Start Romagna

Bilancio di sostenibilità

2020

Consiglio di Amministrazione

Presidente
Roberto Sacchetti

Vice Presidente
Barbara Rossi

Consiglieri
Simona Arpinati
Paolo Paolillo
Rita Turci

Direttore Generale
Giampaolo Rossi

Collegio Sindacale

Presidente
Chiara Buscalferri

Membri effettivi
Guido Camprini
Eraldo Zamagna

Membri supplenti
Paolo Gasperoni
Sabrina Gonelli

Estremi approvazione

Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 28.05.21

Bilancio di Sostenibilità 2020

Sommario

07 Lettera agli stakeholder

09 Dati di sintesi

10 Presentazione del bilancio di sostenibilità
Nota metodologica

13 Identità e strategia
Start Romagna _ 15
Quadro di riferimento e scenari _ 17
Strategia, investimenti e impegno per la sostenibilità _ 17
Obiettivi e progetti 2021 _ 28
Gli impatti di Start Romagna: stakeholder e analisi di materialità _ 32

41 Il trasporto pubblico per il territorio
L'impegno per il territorio _ 43
La flotta Start _ 44
Gli autobus a metano liquido _ 45
I servizi di trasporto pubblico Start _ 50
Fornitori e partner _ 57

63 Clienti e qualità dei servizi
La Carta dei servizi _ 65
La digitalizzazione del servizio _ 67
Qualità, salute, sicurezza ed accessibilità dei servizi _ 69
Le relazioni: comunicazione e informazioni _ 75
Iniziative per il territorio _ 81

83 Governance
Modello di Governance e struttura organizzativa _ 85
Il modello di controllo _ 88
Le politiche ed i sistemi di gestione dei processi _ 91
La gestione dei rischi _ 95
La compliance normativa _ 97
Associazioni - Membership _ 86

99 La sostenibilità economica
Il valore economico generato e distribuito _ 101
Il contributo all'economia del territorio _ 103

105 L'ambiente
Trasporto pubblico, tutela dell'ambiente ed utilizzo delle risorse naturali _ 107
Utilizzo responsabile delle risorse naturali _ 108
Energia ed emissioni _ 111

121 Le risorse umane
Le politiche di gestione del personale _ 123
Impatti Covid-19 e misure intraprese _ 127
Le persone di Start Romagna _ 129
Formazione e sviluppo delle competenze _ 134
Salute e sicurezza sul lavoro _ 136

143 GRI content index

START ROMAGNA

La mission di Start Romagna

Vogliamo muoverci insieme a voi...

per ascoltare
e soddisfare
le esigenze
di mobilità
di oggi
e di domani

per contribuire
a migliorare
la qualità
della vita e
dell'ambiente

per una
mobilità sicura,
sostenibile,
in grado
di far crescere
il territorio

START

Lettera agli stakeholder

Ing. Roberto Sacchetti
Presidente del Consiglio di Amministrazione

GRI 102-14

Nel 2020, unitamente all'approvazione del Bilancio di esercizio 2019, la Società ha presentato il suo primo Bilancio di sostenibilità. Eravamo nel mese di aprile del 2020 e il Bilancio di sostenibilità, sviluppato prima che iniziasse la pandemia, prevedeva azioni sulla qualità del servizio del tpl e più in generale a favore di un miglioramento della qualità della vita nei territori di riferimento. Possiamo affermare che nonostante il contesto nel quali ci siamo trovati ad operare molto è stato fatto. Certamente la pandemia ha rallentato le progettualità e modificato la vision, promuovendo nuove esigenze.
L'impegno per garantire la sicurezza di passeggeri e dipendenti aziendali è stato amplificato, così come maggior attenzione è stato necessario porre sugli aspetti di sostenibilità economica e finanziaria, considerata la drastica riduzione dei ricavi da traffico e le incertezze legate al valore dei ristori previsti nelle norme nazionali.
Fra i temi che maggiormente hanno raccolto impegno e risorse ne vorrei richiamare due che hanno avuto, certamente, una forte accelerazione e che anche per il futuro rappresenteranno un punto importante, indipendentemente dal contesto pandemico:

1. lo smart working, che Start Romagna ha adottato in maniera estesa nei settori amministrativi e nello staff, coinvolgendo circa il 70% dei dipendenti attivabili con lavoro a distanza:
   - I dipendenti sono stati forniti di idonea strumentazione, fra cui un "kit smart working" che prevede il pc portatile (85 pc portatili di nuova generazione acquistati e distribuiti ai dipendenti); l'abilitazione di una linea internet privata FTTC con le abitazioni dei dipendenti, per garantire maggior copertura ed efficienza della linea, l'accesso in remoto a tutte le piattaforme aziendali e agli strumenti di collaborazione quali Lifesize e Teams, supportati da iniziative formative.
   - Il questionario di valutazione sullo smart working, lanciato a fine aprile 2021 su un numero di oltre 100 colleghi, registra un grande apprezzamento da parte dei collaboratori coinvolti, soprattutto per gli aspetti di miglior gestione del tempo vita-lavoro e della motivazione e focalizzazione sugli obiettivi.

2. La digitalizzazione di sistemi e processi, realizzando importanti progetti, dalla app per i verificatori alle nuove applicazioni per gestire con maggior efficienza le timbrature da remoto e la gestione di ferie e permessi in maniera uniforme e direttamente dal web, eliminando i moduli cartacei. In area operativa è stato implementato ulteriormente ASSO, il

chatbot aziendale che consente di comunicare con tutti i colleghi avendo informazioni su turni o segnalazioni di anomalie mezzi.
La sfida per il futuro sarà di utilizzare le buone pratiche emerse nella fase emergenziale come leva per generare un cambiamento organizzativo e culturale, che, proseguendo nel percorso di maggior fiducia ed autonomia a tutti i nostri collaboratori, genererà maggior responsabilità e condivisione degli obiettivi.
Questo secondo Bilancio di sostenibilità vuole aggiungere al precedente uno step ulteriore, che per quanto accaduto assume ancora più importanza. Nei prossimi mesi ci troveremo a tracciare nuovi paradigmi su cui dovrà fondarsi il TPL e vogliamo, attraverso focus group, avere un confronto ancora più serrato e proficuo con i nostri stakeholder.
Nel 2021 siamo partiti con un tavolo di confronto che vede coinvolti gli enti locali, fra i quali è stato selezionato un campione, in grado di rappresentare tutti i territori serviti, il mare la montagna le città più grandi e i comuni più piccoli. Siamo consapevoli che si tratta di un panel non esaustivo, ma abbiamo ritenuto gli enti locali i principali sensori sul territorio. Nei prossimi anni il gruppo potrà essere integrato da altri portatori di interessi.
Il trasporto pubblico locale sarà chiamato a breve ad una riforma strutturale, nella quale al viaggiatore dovrà essere offerto un "prodotto" da sartoria, il sistema dovrà fornire sempre più assistenza e flessibilità, la digitalizzazione potrà consentire di fornire servizi cuciti addosso alle esigenze dei singoli, attraverso servizi a chiamata o pianificazione del viaggio, comprensivo di interscambi e titoli di viaggio unici. Anche le strade utilizzate dal TPL dovranno consentire di migliorare i tempi di percorrenza, riducendo al minimo i ritardi. In sintesi: occorre aumentare il valore dei Km BUS utili.
I bus sono oggi un concentrato di tecnologia che deve essere valorizzata, così come la ricerca scientifica può favorire una più elevata salubrità dei mezzi, e su questo noi aziende del TPL stiamo investendo, perché occorre superare quel senso di insicurezza che in questo ultimo anno si è andato radicando anche immotivatamente.
Sostenibilità è sinonimo di ambiente e il trasporto pubblico ha un ruolo molto importante nella riduzione di emissioni sia indirettamente quale alternativa all'auto privata, che direttamente, utilizzando mezzi ad emissioni sempre più contenute. In tal senso, il nostro lavoro è continuato senza sosta, avendo messo in circolazione mezzi a biometano e metano liquido, posto le basi per nuovi mezzi filoviari che nel 2021 entreranno in esercizio e studiando per un prossimo futuro l'implementazione di mezzi alimentati a idrogeno.
Siamo consapevoli dell'importanza del lavoro che ci aspetta ma siamo sostenuti dall'energia di tanti colleghi, che ringrazio, i quali ci spingono ad andare avanti ogni giorno con rinnovato entusiasmo.

Dati di sintesi

	Unità di misura	2018	2019	2020
Dati economico-finanziari				
Valore della produzione	Euro milioni	84.0	86,2	81,6
Valore distribuito	Euro milioni	76,2	76,4	71,2
Valore distribuito a dipendenti	%	54,01%	53,58%	52,97%
Valore distribuito a fornitori locali	% su tot. fornitori	60,30%	47,09%	55,71%
Investimenti	Euro milioni	9.3	11,3	5,2
Dati operativi				
Totale Km offerti	Km	20.651.132	20.973.866	18.929.137
Totale passeggeri trasportati	Nr	48.738.676	48.014.131	31.333.743
Numero mezzi	Nr	567	553	561
Età media mezzi	Anni	11,24	10,53	10,76
Mezzi a minore impatto ambientale[1]	% sul totale		54%	56%
Servizio clientela				
Totale segnalazioni /reclami		2.446	2.494	1.924
Indice di soddisfazione clientela[2]	Indice 1-10 (voto complessivo)	6,90-7,50	7,00-7,40	7,20-7,40
Totale sanzioni	Nr	52.406	48.795	37.416
Ambiente				
Totale consumi energia	GJoule	345.141[3]	350.487[3]	285.328
Di cui da fonti rinnovabili	GJoule	8.039	8.539	7.661
Quota consumi energia TPL	%	93,20%	93,50%	95,20%
Indice intensità energia TPL	Gj/km x 1.000	14,39	14,35	13,46
Emissioni CO_{2e} - GHG Scope 1	t CO_{2e}	23.005[4]	23.059[4]	18.238
Indice intensità emisioni CO_{2e}	t CO_{2e}/km	0,98	0,964	0,883
Emissioni HC - Idrocarburi[5]	Kg	47.251	42.142	29.621
CO - Monossido di carbonio[5]	Kg	238.843	229.619	187.527
PM - Particolati[5]	Kg	5.037	3.597	1.966
NOX - Ossidi di azoto[5]	Kg	303.302	269.469	182.795
Prelievi idrici - da acquedotto	Mega litri	20,5	16,4	18,3
Risorse umane				
Numero dipendenti a fine periodo	Nr	943	960	954
Percentuale donne	%	11,1%	11,6	11,6%
Percentuale donne impiegati / quadri	% su tot. categoria	40,5%	42,3%	41,8%
Nr infortuni (nessuno grave)	Nr	48	45	27
Di cui incidenti stradali	%	8%	7%	7%
Ore medie formazione	Ore / Tot. dip.	12	13	21

[1] Comprendono Veicoli elettrici, EEV - Enhanced environmentally friendly vehicle, Euro 6.
[2] Valori minimi-massimi per bacini di servizio.
[3] I consumi espressi in GJoule del 2018 e 2019 e pubblicati nel Bilancio di sostenibilità 2019 sono stati ricalcolati per adeguamento dei parametri di conversione delle unità proprie di energia (diesel/metano). (Dati pubblicati 2018 / GJoule 357.201; 2019 / GJoule 362.652).
[4] Emissioni GHG Scope1 anni 2018 e 2019 ricalcolati rispetto a dato pubblicato nel Bilancio di sostenibilità 2019 per adeguamento fattori di emissione. (Dati pubblicati 2018 23.413 / 2019 23.736).
[5] Dati riferiti alla flotta Start Romagna.

Presentazione del bilancio di sostenibilità
Nota metodologica

GRI 102-45
GRI 102-46
GRI 102-48
GRI 102-49
GRI 102-50
GRI 102-51
GRI 102-52
GRI 102-53
GRI 102-54

Il Bilancio di sostenibilità di Start Romagna S.p.A. (di seguito "Start Romagna", "Start" o la "Società"), contiene le informazioni relative ai temi economici, ambientali e sociali, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte da Start Romagna, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

Il Bilancio di sostenibilità è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* (opzione *In accordance - core*), definiti dal *Global Reporting Initiative (GRI Standards).*

Si è inoltre tenuto conto di quanto contenuto nel documento *"La responsabilità sociale e ambientale per l'impresa di trasporto pubblico - Linee Guida e indicatori per la stesura del Bilancio di sostenibilità",* pubblicato nel 2019 da 2019 ASSTRA - Associazione Trasporti, l'associazione delle aziende di trasporto pubblico locale in Italia.

I principi generali applicati per la redazione della Bilancio di sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standard: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza.

Gli indicatori di performance selezionati sono quelli previsti dai GRI Standards, rappresentativi degli specifici ambiti di sostenibilità analizzati e coerenti con l'attività svolta da Start Romagna e gli impatti da essa prodotti. La selezione di tali indicatori è stata effettuata sulla base di un'analisi di rilevanza degli stessi, come descritto nel paragrafo *L'analisi di materialità*. Tale analisi, effettuata sulla base di quanto previsto dai GRI Standards.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nel Bilancio di sostenibilità di Start Romagna si riferisce alla performance della Società nell'esercizio 2020. Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività di Start Romagna sono stati inseriti i dati comparativi relativi ai due esercizi precedenti.

Le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime sono segnalate nelle diverse sezioni del presente documento. Si evidenzia inoltre che i dati relativi ai consumi di energia espressi in GJoule ed alle emissioni GHG Scope 1 del 2018 e del 2019 pubblicati nel presente documento sono stati ricalcolati rispetto ai dati evidenziati nel Bilancio di sostenibilità del 2019, quale conseguenza dell'adeguamento dei fattori di conversione e della metodologia adottata (fonti utilizzate) per la determinazione dei fattori di emissione. Gli effetti (non significativi) sono evidenziati nel relativi paragrafi.

