

# BILANCIO

# SOCIALE

2019

**S.T.P. BRINDISI S.P.A.**

**S.S 613 C.DA PICCOLI Z.I. N. 246 72100 BRINDISI**

**0831 5491 [INFO@STPBRINDISI.IT](mailto:INFO@STPBRINDISI.IT)**

**[WWW.STPBRINDISI.IT](http://WWW.STPBRINDISI.IT)**



---

## SOMMARIO

---

|     |                                                                           |    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Lettera del presidente .....                                              | 3  |
| 2.  | Introduzione .....                                                        | 5  |
| 3.  | Nota metodologica .....                                                   | 6  |
| 4.  | Gli stakeholders e le loro aspettative .....                              | 7  |
| 5.  | Analisi del contesto .....                                                | 10 |
| 6.  | Contesto di riferimento: obiettivi fissati a livello mondiale: sdgs ..... | 11 |
| 7.  | Il quadro normativo di riferimento .....                                  | 14 |
| 8.  | Il profilo della stp brindisi spa .....                                   | 15 |
| 9.  | Strumenti di vigilanza .....                                              | 19 |
| 10. | Le associazioni alle quali aderisce stp brindisi21                        |    |
| 11. | Sistema delle certificazioni .....                                        | 22 |
| 12. | Il codice etico comportamentale .....                                     | 25 |
| 13. | I servizi offerti .....                                                   | 26 |
| 14. | Capitale strutturale .....                                                | 30 |
| 15. | La responsabilità economica .....                                         | 32 |
| 16. | La strategia per gli acquisti .....                                       | 34 |
| 17. | Customer care .....                                                       | 36 |
| 18. | I reclami .....                                                           | 37 |
| 19. | Carta dei servizi .....                                                   | 39 |
| 20. | Customer satisfaction .....                                               | 40 |
| 21. | Mystery client .....                                                      | 41 |
| 22. | La responsabilità ambientale: impiego responsabile delle risorse .....    | 42 |
| 23. | La responsabilità sociale .....                                           | 48 |
| 24. | La formazione del personale .....                                         | 51 |
| 25. | Salute e sicurezza .....                                                  | 54 |
| 26. | Pratiche disciplinari .....                                               | 57 |
| 27. | Il sistema incentivante .....                                             | 58 |
| 28. | Le relazioni sindacali .....                                              | 59 |
| 29. | Iniziative per il sociale .....                                           | 60 |
| 30. | Considerazioni finali .....                                               | 65 |

# 1. LETTERA DEL PRESIDENTE

---

La redazione del presente Bilancio Sociale, giunto alla nona edizione, avviene in un momento particolarmente delicato del settore del Trasporto Pubblico Locale a causa della crisi pandemica dovuta al diffondersi del virus Covid-19. Doveroso appare, pertanto, analizzare la portata degli effetti che tale crisi sta provocando sia all'interno dell'Azienda che nel bacino territoriale della provincia di Brindisi.

La crisi, nata come emergenza sanitaria, ha prodotto nel nostro settore l'abbattimento netto della domanda di trasporto e sta ponendo sempre più spiccati problemi di ordine aziendale e nazionale anche per la pressoché totale mancanza di introiti.

L'emergenza da COVID-19 ha profondamente modificato la mobilità dei nostri utenti, fino quasi ad annullarla. Ma ha anche indotto ad un esperimento sociale senza precedenti sul tema dello smart working. È prevedibile che i comportamenti di mobilità dei viaggiatori nel futuro di medio termine rimangano stabilmente diversi rispetto a quelli adottati prima del periodo emergenziale.

Una nuova normalità che implica non poche conseguenze. Un uso più diffuso dello smart working probabilmente ridurrà alcuni spostamenti, mentre le restrizioni normative e psicologiche ridurranno l'uso del trasporto pubblico in città ed una ripresa del traffico su auto provocherà un aumento dell'inquinamento.

Si sta cercando per questo di trovare una nuova programmazione dei servizi di trasporto. Ad esempio in ambito urbano si dovranno verificare le capacità di trasporto "residue" del trasporto pubblico locale, ridefinire servizi minimi ed i contributi pubblici necessari sapendo che da un lato diminuiranno anche a regime i ricavi da traffico e dall'altro non saranno più accettabili inefficienze ed extra costi.

Si dovrà necessariamente trovare un equilibrio tra la salvaguardia della salute e la capacità di esaudire adeguatamente le esigenze di mobilità, tenendo conto che il rapporto può cambiare in funzione dell'evoluzione della situazione sanitaria.

Nella quotidianità STP Brindisi produce servizi e redditi utilizzando nella programmazione non solo criteri economici ma anche sociali ed ambientali per realizzare un modello di impresa dinamico, sostenibile e che coinvolga tutti gli stakeholders di riferimento.

Va da sé che, pur chiudendo il bilancio di esercizio al 31.12.2019, come i sei precedenti, con un apprezzabile utile, a riprova che vi è stata una costante attenzione al contenimento dei costi e all'aumento dei ricavi nell'attuazione delle iniziative via via intraprese, la situazione gestionale della società sarà messa a dura prova durante l'esercizio 2020 con forti ripercussioni sul bilancio finale.

Dobbiamo trovare un modo. E il modo è ripartire da quanto di buono esisteva in passato, ricostruirlo, integrarlo con i mezzi e le possibilità del presente.

Avvertiamo forte la Responsabilità Sociale di Impresa che è diventata parte integrante della nostra strategia, condivisa da tutti i dipendenti e dal management aziendale. Forte è la convinzione che l'impresa debba affiancare alla cultura del profitto, la cultura sociale, ambientale e dell'innovazione. Questo per noi significa fare impresa.

Brindisi, maggio 2020

IL PRESIDENTE  
(avv. Rosario Almiento)



# 2. INTRODUZIONE

---

STP Brindisi Spa ha iniziato il proprio percorso culturale sulla sostenibilità sin dal 2009, anno della pubblicazione del “Bilancio di Sostenibilità” con la definizione di obiettivi da perseguire, azioni da intraprendere, soluzioni di rendicontazione ma anche per comunicare ai propri stakeholders quanto di buono ha fatto in favore del tessuto sociale di riferimento.

Negli anni seguenti l’Azienda ha avvertito in maniera sempre più profonda la esigenza di andare oltre le prescrizioni previste dalla legge nella conduzione dei propri servizi, gestendo in maniera più efficace le ricadute d’impatto sociale ed etico nel suo interno e nell’ambiente circostante.

Oggi possiamo ritenere che il nostro operato abbia prodotto non solo valore economico ma anche sociale ed ambientale nel proprio hinterland di operatività attraverso la adozione di un comportamento socialmente responsabile, rispondendo cioè alle aspettative economiche, ambientali e sociali di tutti i portatori d’interesse (stakeholders), migliorando le condizioni di offerta dei servizi, l’assistenza alla clientela, personalizzando quindi la propria immagine ed infine la storia della Azienda.

Di conseguenza, l’impegno etico di STP Brindisi Spa va considerato come parte integrante della c.d. catena del valore ovvero “dell’insieme dei processi che caratterizzano la struttura di un’organizzazione” (famosa definizione dello studioso Micheal Porter nel suo saggio “Competitive Advantage: creating and sustaining superior Performance”).

Questo approccio più trasparente e legato ai temi della sostenibilità ha avuto come vantaggio anche quello di migliorare il livello di fedeltà dei clienti rispetto al servizio erogato.

Un altro aspetto da considerare, certamente non secondario, è relativo alla evoluzione dei criteri di certificazione dei sistemi gestionali aziendali, tra cui le nuove versioni delle norme ISO 9001:2015, 14001:2015 e 45001:2018 che impongono l’adozione sistematica e permanente del Risk Based Thinking, ossia della gestione del rischio e delle opportunità. Ciò comporta un passaggio culturale da un approccio di tipo prescrittivo, cioè basato sull’applicazione delle norme, ad uno di tipo prestazionale cioè basato sul conseguimento dei risultati, richiedendo maggiore responsabilità, necessità e capacità di scelta da parte della Società, diventando così strutturale l’analisi del contesto in cui si opera ed il confronto con i propri interlocutori, l’analisi dei fattori interni ed esterni capaci di influenzare i risultati attesi e le aspettative degli stakeholders.

Attraverso l’integrazione tra le pratiche di CSR ed i sistemi di certificazione viene attuato il processo posto a base del miglioramento continuo dell’Azienda e cioè il “Plan-Do-Check-Act”.

Il Bilancio Sociale 2019 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 abbia prodotto l’agire della società sulle principali categorie di stakeholders. La parte descrittiva invece si sviluppa approfondendo due argomenti: il primo è quello relativo alla presentazione dell’azienda, al suo assetto istituzionale, ai valori e ai principi di riferimento, al disegno strategico d’impresa e alla individuazione degli stakeholders aziendali; il secondo è rappresentato dalla relazione sociale in senso stretto che espone i risultati ottenuti in riferimento agli impegni e programmi ed agli effetti sui singoli portatori di interesse.

Come già avvenuto per il Bilancio Sociale 2018, anche quest’anno l’elaborato costituisce integrazione al Bilancio di Esercizio, quale strumento di miglioramento interno e, nello stesso tempo, efficace modalità di rappresentazione delle attività.

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

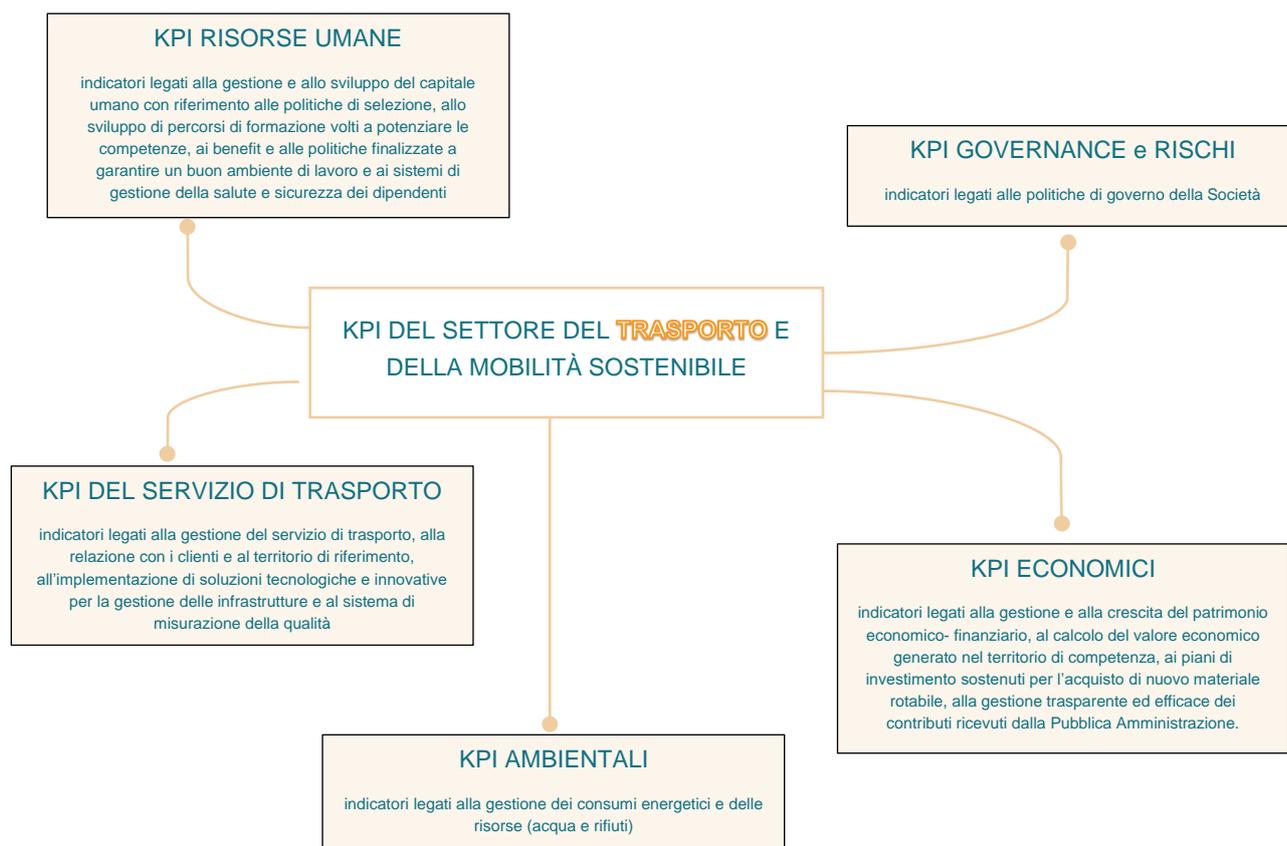
## 3. NOTA METODOLOGICA

Tra le molteplici metodologie di rendicontazione di sostenibilità disponibili, STP Brindisi Spa ha fatto riferimento alle nuove Linee Guida pubblicate dal GRI che hanno sostituito le GRI-G4 Guidelines a partire da Luglio 2018.

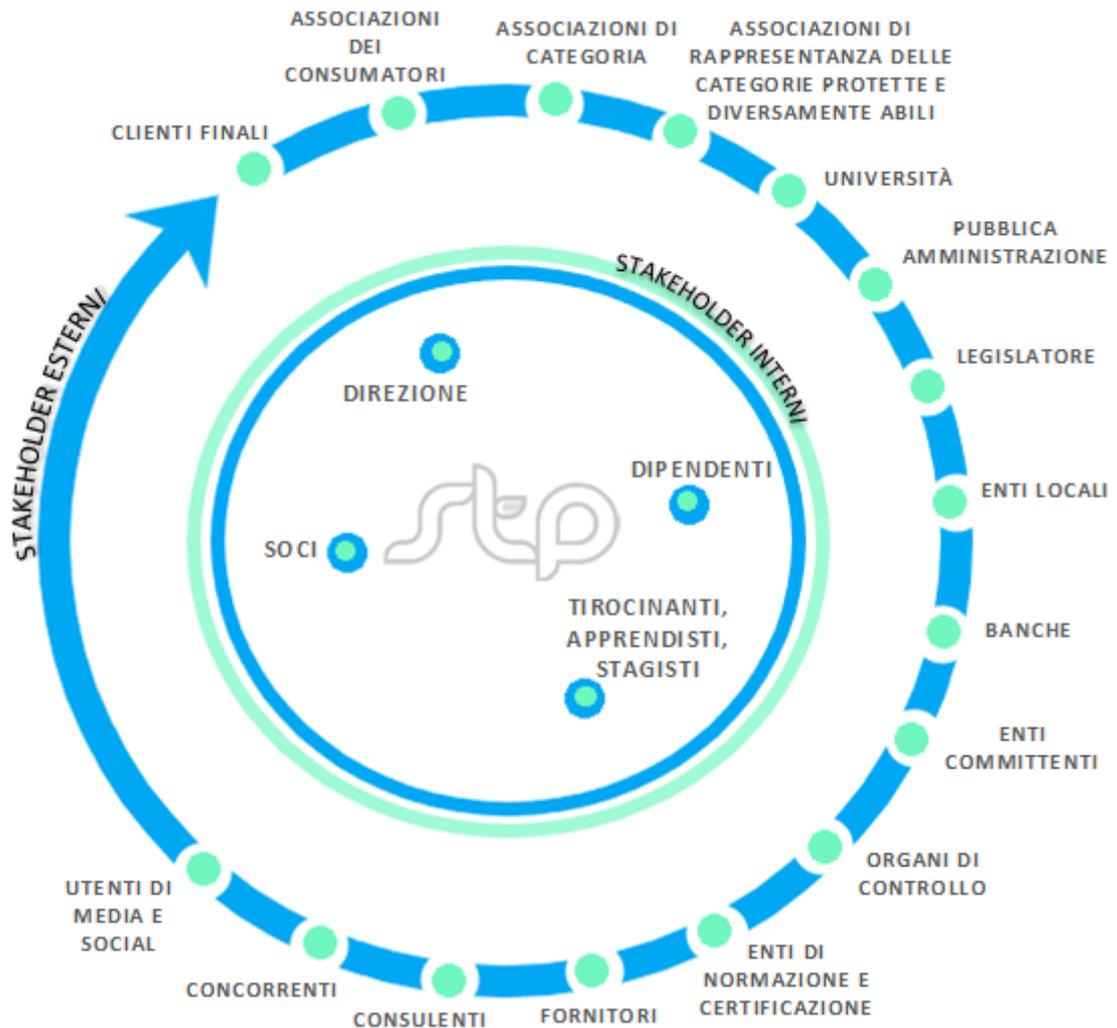
I GRI Standards contengono 3 Standard Universali (serie 101,102,103) applicabili per qualsiasi tipo di organizzazione e 33 standard specifici divisi tra ambiti economici (serie 200), ambientali (serie 300) e sociali (serie 400).

I GRI Standards sono stati assunti quale base di riferimento da parte di ASSTRA per l'elaborazione di apposite Linee Guida che STP Brindisi Spa ha utilizzato al fine di individuare gli indicatori- chiave (KPI) da utilizzare per rendicontare il proprio operato.

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.



## 4. GLI STAKEHOLDERS E LE LORO ASPETTATIVE



STP Brindisi Spa ha individuato le principali parti interessate all'organizzazione, ovvero tutti quei soggetti, siano essi individui, gruppi o organizzazioni, che hanno con l'Azienda relazioni significative che coinvolgono i loro interessi diretti o indiretti, in ragione delle relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono a vario titolo influenzati.

