garantisce, ad un tempo, trasparenza e diffusione.

Le strategie per il futuro dell'Azienda sono individuate sulla base del Piano di Impresa allineato al 2020 in fase di revisione. Esse sono condizionate da due fattori fondamentali, per gran parte esterni alle dinamiche aziendali. In primo luogo, dal prossimo svolgimento delle gare per l'assegnazione dei servizi TPL su base regionale.

Si tratta di un passaggio decisivo e la Società è impegnata a creare le migliori condizioni per vincere il confronto con gli altri sfidanti.

Un secondo fattore è legato, in particolare per STP Brindisi SpA, alle risorse disponibili per affrontare l'insieme delle sfide e assicurare una maggiore qualità del servizio. In una fase di contenimento della spesa pubblica è particolarmente complicato affrontare gli oneri crescenti derivanti dagli investimenti per rinnovare il parco mezzi, per l'innovazione tecnologica, per il personale, per i combustibili e le manutenzioni.

Tenuto conto di tali vincoli STP Brindisi SpA è impegnata a:

- ✓ completare il programma di sostituzione dei mezzi soprattutto per il servizio urbano per migliorarne l'affidabilità, il comfort per i passeggeri, le prestazioni ambientali, l'accessibilità per i disabili e la sicurezza per gli operatori;
- ✓ procedere all'installazione dei sistemi di video-sorveglianza a bordo per rendere più sicuro il viaggio e combattere comportamenti di chi aggredisce altri passeggeri o il personale viaggiante e/o danneggia i mezzi;
- ✓ sostenere la formazione professionale di tutto il personale, in particolare di quello viaggiante dalla sua selezione, tenuto conto degli obiettivi di sicurezza, di attenzione al cliente e qualità del lavoro, elementi fondamentali per la natura specifica del servizio erogato.

Si tratta di impegni che potranno essere verificati attraverso i prossimi Bilanci Sociali, in linea con gli obiettivi dello sviluppo sostenibile, creati e promossi dall'Organizzazione delle Nazioni Unite con l'AGENDA ONU 2030 e che hanno nelle risorse umane chiamate a contribuire, per la propria parte, al disegno generale di miglioramento del servizio per i cittadini, la decisiva chiave di volta.

Il presente documento è stato redatto, con il supporto della struttura aziendale, dalla dott.ssa Laura Stanisci e dalla dott.ssa Rosa Iannone con la supervisione del Direttore avv. Maurizio Falcone. Si ringrazia l'intera struttura amministrativa per il fattivo contributo dato per la stesura del documento.