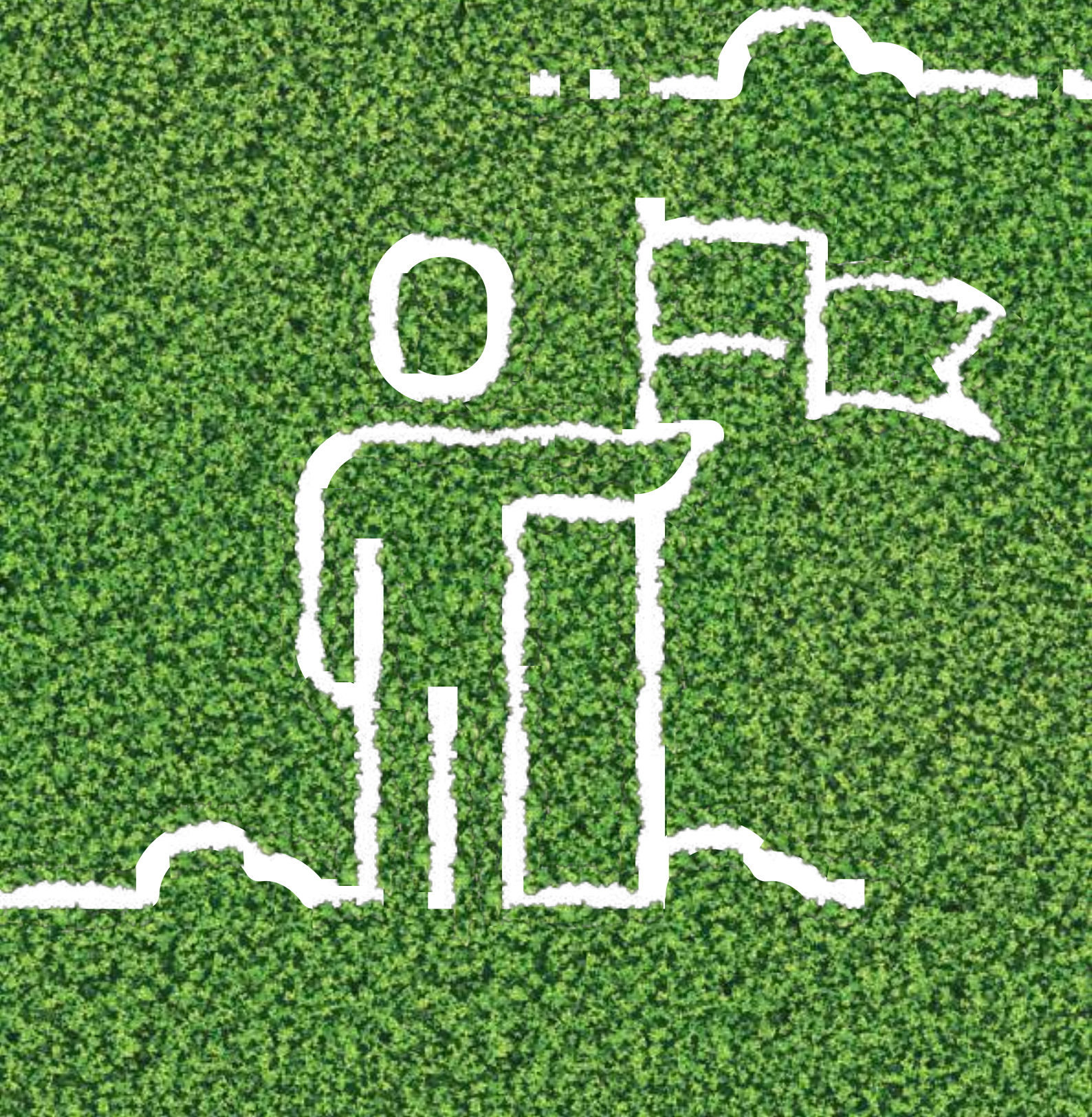
Il Bilancio di sostenibilità contiene un indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (GRI Content Index), in modo tale da consentire la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentati all'interno del documento.

Il processo di predisposizione del Bilancio di sostenibilità ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle diverse funzioni della Società.

Il Bilancio di sostenibilità è stata approvato dal Consiglio di Amministrazione di Start Romagna S.p.A. in data 28 maggio 2021 e non è stato sottoposto a revisione da parte di un revisore indipendente.

Il Bilancio di sostenibilità, che viene redatto con periodicità annuale, è pubblicato nel sito istituzionale della Società al seguente indirizzo startromagna.bilanci. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi all'indirizzo riskmanagement@startromagna.it.

Identità e strategia



Start Romagna

GRI 102-1
GRI 102-2
GRI 102-3
GRI 102-4
GRI 102-5
GRI 102-7

La mission di Start Romagna
Mobilità sostenibilie

Il nostro impegno si muove insieme a voi

Vogliamo muoverci insieme a voi:
per ascoltare e soddisfare le esigenze
di mobilità di oggi e di domani

Vogliamo muoverci insieme a voi:
per contribuire **a migliorare la qualità della vita**
e dell'ambiente

Vogliamo muoverci insieme a voi:
per una **mobilità sicura, sostenibile**,
in grado di far **crescere il territorio**

La mission di Start Romagna risponde agli obiettivi di una mobilità sostenibile: un servizio di qualità, efficiente, sicuro, in grado di rispondere ai bisogni economici, ambientali e sociali del territorio.

Start in sintesi

Start Romagna è la società di gestione del trasporto pubblico locale (TPL) dell'area romagnola, nei tre bacini di Rimini, Forlì-Cesena e Ravenna, nella quale, nel corso di un processo conclusosi nel gennaio 2012, sono confluite le tre pre-esistenti Aziende storiche di gestione del trasporto della Romagna (AVM, ATM e TRAM SERVIZI). La sede generale di Start Romagna è a Rimini. La Società ha inoltre due sedi operative a Ravenna e Forlì. La Società eroga un servizio di pubblico trasporto con un forte radicamento sul territorio e collega un'area di 6.380 km^2, con 71 comuni serviti. La produzione complessiva del-

l'esercizio 2020 è stata di 19 milioni di Km. Nell'esercizio 2020 la Società ha realizzato un Valore della produzione di Euro 81,5 milioni (Euro 86,3 milioni nel 2019), di cui Ricavi per Euro 64,2 milioni (Euro 70,8 milioni nel 2019). I minori ricavi del 2020 causati dalle restrizioni al servizio conseguenti all'emergenza sanitaria da Covid-19 sono stati parzialmente compensati da contributi in conto esercizio. Al 31 dicembre 2020 il patrimonio netto di Start Romagna è di Euro 30,2 milioni, mentre i dipendenti sono 954 (960 al 31 dicembre 2019).
Il capitale sociale di Euro 29 milioni di Start Romagna, società a partecipazione pubblica, è distribuito tra 42 soci, in prevalenza enti locali e società di partecipazione / holding a capitale pubblico del territorio. L'elenco dettagliato dei soci è pubblicato sul sito web della Società (enti-soci). La composizione sociale è di seguito evidenziata:

Socio	Bacino riferimento	Quota %
Ravenna Holding S.p.A.	Ravenna	24,51%
Rimini Holding S.p.A.	Rimini	21,98%
Livia Tellus Romagna Holding S.p.A.	Forlì-Cesena	17,45%
Comune Cesena	Forlì-Cesena	15,59%
Tper	-	13,91%
Provincia di Rimini	Rimini	2,49%
Provincia Forlì-Cesena	Forlì-Cesena	1,69%
		97,62%
Altri Comuni Romagna		2,38%
Totale		**100,00%**

Tra i soci è presente anche Tper S.p.A., società a capitale pubblico operante nei servizi di trasporto pubblico locale con sede a Bologna. Start Romagna, insieme a Tper e Seta, è una delle tre principali aziende che gestiscono il servizio di trasporto pubblico in Emilia-Romagna. Dalla sua costituzione, Start Romagna ha messo in atto politiche di investimento e di efficientamento per migliorare progressivamente il sistema mobilità della Romagna.
Nei bacini di Rimini, Ravenna e Forlì-Cesena, Start Romagna gestisce principalmente i servizi di TPL urbano ed extraurbano e il servizio scolastico. Nei bacini di Rimini e Ravenna prevalgono le percorrenze urbane, mentre nel bacino di Forlì-Cesena si evidenzia un sostanziale allineamento tra le due tipologie di servizio. I servizi di traporto su gomma comprendono la filovia Rimini-Riccione, linea filoviaria intercomunale che collega il centro di Rimini alle terme di Riccione.
Dal 2019 è stata avviata la sperimentazione del servizio Metromare, collegamento veloce tra le città di Rimini e Riccione in corsia dedicata.
Start Romagna gestisce anche un servizio di traghetto, attivo tra le località di Marina di Ravenna e Porto Corsini, attraverso il Canale Candiano. il servizio (7.500 ore annue) è svolto mediante mototraghetti per il trasporto di persone ed automezzi.

Quadro di riferimento e scenari

Il contesto operativo

Lo stato di emergenza sanitaria ha condizionato l'andamento dei ricavi tariffari in misura significativa nel 2020 e tale situazione ha interessato anche i primi mesi del 2021. Segnali di miglioramento sono stati riscontrati a partire dal mese di maggio 2021. La conversione in legge del DL n. 41 del 22-2-2021 (L.69/2021) in materia di tutela dei corrispettivi contrattuali prevista all'art 92 c.4 bis del Decreto "CuraItalia" è stata estesa fino al termine dell'emergenza sanitaria (31/07/2021) ed è stato inoltre incrementato di ulteriori 800 milioni il fondo statale destinato a compensare la riduzione dei ricavi tariffari subita dalle aziende del settore TPL. Il Piano Industriale della società, che copre un arco temporale di quattro anni (2021-2024) è in corso di aggiornamento e di approvazione, al fine di adeguarlo al mutato contesto di riferimento.

Il quadro normativo

La definizione delle modalità di affidamento dei servizi relativi al trasporto pubblico è stata inizialmente disciplinata dal Decreto Legislativo 422/1997 e successivamente integrata dal Regolamento Europeo 1370/2007. In Italia vige un periodo transitorio, definito dalla Legge 99/2009. La regolamentazione comunitaria, avente l'obiettivo di accelerare il processo di ricorso alle gare per l'affidamento dei servizi, è stato anticipato dal Decreto Legge 50/2017 ed è in corso di entrata in vigore.
La normativa comunitaria indica la gara quale modalità prioritaria di affidamento dei servizi, ma consente diverse modalità alternative di affidamento, che negli ultimi anni in Italia sono state adottate in diversi territori, quali: gare a doppio oggetto (gestione servizio e individuazione di un socio privato), gara con offerta economicamente più vantaggiosa, affidamento in-house (società sotto il controllo dell'ente locale), affidamento diretto (bacini minori).
La situazione degli affidamenti in Italia è in linea con il trend europeo ed è caratterizzata, a tale riguardo, da un quadro normativo che appare ormai indirizzato dal punto di vista del quadro delle possibili alternative di affidamento e di proroga. Il Decreto Legge 50/17 ha introdotto, coerentemente con la riduzione delle risorse a disposizione e con la necessità di razionalizzare il servizio, l'obbligo di ridefinizione dei bacini territoriali oggetto di affidamento, basata su una preliminare analisi della domanda da parte degli Enti affidanti.

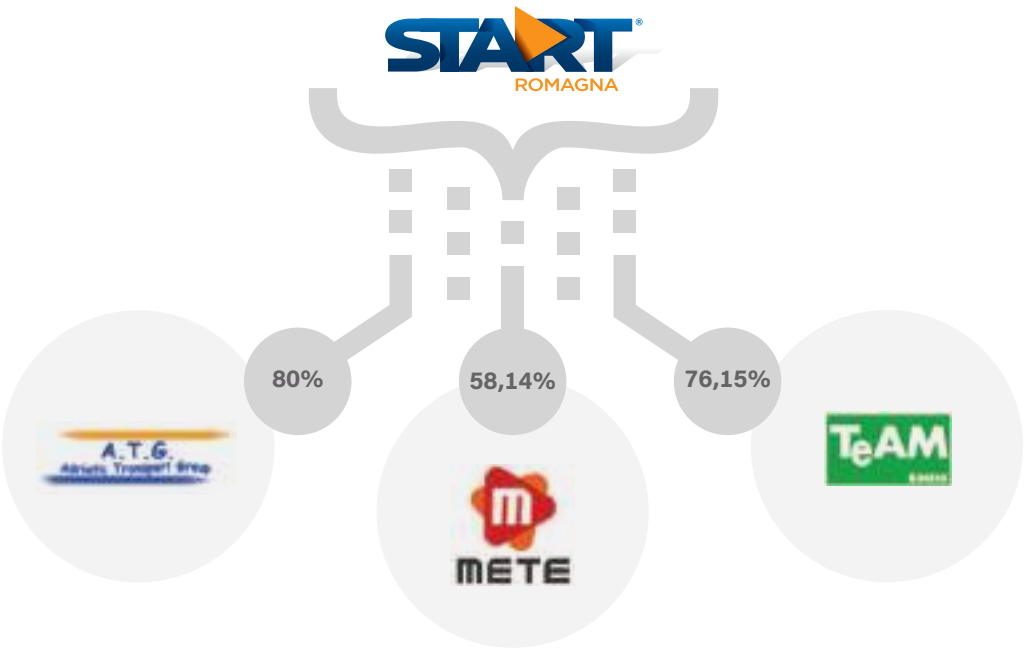
Le società consortili

ATG - Il Consorzio ATG (Adriatic Transport Group) S.p.a. nasce il 25 luglio 2002 tra imprese pubbliche e private esercenti servizi di trasporto pubblico locale nell'ambito del territorio romagnolo. Costituito nella forma di Società Consortile S.p.A.. Obiettivo del Consorzio ATG è di promuovere e coordinare azioni di interesse comune, ricercando e favorendo tutte le più opportune sinergie gestionali, con finalità di miglioramento qualitativo e di risparmio economico delle attività dei soci, nel rispetto dell'autonomia dei singoli.