Per ciascuna parte interessata, in ottica di Risk Based Thinking, sono state analizzate le relazioni secondo una prospettiva di rischio o di opportunità. Tali aspetti sono stati poi rielaborati e valutati in ottica di soddisfazione dei bisogni ed aspettative.

| PARTI INTERESSATE                                                                                    | BISOGNI E ASPETTATIVE                                                                                                                                               | MODALITÀ DI ATTUAZIONE                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Clienti finali</b>                                                                                | Livelli di Servizio                                                                                                                                                 | regolarità delle corse/ puntualità delle corse/ affollamento                                                                                                         |
|                                                                                                      | Soddisfazione del Cliente                                                                                                                                           | Indagine di customer satisfaction                                                                                                                                    |
|                                                                                                      | Comunicazione e informazioni sul servizio                                                                                                                           | Pubblicazione e diffusione Carta della Mobilità<br>- Punto STP - Sito web – APP - Sistemi di gestione Reclami e segnalazioni - Sistema di bigliettazione multicanale |
|                                                                                                      | Modalità gestione reclami                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                      | Modalità di acquisto biglietti                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                      | Sicurezza da reati                                                                                                                                                  | Sistema di videosorveglianza sugli autobus                                                                                                                           |
|                                                                                                      | Sicurezza da Incidenti                                                                                                                                              | Formazione e qualifica dei conducenti degli autobus                                                                                                                  |
|                                                                                                      |                                                                                                                                                                     | Formazione nuovi assunti                                                                                                                                             |
| Contenimento delle tariffe                                                                           | Adozione sistema tariffario secondo modelli definiti dalla Regione<br>Mantenimento di livelli di tariffe "minime"<br>Lotta all'evasione (aumento controlli a bordo) |                                                                                                                                                                      |
| Rispetto della privacy e tutela dei dati                                                             | Adozione sistema di gestione dei dati sensibili                                                                                                                     |                                                                                                                                                                      |
| <b>Associazioni di consumatori<br/>Associazioni di categorie<br/>Associazioni diversamente abili</b> | Rispetto e tutela ambientale Mobilità sostenibile                                                                                                                   | Politiche per la mobilità Sostenibile<br>Bilancio di Sostenibilità<br>Adozione sistema di gestione ambientale                                                        |
|                                                                                                      | Diritto alla Mobilità                                                                                                                                               | Programmazione dei trasporti e delle corse in relazione al programma di esercizio                                                                                    |
| <b>Università</b>                                                                                    | Riduzione del traffico veicolare                                                                                                                                    | Collaborazione con le Istituzioni per l'individuazione di soluzioni per il miglioramento della viabilità                                                             |
| <b>Dipendenti<br/>Direzione<br/>Tirocinanti</b>                                                      | Sicurezza sul Lavoro                                                                                                                                                | Rispetto normativa su salute e sicurezza<br>Adozione Sistema di gestione SSL (OHSAS)                                                                                 |
|                                                                                                      | Organizzazione efficace del Lavoro                                                                                                                                  | Ruoli, responsabilità e procedure di gestione dei processi                                                                                                           |
|                                                                                                      | Equilibrio tra azienda e lavoratori                                                                                                                                 | Riunioni periodiche e condivisione scelte                                                                                                                            |
|                                                                                                      | Benessere Lavorativo                                                                                                                                                | Rispetto dei contratti collettivi<br>Programmazione Turni<br>Benefit e politiche contrattuali                                                                        |
|                                                                                                      | Formazione professionale                                                                                                                                            | Procedure di mantenimento delle qualifiche professionali                                                                                                             |

## BILANCIO SOCIALE 2019

|                                                                            |                                                                     |                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pubblica Amministrazione<br/>Legislatore<br/>Enti Locali<br/>Banche</b> | Compliance / Legalità                                               | Procedure Anticorruzione                                                                                                                                                  |
|                                                                            | Compliance/Ambientale                                               | Adozione sistema di gestione ambientale<br>Monitoraggio normativo                                                                                                         |
|                                                                            | Collaborazione con le Istituzioni                                   | Incontri continui con le Istituzioni o propri rappresentanti per affrontare i problemi della mobilità                                                                     |
|                                                                            | Trasparenza                                                         | Pubblicazione atti su sito web Bilancio di Sostenibilità                                                                                                                  |
| <b>Enti Committenti<br/>Organi di Controllo<br/>Enti di normazione</b>     | Equilibrio finanziario e redditività di impresa                     | Procedure di controllo costi<br>Rendicontazione finanziaria                                                                                                               |
|                                                                            | Collaborazione con le Istituzioni                                   | Incontri continui con le Istituzioni o propri rappresentanti per affrontare i problemi della mobilità                                                                     |
|                                                                            | Azienda Responsabile                                                | Adozione di Politiche Ambientali (sistemi certificati)<br>Adozione di Politiche Sociali (sistemi certificati)                                                             |
| <b>Fornitori e Consulenti</b>                                              | Rispetto dei Contratti; Correttezza degli Appalti                   | Procedure di Gara (qualifica Fornitori)                                                                                                                                   |
| <b>Concorrenti</b>                                                         | Rispetto delle regole della libera concorrenza, laddove applicabili | La partecipazione in COTRAP di altri potenziali concorrenti preclude la possibilità di partecipare a gare con assegnazione di servizi attualmente affidati a STP Brindisi |

## 5. ANALISI DEL CONTESTO

Per costruire la propria strategia di sostenibilità, STP Brindisi Spa ha effettuato una valutazione del contesto di riferimento individuando i fattori caratterizzanti e distinguendoli in fattori esterni e fattori interni.



Ai fattori esterni è stata associata una caratterizzazione di "opportunità" o "rischio", connessa all'aspetto prevalente del singolo fattore o di un suo dettaglio, mentre ai fattori interni è stata associata una caratterizzazione di "forza" o "debolezza", a seconda che il singolo fattore costituisca un elemento da valorizzare, sfruttandone l'impatto positivo sull'Azienda o di un elemento da potenziare, dal momentaneo impatto negativo.



# 6. CONTESTO DI RIFERIMENTO: OBIETTIVI FISSATI A LIVELLO MONDIALE: SDGS



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.

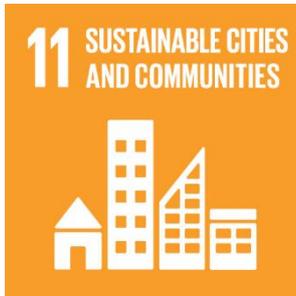
Conseguentemente, l'Agenda si rivolge a tutti i Paesi del mondo -senza più distinzione tra Paesi sviluppati, emergenti e in via di sviluppo- anche se le sfide che ciascun obiettivo pone possono essere (anche profondamente) diverse a seconda del livello di sviluppo già conseguito nei differenti contesti.

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.

Nel 2030, sarà necessario assicurare l'accesso a 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.

Già dallo scorso anno STP Brindisi, attraverso un'attività di mappatura dei confini della propria catena di valore, ha individuato 3 aree di impatto ed ha quindi selezionato 3 dei 17 obiettivi dello sviluppo sostenibile.



**11.2 Entro il 2030, garantire a tutti l'accesso a un sistema di trasporti sicuro, conveniente, accessibile e sostenibile, migliorando la sicurezza delle strade, in particolar modo potenziando i trasporti pubblici, con particolare attenzione ai bisogni di coloro che sono più vulnerabili, donne, bambini, persone con invalidità e anziani.**

STP Brindisi Spa è risultata assegnataria di contributo finanziario di € 6.480.000,00 a copertura del 60% dei costi a sostenersi per la acquisizione di n°48 autobus 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, a valere sul Fondo Sviluppo e Coesione (FSC) 2014-2020 Delibere CIPE n°54/2016 e n°98/2017 – Piano nazionale per il rinnovo del materiale rotabile su gomma – Asse Tematico F – Rinnovo materiale del Trasporto Pubblico Locale – Piano Sicurezza ferroviaria.

L'Azienda ha inoltre continuato ad assicurare supporto alla Amministrazione Comunale di Brindisi per favorire l'avvio delle procedure di gara per l'acquisizione di n°15 autobus finanziati dalla Regione Puglia con la misura denominata "SMART GO CITY" relativa ad interventi finalizzati al rinnovo del parco automobilistico del TPL urbano finanziata con i fondi P.O.R. PUGLIA 2014-2020 –Asse IV–Azione 4.4.



**3.6 Entro il 2020, dimezzare il numero globale di morti e feriti a seguito di incidenti stradali.**

STP Brindisi Spa ha conseguito la certificazione del sistema di gestione per la sicurezza stradale in conformità alla norma ISO 39001:2016 che ha permesso di valutare il proprio livello di influenza sul sistema traffico – strada (Rts) e di individuare gli strumenti per il miglioramento delle proprie performance. Attraverso questa certificazione STP Brindisi Spa potrà:

- dimostrare la capacità di interagire con il sistema di traffico stradale con un approccio consapevole al fine di perseguire l'obiettivo pari a zero morti e lesioni gravi dovute ad incidenti stradali (sinistri) nell'ambito dell'erogazione del servizio di TPL.
- contribuire al raggiungimento dell'obiettivo promosso dal "Libro Bianco sulle Politiche dei Trasporti" di dimezzare il numero di morti su strada e accogliere l'invito a sviluppare e implementare programmi di gestione della sicurezza da e verso il luogo di lavoro da parte di enti pubblici e privati, contenuto del Piano Nazionale della Sicurezza Stradale.

**7** AFFORDABLE AND  
CLEAN ENERGY



### **7.2 Aumentare considerevolmente entro il 2030 la quota di energie rinnovabili nel consumo totale di energia.**

STP Brindisi Spa ha visto accogliere apposita proposta progettuale finalizzata al finanziamento, nell'ambito del PROGRAMMA INTERREG IPA CBC ITALIA/ALBANIA/ MONTENEGRO, asse 4.1 mobilità sostenibile, per l'acquisto di una motonave, dotata di motorizzazione a propulsione elettrica, da adibire al servizio di trasporto passeggeri via mare nel porto interno di Brindisi.

## 7. IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

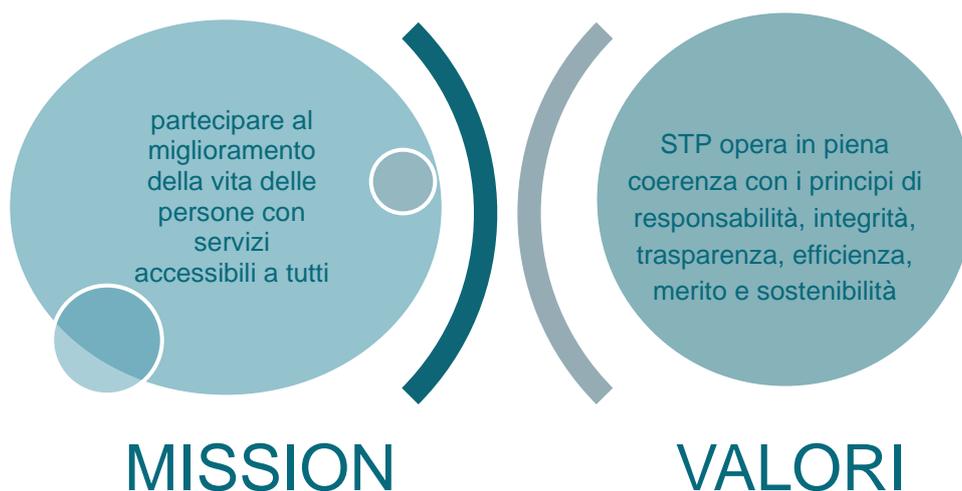
---

Per la sua natura giuridica di ente di diritto privato in controllo pubblico, STP Brindisi Spa applica 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, la normativa anticorruzione (Legge 190/2012) e la normativa sulla Trasparenza (D.Lgs n° 33/2013); inoltre, è tenuta al rispetto delle norme contenute nel Codice degli Appalti (D.Lgs n° 50/2016).

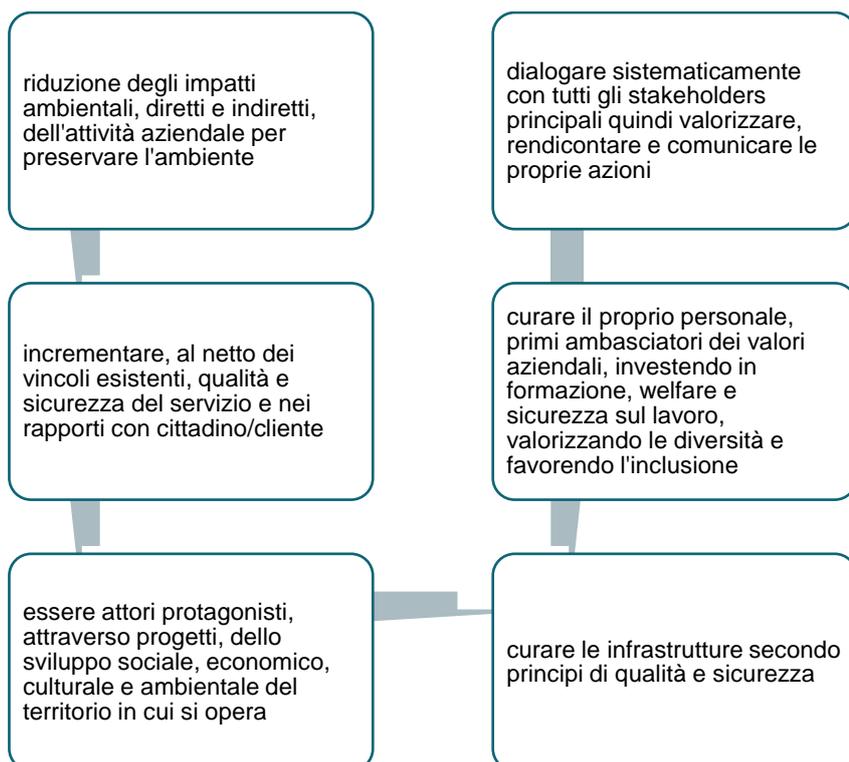
Di recente ha adottato il nuovo Regolamento Europeo n° 679/2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (GDPR) e il D.Lgs n°101/2018 contenente “Disposizioni per adeguamento alle previsioni del Regolamento UE n. 679/2016”.

## 8. IL PROFILO DELLA STP BRINDISI SPA

### 8.1 MISSION E VALORI



### 8.2 OBIETTIVI



## 8.3 LA STRUTTURA DI GOVERNO

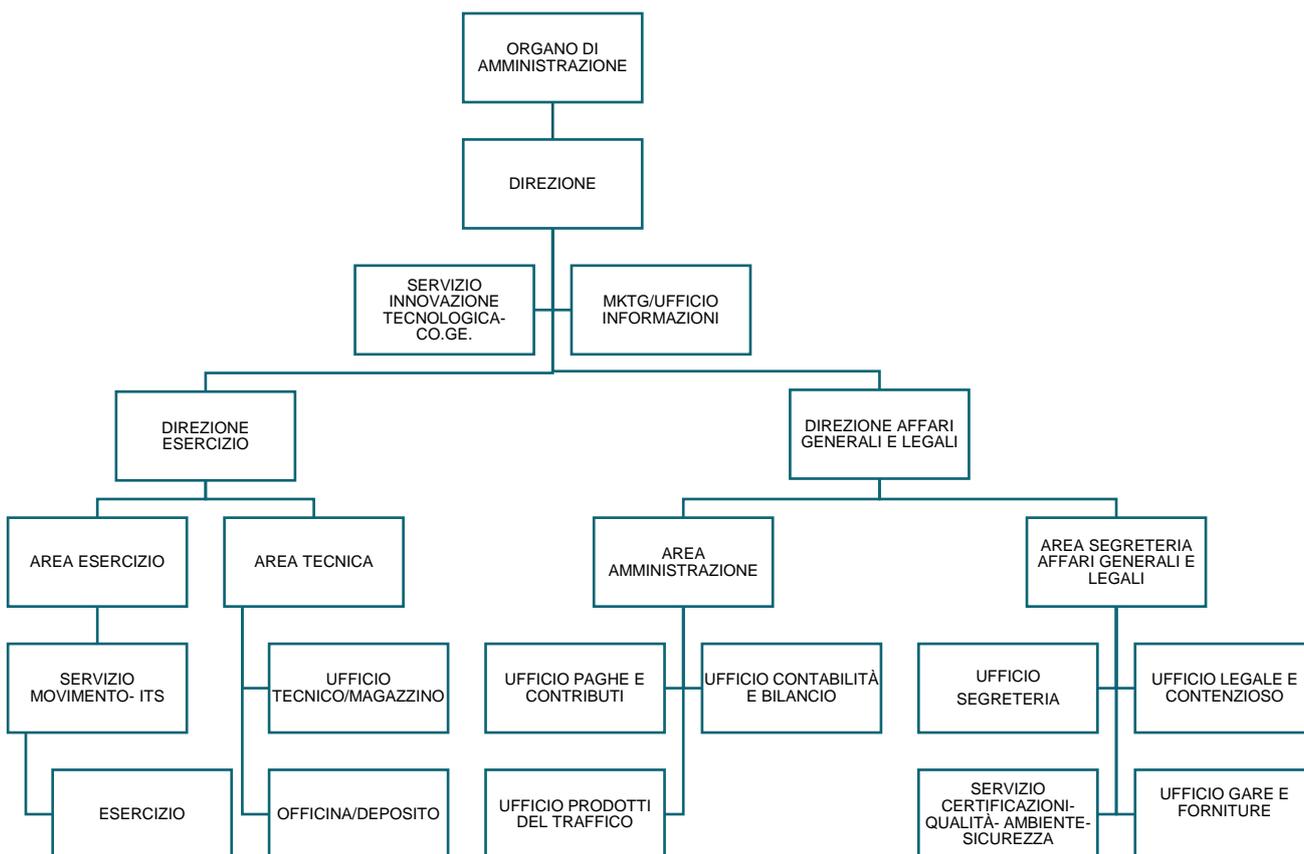
La STP Brindisi Spa è stata costituita il 9 gennaio 1975. Il Capitale Sociale è di € 1.549.500 composto da n°30.000 azioni di proprietà della Provincia di Brindisi per il 66,66% e del Comune di Brindisi per il 33,33%. La sede sociale si trova in Brindisi S.S. 613 C.da Piccoli Z.I. n°246.



PROVINCIA DI BRINDISI 66,66%



COMUNE DI BRINDISI 33,33%



## 8.4 ORGANI DI AMMINISTRAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

### 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 nel rispetto del criterio di riparto tra generi 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 29 maggio 2019 ha provveduto, attraverso apposita manifestazione di interesse, 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 31.12.2021.

Presidente è stato nominato l'avv. Paolo Bernardini. Gli altri componenti sono l'avv. Mariagrazia Pellerino ed il dott. Marco Lewis. Il nuovo Organismo, insediatosi in data 08.07.2019, ha aggiornato il Regolamento di funzionamento, ha predisposto un elenco dei flussi dei dati e delle informazioni che intende ricevere al fine di monitorare le attività sensibili ed ha programmato un piano di attività e verifiche.

### 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.

### 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 2019 le attività di

auditing finalizzate alla prevenzione della corruzione e per la trasparenza in collaborazione con l'OdV, ha avviato le attività di aggiornamento della mappatura dei processi e dell'analisi dei rischi secondo le direttive 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 ai fini dell'individuazione e valutazione del rischio.

# 9. STRUMENTI DI VIGILANZA

---

## 9.1 PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, TRASPARENZA E LEGALITÀ

Nel corso del 2019 è stato avviato un percorso di consolidamento e rafforzamento dei presidi della legalità e dell'attuazione di adeguate misure di prevenzione a tutela della corretta e sana gestione di STP Brindisi Spa, a partire dalla adozione, nel mese di gennaio, del PTCT 2019-2021 che contiene, tra le altre modifiche, nuove misure di contrasto alla corruzione.

Il Piano adottato è elaborato in modo coordinato rispetto al contenuto degli altri strumenti di programmazione presenti in 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 Integrato, nonché con i contenuti del Piano di Impresa 2014-2016 e dei successivi aggiornamenti elaborati dall'azienda.

È stato realizzato ed approvato il regolamento in materia di accesso documentale, accesso civico semplice e civico generalizzato nel rispetto degli articoli 5 e 5 bis del D.Lgs n°33/2013 e s.m.i.

È stata portata a termine la procedura per la tutela del dipendente che segnala illeciti (c.d. Whistleblower), così come disposto dalla legge 30 novembre 2017, n°179. A tal riguardo la STP Brindisi Spa ha attivato un canale di trasmissione delle segnalazioni tramite un sistema tecnologico- informatico che consente la tutela della riservatezza dell'identità del dipendente che effettua la segnalazione e la sua corretta gestione procedurale attraverso apposita applicazione messa a disposizione dell'ANAC.

Al fine di assicurare il tempestivo e regolare flusso delle informazioni da pubblicare ex D.Lgs n°33/2013 sono state rinnovate le nomine di Referenti responsabili ed è in fase di progettazione una nuova procedura che indica per ciascuno i compiti in relazione a quanto previsto dalle norme sulla trasparenza, anche al fine di una completa ricognizione nell'ambito della società e di una esaustiva definizione degli obblighi nascenti dalla legge.

Nella seconda metà dell'anno conformemente alle indicazioni del PNA 2019, approvato in via definitiva da ANAC con Delibera n°1064 del 13.11.2019, è stato avviato un percorso di aggiornamento della mappatura generale dei principali processi aziendali secondo il nuovo approccio metodologico previsto, che prenderà vita nel triennio 2020-2022, come da prescrizioni nazionali.

## 9.2 MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO (D.LGS 8 GIUGNO 2001 N. 231)

L'adozione di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo n° 231/2001 costituisce una facoltà e non un obbligo per l'Azienda. Nonostante ciò, STP Brindisi Spa ha fortemente sostenuto il suo sviluppo in quanto consapevole che tale strumento rappresenti un'opportunità per migliorare la governance della Società, oltre che per beneficiare della sua capacità esimente a fronte della sua efficace attivazione.

Il Modello Organizzativo della STP Brindisi Spa, fermo restando la sua finalità peculiare relativa al D.Lgs n° 231/2001, si inserisce nel più ampio sistema di controllo costituito dalle regole di governance e dal sistema di indirizzi e procedure regolamentate già in essere all'interno della Società ed estese alle norme per la Prevenzione della Corruzione di cui alla legge n° 190/2012.