METE - La Società consortile METE S.p.A. è stata costituita il 6 novembre 2001 tra A.T.M. S.p.A. di Ravenna (ora Start Romagna), CO.E.R Bus di Lugo, Cooperativa Trasporti di Riolo Terme e S.A.C. Società Autoservizi Cervesi di Cervia. La società opera nel settore del trasporto di persone, merci e documenti in qualsiasi forma, tipologia e modalità e di qualsiasi ulteriore attività accessoria o complementare affine alla mobilità.

TEAM - La Società consortile a r.l. TEAM nasce il 14 febbraio 1996 tra la TRAM Servizi (oggi Start Romagna) e gli operatori privati operanti nella Provincia di Rimini. Il capitale sociale è sottoscritto al 76,15% da Start Romagna e la restante quota del 23,85% è ripartita tra le aziende a capitale privato. Obiettivo della Società è la crescita ed il miglioramento dei servizi di trasporto e della organizzazione complessiva della mobilità nel territorio della Provincia di Rimini.

Il Consorzio ATG e la Società consortile METE sono i soggetti giuridici attraverso i quali Start Romagna si è presentata alle gare di affidamento del servizio di TPL per i bacini di Forlì-Cesena, Rimini e Ravenna nelle gare precedenti.



Strategia, investimenti e impegno per la sostenibilità

GRI 103-2
GRI 203-1

La mobilità sostenibile e il Green Deal dell'Unione Europea

Le strategie ed i piani industriali di operatore del trasporto pubblico si collocano necessariamente all'interno di un quadro di riferimento definito in misura rilevante dall'Unione Europea e dalle politiche in materia di mobilità sostenibile. In particolare l'EU Green Deal prevede investimenti per rafforzare forme di trasporto privato e pubblico più pulite, più economiche e più sane. Gli obiettivi fissati dalla politica Sustainable mobility del Green Deal dell'Unione Europea comprendono in particolare, tra gli altri obiettivi:

Riduzione delle emissioni

I trasporti rappresentano un quarto delle emissioni di gas a effetto serra dell'Unione. Il Green Deal punta a una riduzione del 90% di tali emissioni entro il 2050

Conversione al digitale

La mobilità automatizzata e i sistemi intelligenti di gestione del traffico contribuiranno a rendere i trasporti più efficienti e puliti

Utilizzare modalità di trasporto diverse (intermodalità)

Un volume maggiore di merci dovrebbe essere trasportato su rotaia o per vie navigabili, sviluppando sistemi di traffico intermodale

Il Piano Industriale 2021-2024

Il Piano industriale di Start Romagna 2020-2023, approvato dall'assemblea dei soci a febbraio 2020, ha costituito la base su cui è stato costruito il nuovo piano industriale 2021-2024, il quale ha dovuto tenere inevitabilmente conto degli impatti dell'emergenza Covid-19. L'attività di riesame si è focalizzata sui seguenti aspetti:

- analizzare gli attuali impatti dell'emergenza Covid-19 in termini organizzativi ed economici;
- definire quale potrebbe essere lo scenario nei prossimi mesi in termini di utenza attesa;
- definire una possibile strategia di riequilibrio economico in funzione anche delle disposizioni emesse e che presumibilmente verranno emanate dal Governo in tema di sostegno al TPL.

Aree di impatto – Linee guida per interventi Piano

Il piano industriale 2021-2024 prevede linee guida con obiettivi e aree di intervento specifici coerenti con tematiche di sostenibilità economica-ambientale e sociale:

Personale
Risorse umane

Esercizio
Gestione del servizio

Commerciale
Titoli di viaggio
(marketing e sviluppo commerciale)
Qualità del servizio

Manutenzioni, impianti e magazzino
Processi
Efficienza energetica
Investimenti

Acquisti
Catena di fornitura

IT
Digitalizzazione

Area intervento	Ambiti specifici di intervento integrate con tematiche di sostenibilità (estratto)
Personale Risorse umane	Efficiente impiego del personale (recupero inidonei e idonei parziali) / Sistema di performance management welfare aziendale / Crescita dei livelli intermedi / Politiche di assunzione del personale e riduzione età media / Formazione / Relazioni industriali / Consolidamento del piano di comunicazione interno
Esercizio Gestione del servizio	Rete e programma di esercizio
Commerciale Titoli di viaggio Marketing e sviluppo commerciale Relazione con il cliente	Piano di lotta all'evasione e assistenza all'utenza / Ottimizzazione canali di vendita dei titoli di viaggio / Informazione ai clienti / Offerta commerciale
Manutenzioni, impianti e magazzino Processi Efficienza energetica Investimenti	Cruscotto di indici prestazionali / Aumento delle competenze del personale di officina / Valutazioni su incidenti, guasti e consumi impropri / Impianti: revamping della centrale di compressione Ravenna / Impianti: costruzione distributore a metano (LNG) deposito di Forlì e Cesena / Piano di risparmio energetico-impianti / Ottimizzazione gestione del magazzino
Acquisti Catena di fornitura	Sinergie regionali
IT Digitalizzazione	Nuovi sistemi di vendita / Infomobilità / Digitalizzazione processi interni / Business intelligence / Creazione e sviluppo del CRM / Video sorveglianza / Piattaforma M.A.A.S. progetto Roger

Il piano di investimenti: autobus, impianti ed efficientamento energetico

Gli investimenti, funzionali allo svolgimento dell'attività di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano, hanno l'obiettivo di migliorare le infrastrutture e servizi del territorio in cui Start opera, allo scopo di rafforzare un sistema di mobilità sostenibile, a ridotto impatto ambientale. L'ammodernamento della flotta, in particolare, è in grado di generare impatti positivi sulla collettività:

- diminuzione del traffico veicolare privato e conseguente diminuzione dell'inquinamento atmosferico;
- sostituzione dei mezzi maggiormente inquinanti con mezzi a ridotto impatto in termini di emissioni;
- diminuzione delle emissioni acustiche a fronte dell'acquisto dei nuovi mezzi, in particolare di quelli a metano.

Mezzi | Gli effetti della pandemia Covid-19 hanno reso necessario un riesame del Piano Industriale 2020-2023 di Start Romagna. Il nuovo Piano 2021-2024, in corso di approvazione, conferma peraltro la validità del precedente e l'impegno di Start per una progressiva riduzione dell'impatto ambientale. La strategia per gli investimenti relativi alle flotta dei mezzi (autobus) prevede in particolare:

- ambito urbano: Riduzione veicoli a gasolio - Aumento bus a metano - Introduzione mezzi elettrici.
- ambito extraurbano: Nuovi bus metano liquido, gasolio.

Il piano definisce l'acquisto di 228 bus, per un investimento complessivo di Euro 68 milioni di cui Euro 19,2 milioni in autofinanziamento. Nel 2020 sono entrati in esercizio 28 nuovi bus.

Gli impianti | Gli investimenti per il periodo 2021-2024 prevedono:

- Revamping della centrale di compressione di Ravenna (entro il 2021).
- Costruzione degli impianti dei distributori a metano liquido (LNG) di Forlì (2021-2022) e Cesena (2022-2023), in grado di servire l'aumento del numero di autobus a metano.

Interventi infrastrutturali per il risparmio energetico

- definizione obiettivi di risparmio energetico anche sulla base della diagnosi energetica ex D.lgs. 102/2014.
- redazione programma di adeguamento degli impianti.

Gli investimenti realizzati nel 2020

Nel 2020, nonostante la situazione di difficoltà generata dalla pandemia Covid-19 e conseguente necessità di ridefinire il piano complessivo degli investimenti. sono stati effettuati investimenti per Euro 5,2 milioni, prevalentemente relativi all'acquisto di bus.
Nel corso del triennio gli investimenti per l'ammodernamento della flotta, con conseguenti impatti diretti sulla qualità delle infrastrutture a servizio del territorio, sono stati di complessivi Euro 15 milioni.

Investimenti	2018	2019	2020
Investimenti in immobilizzazioni immateriali	455.342	224.064	314.651
Acquisto nuova palazzina uffici a Rimini e relativo terreno	3.857.000	-	-
Acquisto di nuovi autobus	3.302.084	8.723.515	2.957.390
Capitalizzazione manutenzioni straordinarie su autobus	975.927	1.179.420	1.064.354
Investimenti in altre immobilizzazioni materiali	704.500	1.182.685	844.866
Totale	**9.294.853**	**11.309.684**	**5.181.261**

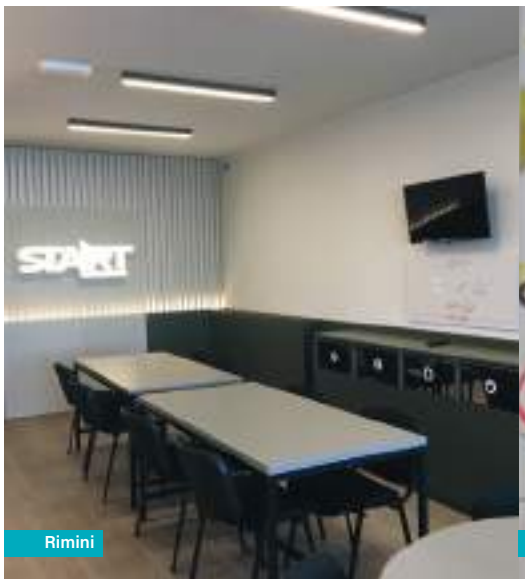
Obiettivi e Impegni Start

Obiettivi 2020 e stato dei progetti 2021 | Nell'ambito degli obiettivi fissati dal Piano industriale 2020-2023 Start ha definito alcuni aspetti specifici e qualificanti, coerente con la propria strategia che integra la sostenibiltà del modello di business. Si tratta di impegni ("Faremo") nei confronti degli stakeholder.

	Obiettivo / Progetto 2020	Impegno (Bilancio di sostenibilità 2019)	Attività realizzata nel 2020
1	**Avvio comitato confronto stakeholder Piano di stakeholder engagement**	Nel 2020 verrà potenziato il percorso, avviato nel 2019, di confronto con gli stakeholder interni ed esterni, che ha l'obiettivo di raccogliere le loro aspettative, valutazioni ed interessi con specifico riferimento alle tematiche di sostenibilità.	Il percorso avviato ai fini del Bilancio di sostenibilità 2019 è stato integrato nel corso del 2020 dall'apertura di una sezione "Filo diretto con il territorio: tre domande a..." nella newsletter VIVI START diretta agli enti locali dei territori serviti. È uno spazio che Start ha voluto dedicare alle Amministrazioni Locali per iniziare un dialogo diretto e propedeutico alla successiva formazione di un gruppo di lavoro di stakeholder, fidelizzato e capace di costruire nel tempo un rapporto costante e costruttivo tra i soggetti che operano nel settore della mobilità.

	Obiettivo / Progetto 2020	Impegno (Bilancio di sostenibilità 2019)	Attività realizzata nel 2020
2	**Investimenti autobus**	Riduzione dei veicoli a maggior impatto ambientale (urbano/extraurbano). Nel 2020 entreranno nel parco autobus di Start Romagna 28 nuovi mezzi (metano, gas naturale/CNG e liquido LNG, oltre ad alcuni mezzi diesel euro VI a più recente motorizzazione. Gli investimenti per il rinnovo della flotta (riduzione dell'età media del parco mezzi) consentiranno un miglioramento dell'impatto ambientale di Start in termini di: a) riduzione delle emissioni nocive e particolarmente inquinanti quali idrocarburi, monossido di carbonio particolati, ossidi di azoto; b) ulteriore riduzione del rumore e delle vibrazioni, con un conseguente maggiore comfort per i passeggeri.	Il piano investimenti in bus previsto nel precedente Piano Industriale è stato rivisto sulla base delle nuove disposizioni in termini di contributi pubblici (Stato ed Enti Locali). Nel corso del 2020 sono entrati in esercizio 28 nuovi bus, di cui 6 alimentati a metano liquido (LNG).
3	**Progetto Assistenti di viaggio**	Start intende dotarsi di squadre di personale interno che operino sui mezzi con funzioni di supporto ai passeggeri, con particolare riguardo alle persone svantaggiate e ai turisti, ed anche con funzioni di controllo. Obiettivo del 2020 è di formare per tale attività 10 persone. Si evidenzia peraltro che nell'attuale periodo di emergenza sanitaria, l'azienda ha attivato sul territorio squadre di facilitatori impiegati dal primo giorno della Fase 2, con l'obiettivo di informare e far rispettare le regole anti-contagio alle fermate e sui mezzi.	L'intervenuta e perdutante situazione di emergenza sanitaria (Covid-19) ha comportato una ridefinizione delle priorità e conseguenti azioni, orientate in particolare all'area controlli delle condizioni di viaggio. Il progetto è tuttora in fase di valutazione la identificazione delle adeguate competenze.
4	**Progetto "Salvaguardia delle risorse"**	Realizzazione di un progetto coordinato sull'economia circolare, sensibilizzando gli attori sul tema della raccolta differenziata e completando, in collaborazione con le società che si occupano della raccolta rifiuti, la distribuzione dei contenitori finalizzati a tale scopo. Salvaguardia delle risorse idriche sia nelle sedi sia per la pulizia degli automezzi. Verrà approntato e messo in pratica un progetto di riduzione dei consumi idrici in azienda. Anche per la parte energetica, sia termica che elettrica sono in corso studi per ridurre i consumi e già per il 2020 si potranno realizzare azione concrete.	Economia circolare: avviato progetto di raccolta differenziata e sensibilizzazione interna. Energia: nel corso del 2020 è stato progettato nell'ambito dle Progetto "Siamo in Linea" un intervento di riqualificazione e restyling dell'edificio adibito a Sala ristoro e Uffici. Tra i vari interventi previsti sono ricompresi la sostituzione dei corpi illuminanti e degli infissi. L'obiettivo à quello di proseguire con attività di recupero energetico (elettrico e termico).