Il Modello Organizzativo 231, ai fini della sua idoneità e quindi della sua efficacia esimente, è stato elaborato attraverso:

- la individuazione delle attività nel cui ambito possono essere commessi reati;

- la adozione di specifici protocolli che introducono regole specifiche al fine di evitare la commissione di reati ex D.Lgs 231/2001;
- la previsione di un Sistema di controllo interno, ossia l'insieme degli "strumenti" volti a fornire una ragionevole garanzia in ordine al raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia operativa, affidabilità delle informazioni finanziarie e gestionali, rispetto delle leggi e dei regolamenti;
- la nomina di un Organismo di Vigilanza, organo della Società dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo cui è affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello e di curarne l'aggiornamento;
- la predisposizione di un adeguato sistema disciplinare per la violazione delle regole di condotta imposte ai fini della prevenzione dei reati di cui al Decreto e, in generale, delle procedure interne previste dal Modello stesso ed il mancato rispetto delle misure ivi indicate;
- la attivazione di percorsi dedicati di informazione e formazione a tutti i livelli dell'organizzazione per garantire la diffusione, conoscenza e comprensione degli scopi e contenuti del Modello Organizzativo;
- la adozione di adeguati flussi informativi da/verso altre parti interessate.

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.

Nel sito web [www.stpbrindisi.it](http://www.stpbrindisi.it), nella sezione "Società Trasparente" – "Disposizioni generali" – "Atti generali", è pubblicato il Modello organizzativo 231 della Società.

### 9.3 REGOLAMENTO UE 2016/679

Nel corso del 2019 STP Brindisi Spa ha proceduto con le attività relative all'attuazione 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. In particolare ha proceduto alla estensione della copertura degli adempimenti del Regolamento 679/2016 a tutte le aree/ processi e dei relativi trattamenti previsti dalle Linee Guida ASSTRA, alla revisione del Regolamento Codice di Condotta alla luce del nuovo assetto organizzativo ed alla elaborazione della procedura per la gestione dei sistemi informativi e della procedura per la Gestione del DATA BREACH. È stata infine effettuata una rivalutazione del rischio dalla quale sono emerse le principali aree che dovranno essere oggetto di attenzione e di definizione di azioni di mitigazione o di miglioramento da parte della STP.

Tra le attività all'uopo poste in essere dalla Società assume particolare rilievo il piano di sviluppo per l'integrazione del modello organizzativo privacy con altri sistemi di gestione aziendale, quali quelli di gestione qualità ambiente e sicurezza, il D.Lgs n°231/2001, nonché le misure per la prevenzione della corruzione e l'attuazione della trasparenza.

Al fine di operare per il raggiungimento di tale complessiva integrazione è stata svolta articolata e strategica attività di coordinamento ed integrazione tra i diversi sistemi citati per la cui realizzazione ha operato apposito gruppo di lavoro che ha garantito idonea pianificazione dei processi, obbligatori e complessi, secondo i termini fissati dalla normativa europea e nazionale.

## 10. LE ASSOCIAZIONI ALLE QUALI ADERISCE STP BRINDISI SPA

---



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.

## 11. SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

### CERTIFICAZIONE QUALITÀ 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 di Certificazione 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) e servizio di trasporto via mare nelle acque interne del Porto di Brindisi. Nel mese di ottobre 2019 è stato avviato l'iter per il rinnovo triennale della certificazione che è stato portato a termine durante l'audit integrato del 19-20 e 21 febbraio 2020. 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.

### CERTIFICAZIONE AMBIENTALE UNI EN ISO 14001:2015



Nel mese di ottobre 2019 STP Brindisi Spa ha effettuato l'audit di mantenimento della certificazione ISO 14001:2015 n°275895-2018-AE-ITA-ACCREDIA conferita dall'Ente di Certificazione DNV -Det Norske Veritas nell'anno 2018. 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 sono:

- maggiore fiducia 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



Nel mese di ottobre 2019 STP Brindisi Spa ha effettuato l'audit di mantenimento della certificazione n°275895-2018-AE-ITA-ACCREDIA del proprio Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, in conformità alle norme BS OHSAS 18001:2007 conferita dallo stesso Ente di Certificazione DNV -Det Norske Veritas.

I benefici derivanti dall'applicazione di un sistema di gestione OHSAS 18001 possono essere così sintetizzati:

- disporre di efficace strumento per ottimizzare la gestione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- possibile esimente dalle forme di responsabilità introdotte dal D.Lgs n°231/01 (come previsto dal D.Lgs n°81/08 all'articolo 30, comma 5);
- riduzione del premio assicurativo INAIL in ragione di comprovati miglioramenti o azioni di prevenzione degli infortuni al fine di salvaguardare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori;
- crescita della attenzione da parte di tutte le unità organizzative aziendali ai temi della sicurezza.

### CERTIFICAZIONE UNI EN 13816:2002

Nel mese di luglio 2019 è stato effettuato con esito positivo il secondo 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 norma UNI EN 13816:2002 definisce i livelli di qualità ed individua gli obiettivi e la misurazione della qualità del servizio di trasporto pubblico al fine di focalizzare l'attenzione sulle esigenze ed aspettative del cliente quale elemento centrale ed imprescindibile del sistema di trasporto per fornire standard di qualità adeguati.

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 SICUREZZA DA TRAFFICO STRADALE UNI EN ISO 39001:2016

Nel mese di dicembre 2019 STP Brindisi Spa ha altresì avviato l'iter per il conseguimento della nuova certificazione Road Traffic Safety Management Systems in conformità alla norma ISO 39001:2016 che è stato portato a termine durante l'audit integrato del 19-20 e 21 febbraio 2020. La norma definisce i requisiti che deve avere un sistema organizzativo mirato alla riduzione del numero di morti e del numero di feriti conseguenti agli incidenti stradali.

L'aspettativa primaria di STP Brindisi Spa consiste innanzitutto nella minimizzazione dell'entità dei danni alle persone coinvolte in sinistri stradali, l'aumento della fiducia di passeggeri, lavoratori e stakeholders e

l'attivazione di un processo di responsabilità sociale da parte di tutti gli enti coinvolti in ambito trasporto pubblico passeggeri.

Oltre ai benefici di carattere sociale, il fatto di incrementare il livello di sicurezza sulla strada, per l'azienda significherà anche ridurre i costi dovuti agli infortuni, alle assenze del personale, alle cause legali, alla riparazione dei mezzi, alle polizze assicurative che, essendo quotate ad andamento, risentono fortemente della sinistrosità effettiva. La gestione controllata dei processi critici per la sicurezza stradale migliorerà inoltre la disponibilità di mezzi di prova in caso di incidente.

## 12. IL CODICE ETICO COMPORTAMENTALE

---

L'attuale Codice Etico Comportamentale 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.

Le norme del Codice Etico Comportamentale si applicano senza eccezione alcuna agli organi sociali, al management, al personale dipendente, ai collaboratori esterni, ai partner commerciali, ai fornitori e a tutti coloro che intrattengono rapporti con la Società.

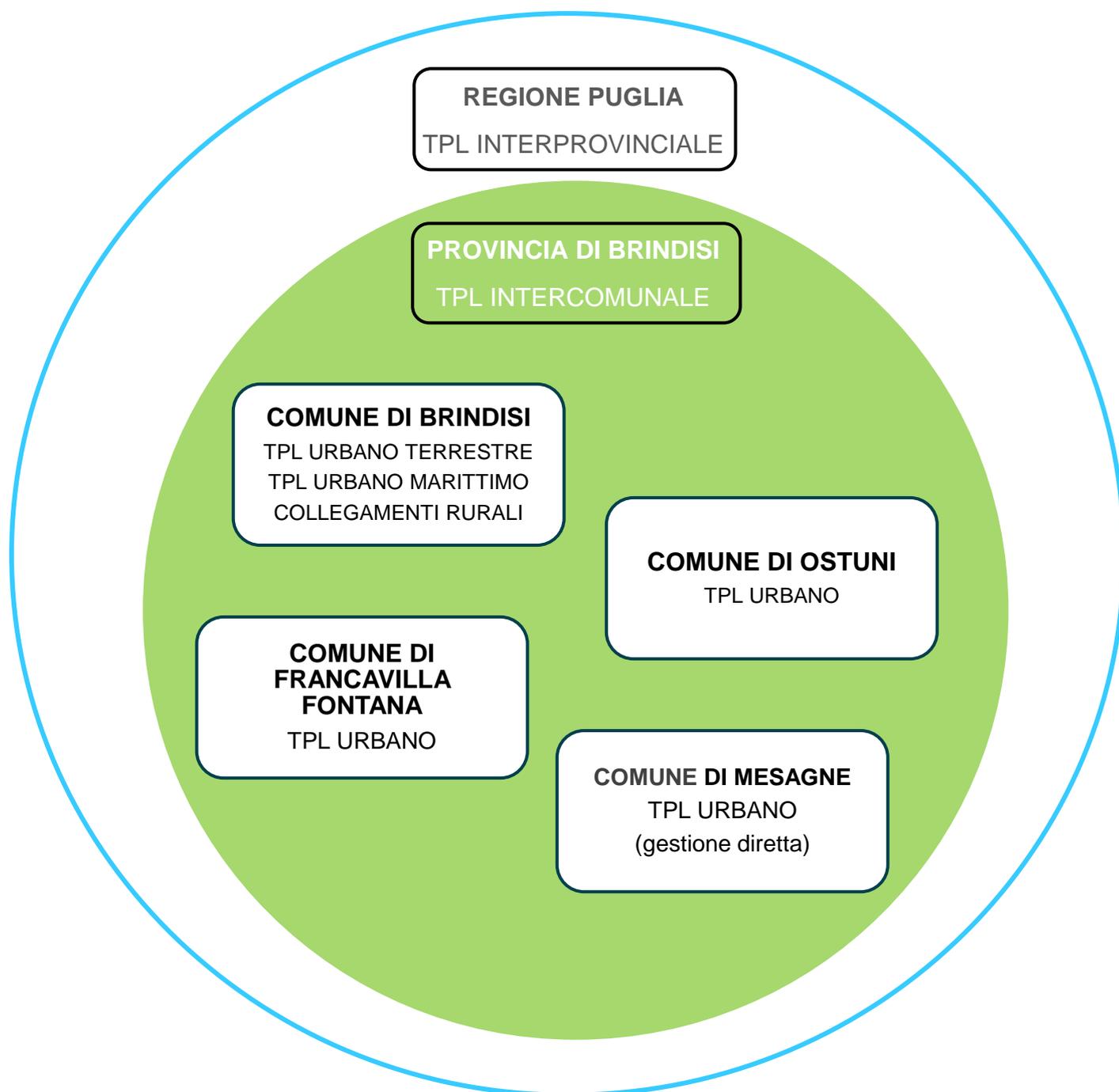
L'insieme dei principi etici e dei valori espressi nel Codice Etico devono ispirare l'attività dei destinatari, tenendo conto dell'importanza dei ruoli, della complessità delle funzioni e delle responsabilità loro affidate per il perseguimento degli scopi della Società stessa.

Il Codice Etico Comportamentale è consegnato al personale dipendente all'atto di assunzione e pubblicato nel sito web [www.stpbrindisi.it](http://www.stpbrindisi.it), nella sezione "Società Trasparente".

Nel mese di febbraio 2020 ANAC ha pubblicato le nuove "Linee Guida in materia di Codici di Comportamento delle amministrazioni pubbliche" alle quali STP Brindisi Spa farà riferimento per l'aggiornamento dell'attuale Codice etico comportamentale.

## 13. SERVIZI OFFERTI

---



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 speciali e servizi di Noleggio con conducente per esigenze di pubblico interesse.

| <b>Servizi Provinciali</b>                   | Anno 2018     | Anno 2019     |
|----------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Percorrenza totale annuale (km)</b>       | 3.584.197     | 3.586.933     |
| <b>Linee (n°)</b>                            | 19            | 19            |
| <b>Lunghezza media linee (km)</b>            | 31,88         | 32,06         |
| <b>Velocità Media (km/h)</b>                 | 34,41         | 34,69         |
| <b>Corse giornaliere medie (n°)</b>          | 293           | 292           |
| <b>Passeggeri trasportati (n°)</b>           | 2.470.647     | 2.413.077     |
| <b>Durata servizio giornaliero medio (h)</b> | 263:23:56     | 263:34:47     |
| <b>Fascia oraria coperta</b>                 | 04:05 - 22:05 | 04:05 - 22:05 |
| <b>Autobus utilizzati (n°)</b>               | 93            | 93            |

| <b>Servizi Regionali</b>                     | Anno 2018     | Anno 2019     |
|----------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Percorrenza totale annuale (km)</b>       | 1.018.919     | 1.018.729     |
| <b>Linee (n°)</b>                            | 10            | 10            |
| <b>Lunghezza media linee (km)</b>            | 60,3          | 60,67         |
| <b>Velocità Media (km/h)</b>                 | 44,14         | 43,98         |
| <b>Corse giornaliere medie (n°)</b>          | 54            | 54            |
| <b>Passeggeri trasportati (n°)</b>           | 325.777       | 327.990       |
| <b>Durata servizio giornaliero medio (h)</b> | 71:56:44      | 72:30:45      |
| <b>Fascia oraria coperta</b>                 | 04:20 - 23:25 | 04:20 - 23:25 |
| <b>Autobus utilizzati (n°)</b>               | 33            | 33            |

| <b>Servizio Urbano Brindisi</b>                | Anno 2018     | Anno 2019     |
|------------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Percorrenza totale annuale (km)</b>         | 2.270.807     | 2.270.462     |
| <b>Linee (n°)</b>                              | 21            | 21            |
| <b>Lunghezza media linee (km)</b>              | 15,53         | 15,42         |
| <b>Velocità Media (km/h)</b>                   | 25,58         | 25,68         |
| <b>Corse giornaliere medie (n°)</b>            | 406           | 409           |
| <b>Passeggeri complessivi trasportati (n°)</b> | 1.568.816     | 1.573.508     |
| <b>Durata servizio giornaliero medio (h)</b>   | 300:34:02     | 300:37:51     |
| <b>Fascia oraria coperta</b>                   | 05:30 - 23:45 | 05:30 - 23:45 |
| <b>Autobus utilizzati (n°)</b>                 | 72            | 73            |

(\*): alcuni parametri dell'anno 2018 sono stati ricalcolati con metodi di analisi delle medie maggiormente puntuali

| <i>Servizio Urbano Ostuni</i>                | Anno 2018     | Anno 2019     |
|----------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Percorrenza totale annuale (km)</b>       | 244.159       | 244.920       |
| <b>Linee (n°)</b>                            | 9             | 9             |
| <b>Lunghezza media linee (km)</b>            | 15,51         | 12,66         |
| <b>Velocità Media (km/h)</b>                 | 24,5          | 24,42         |
| <b>Corse giornaliere medie (n°)</b>          | 59            | 58            |
| <b>Passeggeri trasportati (n°)</b>           | 179.144       | 168.824       |
| <b>Durata servizio giornaliero medio (h)</b> | 30:43:50      | 30:22:32      |
| <b>Fascia oraria coperta</b>                 | 03:50 - 24:05 | 03:50 - 24:05 |
| <b>Autobus utilizzati (n°)</b>               | 9             | 9             |

| <i>Servizio Urbano Francavilla</i>           | Anno 2018     | Anno 2019     |
|----------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Percorrenza totale annuale (km)</b>       | 81.144,70     | 81.575        |
| <b>Linee (n°)</b>                            | 2             | 2             |
| <b>Lunghezza media linee (km)</b>            | 15,81         | 15,92         |
| <b>Velocità Media (km/h)</b>                 | 20,59         | 20,77         |
| <b>Corse giornaliere medie (n°)</b>          | 12            | 12            |
| <b>Passeggeri trasportati (n°)</b>           | 4.200         | 3.751         |
| <b>Durata servizio giornaliero medio (h)</b> | 08:59         | 09:01         |
| <b>Fascia oraria coperta</b>                 | 06:30 - 20:10 | 06:30 - 20:10 |
| <b>Autobus utilizzati (n°)</b>               | 3             | 3             |

| <i>Servizio Urbano Mesagne</i>               | Anno 2018     | Anno 2019     |
|----------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Percorrenza totale annuale (km)</b>       | 10.067        | 10.164        |
| <b>Linee (n°)</b>                            | 1             | 1             |
| <b>Lunghezza media linee (km)</b>            | 15,47         | 15,47         |
| <b>Velocità Media (km/h)</b>                 | 21,95         | 21,95         |
| <b>Corse giornaliere medie (n°)</b>          | 2             | 2             |
| <b>Passeggeri trasportati (n°)</b>           | 4.770         | 4.941         |
| <b>Durata servizio giornaliero medio (h)</b> | 01:33         | 01:35         |
| <b>Fascia oraria coperta</b>                 | 07:25 - 14:05 | 07:25 - 14:05 |
| <b>Autobus utilizzati (n°)</b>               | 1             | 1             |

Anche per il 2019 si conferma la strutturazione dei servizi di trasporto che, oltre all'effettuazione dei Programmi di Esercizio previsti dai Contratti in essere con gli enti affidanti, hanno avuto un focus sugli spostamenti ad alta intensità di utenza e che consentano un elevato livello di intermodalità con gli altri metodi di trasporto. Per questo, particolare rilievo assume la buona riuscita della linea Navetta centro all'interno del Servizio Urbano di Brindisi che, oltre a collegare un'area di parcheggio gratuita con il centro città e con altri punti nodali di trasporto come le principali linee urbane ed il servizio Motobarca,

è riuscita ad intercettare le due tipologie principali di utenza, vale a dire quella che effettua prevalentemente spostamenti di tipologia lavorativa e quella che li effettua soprattutto per il tempo libero. Tanto grazie alla differenziazione delle varianti “Navetta Verde” e “Navetta Rossa”, che offrono servizio sia in fasce orarie che in giorni di esercizio differenti e parzialmente sovrapposti. Il risultato generale è quindi stato un maggior sfruttamento di aree di parcheggio ritenute altrimenti non funzionalmente asservite alla popolazione che vive il centro ed una conseguente riduzione del traffico privato nelle vie centrali, con relativa riduzione delle emissioni inquinanti e maggiore vivibilità delle zone in oggetto.

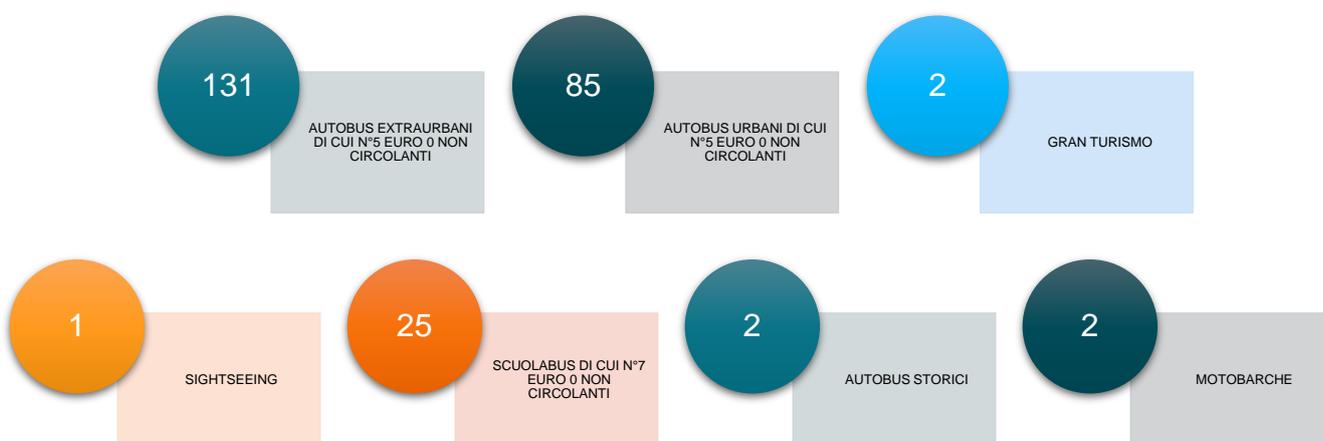
Discorso analogo va fatto per le linee estive programmate e realizzate in collaborazione con l’Amministrazione comunale di Ostuni, che ha visto nel 2019 un potenziamento sia dei collegamenti da e per le marine della città, sia di quelli tra il centro città e le aree di parcheggio. L’utenza, nel primo caso soprattutto di natura turistica e non residenziale, ha potuto quindi anche in questo caso beneficiare dell’intermodalità degli spostamenti (litoranea e centri di accoglienza turistica, stazione ferroviaria, viabilità principale con fermate delle linee extraurbane, centro città) e di un decongestionamento delle arterie di traffico centrali con conseguente contributo al miglioramento dei parametri di vivibilità urbana.