	Obiettivo / Progetto 2020	Impegno (Bilancio di sostenibilità 2019)	Attività realizzata nel 2020
5	**Progetto "Siamo in Linea" Sale ristoro**	Verrà avviato il progetto "Siamo in Linea", parte integrante del piano di comunicazione interna aziendale, che prevede una serie di azioni mirate ad accrescere il senso di appartenenza e di identità di tutti coloro che operano in Start Romagna. Nell'ambito di tale progetto verrà realizzato il restyling dei punti di aggregazione, ovvero le aree ristoro presenti in ogni territorio e nelle varie sedi aziendali. Nel 2020 è prevista la riqualificazione di due aree ristoro. Riferimento Bilancio di sostenibilità: Cap. 7 Le risorse umane - Le politiche di gestione e sviluppo del personale.	Pur con i rallentamenti dovuti all'emergenza Covid-19 nel corso del 2020 è partito il progetto di restyling delle aree ristoro nelle sedi aziendali. Il progetto "Siamo in Linea" vedrà rivoluzionati ed uniformati entro il 2022 i luoghi di convivenza. Il primo restyling è stato realizzato nella sala ristoro del deposito di Rimini. La creazione del concept "Siamo in Linea" ha reso possibile un allestimento coordinato che potrà essere replicato con gli opportuni adattamenti anche nelle sale delle altre sedi aziendali. Obiettivo ritrovare sempre l'Azienda e il suo brand. La denominazione "Siamo in Linea" ha un duplice significato: da un lato ha portato a regime in questi luoghi strumenti e canali di comunicazione integrati e sinergici tra loro; dall'altro ha introdotto una selezione di erogatori di bevande e alimenti per offrire prodotti di maggiore qualità e certificazioni bio, con l'obiettivo di puntare ad una sana e corretta alimentazione.



Rimini

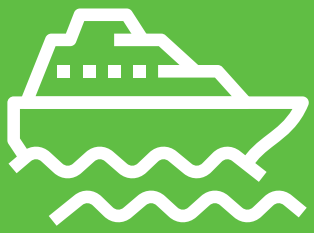
Faenza

Sala ristoro "Siamo in Linea' di Rimini

START

OBIETTIVI E PROGETTI 2021

Obiettivo / Progetto	Impegno
1 Sicurezza e protezione della salute a bordo	Proseguimento della realizzazione del progetto di installazione di sistemi di protezione del posto di guida avviato nel 2020 e mirato alla riduzione del rischio di contagio da Covid-19 e del rischio di aggressione. Sperimentazione dell'utilizzo di membrane/pellicole con superfici virucide ed antibatteriche installate su varie parti di contatto a bordo dei mezzi per incrementare i livelli di sicurezza rispetto al contagio da Covid-19. Rafforzamento delle dotazioni per l'igienizzazione dell'ambiente a bordo dei mezzi, con l'utilizzo periodico di sistemi di nebulizzazione di prodotti virucidi all'interno dei condotti di aerazione e filtrazione dell'aria.
2 Digitalizzazione servizi e strumenti di monitoraggio (passeggeri - linee)	Realizzazione di un sistema di monitoraggio delle capienze sui mezzi dotati di tecnologia Streamax. Pubblicazione del grado di capienza nei dispositivi elettronici di fermata e nelle applicazioni digitali utilizzate della clientela (MyCicero, Roger, Moovit).

Obiettivo / Progetto	Impegno
3 Mezzi a minor impatto ambientale Progetti e innovazione	Elettrificazione delle linee 1,2 e 4 e del deposito di Rimini. Lo studio è supportato dal gruppo Enel X, che provvederà alla progettazione e infrastrutturazione delle linee e del deposito comprendente tecnologie di Smart City. Sviluppo della tecnologia idrogeno nel deposito di Ravenna, con il supporto di HERA S.p.A.. L'idrogeno verde sarà prodotto mediante elettrolisi, con energia elettrica proveniente da pannelli fotovoltaici.
4 Traghetto revamping 	Attraverso le risorse previste dal DM 52/2008 e DM 397/2019, si porterà avanti la conversione da alimentazione a gasolio a GNL del traghetto Baleno, operante tra Porto Corsini e Marina di Ravenna.
5 Coinvolgimento stakeholder	Attivazione Gruppo stakeholder con gli Enti Locali rappresentativi dei territori serviti. La scelta dovrà essere indirizzata a enti di piccole e grandi dimensioni, localizzati sulla costa, nell'entroterra e nei centri urbani importanti dell'area romagnalo. Obiettivo è quello di raccogliere istanze, bisogni e progettualità dagli Amministratori che governano l'area, per consentire al Gestore di aprire un confronto attivo e concreto sulle azioni da intraprendere e sugli investimenti da attuare autonomamente e in sinergia rispetto alle richieste emerse.

Sala ristoro "Siamo in Linea' di Faenza

Siamo in Linea
Google

Gli impatti di Start Romagna: stakeholder e analisi di materialità

GRI 102-40
GRI 102-42
GRI 102-43
GRI 102-44
GRI 102-47
GRI 103-1

I rapporti con gli stakeholder

Gli stakeholder sono quei gruppi di soggetti portatori di un interesse nei confronti di un'organizzazione. Le decisioni e le attività di un'organizzazione hanno un impatto sugli stakeholder, ma la reciprocità delle relazioni, determina che gli stakeholder influenzino l'organizzazione.
L'identificazione degli stakeholder rappresenta pertanto un momento chiave del processo di definizione della strategia e delle politiche di un'impresa, che devono tener conto delle aspettative degli stakeholder.

Analisi e coinvolgimento degli stakeholder

Le forme di coinvolgimento, le attività di engagement e i principali canali di comunicazione, per le diverse categorie di stakeholder individuali, sono riassunti nella successiva tabella:

Categoria stakeholder	Progetti – Documenti - Iniziative – Canali di comunicazione
Azionisti	▌Assemblea ▌Consiglio di Amministrazione ▌Incontri, presentazioni, scambi di comunicazioni
Personale	▌Rete intranet aziendale; Incontri; Formazione ▌Relazioni industriali ▌Procedure aziendali
Clienti	▌Canali istituzionali ▌Contatti diretti ed indiretti e relativi canali: sportelli, servizi operativi, sito internet; Relazioni con il pubblico; Customer Care; Indagini customer
Fornitori / Partner servizi	▌Sito internet: sezione dedicata ai Fornitori (avvisi per i bandi di gara, elenchi e normativa) ▌Procedure di selezione ▌Periodiche visite ed incontri
Finanziatori	▌Assemblea azionisti; Comunicazione dei risultati ▌Incontri periodici con sistema bancario; Scambi di informazioni e documentazione
Pubblica Amministrazione (Agenzie mobilità ed altri enti di regolazione, Amministrazioni statali e locali, Altri enti)	▌Autorizzazioni, Concessioni e contratti di servizio, Vigilanza ▌Statistiche, Survey e questionari, Trasmissioni di pareri e documenti ▌Convegni, seminari e workshop; Partecipazione a progetti; Autorità di controllo ▌Incontri di scambio informazioni e comunicazione
Comunità locali e Territorio (Associazioni del territorio / Comitati / Media)	▌Educazione e sensibilizzazione: programmi di educazione ▌Attività di Comunicazione e sensibilizzazione (media - social media - direct mailing) ▌Organizzazione e partecipazione ad eventi ▌Attività promozionali ▌Ufficio Stampa: conferenze e comunicati stampa

Gruppo di lavoro stakeholder

Start Romagna ha definito un'attività di engagement, finalizzata a rafforzare le relazioni con i propri stakeholder ed individuare e valutare la priorità delle tematiche proprie della sostenibilità.
Quale prima iniziativa specifica, ai fini del Bilancio di sostenibilità 2019, era stata effettuata una prima analisi delle aspettative dei propri stakeholder, sottoponendo un questionario ad un panel selezionato e rappresentativo delle diverse tipologie di portatori di interesse. Tra gli enti locali e soci a suo tempo coinvolti si ricordano in particolare Ravenna Holding, Livia tellus, i Comuni di Forlì, Cervia, Bagno, la Provincia di Rimini. Il progetto ha visto la partecipazione dei rappresentanti delle organizzazioni sindacali quale espressione dei dipendenti (operai, autisti, impiegati, funzionari), i punti vendita titoli di viaggio (rivendite esterne), alcuni fornitori ritenuti rappresentativi, i partners dei servizi (società in subconcessione), compagnie assicurative, banche, società di consulenza esterna.
Il percorso avviato ai fini del Bilancio di sostenibilità 2019 è stato integrato nel corso del 2020 dall'apertura di una sezione "Filo diretto con il territorio: tre domande a..." nella newsletter VIVI START diretta agli enti locali dei territori serviti. È uno spazio che Start ha voluto dedicare alle Amministrazioni Locali per iniziare un dialogo diretto e propedeutico alla successiva formazione di un gruppo di lavoro di stakeholder, fidelizzato e capace di costruire nel tempo un rapporto costante e costruttivo tra i soggetti che operano nel settore della mobilità.
A causa della pandemia che ha caratterizzato l'anno 2020, il gruppo stakeholder, composto da Amministratori degli Enti locali si è di fatto costituito nella prima metà del 2021, con la presenza di 12 enti (tra Comuni e Province), che rappresentano l'intera area Romagna servita (zone costiere – zone urbane – zone montane e dell'entroterra). Si tratta di un primo importante passo, che dovrà essere progressivamente esteso anche ad altre categorie di stakeholder, interni ed esterni all'azienda. L'obiettivo è attivare un ascolto e un confronto interattivo con chi vive nel territorio, per accreditare il brand di Start Romagna e il servizio erogato, cercando di rispondere alle esigenze e ai nuovi bisogni di mobilità.

L'analisi di materialità

L'analisi di materialità (GRI Standards) è la valutazione degli aspetti che riflettono gli impatti significativi di una impresa di natura economica, ambientale e sociale, tenuto conto delle valutazioni degli stakeholder.
La Commissione Europea, in occasione della pubblicazione delle le linee guida sull'informativa in materia di cambiamenti climatici di cui alla NFRD / Non Financial Reporting Directive - Direttiva 95/2014, ha introdotto il concetto della "doppia materialità": materiali sono quelle tematiche che possono avere impatti significativi sullo sviluppo, le prestazioni e sul valore di un'impresa, ma, nello stesso tempo, un tema materiale è definito in rela-

zione agli impatti di carattere sociale e ambientale derivanti dall'attività di un'impresa. Le due "direzioni" della materialità sono interconnesse tra di loro. Il processo di analisi di materialità è peraltro dinamico e deve tener conto dell'evoluzione del contesto di riferimento.
L'analisi di materialità è stata effettuata da Start Romagna in coerenza con i GRI Standards, secondo un processo articolato come segue:

1. Benchmarking di settore (principali operatori di riferimento del mercato italiano e coerentemente rispetto al territorio di riferimento);
2. Mappatura degli stakeholder e delle attività di engagement effettuate;
3. Nell'ambito del processo di engagement interno, i responsabili delle diverse funzioni di Start Romagna hanno effettuato una valutazione delle tematiche rilevanti, con assegnazione della relativa priorità. Tale analisi e valutazione tengono conto dei risultati delle relazioni ricorrenti con gli stakeholder di riferimento;
4. Analisi dei risultati dell'indagine specifica sui temi materiali effettuata presso un campione selezionato delle diverse categorie di stakeholder ai fini del Bilancio di sostenibilità dell'esercizio precedente e delle attività specifiche poste in essere nel 2020;
5. Elaborazione e validazione della matrice di materialità.

L'identificazione delle tematiche potenzialmente rilevanti è stata effettuata secondo un approccio che si è basato su analisi documentali, engagement esterno ed engagement interno.