## 14. CAPITALE STRUTTURALE

Al 31 dicembre 2019 il parco rotabile di STP Brindisi Spa è composto da 246 autobus, compresi 1 sightseen, 2 granturismo e 2 storici. Nel corso del 2019 è stato acquistato in leasing un autobus urbano nuovo di fabbrica MERCEDES BENZ CITARO di tipologia Urbana ad alimentazione ibrida elettrica/gasolio.

Le due motobarche utilizzate per il servizio di trasporto nelle acque interne del porto di Brindisi sono di proprietà della Società che assicura a STP Brindisi Spa il nolo di scafo a caldo.

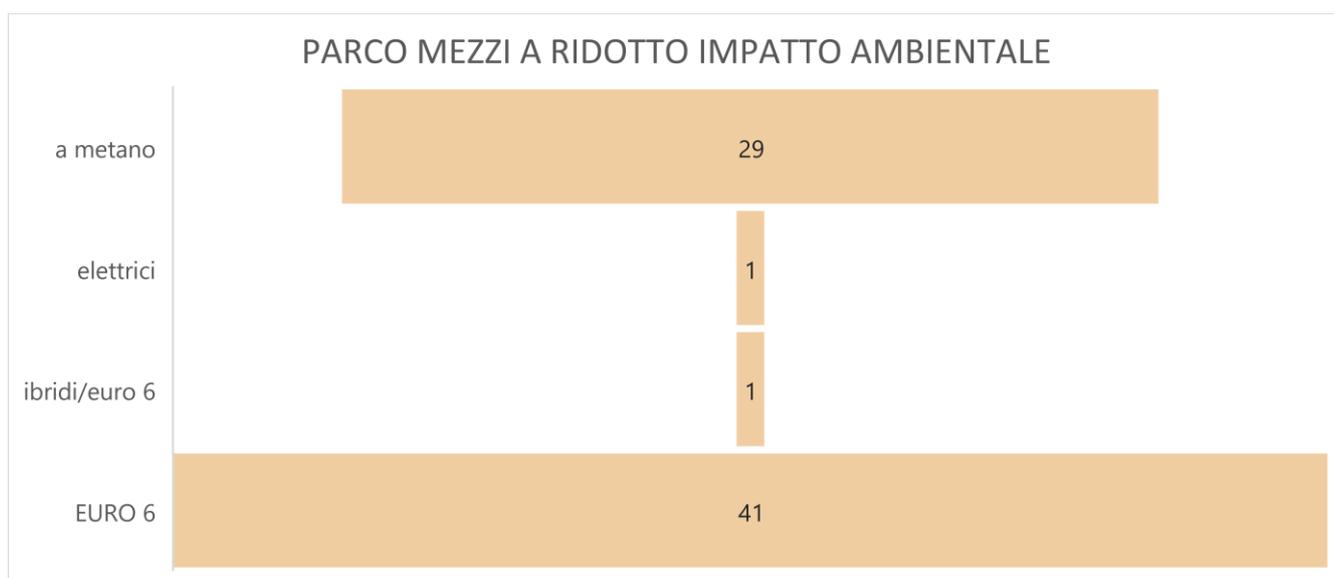
Il parco mezzi è così suddiviso:

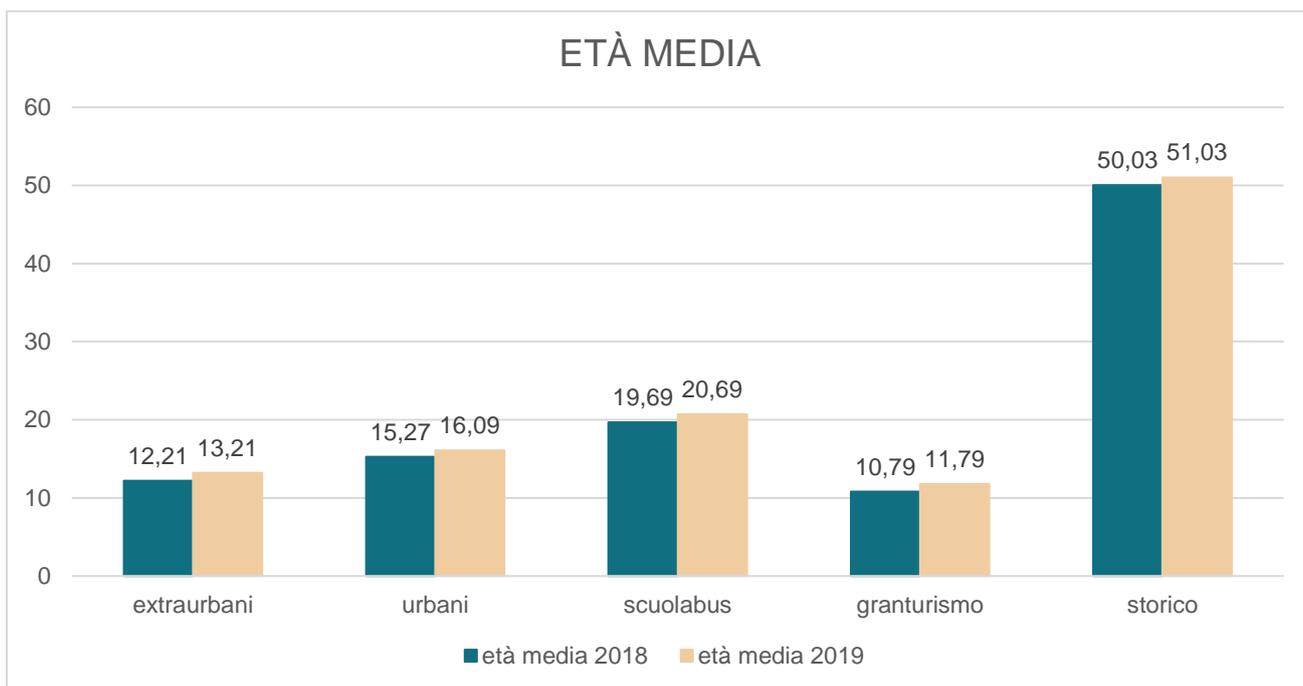
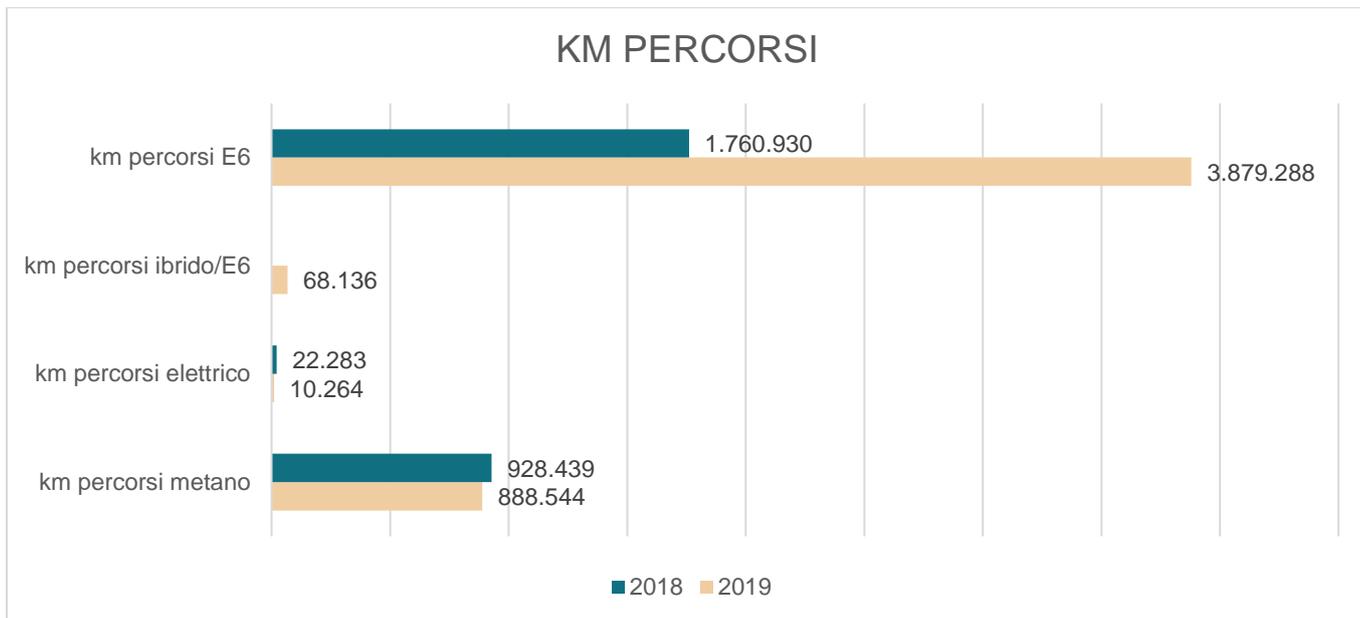


Nel corso dell'anno, ad integrazione dei n°4 mezzi di servizio, è stato acquistato anche un trattore ad uso speciale del tipo IVECO MAGIRUS 440S42T/P da impiegare per le operazioni di recupero autobus in avaria.

STP Brindisi Spa dispone altresì di n°13 autovetture aziendali di cui 1 in leasing.

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





## 15. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

La responsabilità economica di STP Brindisi SpA viene analizzata attraverso una riclassificazione del Conto Economico che consente una diversa lettura dei dati economici poiché evidenzia come il valore economico complessivamente generato dalla gestione ordinaria della Società durante l'anno sia in parte redistribuito ai diversi stakeholders (cd. Valore Economico Distribuito) e in parte trattenuto all'interno dell'organizzazione (cd. Valore Economico Trattenuto).

### VALORE ECONOMICO GENERATO (VEG)

|                                                                             |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Ricavi generati</b>                                                      | <b>20.078.174,24 €</b> |
| <i>proventi tariffari TPL</i>                                               | 15.477.947,94 €        |
| <i>proventi altri servizi trasporto</i>                                     | 4.600.226,30 €         |
| <b>Ricavi da corrispettivi di servizi o per contributi da Enti pubblici</b> | <b>1.712.981,08 €</b>  |
| <i>contributi per CCNL</i>                                                  | 1.572.156,78 €         |
| <i>altri contributi conto esercizio no TPL</i>                              | 50.258,85 €            |
| <i>contributi in c/impianti</i>                                             | 90.565,45 €            |
| <b>Altri ricavi e proventi</b>                                              | <b>760.038,16 €</b>    |
| <b>Proventi finanziari</b>                                                  | <b>96,52 €</b>         |
| <b>TOTALE VEG</b>                                                           | <b>22.551.290,00 €</b> |

### VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (VED)

|                                                           |                        |
|-----------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Costi operativi</b>                                    | <b>8.495.077,69 €</b>  |
| <i>per materie prime</i>                                  | 4.824.737,02 €         |
| <i>per servizi</i>                                        | 3.063.384,57 €         |
| <i>per godimento di beni di terzi</i>                     | 606.956,10 €           |
| <b>Remunerazione del personale al netto di contributi</b> | <b>9.601.245,53 €</b>  |
| <b>Pagamenti alla pubblica amministrazione</b>            | <b>2.729.946,10 €</b>  |
| <i>oneri sociali sul personale</i>                        | 2.694.910,10 €         |
| <i>imposte, tasse e concessioni</i>                       | 35.036,00 €            |
| <b>Oneri finanziari</b>                                   | <b>46.013,82 €</b>     |
| <b>Altri</b>                                              | <b>151.466,77 €</b>    |
| <b>TOTALE VED</b>                                         | <b>21.023.749,91 €</b> |
| <b>VALORE ECONOMICO RESIDUO (VEG-VED)</b>                 | <b>1.527.540,09 €</b>  |

### VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DALLA SOCIETÀ

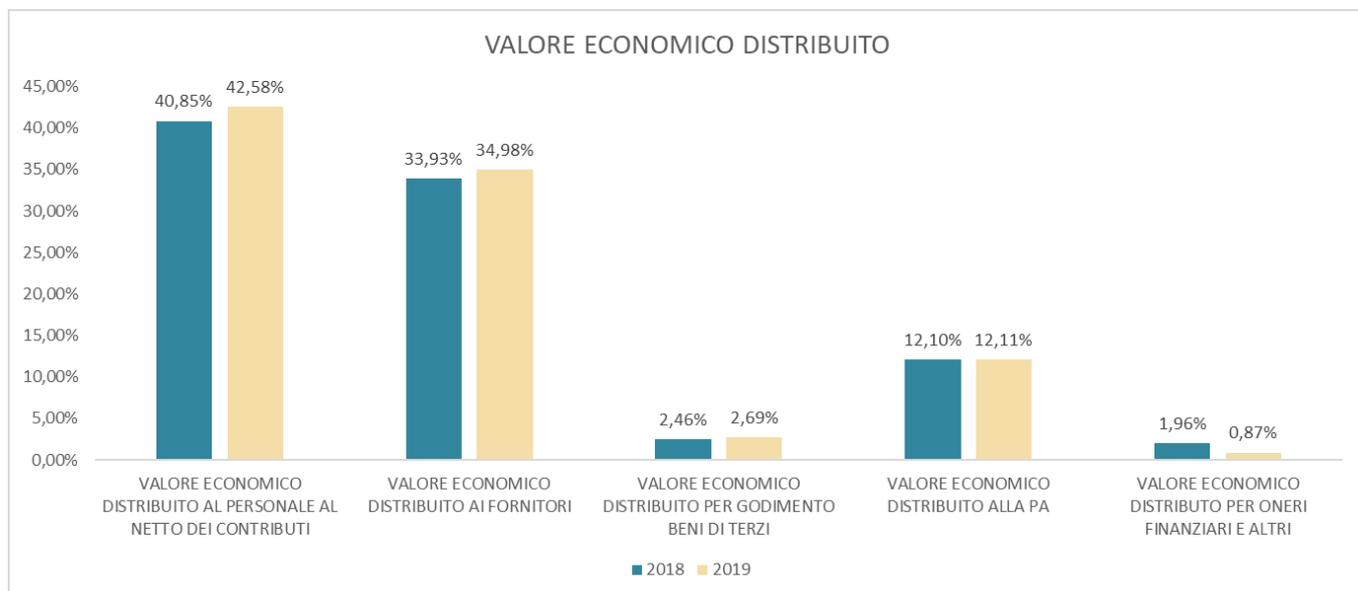
|                                                         |                     |
|---------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti</b> | <b>528.394,92 €</b> |
| <b>Ammortamenti</b>                                     | <b>619.182,08 €</b> |
| <b>UTILE DI ESERCIZIO</b>                               | <b>379.963,09 €</b> |

## VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Nel 2019 il Valore Economico Generato, rappresentato principalmente dai proventi tariffari e dagli altri ricavi, è stato pari a Euro 22.551.290 (-3,37% rispetto al 2018), di cui Euro 21.023.750 sono stati distribuiti ai diversi stakeholders interni ed esterni alla Società attraverso le seguenti modalità:

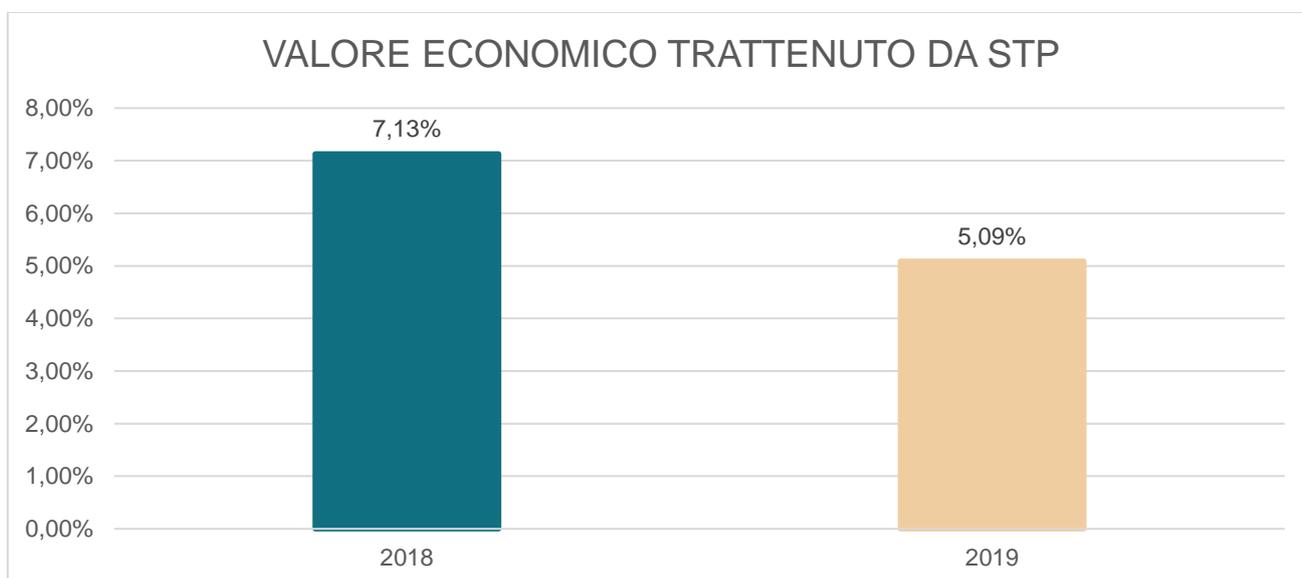
- retribuzione ai dipendenti pari al 42,58%;
- costi operativi verso fornitori di beni e servizi pari al 34,98%, mentre il 2,69% è stato speso per affitti e locazioni;
- imposte e tasse distribuite alla pubblica amministrazione pari al 12,11%.

In sintesi il Valore Economico Distribuito è stato pari al 93,23% del Valore Economico Generato.



## VALORE ECONOMICO TRATTENUTO

Solo il 5,09% del Valore Economico Generato è trattenuto dall'azienda, principalmente rappresentato dalle voci relative ad ammortamenti e svalutazioni e accantonamenti. Di seguito il grafico della distribuzione del Valore Economico:



## 16. 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” e dalle Linee guida dell’ANAC.

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

Per gli importi sotto soglia, STP Brindisi Spa dispone di un Regolamento per le spese e le gare di valore inferiore alle soglie comunitarie. 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.

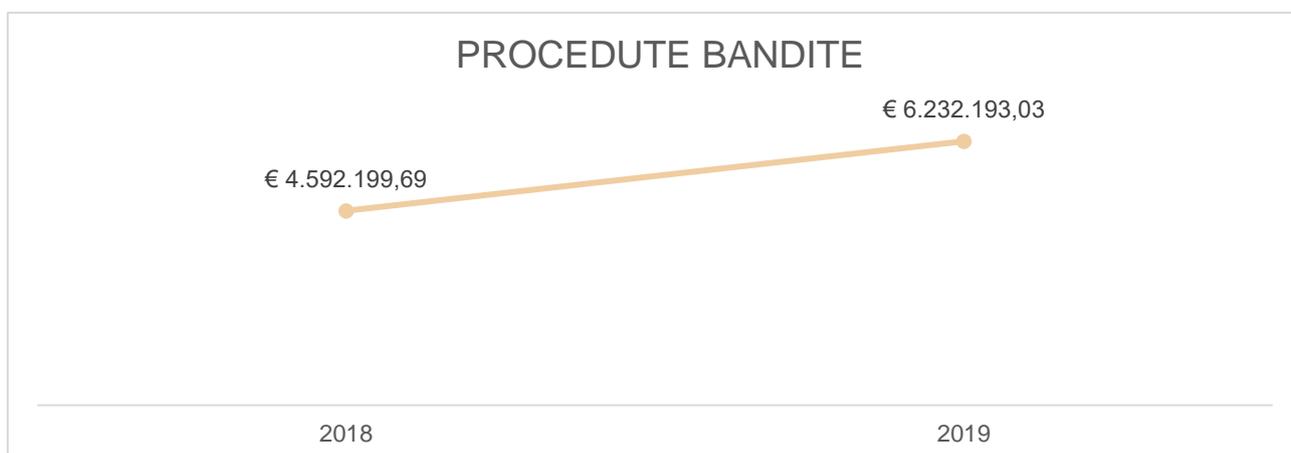
STP Brindisi Spa dispone anche di Regolamento Albo Fornitori per la qualificazione degli operatori economici da invitare alle proprie procedure di gara per gli affidamenti di importi inferiori alle soglie comunitarie. Anche questo servizio è gestito in modo telematico e facilmente accessibile per gli 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 2019.