I temi materiali: le ragioni ed il perimetro di impatto

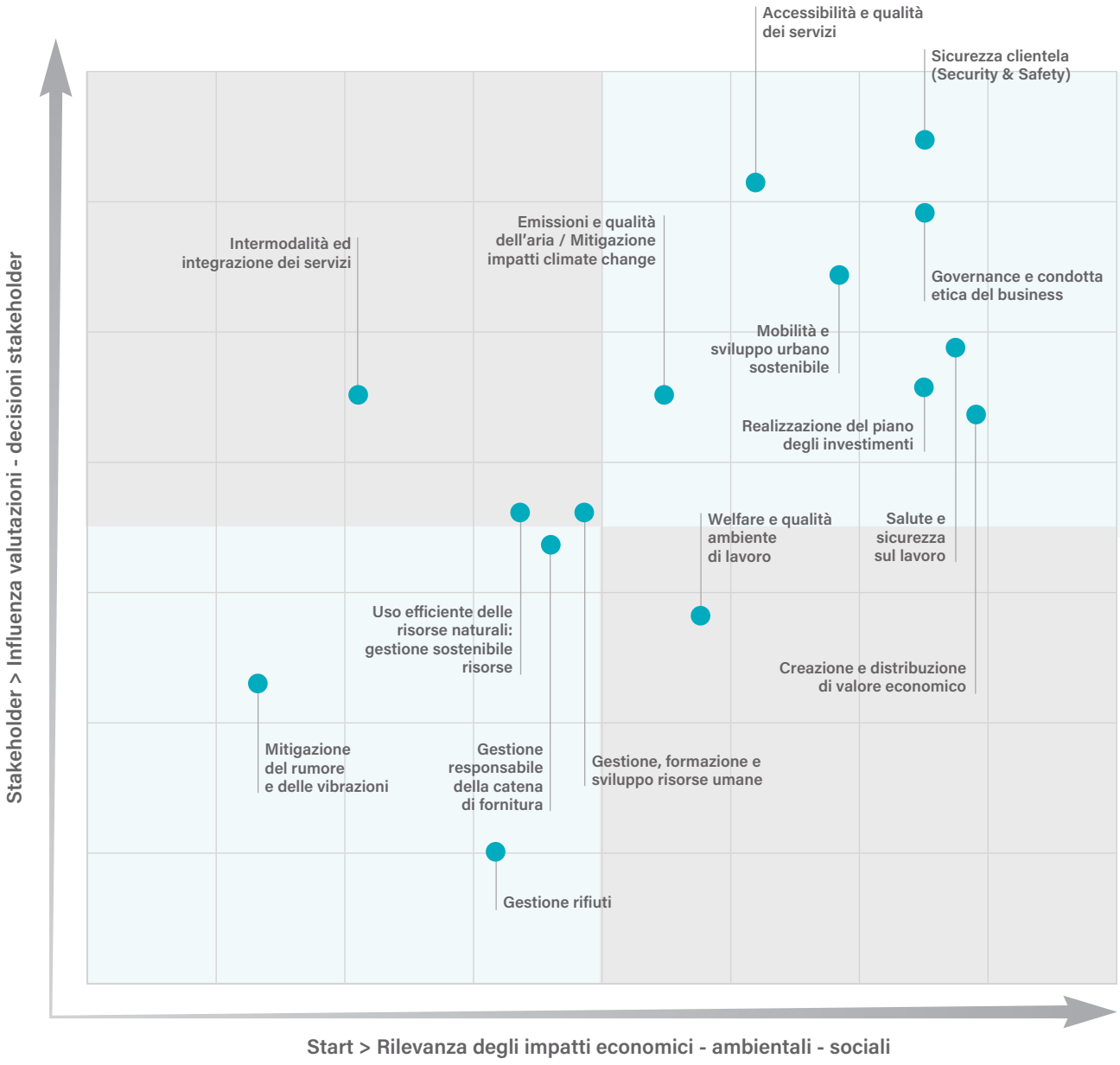
I temi materiali vengono riepilogati nella successiva tabella che sintetizza le motivazioni sottostanti e aree di impatto principali. La stessa tabella riporta le informazioni di raccordo relative agli indicatori (GRI Standards) utilizzati per la relativa rendicontazione.
L'analisi di materialità effettuata ai fini del Bilancio di sostenibilità 2020 ha evidenziato quale tema materiale la Sicurezza dei dati e privacy mentre ha assunto rilevanza specifica, oltre alla sicurezza dei servizi anche la salute dei passeggeri/clienti.

Tema materiale		Perché il tema è materiale	GRI Standards Topic Specific Standard
1	Governance e condotta etica del business	L'integrità nella condotta del business è un aspetto trasversale come impatti ed essenziale in generale e, nello specifico, per un'azienda di servizi pubblici. Il trasporto pubblico è essenziale per il diritto alla mobilità delle persone. Il carattere "pubblico" del servizio ed il suo essere finanziato con risorse provenienti dalla collettività, impongono una gestione aziendale orientata al bene comune e che risponda a criteri di legalità, rispetto dei contratti e dei requisiti stabiliti, efficacia, efficienza, equilibrio economico e finanziario.	GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3 GRI 307-1 GRI 418-1 GRI 419-1
2	Sicurezza dei dati e privacy	La quantità significativa dei dati gestiti, così come la progressiva introduzione di strumenti digitali per la gestione ed accesso ai servizi richiedono adeguate misure che garantiscano a) la sicurezza dei dati ed il rispetto della normativa in materia di tutela della privacy della clientela; b) la protezione di dati / informazioni per assicurare la continuità operativa.	GRI 418-1
3	Creazione e distribuzione di valore economico	La sostenibilità economica assicuara la continuità operativa nel medio-lungo termine. Nello stesso tempo consente, attraverso la distribuzione del valore generato, a rafforzare il legame con il territorio e fornire supporto all'economia locale e relativi operatori.	GRI 201-1 GRI 201-4 GRI 204-1
4	Investimenti e innovazione digitale	Investimenti nel rinnovo della flotta e nella digitalizzazione dei servizi sono condizioni strategiche per Start, con impatti sul complesso degli stakeholder e nei diversi ambiti della sostenibilità: economica – ambientale – sociale.	GRI 203-1
5	Accessibilità - qualità e digitalizzazione servizi	Il costante miglioramento degli standard di qualità, accessibilità ed efficienza del servizio sono parte delle linee guida del Piano industriale: centralità del cliente – potenziamento canalii di vendita / digitalizzazione – informazione al cliente.	GRI 203-1 GRI 417-2
6	Intermodalità ed integrazione dei servizi	La intermodalità e l'introduzione di servizi aggiuntivi ed integrati rispetto al TPL rappresenta un'opportunità ai fini del Piano industriale - uno dei driver di miglioramento della qualità complessiva del sistema dei trasporti, della qualità e benessere della vita urbana e della collettività.	GRI 203-1
7	Salute e sicurezza servizi	La tipologia del servizio offerto comporta l'adozione di standard elevati in materia di sicurezza per la clientela, così come la salvaguardia della salute dei passeggeri (a seguito delle mutate condizioni determinate dalla pandemia Covid-19). Si tratta di condizioni essenziale per la performance e continuità operativa di Start e per il raggiungimento degli obiettivi strategici del servizio TPL.	GRI 416-1
8	Utilizzo responsaile delle risorse ed economia circolare (materiali - acqua - rifiuti)	Contribuire allo sviluppo sostenibile è un impegno che Start ricerca con la ricerca e l'adozione di tecnologie, veicoli e comportamenti individuali che riducano al minimo l'impatto ambientale sul territorio e con un utilizzo efficiente delle risorse naturali (energia - acqua - gestione dei rifiuti). I processi operativi di Start sono caratterizzati da una significativa produzione di rifiuti, per diversi dei quali devono essere previsti trattamenti specifici (pneumatici - oli combustibili - rottamazione mezzi).	GRI 301-1 GRI 303-1 GRI 303-2 GRI 303-3 GRI 306-2 (2016)

Tema materiale		Perché il tema è materiale	GRI Standards Topic Specific Standard
9	Emissioni e qualità dell'aria - mitigazione impatti climate change	L'azienda opera nel pieno rispetto del quadro normativo e contrattuale di riferimento ed è attiva per prevenire e ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività. La riduzione delle emissioni rappresenta un aspetto rilevante dell'attività di Start e del servizio TPL, obiettivo perseguito attraverso il rinnovamente della flotta e l'impiego di mezzi a minore impatto ambientale. Il servizio TPL, in quanto tale contribuisce a tali obiettivi (riduzione del trasporto privato a vantaggio del trasporto pubblico).	GRI 302-1 GRI 302-2 GRI 302-3 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 305-6 GRI 305-7
10	Gestione del rumore e delle vibrazioni	I piani di investimento e rinnovo della flotta sono guidati anche dall'esigenza di migliorare la qualità del servizio, riducendo gli effetti legati al rumore ed alle vibrazioni dei mezzi.	GRI 203-1
11	Gestione risorse umane e sviluppo delle competenze	La formazione, lo sviluppo delle risorse umane e delle relative competenze è condizione preliminare per la realizzazione degli obiettivi, delle strategie e delle politiche aziendali.	GRI 401-1 GRI 401-3 GRI 404-1 GRI 405-1 GRI 405-2
12	Ambiente di lavoro: welfare ed organizzazione / conciliazione vita / lavoro	La gestione delle risorse umane è improntata a equità e trasparenza, nel rispetto delle leggi e della normativa vigente. L'azienda incentiva e premia la professionalità, la responsabilità ed il merito, senza discriminazioni e nel pieno rispetto dell'individuo come essere umano. La situazione creatasi nel corso del 2020 ha accelerato l'introduzione di strumenti che favoriscono l'equilibrio tra vita privata ed attività lavorativa (smart-working).	
13	Salute e sicurezza sul lavoro	La sicurezza è un valore assoluto ed un dovere morale che deve permeare l'azienda in ogni suo aspetto. Tutte le attività aziendali e i comportamenti individuali sono orientati alla salvaguardia della salute e dell'incolumità degli individui. Nell'ambito del quadro normativo e contrattuale di riferimento, l'azienda è impegnata a migliorare i propri indici di infortunio attraverso il presidio ed il miglioramento degli ambienti e delle condizioni di lavoro.	GRI 403-8 GRI 403-9
14	Sostenibilità della catena di fornitura	L'azienda seleziona fornitori, appaltatori e collaboratori attraverso specifiche procedure. Una catena di fornitura coerente con gli obiettivi di sostenibilità rappresenta una condizione per assicurare una adeguata qualità ed efficienza del servizio.	GRI 308-1 GRI 414-1
15	Mobilità e sviluppo urbano sostenibile	La crescita del trasporto pubblico urbano, modalità di trasporto che consente uno sviluppo urbano sostenibile, è una delle linee guida della strategia di Tper, per favorire il miglioramento della qualità e benessere della vita urbana e della collettività.	GRI 203-1 GRI 413-1

La matrice di materialità

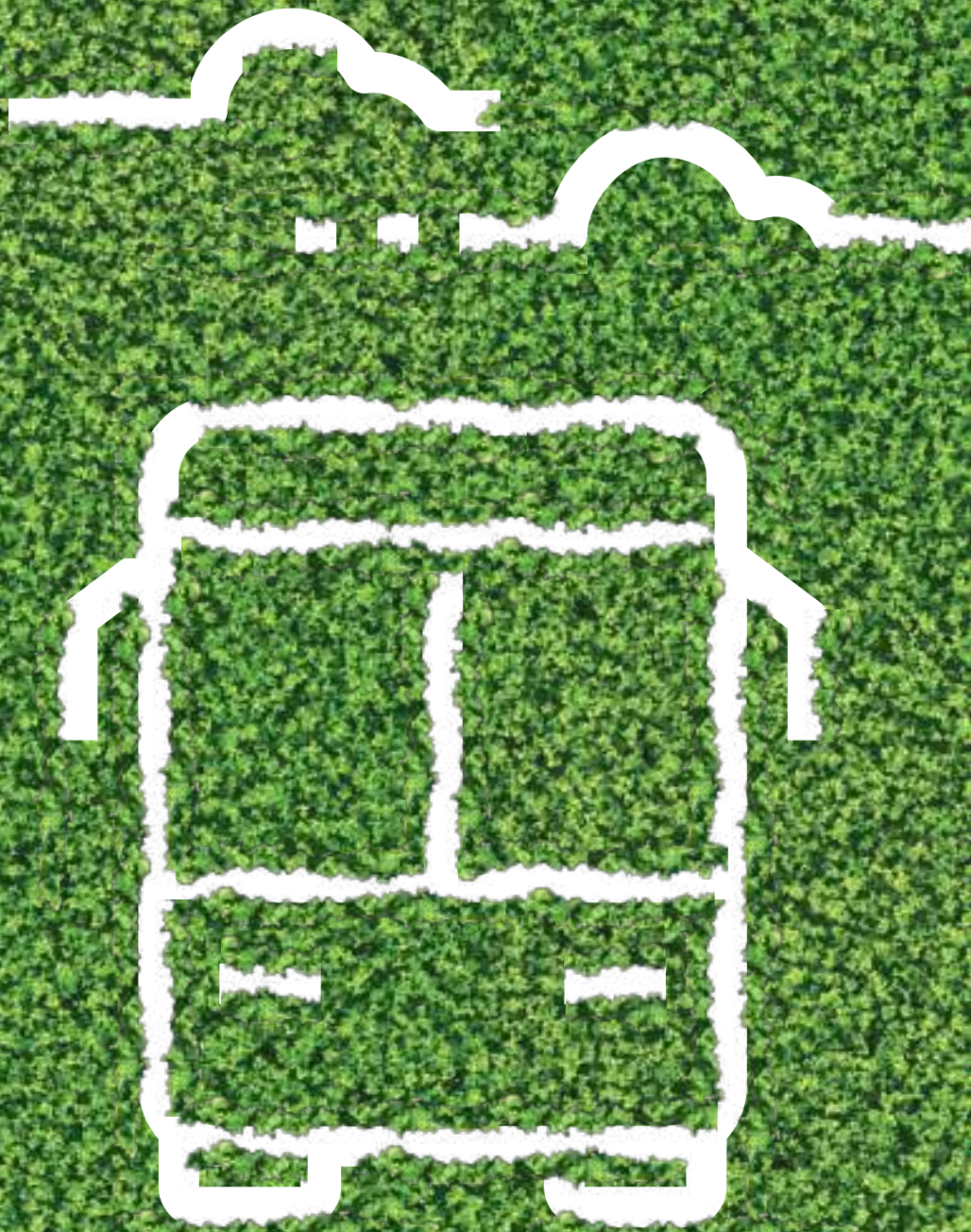
La matrice di materialità fornisce la sintesi grafica del processo di analisi di materialità, fornendo una visione complessiva delle tematiche maggiormente rilevanti, in termini di effetti attuali e potenziali sulla capacità di Start Romagna di creare e mantenere nel tempo un valore condiviso.