In evidenza un aumento delle procedure di gara avviate nel 2019 che passano da un totale di 267 nel 2018 a 344 nel 2019 con un incremento di importo di aggiudicazione pari ad € 1.639.993,34.

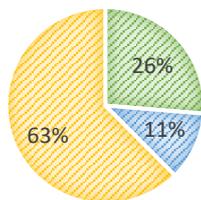
| Procedura di scelta del contraente | n° procedure bandite anno 2019 | importo aggiudicazione | % di incidenza |
|------------------------------------|--------------------------------|------------------------|----------------|
| 2018                               | 267                            | € 4.592.199,69         | 100            |
| 2019                               | 344                            | € 6.232.193,03         | 100            |



| Procedura di scelta del contraente                                                                          | n° procedure bandite anno 2019 | importo aggiudicazione | % di incidenza |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------|----------------|
| Procedura aperta                                                                                            | 35                             | € 3.278.076,41         | 52,60          |
| Procedura ristretta (fornitura gasolio XI/XII/XIII/XIV GARA)                                                | 4                              | € 772.208,75           | 12,39          |
| Procedura negoziata senza previa indizione di gara                                                          | 8                              | € 82.309,20            | 1,32           |
| Procedura selettiva ex art 238 c.7, D.Lgs n° 163/2006                                                       | 46                             | € 1.398.540,70         | 22,44          |
| Affidamento in economia - affidamento diretto                                                               | 212                            | € 513.602,17           | 8,24           |
| Proc. Disciplinata da regolamento interno per settori speciali (dal 01/07/19 ha sostituito la procedura 14) | 39                             | € 187.455,80           | 3,01           |

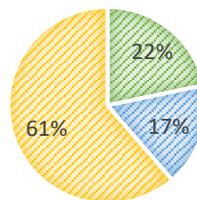
INCIDENZA % DEI FORNITORI OPERATIVI PRO-Q PER AREA GEOGRAFICA

■ NORD ■ CENTRO ■ SUD



INCIDENZA % DEI FORNITORI REGISTRATI PRO-Q PER AREA GEOGRAFICA

■ NORD ■ CENTRO ■ SUD



## 17. CUSTOMER CARE

Il Customer Care risponde attraverso un servizio multicanale a tutte le richieste e le domande dei clienti dei vari servizi offerti. È un sistema di comunicazione integrato a completa disposizione dei clienti.

- ✓ 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    | 2019    | Trend | Variazione |
|--------------------------------|---------|---------|-------|------------|
| Interazioni con la pagina      | 8.777   | 18.478  | +     | 110,53%    |
| Impressioni dei post (*)       | 173.981 | 310.310 | +     | 78,36%     |
| Numero di “Mi piace” acquisiti | 431     | 582     | +     | 35,03%     |

- ✓ 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)

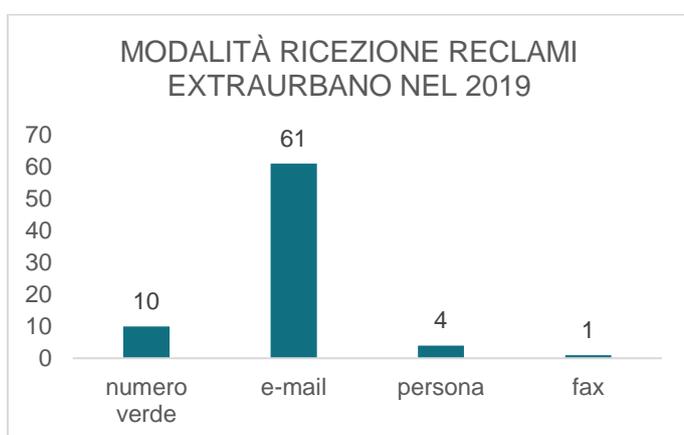
| MESSAGGI                                                                                                                        | CANALI UFFICIALI                                                                                                                     | SEGNALAZIONI                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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>800-232042</p> <p>PER CHIAMATE DA FISSO</p> <p><b>NUMERO AD ADDEBITO RIPARTITO</b></p> <p>840-000575</p> <p>PER CHIAMATE DA MOBILE</p> |

## 18. I RECLAMI

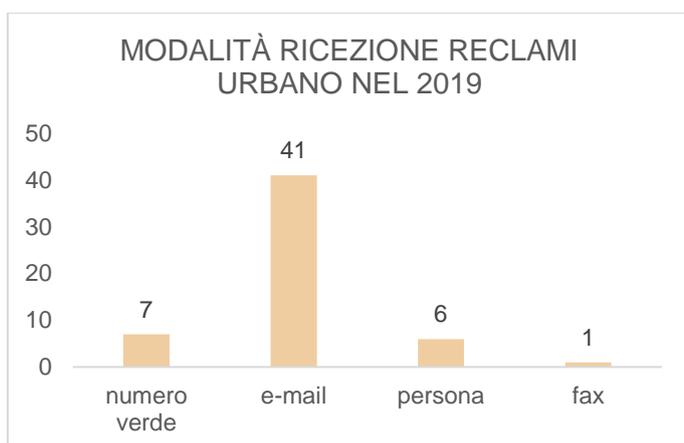


Il reclamo è l'azione messa in atto dall'utente per comunicare un'insoddisfazione delle proprie aspettative, in merito ad uno o più requisiti dei servizi promessi dall'Azienda. Il reclamo ha una funzione critica, ma può rivelarsi utile per fornire a STP Brindisi Spa indicazioni per realizzare un servizio migliore e più vicino alle aspettative dei clienti/cittadini. Di seguito

alcuni grafici che rappresentano le modalità di ricezione dei reclami e le specifiche tipologie degli stessi con un raffronto rispetto all'anno precedente.



| TIPOLOGIA RECLAMO    | 2018      | 2019       |
|----------------------|-----------|------------|
| affollamento         | 13        | 3          |
| comportamento        | 11        | 5          |
| corsa anticipata     | 8         | 11         |
| corsa saltata        | 5         | 3          |
| omessa fermata       | 8         | 12         |
| ritardi              | 6         | 11         |
| deviazione percorso  | 0         | 1          |
| nuove fermate        | 3         | 8          |
| palina/pensilina     | 2         | 3          |
| avarie               | 2         | 7          |
| varie                | 10        | 12         |
| multe contestate     | 1         | 1          |
| informazioni carenti | 0         | 2          |
| <b>TOTALE</b>        | <b>69</b> | <b>179</b> |



| TIPOLOGIA RECLAMO    | 2018      | 2019                  |
|----------------------|-----------|-----------------------|
| affollamento         | 0         | 2                     |
| comportamento        | 8         | 5                     |
| corsa anticipata     | 2         | 2                     |
| corsa saltata        | 8         | 7                     |
| omessa fermata       | 5         | 4                     |
| ritardi              | 15        | 5                     |
| deviazione percorso  | 1         | 0                     |
| nuove fermate        | 3         | 0                     |
| palina/pensilina     | 4         | 0                     |
| avarie               | 1         | 2                     |
| varie                | 8         | 7                     |
| multe contestate     | 1         | 2                     |
| informazioni carenti | 2         | 1                     |
| <b>TOTALE</b>        | <b>58</b> | <b>37<sup>2</sup></b> |

<sup>1</sup> 3 reclami presentano contemporaneamente 2 tipologie (tot 76+3)

<sup>2</sup> 3 reclami presentano contemporaneamente 2 tipologie (tot 55+3)

### GESTIONE OGGETTI SMARRITI

Anche la gestione degli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus costituisce un capitolo nelle relazioni con l'utenza. Nell'anno 2019 sono state registrate 55 segnalazioni di smarrimento di oggetti tra cui portafogli, documenti, telefoni cellulari, ecc. che è stato possibile restituire ai legittimi proprietari. Nella eventualità di un mancato reclamo, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 927 c.c., sarà attivata la procedura di invio all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Brindisi.

# 19. CARTA DEI SERVIZI

---

La Carta dei Servizi è il documento redatto sulla base di un percorso disciplinato da specifiche disposizioni normative che regolano i rapporti fra un'azienda di pubblico servizio ed i cittadini che ne fruiscono.

Essa rappresenta uno strumento con il quale i cittadini sono informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sui programmi annuali per il progressivo miglioramento degli standard adottati. Qualora il cittadino ritenga che alcuni impegni siano stati disattesi, potrà presentare reclami, osservazioni e suggerimenti ai quali l'azienda fornirà specifiche risposte.

Per STP Brindisi Spa l'adozione della Carta della Mobilità non rappresenta semplicemente un obbligo cui adeguarsi, ma costituisce un importante momento di verifica e di crescita dell'azienda stessa ed in particolare del Sistema di Gestione Integrato Qualità – Sicurezza e Ambiente.

Alla redazione della Carta della Mobilità forniscono utile contributo le associazioni dei consumatori Adoc e Confconsumatori tanto con un continuo confronto che con una valutazione preventiva dei suoi contenuti.

La Carta dei Servizi di STP Brindisi Spa ha validità di un anno a decorrere dalla sua pubblicazione e viene aggiornata di anno in anno in base ad eventuali modifiche di legge, alla esperienza maturata ed agli esiti di iniziative per il monitoraggio della qualità dei servizi che possono essere svolte anche congiuntamente alle associazioni dei consumatori.

## 20. CUSTOMER SATISFACTION

Ogni anno STP Brindisi Spa effettua indagini di Customer Satisfaction i cui risultati vengono resi pubblici attraverso la Carta dei Servizi ed il sito istituzionale. Di seguito si riportano gli indicatori risultanti dall'indagine svolta nei primi mesi del 2019 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. Rispetto al 2018 non si registrano variazioni di rilievo.

| FATTORE                                                                     | URBANO      |             |              | EXTRAURBANO |             |              |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                             | 2018        | 2019        | delta        | 2018        | 2019        | delta        |
| Sicurezza del viaggio                                                       | 7,13        | 6,97        | -0,16        | 8,08        | 7,98        | -0,1         |
| Sicurezza conducente                                                        | 7,53        | 7,51        | -0,02        | 8,26        | 8,15        | -0,11        |
| Sicurezza personale e patrimoniale                                          | 6,98        | 6,76        | -0,22        | 7,51        | 7,47        | -0,04        |
| Regolarità del servizio                                                     | 6,09        | 6,08        | -0,01        | 7,16        | 7,18        | 0,02         |
| Puntualità del servizio                                                     | 6,07        | 6,05        | -0,02        | 7,3         | 7,22        | -0,08        |
| Pulizia e condizione igienica dei mezzi                                     | 6,12        | 5,98        | -0,14        | 6,43        | 6,32        | -0,11        |
| Confort del viaggio                                                         | 5,89        | 5,45        | -0,44        | 7,01        | 6,88        | -0,13        |
| Servizi per diversamente abili e passeggeri con difficoltà di deambulazione | 6,18        | 6,21        | 0,03         | 6,22        | 6,19        | -0,03        |
| Informazione                                                                | 7,36        | 7,33        | -0,03        | 8,16        | 8,09        | -0,07        |
| Informazione - chiarezza                                                    | 7,28        | 7,29        | 0,01         | 7,92        | 7,9         | -0,02        |
| PuntoSTP                                                                    | 7,29        | 7,3         | 0,01         | 7,13        | 7,13        | 0            |
| Aspetti relazionali                                                         | 7,81        | 7,78        | -0,03        | 8,5         | 8,51        | 0,01         |
| Ambiente                                                                    | 5,21        | 5,14        | -0,07        | 6,01        | 5,95        | -0,06        |
| Punto STP Cortesia                                                          | 7,91        | 7,93        | 0,02         |             |             |              |
| Verifiche titoli di viaggio                                                 | 6,95        | 5,91        | -1,04        | 6,78        | 6,01        | -0,77        |
| Giudizio complessivo                                                        | <b>6,68</b> | <b>6,61</b> | <b>-0,07</b> | <b>7,35</b> | <b>7,29</b> | <b>-0,06</b> |

### MOTOBARCA

| FATTORE                                                                     | 2019        |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Sicurezza del viaggio                                                       | 7,53        |
| Sicurezza conducente                                                        | 8,12        |
| Sicurezza personale e patrimoniale                                          | 7,21        |
| Regolarità del servizio                                                     | 6,59        |
| Puntualità del servizio                                                     | 6,32        |
| Pulizia e condizione igienica dei mezzi                                     | 6,27        |
| Confort del viaggio                                                         | 6,56        |
| Servizi per diversamente abili e passeggeri con difficoltà di deambulazione | 6,78        |
| Informazione                                                                | 7,19        |
| Informazione - chiarezza                                                    | 7,37        |
| PuntoSTP                                                                    | 7,25        |
| Aspetti relazionali                                                         | 8,03        |
| Ambiente                                                                    | 6,11        |
| Punto STP Cortesia                                                          | 7,3         |
| Verifiche titoli di viaggio                                                 | 5,91        |
| Giudizio complessivo                                                        | <b>6,99</b> |

## 21. MISTERY CLIENT

Anche per il 2019 STP Brindisi Spa ha aderito al progetto “Mystery Client” messo in atto da società specializzata in collaborazione con ASSTRA Nazionale che ha portato ad una valutazione nascosta delle performance aziendali sia per il servizio urbano che per il servizio extraurbano.

L’indagine misura il livello di servizio erogato dall’azienda sulla base di parametri “oggettivi” precedentemente concordati (es: cortesia, competenza, fattori ambientali); il “cliente misterioso” usufruisce del servizio come un normale cliente e, nell’interagire con gli operatori, osserva alcune situazioni e valuta specifici parametri, assegnando un punteggio per ciascuno di essi.

Il Mystery Client è uno strumento complementare alla Customer Satisfaction in quanto:

- ✓ non è influenzato dalla soggettività del giudizio (percezione e non dato reale);
- ✓ non risente dell’effetto memoria;
- ✓ non risente della diversa sensibilità del cliente;
- ✓ non è influenzato dal momento in cui viene fatta la rilevazione (esempio: stato d’animo del cliente intervistato, influenza “del sentito dire”);
- ✓ consente di effettuare benchmark interni ed esterni su specifici parametri di servizio;
- ✓ individua punti di forza e di debolezza;
- ✓ evidenzia quali sono i principali gap da colmare e come indirizzare le azioni di miglioramento.

L’indagine di Mystery Client viene effettuata sui servizi urbani ed extraurbani eserciti da STP Brindisi Spa. Il field si è svolto nel mese di novembre 2019, con orario invernale scolastico.

Il risultato degli indicatori presi in esame ha dato evidenza di un lieve miglioramento sia del servizio urbano che del servizio extraurbano.

Di seguito riportiamo il confronto relativo alle linee ed alle fermate prese in esame:

### CONFRONTI EDIZIONE 2019-2018- POSIZIONAMENTO E CONFRONTO

| AREA                      | AMBITO                 | URBANO     |            | EXTRAURBANO |            | URB<br>Δ   | EXTRA<br>Δ  |
|---------------------------|------------------------|------------|------------|-------------|------------|------------|-------------|
|                           |                        | 2019       | 2018       | 2019        | 2018       |            |             |
| b. Fermate                | b1. Visibilità         | 10,0       | 10,0       | 8,6         | 8,6        | 0,0        | 0,0         |
|                           | b2. Stato              | 6,1        | 5,0        | 8,6         | 8,6        | 1,1        | 0,0         |
|                           | b3. Pulizia e ordine   | 6,9        | 6,9        | 6,1         | 7,1        | 0,0        | -1,1        |
|                           | b4. Comunicazione      | 1,4        | 1,4        | 3,4         |            | 0,0        | 0,0         |
|                           | b5. Fruibilità fermata | 5,9        | 6,3        | 5,9         | 5,1        | -0,4       | 0,1         |
|                           | <b>TOTALE</b>          | <b>6,1</b> | <b>5,5</b> | <b>6,6</b>  | <b>6,8</b> | <b>0,2</b> | <b>-0,2</b> |
| c. Linee                  | c1. Puntualità         | 10,0       | 9,6        | 9,2         | 8,9        | 0,4        | 0,4         |
|                           | c2. Stato esterno      | 8,2        | 8,1        | 8,4         | 8,3        | 0,1        | 0,1         |
|                           | c3. Stato interno      | 9,0        | 8,9        | 9,1         | 9,0        | 0,1        | 0,1         |
|                           | c4. Pulizia mezzo      | 7,0        | 7,0        | 7,4         | 7,2        | 0,0        | 0,1         |
|                           | c5. Comunicazione      | 10,0       | 9,3        | 9,8         | 10,0       | 0,7        | -0,3        |
|                           | c6. Personale          | 8,9        | 7,4        | 8,3         | 7,5        | 1,5        | 0,9         |
|                           | c7. Sicurezza          | 9,5        | 9,4        | 7,9         | 7,5        | 0,1        | 0,4         |
|                           | <b>TOTALE</b>          | <b>9,0</b> | <b>8,6</b> | <b>8,6</b>  | <b>8,3</b> | <b>0,4</b> | <b>0,3</b>  |
|                           |                        | URBANO     |            | EXTRAURBANO |            | URB<br>Δ   | EXTRA<br>Δ  |
|                           |                        | 2019       | 2018       | 2019        | 2018       |            |             |
| <b>Totale complessivo</b> |                        | <b>7,9</b> | <b>7,3</b> | <b>7,9</b>  | <b>7,4</b> | <b>0,6</b> | <b>0,5</b>  |

## **22. LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE: IMPIEGO RESPONSABILE DELLE RISORSE**

---

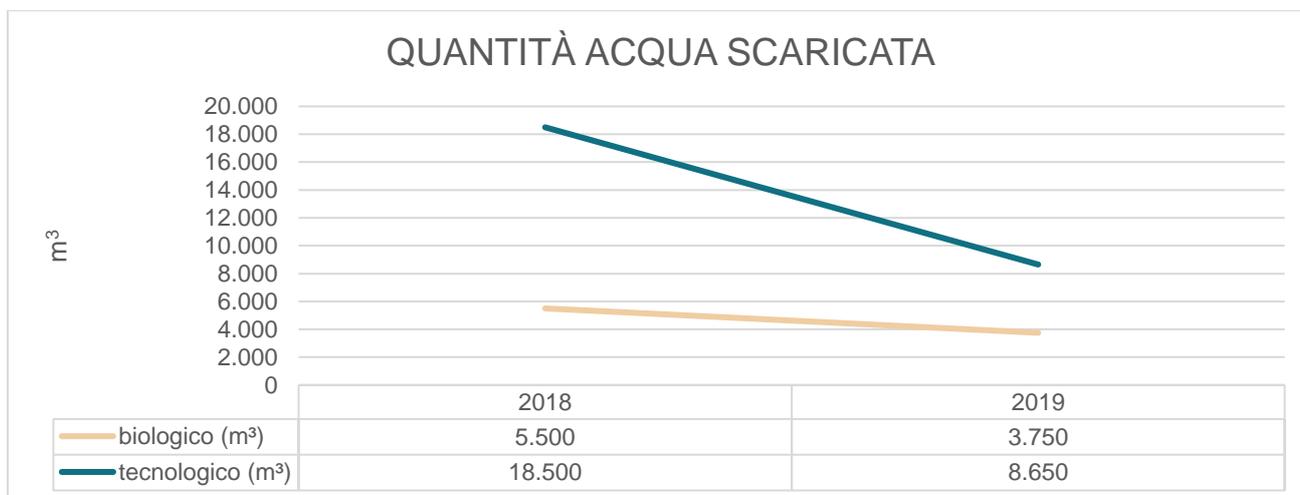
L'impegno di STP Brindisi Spa per l'ambiente non si limita solo alla fornitura del servizio ma anche alla riduzione costante dell'impatto ambientale derivante dalle proprie attività attraverso:

- 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, ovvero:
  - 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.

Relativamente all'approvvigionamento di beni, servizi e lavori, ove possibile, STP Brindisi Spa include 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.

### **22.1 PRELIEVI E SCARICHI IDRICI**

Per quanto attiene gli scarichi domestici ed industriali l'Azienda 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. 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. Nel corso del 2019 è stato dato seguito al piano di monitoraggio delle acque di falda in contraddittorio con Arpa avviato nel 2018 al fine di rilevare, tramite campionamento sui n°6 piezometri già presenti, l'attuale stato di potenziale contaminazione delle acque sotterranee e predisporre nuova analisi del rischio.



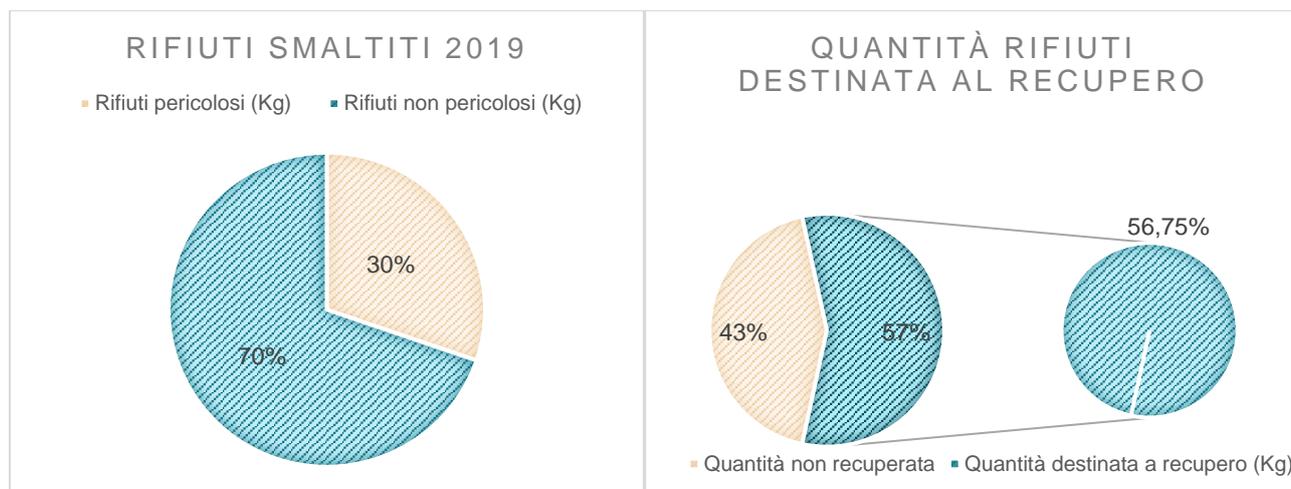
Dal raffronto dei dati rappresentati nel grafico si registra una notevole diminuzione della quantità di acqua scaricata sia dall'impianto biologico che da quello tecnologico, da riportarsi anche all'installazione di un nuovo impianto di lavaggio autobus.

### 22.2 LA PRODUZIONE DI RIFIUTI

Le tipologie di rifiuti prodotte da STP Brindisi Spa sono dovute principalmente alla manutenzione dei mezzi che viene svolta presso la sede di Brindisi.

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. Il servizio di prelievo, trasporto e smaltimento finale di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi è affidato tramite gara a ditta specializzata tenuta a garantire la presenza settimanale di un proprio delegato tenuto a 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 circa il 57% del totale, mentre gli olii lubrificanti esausti vengono smaltiti mediante conferimento a Consorzio abilitato.



Dal raffronto dei dati si evidenzia una seppur contenuta diminuzione dei rifiuti pericolosi prodotti contro un leggero aumento dei rifiuti non pericolosi prodotti. In leggero aumento anche la percentuale dei rifiuti destinati a recupero.

| RIFIUTI                            | 2018   | 2019    | VARIAZIONE % |
|------------------------------------|--------|---------|--------------|
| Rifiuti pericolosi (Kg)            | 38.981 | 30.766  | -0,21%       |
| Rifiuti non pericolosi (Kg)        | 42.413 | 70.972  | +0,67%       |
| Quantità totale di rifiuti (Kg)    | 81.394 | 101.738 | +0,25%       |
| Quantità destinata a recupero (Kg) | 55.811 | 57.738  | +0,03%       |

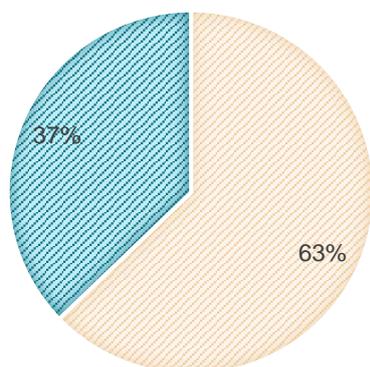
| DESCRIZIONE RIFIUTO                                  | Rifiuti prodotti (kg.) |       |
|------------------------------------------------------|------------------------|-------|
|                                                      | 2019                   | 2018  |
| Scarti di tessuti vegetali                           | 520                    | 0     |
| Pitture e vernici di scarto (pericolosi)             | 25                     | 20    |
| Toner per stampa esauriti                            | 26                     | 90    |
| Scarti di olio esausto                               | 10590                  | 13120 |
| Fanghi da separazione olio/acqua                     | 2840                   | 3900  |
| Acque oleose                                         | 4570                   | 4000  |
| Altri carburanti                                     | 1410                   | 0     |
| Altri solventi e miscele di solventi                 | 30                     | 30    |
| Imballaggi in carta e cartone                        | 3480                   | 3160  |
| Imballaggi in plastica                               | 640                    | 420   |
| Imballaggi in legno                                  | 3140                   | 0     |
| Imballaggi in materiali misti                        | 7310                   | 8146  |
| Imballaggi contaminati                               | 1255                   | 950   |
| Assorbenti, materiali filtranti, stracci contaminati | 2800                   | 2600  |
| Materiali filtranti non pericolosi                   | 780                    | 1146  |
| Pneumatici fuori uso                                 | 16780                  | 18401 |
| Filtri dell'olio                                     | 945                    | 998   |
| Metalli ferrosi                                      | 13060                  | 8240  |
| Plastica                                             | 770                    | 880   |
| Vetro                                                | 1290                   | 2220  |
| Componenti pericolosi                                | 730                    | 926   |
| Apparecchiature fuori uso, pericolose                | 453                    | 0     |
| Apparecchiature fuori uso, non pericolose            | 318                    | 0     |
| Batterie al piombo                                   | 4880                   | 12900 |
| Batterie alcaline                                    | 8                      | 0     |
| Rifiuti liquidi acquosi                              | 16120                  | 0     |
| Ferro e acciaio                                      | 3920                   | 15820 |
| Carta e cartone                                      | 3350                   | 0     |
| Tubi fluorescenti                                    | 13                     | 8     |
| Fanghi di fosse settiche                             | 2000                   | 0     |

### 22.3 CONSUMI ENERGETICI

La sede di Brindisi è dotata di impianto fotovoltaico da 60,8 KW. Con la medesima finalità il deposito di Ostuni è dotato di impianto fotovoltaico con 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.

## ENERGIA PRODOTTA NEL 2019 DA FOTOVOLTAICO IN KWH

■ sede di Brindisi ■ sede di Ostuni



| SEDI                                                     | PRODUZIONE KWh |               | TEP           |              |
|----------------------------------------------------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
|                                                          | 2018           | 2019          | 2018          | 2019         |
| sede di Brindisi                                         | 44.193         | 31.609        | 8.264         | 5.987        |
| sede di Ostuni                                           | 18.737         | 18.737        | 3.504         | 3.503        |
|                                                          |                | ceduta 408    |               |              |
| <b>totale KWh prodotti dai due impianti fotovoltaici</b> | <b>62.930</b>  | <b>50.754</b> | <b>11.768</b> | <b>9.490</b> |

| Riepilogo consumo energetico | Mwh            | conversione in TEP | Mwh            | conversione in TEP |
|------------------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
|                              |                | 2018               |                | 2019               |
| Brindisi                     | 382,596        | 71,545452          | 368,345        | 68,880515          |
| Via cappellini               | 6,497          | 1,214939           | 29,959         | 5,602333           |
| Ostuni                       | 52,732         | 9,860884           | 48,942         | 9,152154           |
| Cisternino                   | 3,758          | 0,702746           | 3,71           | 0,69377            |
| Torre                        | 10,994         | 2,055878           | 11,563         | 2,162281           |
| Ceglie                       | 6,811          | 1,273657           | 6,189          | 1,157343           |
| San Vito                     | 463,388        | 86,653556          | 0              | 0                  |
| <b>Totali</b>                | <b>382,596</b> | <b>71,545452</b>   | <b>468,708</b> | <b>87,648396</b>   |

La immissione in servizio di n°29 autobus extraurbani EURO 6 ha permesso la sostituzione di pari numero di autobus obsoleti ed inquinanti con conseguente diminuzione nei consumi di gasolio (circa 40 mila litri).

Il più importante intervento di efficientamento ipotizzato per i prossimi anni consisterà nell'acquisizione di 63 autobus di cui 48 autobus extraurbani e 15 autobus urbani con conseguente dismissione di altrettanti autobus poco performanti energeticamente e conseguente risparmio nei consumi di gasolio.

## BILANCIO SOCIALE 2019

Nel 2019 STP Brindisi Spa, in quanto “grande impresa”, ha eseguito la Diagnosi Energetica delle proprie attività secondo i requisiti stabiliti dal D.Lgs n°102/14. I risultati della Diagnosi sono stati comunicati ad Enea.

Nel 2019 si è proceduto, come negli anni precedenti, alla formale nomina dell'Energy Manager, tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia, ai sensi dell'articolo 19 della Legge n°10/1991.

|                                       | 2018            | 2019            |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Quantitativo gasolio consumato</b> | Litri 2.993.848 | litri 2.953.955 |
| <b>Quantitativo metano consumato</b>  | Kg 444.670      | kg 432.561      |

## 23. LA RESPONSABILITA' SOCIALE

### 23.1 LA CONSISTENZA E IL TURN OVER

Il totale complessivo dei dipendenti al 31 dicembre 2019 è pari 343 unità.

Il turn over nell'anno ha interessato n°19 unità in uscita e n°58 in entrata, queste ultime risultano essere così suddivise:

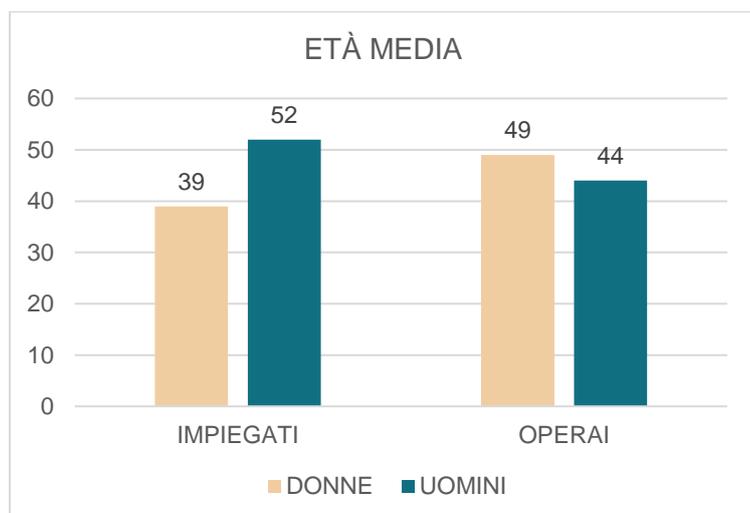
- n°2 collaboratori di ufficio;
- n°1 operatore qualificato d'ufficio;
- n°3 operatori qualificati;
- n°52 operatori di esercizio.

### 23.2 SUDDIVISIONE PER GENERE

Anche nel 2019, 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 l'8% degli operai.

| TIPOLOGIA | DONNE | UOMINI |
|-----------|-------|--------|
| Dirigenti | 1     | 2      |
| Quadri    | 2     | 0      |
| Impiegati | 14    | 19     |
| Operai    | 25    | 280    |

### 23.3 ETÀ MEDIA

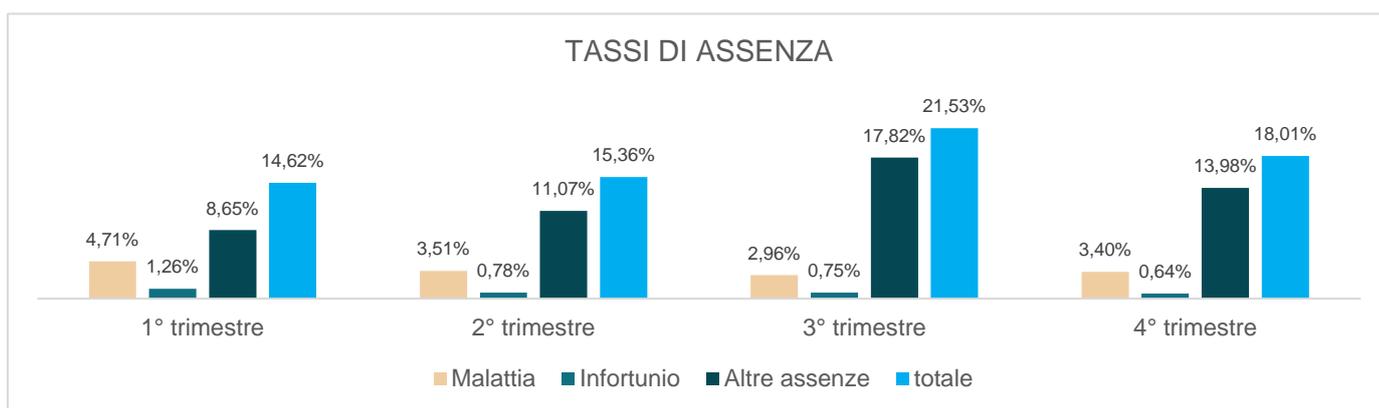


## BILANCIO SOCIALE 2019

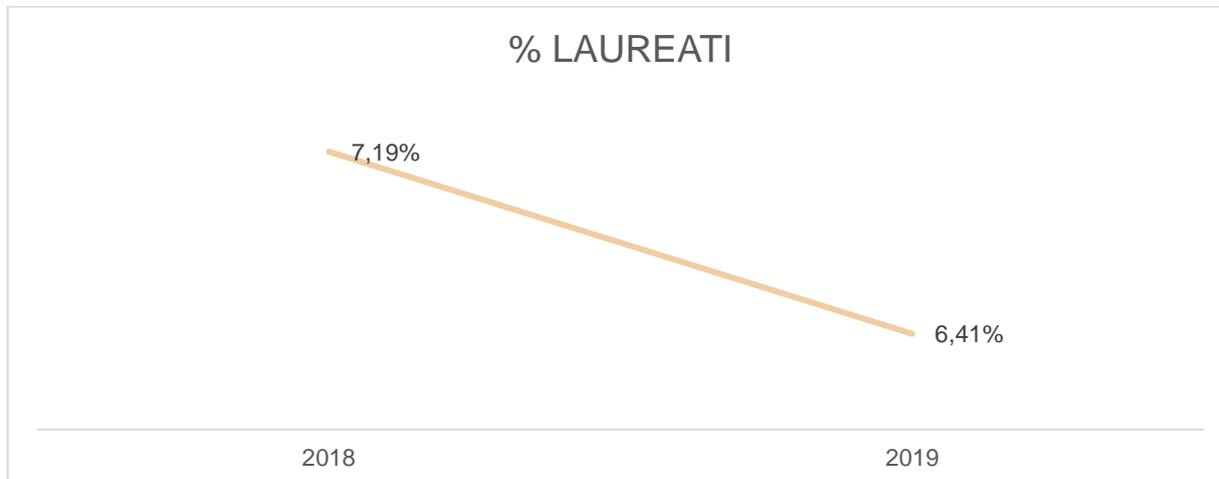
Nella tabella che segue viene riportata l'età media dei dipendenti al 31 dicembre 2019 raffrontata a quella del 31/12/2018:

| ANNO | DONNE | UOMINI |
|------|-------|--------|
| 2018 | 45    | 46     |
| 2019 | 45    | 45     |

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



Di seguito si evidenzia la percentuale dei dipendenti laureati:



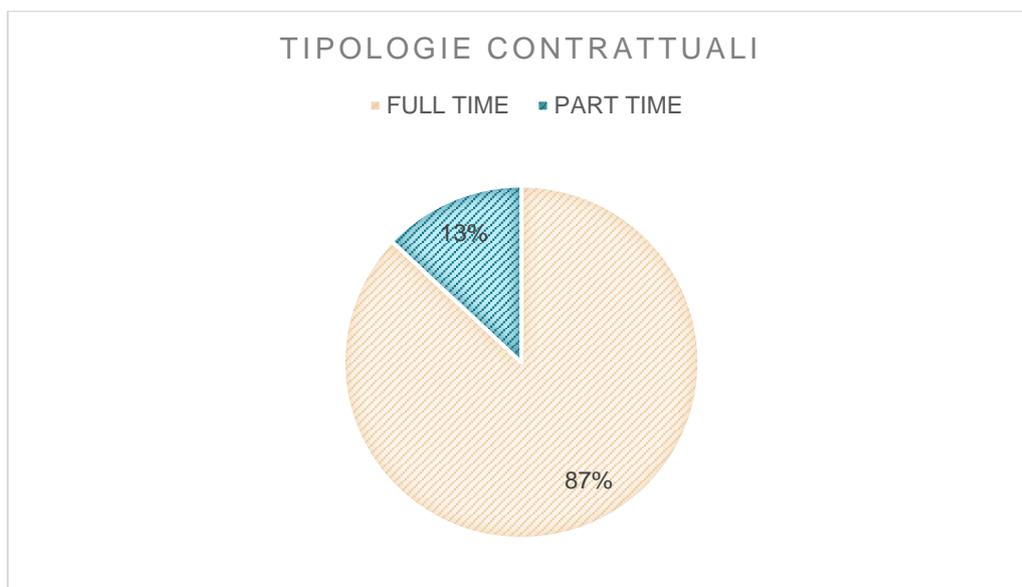
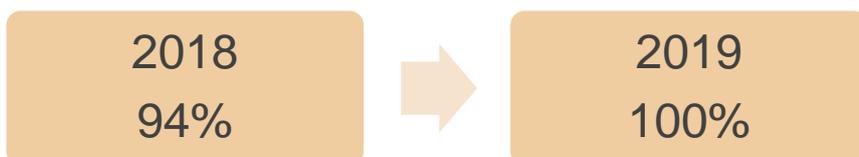
Il dato presenta una leggera diminuzione dovuta alla recente assunzione di operatori di esercizio per i quali non era richiesto il possesso di diploma di laurea.

Particolare rilievo assumono per l'azienda le azioni positive poste in essere nel rispetto di quanto previsto dalla Legge n°81/2017 mediante forme di organizzazione del lavoro per fasi, cicli ed obiettivi anche con utilizzo di strumenti tecnologici allo scopo di agevolare -ferme restando le esigenze di organizzazione aziendale- i tempi di vita e lavoro in presenza di particolari situazioni personali quali gravidanza e/o maternità. A tal fine nel corso del 2019 è stato sottoscritto accordo per la effettuazione delle prestazioni in *lavoro agile* da parte di addetta all'area amministrazione e servizi in periodi di maternità.

Ore permesso ex legge 104/98:



Nel corso del 2019 la percentuale del personale assunto con contratto a tempo indeterminato ha raggiunto il 100%.