START
START
START

START
34282
START
10117
194

Il trasporto pubblico per il territorio



L'impegno per il territorio

GRI 102-2
GRI 102-4
GRI 102-6
GRI 103-2

Le caratteristiche e le modalità di erogazione di un servizio di trasporto pubblico sono influenzate dalle caratteristiche sociali, economiche e culturali dell'area territoriale che, nel caso di Start Romagna, non sono omogenee. Tra gli elementi specifici si segnalano il tessuto a vocazione turistica delle zone costiere rispetto a quello più artigianale, agricolo e manifatturiero delle zone interne collinari ed appenniniche.
Le esigenze ed i bisogni del territorio da soddisfare richiedono lo sviluppo ed il mantenimento di un dialogo costante con le realtà locali, produttive e politiche, per creare forme di engagement che, attraverso il confronto, la condivisione e lo scambio di proposte, possano consentire di realizzare in modo concreto delle azioni che rispondano ai bisogni economici, ambientali e sociali. Azionisti, Enti Locali, Agenzia per la Mobilità sono, sul piano istituzionale, gli interlocutori/stakeholder con cui Start Romagna deve confrontarsi ogni giorno per trovare soluzioni.
I Soci (Enti Locali e Holding) sono portatori dei bisogni delle aree servite, fissano strategie e orientano le scelte e gli indirizzi della società. L'Agenzia per la mobilità AMR S.r.l. costituisce l'organo di governo e di controllo che bandisce le gare, affida il servizio attraverso un contratto, definisce regole, programma la rete dei servizi e ne fissa i corrispettivi. Gli Enti Locali non soci completano il quadro di relazioni da gestire, in quanto enti rappresentanti diretti di una parte di popolazione che concorre a costituire il target complessivo a cui Start Romagna eroga il servizio. Sono pertanto diversi i soggetti con i quali dialogare in modo costante e coerente, per verificare se la strada intrapresa sia in linea con l'evoluzione dei bisogni e del territorio.
La natura strategica che il trasporto pubblico riveste rispetto al contesto urbano ed extraurbano emerge non solo dall'impatto economico e sociale, ma anche dal rapporto più o meno virtuoso che questo riesce ad innescare con l'ambiente e la qualità della vita dei cittadini. Garantire la mobilità quotidiana delle persone e assicurare al tempo stesso un rispetto dello spazio e dell'ambiente richiede impegno e un ruolo da protagonista del TPL nelle scelte sulla mobilità collettiva e sostenibile, tecnologica, innovativa, sicura e a basso impatto ambientale.

La flotta Start

GRI 102-2

L'evoluzione della flotta nel triennio 2018-2020 e le caratteristiche del parco mezzi di Start Romagna sono di seguito rappresentate, anche in relazione alle diverse tipologie di alimentazione utilizzata. I dati evidenziano l'importante programma di investimenti per l'ammodernamento della flotta realizzato da Start nel periodo considerato. Al 31 dicembre 2020 l'età media dei 561 mezzi Start in servizio di TPL è di 10,76 anni. I dati evidenziano una età media più elevata dei mezzi alimentati a gasolio, che rappresentano poco più del 70% del parco mezzi complessivo contro il 75% del 2019. La flotta Start non comprende al momento mezzi ibridi.

Tipologia mezzi per anzianità	31 dicembre 2019		31 dicembre 2020	
	Numero mezzi	Età media	Numero mezzi	Età media
Diesel (gasolio)	409	11,12	402	11,30
Metano (gas naturale)[1]	138	8,76	1531	9,34
Filobus - elettrico	6	9,56	6	10,58
Totale	**553**	**10,53**	**561**	**10,76**

[1] Di cui 6 LNG / Metano liquido

Nel 2020 sono stati immatricolati complessivamente 28 nuovi mezzi: 6 mezzi extraurbani corti a gasolio da destinare al collegamento con le località appenniniche, e 22 mezzi urbani a metano (di cui 6 alimentati a metano liquido), mentre sono stati distolti 20 mezzi a gasolio di cui 1 EURO I, 18 EURO II, 1 EURO III. Si evidenzia come un progressivo spostamento dalla tipologia più inquinante (mezzi diesel) a mezzi meno inquinanti (a metano) abbia consentito una significativa riduzione dell'impatto ambientale di Start, con specifico riferimento alla riduzione delle emissioni di CO_2 e delle altre sostanze inquinanti, ma anche in termini di inquinamento acustico e riduzione del rumore. La flotta Start è quella che, a livello regionale, presenta la più alta incidenza di mezzi a metano. Il servizio urbano nel bacino di Ravenna è interamente servito da mezzi a metano.

GLI AUTOBUS A METANO LIQUIDO

Nel corso del 2020 sono entrati in funzione 6 nuovi Scania Interlink LNG. I sei nuovi mezzi operano sulle linee 156 Forlì-Ravenna, 126 Forlì-Cervia, 132 Forlì-Santa Lucia, 134 Forlì-Rocca San Casciano. L'utilizzo di mezzi alimentati da gas naturale liquefatto si innesta in un quadro nazionale che vede l'Italia vantare 56 dei 200 distributori di GNL attualmente presenti in Europa. L'investimento consente di ridurre l'impatto ambientale della flotta di Start Romagna, tenuto conto che si tratta di un tipo di alimentazione che non produce polveri sottili. Nei programmi di Start Romagna è presente anche l'avvio alla costruzione di un nuovo distributore interno di metano liquido a Forlì e, a seguire, di un secondo a Cesena.

GNL (equivalente del termine inglese LNG) è l'acronimo di Gas Naturale Liquefatto e viene prodotto con un processo di raffreddamento e condensazione del gas, che giunge allo stato liquido. Il vantaggio principale è che per la stessa quantità di gas, il volume occupato dal GNL è 600 volte inferiore al volume di quella in forma gassosa, il che significa che i mezzi alimentati a metano liquido possono immagazzinare nel serbatoio una quantità significativamente maggiore di combustibile rispetto alla precedente modalità di alimentazione. Il GNL è un combustibile a ridotto impatto ambientale, con emissioni nulle di particolato e basse emissioni di anidride carbonica CO_2. Non è corrosivo, è un gas pulito e non rilascia neppure zolfo o composti solforati.

I mezzi Scania Interlink LD LNG che rinnovano la flotta di bus della rete di Start Romagna nel bacino di Forlì-Cesena hanno oltre mille i chilometri di autonomia, grazie alla capienza dei due serbatoi criogenici degli innovativi mezzi.

SCANIA
34401
START
FZ 879 BE

Flotta negli anni 2018-2020

		Diesel	Elettrico	Metano	Totale
2018	Interurbano	205	-	-	205
	Suburbano	103	-	65	168
	Urbano	128	10	56	194
		436	**10**	**121**	**567**
2019	Interurbano	207	-	-	207
	Suburbano	92	-	82	174
	Urbano	110	6	56	172
		409	**6**	**138**	**553**
2020	Interurbano	200	-	6[1]	206
	Suburbano	92	-	91	183
	Urbano	110	6	56	172
		402	**6**	**153**	**561**

[1] LNG / Metano liquido

Mezzi per tipologia di alimentazione e classe di emissione

	Diesel	Elettrico	Metano	Totale
Euro 1	-	-	-	-
Euro 2	18	-	-	18
Euro 3	186	-	11	197
Euro 4	11	-	6	17
Euro 5	4	-	9	13
EEV	38	-	90	128
Euro 6	145	-	371	182
ZEV	-	6	-	6
Totale	**402**	**6**	**153**[1]	**561**
Quota mezzi a minore impatto ambientale (EEV - Euro 6 - ZEV)				**56%**

[1] Di cui 6 LNG / Metano liquido

Gli investimenti realizzati nel quadriennio 2017-2020 hanno consentito di ridurre in misura sostanziale i mezzi Euro 1 / Euro 1, arrivando al loro quasi totale azzeramento, in modo coerente rispetto agli obiettivi del Piano Aria-PAIR 2020 della Regione Emilia-Romagna. Il rinnovamento della flotta ha consentito il raggiungimento di obiettivi di efficienza e miglioramento della qualità, con un impatto positivo sul servizio, connotando i servizi Start come ad alta tutela ambientale, in particolare nel periodo estivo, quando milioni di persone frequentano la Riviera Romagnola.

Mezzi per tipologia di servizio e classe di emissione

	Euro 1	Euro 2	Euro3	Euro 4	Euro 5	EEV	Euro 6	Filobus	Totale
Interurbano	-	1	108	1	4	8	84	-	**206**
Suburbano	-		36	10	9	52	76	-	**183**
Urbano	-	17	53	6	-	68	22	6	**172**
Totale	**-**	**18**	**197**	**17**	**13**	**128**	**182**	**6**	**561**

Nella successiva tabella la flotta Start è suddivisa per tipologia di dimensione, legata alle necessità e domanda del territorio. Per il servizio urbano vi sono infatti infatti aree caratterizzate da domanda a forte carico, così come all'interno dei centri storici le esigenze sono quelle di mezzi corti con il mimor impatto ambientale possibile. Il servizio extraurbano richiede mezzi lunghi per le esigenze di mobilità dei numerosi studenti. Nelle aree extraurbane i mezzi corti sono invece richiesti nelle zone a minore domanda, quali quelle del crinale appenninico.

Mezzi per dimensione e servizio

	Corto	Normale	Lungo	Snodato/super lungo	Totale
Interurbano	24	21	161	-	**206**
Suburbano	-	5	156	22	**183**
Urbano	85	34	37	16	**172**
Totale	**109**	**60**	**354**	**38**	**561**

Nel 2020 gli effetti della pandemia Covid-19 hanno determinato una riduzione della percorrenza media rispetto al 2019.

Percorrenza media bus in Km

Produttività

2018	2019	2020
35.483	39.145	35.953

I veicoli non sono assegnati in via esclusiva ad uno specifico deposito/servizio urbano. A seconda del periodo (servizio estivo o invernale) e delle necessità di esercizio, i mezzi vengono spostati da un bacino all'altro. Nel rispetto dei vincoli e della tipologia, la politica attuata da Start è quella di estendere la possibilità di utilizzo indifferenziato dei bus.

I processi di manutenzione dei mezzi sono organizzati per servizio, per tipologia di bus impiegati e per rapporto mezzi / addetti alla manutenzione. Il processo di rinnovamento della flotta ha favorito una maggior standardizzazione dei mezzi e la contestuale riduzione del numero di telai, permettendo una semplificazione dei processi.

Manutenzione / Standardizzazione mezzi

	2018	2019	2020
Numero tipologie di telai	88	70	63

I servizi di trasporto pubblico Start

GRI 102-2
GRI 102-6

Start Romagna, in qualità di società di trasporto pubblico di riferimento dell'area romagnola, gestisce una serie di servizi diversificati che coprono, con differenti modalità, il territorio dei bacini di Rimini, Ravenna e Forlì-Cesena.

Servizi Urbani	Tre bacini di Rimini, Ravenna e Forlì-Cesena, per oltre 11,6m di km erogati direttamente e oltre 1,5m di km erogati tramite sub affidatari.
Servizi Extraurbani	Oltre 5,5m di km erogati direttamente e circa 2,6m di km erogati tramite sub affidatari, nei tre bacini di Rimini, Ravenna e Forlì Cesena.
Traghetto	Collegamenti tra le località di Marina di Ravenna e Porto Corsini, attraverso il Canale Candiano, per un totale di circa 7.500 corse all'anno.
Altri Servizi	Il servizio scolastico o i Servizi Speciali nel bacino di Rimini, per un totale di circa 265 mila km erogati.
Sosta	Gestione di un parcheggio di 220 stalli nella città di Rimini.
Metromare	È proseguita nel 2020 la fase di attività sperimentale del servizio Metromare, collegamento veloce tra le città di Rimini e Riccione che, sfruttando una corsia dedicata, consente tempi di percorrenza certi e non soggetti al traffico stradale. Sono stati identificati i mezzi definitivi, ma si è in attesa del collaudo da parte delle autorità preposte.

Intermodalità e integrazione dei servizi

I principali servizi urbani ed extraurbani (Rimini, Ravenna, Forlì e Cesena) sono accessibili dalla stazioni ferroviarie presso dedicati Punto bus, dove si trovano uffici informativi e di distribuzione dei titoli di viaggio. La natura del territorio romagnolo è quella di servire prevalentemente città di piccole dimensioni e l'accesso dalle singole province ai centri urbani. Le forme di integrazioni dei servizi invece sono più marcate all'interno dei singoli bacini di Forlì Cesena, Ravenna e Rimini soprattutto per quanto concerne l'interscambio tra servizio extraurbano e urbano, da riservarsi agli studenti e ai lavoratori.

Metromare | Il servizio Metromare consente l'interscambio presso le stazioni ferroviarie di Rimini e Riccione con una linea in sede protetta dedicata in modo specifico, ma non solo, al turismo, in quanto collega velocemente i due centri. Metromare è sistema di trasporto pubblico che unisce Rimini a Riccione (con quindici stazioni intermedie), un'opera strategica che contribuisce a ridisegnare la mobilita` del territorio. Obiettivo di Metromare è quello di favorire l'adozione di comportamenti, che integrino modalità di utilizzo di mezzi tradizionali (bicicletta, auto, bus) con sistemi alternativi, come car e scooter sharing, hub di interscambio auto-trasporto pubblico, percorsi ciclabili e pedonali.
Il servizio è svolto con bus su gomma a basso impatto ambientale (previsti entro breve tempo completamente elettrici), secondo le logiche della metropolitana di superficie, con passaggi frequenti e affidabili. Metromare contribuisce a riqualificare il tessuto urbano ed a migliorare la qualità della vita.