Ogni anno l'Azienda segnala alla Prefettura, su invito della Presidenza della Repubblica, i dipendenti in pensione che si sono contraddistinti per particolari meriti e caratteristiche di laboriosità e rettitudine ai fini del riconoscimento della "Stella al Merito del Lavoro".

Ad oggi n°13 lavoratori già dipendenti STP sono stati insigniti di tale onorificenza.

# 24. LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

---

## 24.1 FORMAZIONE E ISTRUZIONE

STP Brindisi Spa è attenta allo sviluppo delle professionalità e delle capacità del proprio personale; le attività formative all'interno dell'Azienda sono finalizzate a favorire il cambiamento culturale e, soprattutto, a fornire metodi, strumenti e tecniche per lo sviluppo della professionalità e per consentire al personale di svolgere sempre meglio le proprie attività.

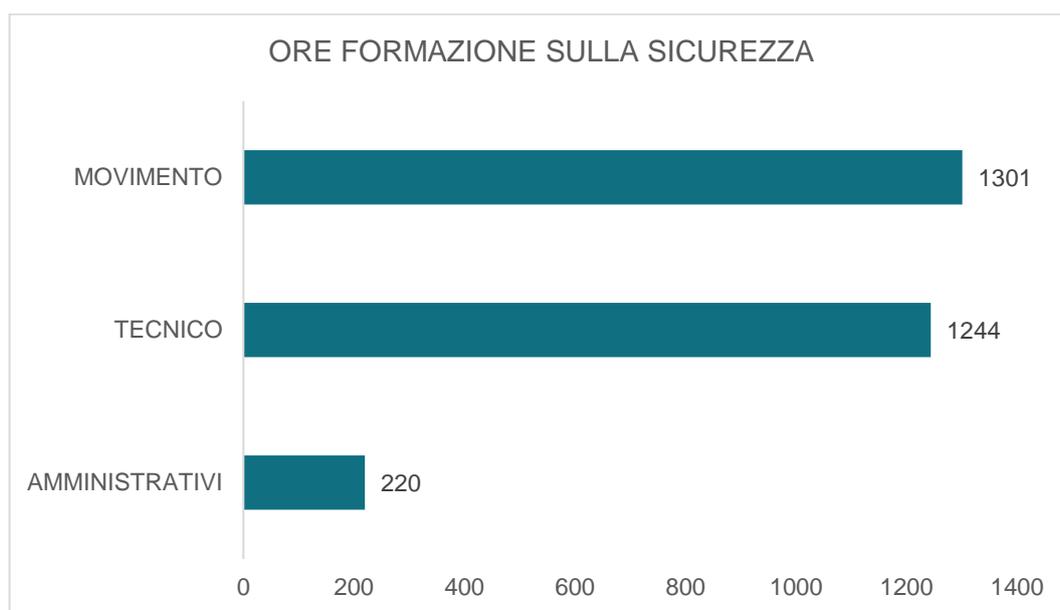
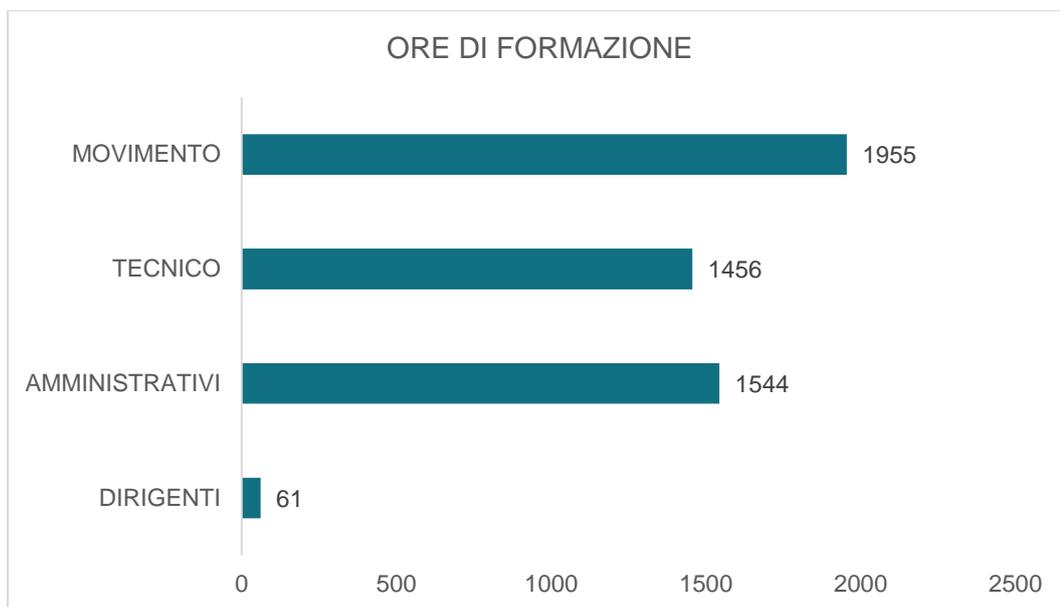
La formazione, in particolare per quel che riguarda il personale viaggiante, è svolta fuori dall'orario di lavoro e, oltre a costi aggiuntivi, richiede grande impegno organizzativo per conciliare i turni lavorativi con la necessità di riunire in aula contemporaneamente tutti i discenti.

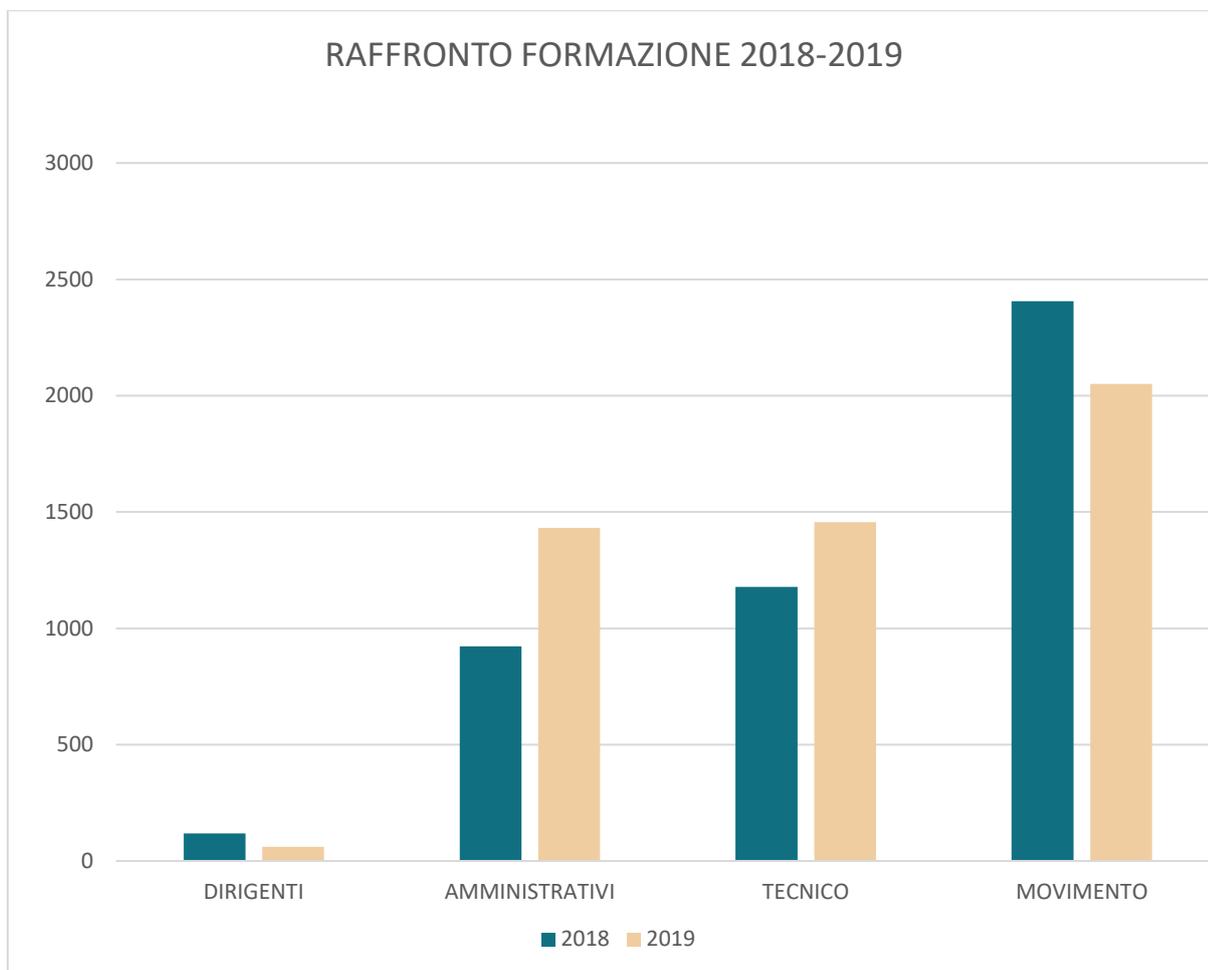
Nel 2019 le ore di formazione effettuate dal personale dipendente sono aumentate passando da n°4.625 ore nel 2018 a n° 5.016 ore svolte nell'anno in esame. Nel corso del 2019 il personale dirigente ha partecipato a corsi di aggiornamento sulla legge anticorruzione e trasparenza ed a gruppi di lavoro per un totale di 61 ore; i dipendenti del settore amministrativo hanno seguito dei corsi di formazione sulla normativa anticorruzione e trasparenza, sul nuovo regolamento europeo per la protezione dei dati personali, sulla nuova gestione dei contratti pubblici, sul sistema di monitoraggio AVM e sulle tecniche di gestione degli audit interni. Con medesime finalità formative alcuni funzionari hanno preso parte a vari gruppi di lavoro istituiti presso l'Associazione datoriale ASSTRA. Sono stati infine effettuati corsi di aggiornamento antincendio e primo soccorso ex D.Lgs n°81/2008. Il totale della formazione erogata nell'anno per il personale amministrativo è pari a n°1.544 ore.

Il personale del settore esercizio ha seguito specifici corsi obbligatori ex art.37 D.Lgs n°81/2008, un corso antincendio, un corso per preposti ed un corso per addetti al primo soccorso, un corso di formazione sullo stress da lavoro correlato ex D.Lgs n° 81/08. Il personale con nuova qualifica di addetto all'esercizio ha seguito uno specifico corso di formazione iniziale. È stata erogata formazione ai nuovi assunti con qualifica di operatore di esercizio. Il totale delle ore erogate nell'anno è pari a n°1.956.

Il personale del settore officina ha seguito specifici corsi previsti dal piano formazione per la sicurezza tra cui ad es. il corso antincendio, il corso sul rischio da cadute dall'alto, il corso sul rischio chimico, il corso sul rischio elettrico, il corso per le operazioni di saldatura e Pes Pav ex D.Lgs n°81/2008. Il totale delle ore erogate nell'anno è pari a n°1.456.

Il personale ha effettuato n°2.765 ore di formazione per la effettuazione di specifiche attività mirate al rispetto delle disposizioni del D.Lgs n°81/2008, che rappresenta quindi oltre il 50% del totale della formazione erogata ed in aumento rispetto alla formazione del 2018 pari a n° 2.416 ore. Il piano della formazione per il 2019 è stato completato. Tutte le formazioni/informazioni interne previste nel piano annuale sono state effettuate con regolarità. Nel corso dell'anno sono stati svolti ulteriori incontri formativi/informativi, integrativi e straordinari presso enti di formazione esterna.





## 25. SALUTE E SICUREZZA

STP Brindisi Spa ha acquisito nel 2018 la certificazione secondo la norma BS OHSAS 18001:2007 sulla salute e sicurezza dei lavoratori.

I dati degli indicatori, raccolti per il monitoraggio del SGI, attestano una situazione sotto controllo per quanto riguarda gli infortuni e i relativi indici.

| ANNO | ORE LAVORATE | N° OPERAI | N° INFORTUNI | N° GIORNI PERSI | IND. FREQUENZA. | IND. INCIDENZA. | DURATA MEDIA | IND. GRAVITÀ |
|------|--------------|-----------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|--------------|
| 2018 | 504.640      | 358       | 22           | 873             | 43,6            | 61,45           | 39,68        | 17,3         |
| 2019 | 507.728      | 362       | 19           | 174             | 37,42           | 52,49           | 9,16         | 3,43         |

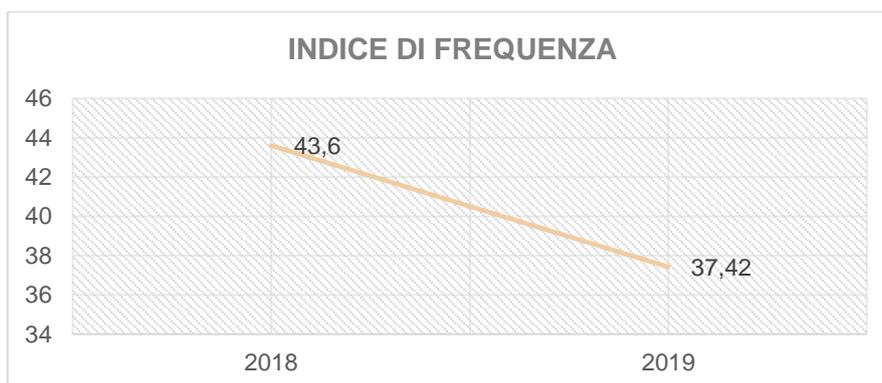
Tutti gli indici presi in esame evidenziano una forte diminuzione rispetto ai dati relativi al 2018.

### 25.1 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.

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

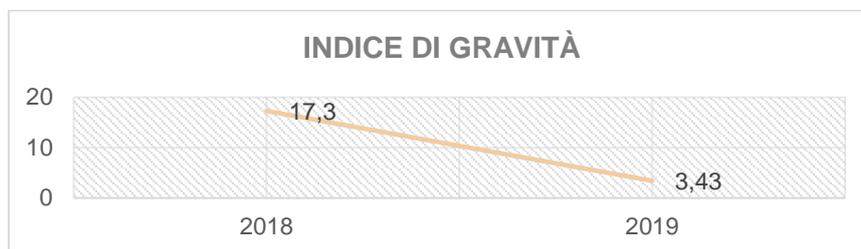


### 25.2 INDICE DI GRAVITÀ (IG)

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.

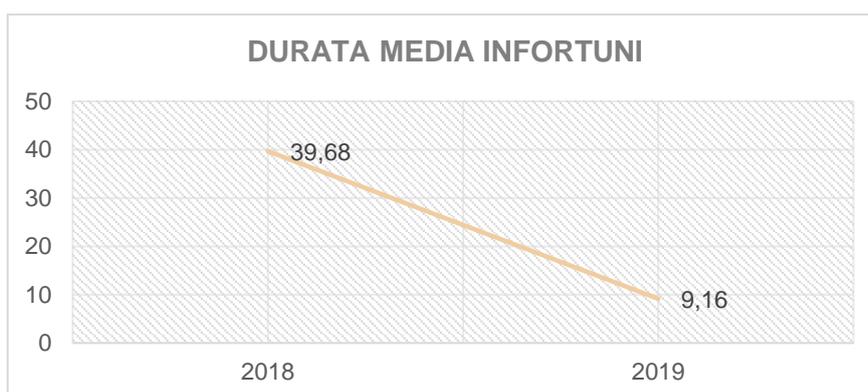
$$IG = \frac{NumGiorniInabTemporanea + (\sum_i perc_i INAIL) * 75 + (NumInfMortali * 7500)}{NumeroOreLavorate} * 10000$$



## 25.3 DURATA MEDIA INFORTUNI

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

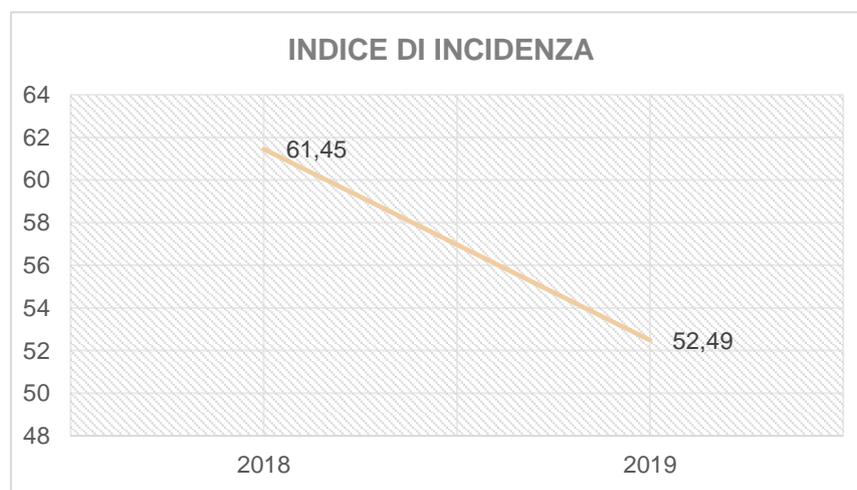
$$DurataMediaInfortuni = \frac{NumeroGiorniPersi}{NumeroInfortuni}$$



## 25.4 INDICE DI INCIDENZA

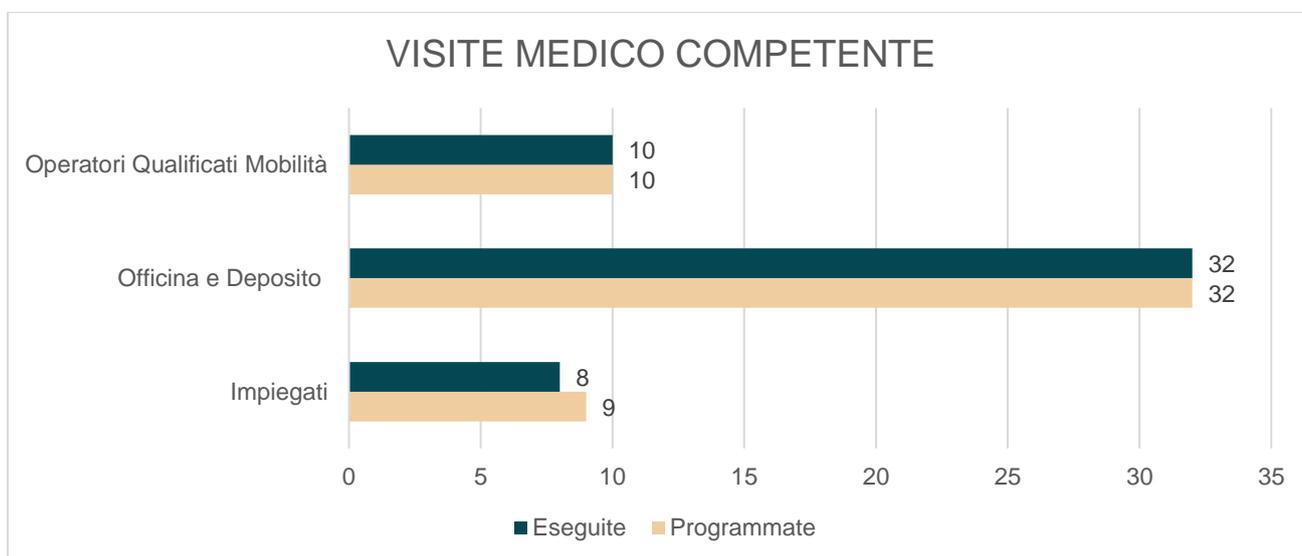
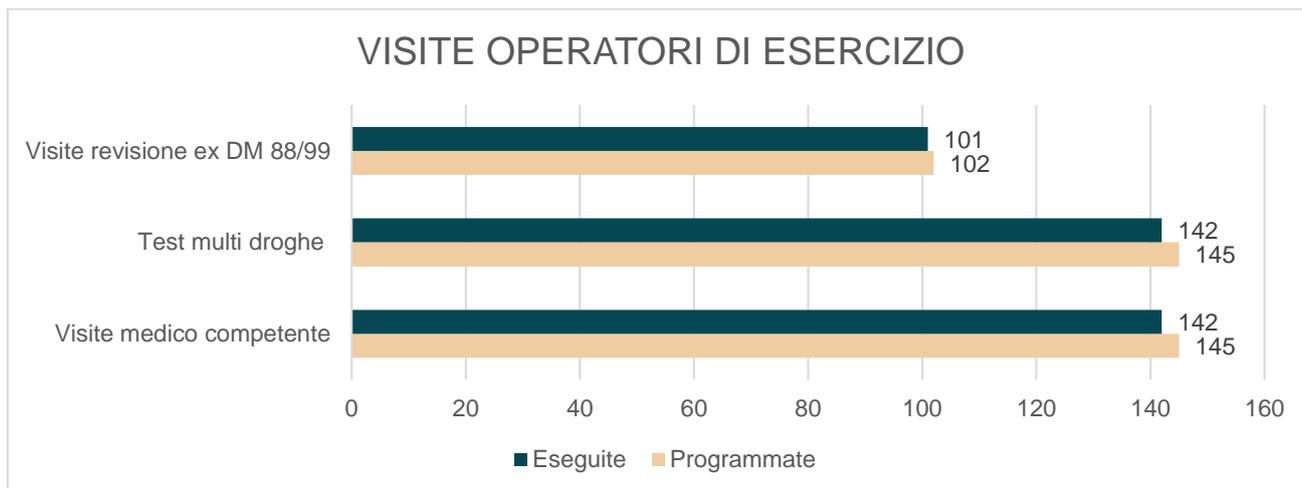
Per calcolare l'indice di Incidenza è stata utilizzata la seguente formula:

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



## 25.5 SORVEGLIANZA SANITARIA

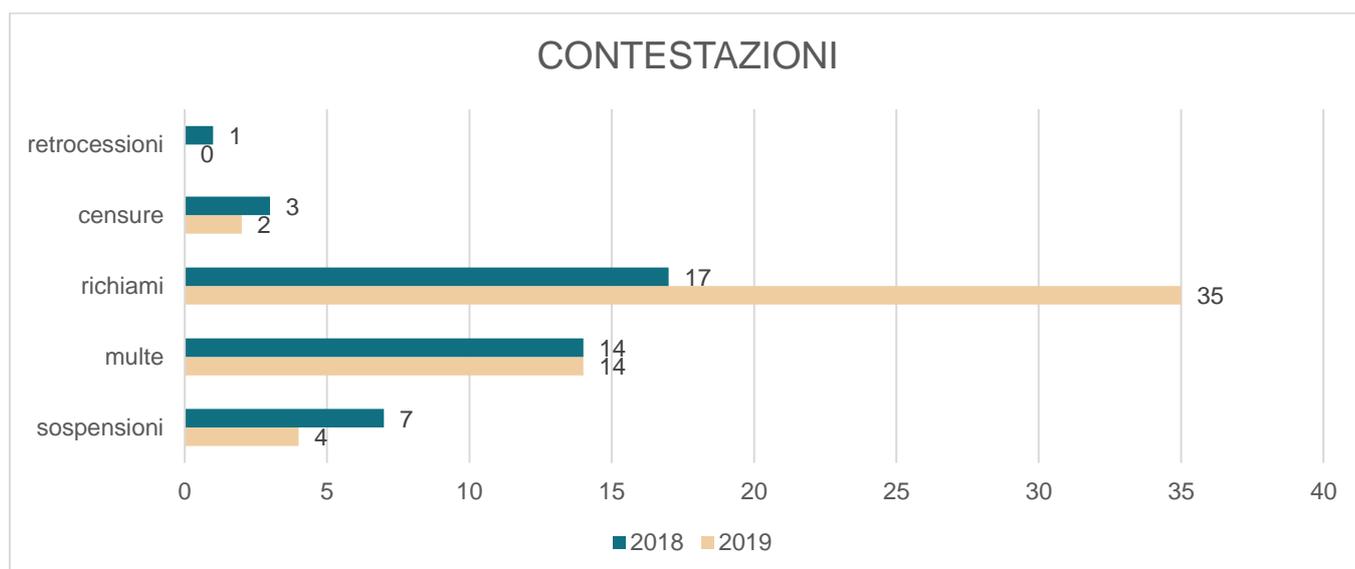
Nel rispetto della normativa in materia di prevenzione della salute dei lavoratori (D.Lgs n°81/08 e legislazione di settore DM n°88/99) è stato sviluppato il programma di sorveglianza sanitaria e sono stati effettuati n°192 controlli sanitari. Il Medico Competente ha provveduto a comunicare all'INAIL mediante l'Allegato 3B del D Lgs n°81/08, i risultati aggregati delle sue valutazioni sulle situazioni di rischio negli ambienti di lavoro.



## 26. PRATICHE DISCIPLINARI

Il Titolo VI dell'Allegato A) del Regio Decreto n°148/1931 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 2019 sono state erogate complessivamente n° 55 contestazioni disciplinari così suddivise con relativo raffronto con il 2018:



## **27. 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.

## 28. LE RELAZIONI SINDACALI

Il rispetto dei diritti sindacali è uno dei valori condivisi all'interno dell'azienda. STP Brindisi Spa non solo assicura la piena osservanza delle norme e degli accordi nazionali, ma mette anche a disposizione dei rappresentanti sindacali delle sigle riconosciute a livello nazionale tutti gli strumenti atti a comunicare con i propri iscritti sui luoghi di lavoro.

Al 31.10.2019, data di rilevazione delle sigle sindacali, circa il 90% del personale dipendente risulta iscritto ad una delle stesse.

Di seguito, la tabella riassuntiva dei dati relativi ai sindacati presenti in azienda.

| <i>SINDACATO</i>    | <i>NUMERO DIPENDENTI<br/>ISCRITTI</i> | <i>DI CUI<br/>RSA</i> | <i>NUMERO DIPENDENTI<br/>ISCRITTI</i> | <i>DI CUI<br/>RSA</i> |
|---------------------|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|-----------------------|
|                     | <b>2018</b>                           |                       | <b>2019</b>                           |                       |
| <i>CGIL</i>         | 37                                    | 2                     | 50                                    | 2                     |
| <i>CISL</i>         | 77                                    | 9                     | 90                                    | 10                    |
| <i>UIL</i>          | 56                                    | 9                     | 54                                    | 9                     |
| <i>FAISA-CISAL</i>  | 18                                    | 3                     | 18                                    | 3                     |
| <i>SINAI</i>        | 17                                    | 2                     | 20                                    | 6                     |
| <i>UGL</i>          | 38                                    | 5                     | 39                                    | 5                     |
| <i>FEDERMANAGER</i> | 3                                     | 0                     | 3                                     | 0                     |
| <i>ALTRI</i>        | 10                                    | 0                     | 9                                     | 0                     |
| <i>TOTALE</i>       | 256                                   | 30                    | 283                                   | 35                    |

# 29. INIZIATIVE PER IL SOCIALE

---

Nella crescente consapevolezza del ruolo che riveste all'interno del territorio, STP Brindisi anche nel corso del 2019 ha promosso e favorito attività solidaristiche, umanitarie e culturali a favore della collettività, incoraggiato azioni rivolte alla valorizzazione delle persone e della conoscenza, definito scelte che rispettino l'ambiente, realizzato investimenti volti a migliorare le performance e aumentare la competitività della Azienda attraverso lo sviluppo della cultura della mobilità sostenibile, rafforzato l'identità con il territorio nel quale opera valorizzandone il vasto patrimonio storico, culturale e naturale.

## 29.1 STP BRINDISI PER IL TERRITORIO

- ✓ in occasione della stagione crocieristica 2019 da maggio ad ottobre 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 2019 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 e per le celebrazioni per Ave Maris Stella, l'evento musicale "Battiti Live 2019";
- ✓ le iniziative assunte in collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Ostuni, in particolare l'anticipo al 13 giugno 2019 e la effettuazione sino all'11 settembre 2019 di due corse circolari antimeridiane a servizio dei turisti che soggiornano presso le strutture ricettive della costa ostunese; l'avvio dal 23 giugno e sino al 31 agosto 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; i collegamenti assicurati per i festeggiamenti in onore di San Biagio;
- ✓ la attivazione nei mesi di luglio ed 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 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 collaborazione con la Amministrazione Comunale di Francavilla Fontana, in occasione della Settimana della Mobilità Sostenibile, per la effettuazione del servizio di trasporto navetta nella giornata del 22 settembre 2019 al fine di favorire la partecipazione dei cittadini al concerto di artista di fama nazionale.

### 29.2 STP BRINDISI PER LA CULTURA

Anche nel corso del 2019 STP Brindisi 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, visite ed incontri presso aziende e insediamenti industriali da parte degli studenti di vari istituti della provincia nell'ambito del Progetto Alternanza Scuola-Lavoro e delle giornate dedicate all'Orientamento Formativo anche attraverso utilizzo dell'autobus elettrico o per favorire la partecipazione ad eventi culturali che si sono tenuti nel corso dell'anno presso il Teatro Verdi e il Teatro Cinema Impero o in occasione delle visite guidate presso le Riserve naturali di Torre Guaceto, di Parco Cillarese, del Bosco di Cerano e di Punta della Contessa; alla Amministrazione Comunale di Brindisi per gli spostamenti delle scolaresche nell'ambito della iniziativa "Adotta un Monumento"; il supporto alla Amministrazione Comunale di Brindisi, alla ASL di Brindisi e al Comitato locale della UISP per favorire gli spostamenti di alunni e studenti partecipanti al Progetto "Itinerari Possibili" volto a riscoprire le risorse storiche e turistiche del Comune capoluogo attraverso una serie di percorsi pedonali tematici; alla "Fondazione Nuovo Teatro Verdi" in occasione di rappresentazioni teatrali dedicate al mondo dei ragazzi; alla Legione dei Carabinieri per favorire la visita delle scolaresche alla sede del locale Comando e per i trasferimenti dei componenti della Banda dei Carabinieri in occasione del concerto tenutosi nell'incantevole scenario del piazzale Lenio Flacco di Brindisi il 15 giugno 2019; agli eventi realizzati dalla "Pro Loco di Tutturano" per la XIX<sup>a</sup> edizione del Torneo della Civetta; al "Rotary Club Brindisi Valesio" e all'"International Propeller Club Port of Taras" in occasione delle visite presso il Castello Dentice di Frasso e presso la città di Brindisi; alla Autorità del Sistema Portuale del Mare Adriatico Meridionale attraverso la disponibilità della motobarca per la escursione dei rappresentanti della Ambasciata della Svizzera e delle autorità cittadine nel porto interno di Brindisi; alla edizione 2019 dell'evento musicale Barocco Festival "Leonardo Leo" per il trasporto della banda dei musicisti a San Vito dei Normanni; alla associazione "Artistico Musicale Nino Rota" per la XXXV<sup>a</sup> edizione della stagione concertistica di musica classica; alla manifestazione indetta dalla Confindustria Nazionale per la partecipazione al "PMI DAY" presso la Cittadella della Ricerca e in occasione del convegno sul tema "*Il fare impresa conciliando lavoro ed etica e la responsabilità sociale d'impresa nell'era della globalizzazione e della quarta rivoluzione industriale*", iniziativa rivolta al mondo della scuola che si è svolto lo scorso 23 novembre; alla giornata nazionale vittime incidenti sul lavoro organizzata ogni anno dalla sezione provinciale dell'ANMIL per il trasferimento dei partecipanti presso il comune di Ostuni; alla ENEA per favorire lo spostamento di giovani studenti in occasione dell'evento ERN - APULIA Notte Europea dei Ricercatori; alla società organizzatrice dello spettacolo in occasione della esibizione presso la contrada Pascarosa di artista di fama nazionale, attraverso la effettuazione di servizio navetta per gli spettatori; alla "ATS Brindisi Virtual Library" per la disponibilità all'utilizzo della immagine della motobarca in servizio per la realizzazione di spot promozionale del territorio; al Gruppo Archeologico Brindisino impegnato nella realizzazione del libro sul complesso di San Giovanni al Sepolcro; al comitato organizzatore del progetto "Viva la Gente", spettacolo itinerante di rilievo internazionale con la partecipazione di giovani artisti provenienti dal mondo.

Altre attività possono così riassumersi:

- ✓ la disponibilità di uno dei due autobus storici del patrimonio aziendale per le riprese cinematografiche dello spot pubblicitario di primaria azienda nazionale, ambientato nel suggestivo scenario delle campagne di Cisternino;

- ✓ 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 "Eliconarte" in occasione di visite guidate nel porto interno cittadino e nel centro di Brindisi. In particolare, in occasione dell'approdo delle compagnie crocieristiche che hanno scalato il porto di Brindisi da maggio ad ottobre 2019, 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 continuità ad apposita campagna di comunicazione sulle agevolazioni fiscali spettanti agli abbonati del TPL. 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.

### 29.3 STP BRINDISI PER L'INTEGRAZIONE E PER LA SOLIDARIETA'

- ✓ il rinnovo per i primi mesi dell'anno 2019 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;
- ✓ il supporto assicurato alla Arcidiocesi di Brindisi-Ostuni "Parrocchia Visitazione e San Giovanni Battista" attraverso la disponibilità di una motobarca per seguire la Via Crucis nel porto interno del capoluogo il 15 aprile 2019; alla Associazione Cattolica di San Pancrazio Salentino per il trasporto dei fedeli in occasione della "Marcia della Fede" svoltasi il 13 aprile 2019; alla Parrocchia "Sacro Cuore di Brindisi" per il trasporto dei giovani presso uno stabilimento balneare cittadino;
- ✓ il supporto alla associazione "Libera Coordinamento Regionale Puglia" per favorire la partecipazione dei manifestanti in occasione della XXXIV Giornata della Memoria e dell'Impegno in ricordo delle vittime innocenti della mafia, la cui manifestazione regionale si è tenuta a Brindisi il 21 marzo 2019;
- ✓ la collaborazione con il Gruppo Scout Agesci di Brindisi in occasione di escursioni dei piccoli iscritti e con la cooperativa sociale "Amani" per il trasferimento degli ospiti durante la stagione estiva verso un lido cittadino;
- ✓ continuità è stata assicurata tanto al rapporto di collaborazione con l'Associazione Nazionale Tumori e con l'Associazione Italiana Leucemie - Brinail 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.

### 29.4 STP BRINDISI PER LE PERSONE PORTATRICI DI FRAGILITA'

- ✓ il supporto assicurato alla Amministrazione Comunale di Brindisi per il trasferimento degli studenti portatori di disabilità appartenenti all'Istituto "Simone - Durano" presso il Centro Ippico Ceas;

- ✓ il sostegno assicurato alla realizzazione dell'evento "Conoscersi in Regata 2019", manifestazione promossa dall'associazione no profit "A Gonfie Vele verso la Vita" favorendo lo spostamento di circa 250 bambini e ragazzi che hanno vissuto l'esperienza di andare per mare e visitare il Forte a Mare;
- ✓ la partecipazione al progetto denominato "Abbracciata Collettiva 2019", una maratona natatoria in favore di bambini affetti da autismo che si è tenuto il 30 marzo 2019 in occasione della giornata mondiale dell'autismo anche nella provincia di Brindisi presso gli impianti della piscina di Cellino San Marco;
- ✓ la continuità assicurata anche per il 2019 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;
- ✓ la integrazione ai servizi di trasporto in favore degli ospiti della associazione "La Nostra Famiglia" di Brindisi durante il periodo delle festività pasquali.

### 29.5 STP BRINDISI PER LO SPORT E PER L'AGGREGAZIONE

- ✓ la STP Brindisi ha assicurato anche nel corso del 2019 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 e delle gare di coppa europea; il servizio shuttle per il Palazzetto dello Sport "Elio Pentassuglia" svolto in collaborazione con il Comune di Brindisi per lo spostamento dei tifosi in occasione delle gare interne della New Basket Brindisi;
- ✓ la continuità data fino al termine del campionato 2018/2019 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 2019 al Comitato Organizzatore del torneo di basket giovanile internazionale "Brindisi Porta del Salento" tenutosi a luglio con il patrocinio morale della Presidenza del Senato della Repubblica e del patrocinio del Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri che ha visto la partecipazione di squadre provenienti da varie nazioni, e alla ASD "Pennetta Rosa" per il 17° Trofeo Ivan Ciullo;
- ✓ il sostegno assicurato al Centro Sportivo Educativo Nazionale di Brindisi in occasione della Manifestazione nazionale "Carovana dello Sport Integrato" attraverso giro del porto interno di Brindisi per i partecipanti con il servizio di motobarca;

- ✓ la partecipazione alla I<sup>a</sup> edizione della “Giornata Civica per la Sicurezza Stradale e Rispetto delle Regole” organizzata dal Comando Polizia Locale di Brindisi che si è tenuto all’interno del Parco Cillarese di Brindisi nella giornata dell’11 ottobre 2019, attraverso la esposizione di un autobus storico e dell’open bus aziendale;
- ✓ la partecipazione al raduno di auto e motoveicoli storici organizzato dalla Automobil Club Brindisi che si è tenuto nel capoluogo presso viale Regina Margherita nella giornata del 1° maggio 2019 attraverso la disponibilità di un autobus storico aziendale e la realizzazione di un piatto ricordo artigianale consegnato a ciascun iscritto alla manifestazione raffigurante il logo STP Brindisi unitamente a quello di AC Brindisi;
- ✓ la partecipazione al progetto denominato “Sicuri in moto elettriche” organizzato dal “MotoClub Tuturano” rivolto agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado della città di Brindisi con l’obiettivo di promuovere tra i giovani la sicurezza stradale e l’avviamento allo sport motoristico in sicurezza;
- ✓ il supporto alla gara podistica “Run on the dirty road 7° memorial Melissa Bassi” svoltasi il 5 maggio 2019 nel parco costiero Punta del Serrone con il coinvolgimento di circa 500 partecipanti tra cui circa 100 bambini, in ricordo della compianta giovane studentessa vittima del folle gesto criminale;
- ✓ 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 2019 con la partecipazione al torneo calcistico “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;
- ✓ nell’ambito della iniziativa “Storie d’Impresa” promossa da Confindustria Brindisi, la STP Brindisi è stata individuata quale realtà virtuosa del territorio sia per le performance economiche conseguite che per la rilevante percentuale di donne presenti in Azienda. In adesione a tale iniziativa è stato realizzato un filmato volto ad evidenziare le esperienze delle dipendenti aziendali e le attività poste in essere per favorire la prestazione di lavoro in modalità “Lavoro agile” ex art.18 e ss. Legge 22.05.2017 n°81.

# 30. CONSIDERAZIONI FINALI

---

Il Bilancio Sociale di STP Brindisi Spa, ormai alla sua nona edizione, si chiude con la soddisfazione di costituire sempre più anno dopo anno, appuntamento gradito e attenzionato dai soci e dagli altri interlocutori della Società.

Il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea dei Soci, ai quali il documento viene portato per la approvazione in concomitanza con il bilancio di esercizio, hanno dimostrato di apprezzare il lavoro svolto e la pubblicazione tramite il sito istituzionale della Società che 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 aggiornamento e 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, un passaggio decisivo in cui Società resta impegnata a creare le migliori condizioni per vincere il confronto con gli altri sfidanti.

Un secondo fattore è legato alle risorse a disposizione di STP Brindisi Spa per affrontare e contenere l'impatto negativo causato dall'emergenza da Covid-19: ad oggi l'Azienda può fare affidamento su un *Patrimonio Netto* di consistenza tale da rendere sostenibili eventuali risultati negativi anche di elevato importo. Ciò nonostante, è necessario siano poste in atto azioni mirate, specifiche e strutturali di natura organizzativa e gestionale. Una nuova partita che coinvolge a tutti i livelli sia il management aziendale che le organizzazioni sindacali, gli Enti Locali, le varie Associazioni di categoria, in sostanza l'impresa e tutti gli stakeholders.

Si apre oggi una nuova sfida per le relazioni industriali, una partita che mai come oggi vede coinvolti a tutti i livelli gli attori su citati che potranno sostenere l'Azienda in questa fase di ripartenza, con l'obiettivo di cogliere da questa tremenda esperienza e in chiave creativa lo stimolo per la rinascita.

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 alla stesura del documento.