La copertura del territorio

Nel 2020, causa pandemia Covid-19, si sono registrate diverse variazioni sia di km sia di tipologie di servizi. In particolare, dal 24 febbraio 2020 al 6 giugno 2020 il servizio è stato ridotto notevolmente, passando da un servizio scolastico a un servizio non scolastico e/o festivo a seguito del lock-down stabilito dal governo. Nello stesso periodo è stato completamente interrotto il servizio scuolabus a Rimini, Bellaria e Santarcangelo. Il servizio del Metromare dal 21 marzo 2020 è stato sospeso ed è ripreso dal 25 luglio 2020. Tutti i servizi nel periodo estivo, dal 7 giugno al 13 settembre 2020, sono stati svolti in misura ridotta, senza i normali potenziamenti previsti nei mesi di luglio e agosto. La linea specializzata per il centro commerciale Le Befane a Rimini è stata esercita in maniera ridotta rispetto all'anno precedente.
Dal 14 settembre 2020, data in cui è iniziato il nuovo anno scolastico, a seguito della riduzione della capienza dei mezzi al 80% dei posti totali, sono stati inseriti dei mezzi da noleggio con conducente dei vettori privati per sopperire alla riduzione di carico dovendo trasportare il 100% degli studenti. Il Metromare ha continuato il servizio con un aumento della produzione chilometrica.

Km per tipologia di servizio

	2018	2019	2020
Servizio urbano	13.017.098	13.138.609	12.864.773
Servizio suburbano ed extraurbano	7.365.762	7.532.818	5.666.510
Linee specializzate, riservate e noleggi	268.272	269.010	141.090
Metromare	-	33.429	256.764
Totale Km offerti	**20.651.132**	**20.973.866**	**18.929.137**
di cui servizi di terzi	3.219.492	3.246.837	4.555.648
di cui servizio a chiamata	45.379	34.448	-

Km per tipologia alimentazione dei mezzi

	2018	2019	2020
Diesel	15.360.622	15.429.177	13.457.961
Elettrico e Filobus	177.186	193.130	133.250
Metano	5.113.324	5.351.559	5.337.926
Totale	**20.651.132**	**20.973.866**	**18.929.137**

Nelle tabelle successive viene riportata l'offerta di servizi riferita ai tre diversi bacini di riferimento.

Bacino di Forlì-Cesena / Km per tipologia di servizio

	2018	2019	2020
Servizio urbano	4.531.986	4.572.351	4.037.092
Servizio suburbano ed extraurbano	4.693.726	4.772.181	4.514.795
Linee specializzate, riservate e noleggi	-	-	-
Totale Km offerti	**9.225.712**	**9.344.532**	**8.551.887**
di cui servizi di terzi	2.375.912	2.398.456	2.386.376
di cui servizio a chiamata	45.379	34.448	-

Bacino di Ravenna / Km per tipologia di servizio

	2018	2019	2020
Servizio urbano	2.900.276	2.980.710	3.890.716
Servizio suburbano ed extraurbano	1.352.972	1.421.124	-
Linee specializzate, riservate e noleggi	2.826	4.368	-
Totale Km offerti	**4.256.074**	**4.406.202**	**3.890.716**
di cui servizi di terzi	-	-	1.205.593
di cui servizio a chiamata	-	-	-

Bacino di Rimini / Km per tipologia di servizio

	2018	2019	2020
Servizio urbano	5.584.836	5.585.548	4.936.965
Servizio suburbano ed extraurbano	1.319.064	1.339.513	1.151.715
Linee specializzate, riservate e noleggi	265.446	264.642	141.090
Metromare	-	33.429	256.764
Totale Km offerti	**7.169.346**	**7.223.132**	**6.486.534**
di cui servizi di terzi	843.580	848.381	963.679
di cui servizio a chiamata	-	-	-

Start Romagna non agisce autonomamente su incrementi o decrementi dei servizi offerti, ma tali decisioni sono assunte dall'Agenzia della mobilità (AMR), su eventuale proposta di Start Romagna e successivo confronto con gli Enti Locali. Start Romagna, attraverso gruppi di lavoro congiunti (GLP: gruppi di lavoro permanente) con la stazione appaltante (AMR) verifica i casi di potenziale disservizio quali gli affollamenti, l'insufficienza della domanda di mobilità rispetto all'offerta, le modifiche di orario contribuendo quindi, in misura significativa, al miglioramento dell'offerta.

I passeggeri trasportati

La tabella che segue riporta il numero di passeggeri trasportati, calcolati sulla base della metodologia in uso per la rendicontazione all'Osservatorio regionale. In questo calcolo sono stati ricompresi anche i passeggeri che derivano dai titoli rilasciati gratuitamente all'utenza, ma con contribuzione regionale, che hanno coefficienti di calcolo rapportati ad un utilizzo stimato. A questa categoria fanno pricipalmente capo i passeggeri con abbonamento Mi Muovo in città, che consente gratuitamente l'uso della rete urbana ai possessori di abbonamento ferroviario attestato nelle città capoluogo, e quelli con tessera Grande, rilasciata a tutti i ragazzi con meno di 14 anni che frrquentano la scuola dell'obbligo. La stima di questi viaggi è pari a circa 1,5 milioni/anno.

Viaggiatori

	2018	2019	2020
Bacino Forlì - Cesena			
Servizi urbani Forlì - Cesena - Cesenatico	12.391.038	12.524.625	9.144.857
Servizio Extraurbano	5.938.091	5.381.084	3.835.849
	18.329.130	**17.905.709**	**12.980.706**
Bacino Ravenna			
Servizi Urbani Ravenna - Faenza	7.848.037	7.734.018	4.706.872
Servizio Extraurbano	2.073.440	1.993.782	1.304.003
	9.921.478	**9.727.799**	**6.010.875**
Bacino Rimini			
Servizio Urbano Rimini e Area Interurbana	18.510.351	18.177.269	10.820.719
Servizio Extraurbano	1.977.717	2.082.900	1.277.781
Servizio Metromare Rimini		120.454	243.662
	20.488.069	**20.380.623**	**12.342.162**
Totale passeggeri trasportati	**48.738.676**	**48.014.131**	**31.333.743**

Fonte: Dati Osservatorio regionale / Passeggeri calcolati in base a coefficienti di utilizzo stabiliti da Regione Emilia-Romagna. I dati 2019 pubblicati nel Bilancio di sostenibilità 2019 (49.133.674 passeggeri) sono stati aggiornati a seguito del conteggio definitivo, come da Rapporto annuale di monitoraggio della mobilità e del trasporto 2020 - Regione Emilia Romagna.

Il calcolo dei passeggeri è stato poi aggiornato per tenere conto degli effetti della riduzione della mobilità conseguente al periodo di lockdown, che ha costretto gran parte della popolazione a limitare i propri spostamenti, e quindi l'uso del mezzo pubblico; la riduzione dei viaggi è stata stimata sui titoli per studenti e parte degli abbonamenti annuali. Per i titoli occasionali, la riduzione dei passeggeri è frutto esclusivamente della flessione nella vendita di biglietti e carnet, che si è attestata a -52%.

Il sistema e le politiche tariffarie

L'attuale sistema tariffario di Start Romagna, sul modello Regionale, è di tipo zonale, basato sulla suddivisione del territorio servito in zone; la tariffa è calcolata in base al numero di zone attraversate. Il titolo di corsa semplice (CS) presenta validità temporali diverse in relazione alle zone da attraversare, da un minimo di 60 minuti (1 zona) ad un massimo di 165 minuti (7 zone). Oltre alle integrazioni tariffarie previste in accordo con gli Enti Locali, sono presenti ulteriori agevolazioni a favore di categorie sociali particolari (anziani, disabili, famiglie numerose, rifugiati e richiedenti asilo, vittime di tratta). Tali abbonamenti agevolati, "Mi Muovo Insieme", sono promossi e finanziati dalla Regione attraverso i distretti socio-assistenziali.

Abbonamenti

Nella seguente tabella vengono riportate le informazioni relative al numero di abbonamenti venduti nel triennio per i bacini di attività di Start Romagna. I valori si riferiscono ai soli titoli che hanno una quota a carico dell'utenza, escludendo quindi quelli rilasciati gratuitamente con integrazione carico della Regione.

Abbonamenti annuali | La forte flessione di domanda registrata nel periodo di lockdown e in generale in tutto il 2020 ha determinato la riduzione del numero di abbonamenti venduti, solo in parte compensata con i risultati discreti registrati grazie alla conferma dei contributi a favore dei residenti nei comuni esposti a estrazione di Idrocarburi.

Abbonamenti per studenti | Anche per quanto riguarda l'utenza studentesca, il 2020 risulta un anno di forte discontinuità con il passato. La scarsa fiducia nel trasporto pubblico per i collegamenti casa-scuola ha portato ad una drastica riduzione dell'utenza abbonata. Per contro, lo sforzo economico di 13 Comuni nel bacino riminese, 17 del bacino forlivese-cesenate e del Comune Ravenna, che hanno confermato le integrazioni tariffarie a favore dei propri residenti, ha mantenuto buoni livelli di vendita per gli abbonamenti con agevolazioni, che rappresentano ormai il 40% del venduto totale.

Abbonamenti mensili | Anche la forma di abbonamento più breve riflette la situazione causata dalla pandemia e fa regsitrare una flessione del 40%, che interessa in egual misura tutti i tre bacini, con un dato leggermente più accentuato per Ravenna.

	2018				2019				2020			
Abbonamenti annuali	**Bacino FC**	**Bacino RA**	**Bacino RN**	**Totale**	**Bacino FC**	**Bacino RA**	**Bacino RN**	**Totale**	**Bacino FC**	**Bacino RA**	**Bacino RN**	**Totale**
Abbonamenti urbani	1.877	1.576	1.780	5.233	2.010	1.534	1.506	5.050	1.185	1.126	1.134	3.575
Abbonamenti extraurbani	798	312	517	1.627	864	297	511	1.672	523	182	267	972
Totale	**2.675**	**1.888**	**2.297**	**6.860**	**2.874**	**1.831**	**6.373**	**6.722**	**1.708**	**1.308**	**1.531**	**4.547**

Abbonamenti annuali per studenti	**Bacino FC**	**Bacino RA**	**Bacino RN**	**Totale**	**Bacino FC**	**Bacino RA**	**Bacino RN**	**Totale**	**Bacino FC**	**Bacino RA**	**Bacino RN**	**Totale**
Abbonamenti urbani	5.836	1.988	6.357	14.181	5.939	2.079	6.372	14.390	3.465	1.234	4.019	8.718
Abbonamenti extraurbani	6.110	2.199	1.949	10.258	6.098	2.235	1.993	10.326	4.486	1.529	1.419	7.434
Totale	**11.946**	**4.187**	**8.306**	**24.439**	**12.037**	**4.314**	**8.365**	**24.716**	**7.951**	**2.763**	**5.438**	**16.152**

Abbonamenti mensili	**Bacino FC**	**Bacino RA**	**Bacino RN**	**Totale**	**Bacino FC**	**Bacino RA**	**Bacino RN**	**Totale**	**Bacino FC**	**Bacino RA**	**Bacino RN**	**Totale**
Abbonamenti urbani	13.032	13.652	33.224	59.908	11.922	12.252	35.632	59.806	6.756	6.907	21.532	35.195
Abbonamenti extraurbani	10.668	6.670	3.265	20.603	10.532	5.527	3.657	19.716	6.626	3.021	2.081	11.728
Totale	**23.700**	**20.322**	**36.489**	**80.511**	**22.454**	**17.779**	**39.289**	**79.522**	**13.382**	**9.928**	**23.613**	**46.923**

Fonte dati: Osservatorio Regionale – Idati 2019 sono stati modificati rispetto a quelli pubblicati nel Bilancio di sostenibilità 2019 a seguto delle rettifiche finali operate in fase di redazione del Consuntivo 2019.

Ristori degli abbonamenti | Nella primavera del 2020 Start ha dovuto organizzare e gestire i ristori agli abbonati per il mancato utilizzo del servizio stabiliti dall'art. 215 del DL 34 del 19.05.2020. Grazie al coordinamento della Regione Emilia-Romagna, tutte le aziende hanno adottato la formula del voucher, da spendere per l'acquisto di altri titoli di trasporto, il cui importo era definito in base al valore dell'abbonamento non utilizzato e al numero di giorni di mancato utilizzo (variabile a seconda del tipo di utenza). Il voucher poteva essere richiesto solo attraverso una procedura on-line entro il 30.11.2020 ed era immediatamente spendibile. I voucher potenzialmente erogabili erano circa 28.000 e ne sono stati emessi 20.500, per un importo complessivo di 1,3 milioni di euro; alla data del 31.12.2020 i voucher già utilizzati erano 16.200 (79% di quelli emessi), per un importo di 1,1 milioni di euro.

Agevolazioni | Alcuni dei Comuni del territorio servito da Start intervengono con proprie risorse, con conseguenti agevolazioni che riducono la tariffa a carico degli utenti. I Comuni di Forlì e Cesena prevedono tariffe ridotte per abbonamenti annuali e mensili rivolte a specifici target che utilizzano il servizio, ovvero lavoratori, anziani, studenti della scuola dell'obbligo e universitari, mentre il Comune di Ravenna stabilisce agevolazioni per i ragazzi delle scuole dell'obbligo. Dopo l'adeguamento tariffario operato nel 2018, altri 15 Comuni delle Province di Forlì e Rimini hanno stabilito agevolazioni sulle tariffe per studenti "Under 26" a favore dei propri residenti.

65
12/5/2021
10:39
START
PRONTI, PARTENZA, VIA!
Sostituzione e potenziamento autobus anni 2015-2020
SMARTPASS

Fornitori e partner

Principi e politiche generali

GRI 102-9
GRI 103-2
GRI 308-1
GRI 414-1

Nel corso del 2020 non sono intervenute modifiche di rilievo nelle politiche di gestione e nella struttura della catena di fornitura. Start Romagna S.p.A., in adempimento delle norme europee (Direttive 2014), nazionali (Codice dei Contratti Pubblici) e dei propri Regolamenti, garantisce il rispetto dei principi di concorrenza, pubblicità, trasparenza, economicità, efficacia ed efficienza nella individuazione dei fornitori ai quali affidare forniture di beni, servizi ed esecuzione lavori, funzionali all'esercizio del servizio di trasporto pubblico nel bacino di Rimini, Ravenna e Forlì-Cesena.
I rapporti con i fornitori di Start, inclusi collaboratori esterni, consulenti e subappaltatori, sono incentrati, oltre che sul rispetto dei citati principi di correttezza e imparzialità, anche sul rispetto dei principi di sostenibilità. Start opera con fornitori che soddisfino tutti i requisiti minimi previsti dalle normative sugli appalti in termini di pagamento di imposte e tasse, contributi previdenziali ed assistenziali, che siano in regola con l'iscrizione alla Camera di Commercio per le attività per le quali vengono interpellate da Start e che non adottino comportamenti discriminatori nei confronti del proprio personale.
I fornitori vengono inoltre vincolati al rispetto del proprio Codice di Comportamento, che prevede la risoluzione anticipata del rapporto di fornitura in caso di violazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, adottato da Start ai sensi del D.Lgs. 231/01 e dal citato codice di Comportamento. A tal fine apposita clausola viene inserita nelle lettere di affidamento di forniture e servizi e nei contratti.
Attraverso la sottoscrizione di apposita clausole all'interno delle conferme di affidamento contratti i fornitori sono peraltro vincolati anche al rispetto degli obblighi in materia ambientale e di gestione e smaltimento dei rifiuti, nonché all'osservanza delle disposizioni del D.lgs. n. 81 del 2008 e s.m.i. in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, con specifico riferimento alla prevenzione degli infortuni sul lavoro. Riguardo alla tutela dell'ambiente viene inoltre incoraggiato il rispetto, attraverso la previsione nei singoli contratti di clausole che garantiscono il corretto smaltimento dei rifiuti, secondo le vigenti normative.
Per quanto riguarda la valutazione dei propri fornitori, Start si è dotata di una procedura denominata "SG-PRO-VAL-FO - Valutazione dei Fornitori", che prevede che Start valuti con cadenza annua il proprio parco fornitori, sulla base dei seguenti elementi di valutazione:

Qualità del prodotto/servizio - Puntualità ed affidabilità (tempi di consegna e loro rispetto) - Flessibilità e adattabilità alle eventuali ulteriori esigenze di Start. Da tale valutazione non sono emerse fino ad ora situazioni tali da comportare la risoluzione anticipata di contatti o l'eliminazione dall'Elenco Operatori Economici di Start per perdita dei requisiti.
Sempre a norma della procedura di Valutazione fornitori, tutti i fornitori affidatari sono tenuti a compilare il "Questionario informativo su certificazioni possedute e di autovalutazione su certificazioni non possedute" che dà modo a Start di verificare il grado di adesione delle stesse ai principi dettati dalle Certificazione in materia di Sicurezza, Qualità e Ambiente, in modo specifico, oltre a verificare il possesso di eventuali altre certificazioni, compresa l'approvazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs. 231/2001.
Start assicura inoltre imparzialità nella conclusione di indagini di mercato, fornendo agli aspiranti fornitori le stesse informazioni, contemporaneamente, e fissando termini identici per la ricezione delle offerte, scegliendo quello risultato migliore secondo criteri precostituiti e portati a conoscenza del fornitore in maniera preventiva e simultanea, e comunque garantendo la possibilità per i concorrenti di simulare il risultato complessivo della loro offerta, in maniera da rendere chiaro il possibile valore economico del contratto che in caso di aggiudicazione andranno a sottoscrivere.
Start assicura infine la trasparenza delle proprie procedure di gara secondo le norme di legge e le linee guida dell'ANAC e assicura la tracciabilità dei pagamenti ai sensi della L. 136/2016 e s.m.i. in materia di lotta alla delinquenza di tipo mafioso, prevedendo contrattualmente la risoluzione del contratto in caso di mancato rispetto delle prescrizioni ivi contenute.

Il sistema di qualificazione e affidamento

Per i contratti sotto soglia europea (attualmente Euro 428.000 al netto di IVA per forniture e servizi ed Euro 5.350.000 al netto di Iva per i lavori), posti in essere dalle Imprese Pubbliche operanti nei c.d. "Settori Speciali", nello specifico nel Settore Trasporti, Start agisce nel rispetto del Codice dei Contratti pubblici (D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.), nonché del proprio "Regolamento Interno per l'affidamento di contratti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie comunitarie, redatto ai sensi dello Codice dei contratti. Il Regolamento è pubblicato sul sito web di Start Romagna, nella sezione "Società Trasparente"(Regolamenti).
Per le acquisizioni di beni, servizi o lavori sotto soglia, Start si è inoltre dotata di un Elenco Operatori Economici, disciplinato dal "Regolamento per la formazione e la gestione dell'elenco degli operatori economici di Start Romagna S.p.A. per l'affidamento di appalti di lavori, servizi e forniture inferiori alle soglie comunitarie", conforme alle norme del Codice dei Contratti in materia di acquisti sotto soglia e alle Linee Guida dell'Anac n. 4 di attuazione del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recanti "Procedure per l'affidamento

dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici". Anche tale Regolamento è pubblicato sul sito internet di Start Romagna S.p.A., nella sezione "Società Trasparente" (Regolamenti).
L'elenco Operatori Economici di Start è suddiviso per categorie merceologiche, ed all'interno di questo in sottocategorie, coincidenti con quelle di maggiore interesse per Start, in relazione alle forniture di beni e servizi idonei ad assicurare l'esercizio del servizio del trasporto e la manutenzione dei propri impianti ed attrezzature. Le imprese interessate ad iscriversi a tale elenco, per essere interpellate per le gare sotto-soglia indette da Start, devono documentare il possesso dei requisiti di ordine generale (come l'iscrizione alla Camera di Commercio), morale (come assenza di condanne e pendenze con l'Agenzia delle Entrate, Inps e Inail), e finanziarie (come fatturato minimo) e requisiti di idoneità tecnico-professionale (questi ultimi diversi a seconda dell'attività svolta), in maniera da precostituire per Start un elenco di fornitori qualificati, per i quali è già stata verificata l'idoneità nei termini soprindicati.
Per quanto riguarda il criterio di aggiudicazione Start, conformemente al Codice dei Contratti, adotta quello del prezzo più basso nel caso di beni o servizi definiti nelle loro specifiche tecniche nei documenti di gara. Viene invece adottato il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa quando, oltre al prezzo, Start intende valutare anche elementi qualitativi, quali i tempi di approvvigionamento, la qualità del prodotto/servizio l'organizzazione post vendita, il servizio di assistenza. In tale secondo caso viene nominata apposita commissione di esperti incaricata di valutare le offerte pervenute e stilare la graduatoria, al fine dell'aggiudicazione della gara.
Start, per l'approvvigionamento di beni e servizi funzionali alla propria attività di trasporto pubblico locale, si è dotata di una struttura denominata "Settore Acquisti e Logistica" che si occupa del processo di approvvigionamento dalle fasi della ricerca del fornitore, attraverso l'esperimento di gare o indagini di mercato, a seconda degli importi e delle normative applicabili, fino alla stipula del relativi contratti di fornitura. La gestione dei contratti, una volta formalizzati, passa al Settore di Start richiedente l'appalto, ma il settore Acquisti mantiene il proprio ruolo di indirizzo e coordinamento in tutte le fasi del contratto, con particolare riferimento all'applicazione di eventuali penali, escussione di cauzioni, rinnovi o modifiche contrattuali, anche riguardanti la durata contrattuale.
Start assicura la pubblicità delle proprie procedure di gara sotto-soglia, nei casi in cui non sussista nell'Elenco Operatori Economici di Start un numero sufficiente di fornitori da interpellare per la specifica categoria richiesta, secondo il Codice dei Contratti e del proprio Regolamento interno. Start si impegna a non creare favoritismi ed a d assicurare ove possibile, la rotazione del proprio parco fornitori attraverso periodiche indagini di mercato.
Per gli affidamenti Sopra soglia europea è sempre obbligatoria la pubblicazione di gara europea secondo le specifiche norme, salvo che non si ricada nei casi tassativi per i quali

è ammessa la procedura negoziata senza pubblicazione di bando, da motivarsi adeguatamente (in conformità all'art. 125 del Codice, che prevede fra le ipotesi per le quali è ammessa tale procedura, la gara deserta, l'estrema urgenza, la c.d. privativa industriale).

Acquisti gasolio autotrazione | Fra i sistemi di qualificazione posti in essere da Start, particolare rilevanza, sia per l'impatto economico, che per la tipologia di fornitura, essenziale per Start, riveste il sistema di qualificazione dei fornitori di gasolio per autotrazione, che consente a Start di effettuare gare secondo la periodicità valutata di volta in volta come la più conveniente (settimanale) per l'approvvigionamento di carburante per rifornire i mezzi d Start Romagna.
Vengono in via preliminare verificate e valutati i requisiti di carattere generale, economico-finanziario e tecnico, ai fini delle successive richieste di quotazione del gasolio. Si valuta la migliore offerta economica, trattandosi di prodotto con caratteristiche standardizzate e per il quale non occorre valutare elementi tecnici.

Autobus | Per l'acquisto di autobus Start si è avvalsa negli ultimi anni della collaborazione di Tper S.p.A., la quale, in qualità di centrale di committenza ha bandito gare per forniture di autobus oltre che per sé, anche per le altre aziende di TPL della Regione, quali Start e Seta. Tali gare, oltre che generare efficienze in termini di procedura di gara, hanno consentito riduzioni dei costi della fornitura e l'omogeneizzazione del parco mezzi circolante in Regione. Nelle ultime gare per la fornitura di autobus si è adottato il criterio dell'LCC (Life Cycle Costing), che ha consentito di pianificare in maniera puntuale gli investimenti nel lungo periodo, con particolare riferimento ai costi di manutenzione e fornitura di ricambi.

IntercentEr

Start aderisce ad IntercentEr, l'Agenzia Regionale per lo sviluppo dei mercati telematici dell'Emilia Romagna che, in qualità di stazione appaltante, effettua gare aventi ad oggetto le principali forniture e servizi di interesse delle pubbliche amministrazioni e società pubbliche della Regione abilitate a aderire alle convenzioni (normalmente di durata annuale o biennale) stipulate da IntercentEr per gli enti che intendono aderirvi.
Start romagna si rivolge a Intercent-ER l'Agenzia per lo sviluppo dei mercati telematici della Regione Emilia-Romagna. Istituita con la legge regionale n. 11 del 2004, l'Agenzia ha il compito in qualità di stazione appaltante di ottimizzare, razionalizzare e semplificare la spesa per beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni del territorio regionale, attraverso la gestione di un siistema telematico di negoziazione (e-procurement), la centralizzazione degli acquisti, la standardizzazione della domanda e l'elaborazione di strategie di gara innovative.
Gli obiettivi di Intercent-ER sono: contenere la spesa pubblica, riducendo i prezzi unitari dei beni e servizi utilizzati dalle P.A.,sviluppare l'efficienza, la semplicità e la trasparenza

dei processi di acquisto, promuovere la diffusione e l'utilizzo di strumenti elettronici di negoziazione, assicurare la qualità dei beni/servizi acquisti e la loro rispondenza ai fabbisogni della P.A., accrescere la competitività del sistema produttivo e la libera concorrenza nel mercato della fornitura.
Start ha negli ultimi anni aderito alle Convenzioni stipulate da IntercentEr per la telefonia, fissa e mobile, per le forniture di hardware e software, per la fornitura di energia elettrica, di gas e metano. L'indubbio vantaggio dell'adesione a tali convenzioni sta nella garanzia del rispetto da parte di Start delle normative in materia di appalti, dove IntercentEr agisce in qualità di Centrale di committenza. Trattandosi inoltre di beni e forniture particolarmente complesse, l'adesione a tali convenzioni garantisce la stesura di capitolati tecnici e normativi richiedenti competenze non sempre rinvenibili nelle singole aziende, competenze invece pienamente presenti in IntercentEr, qualificata da ANAC come Stazione appaltante/ Centrale di committenza certificata.

I partner del servizio di trasporto pubblico

Start considera fondamentale l'apporto dei partner privati nell'esercizio di trasporto pubblico, non solo al fine di massimizzare i benefici economici conseguenti ad una gestione condivisa del servizio di trasporto pubblico, ma anche per venire incontro alle esigenze dei passeggeri, che beneficiano di un servizio sul territorio svolto da personale in possesso di tuti i requisiti normativi e abilitativi richiesti.
Start utilizza il regime del sub-affidamento nel rispetto dei limiti fissati dal punto 19 delle "considerazioni" premesse al regolamento CE 1370/2007 dall'articolo 14 bis della legge Regione Emilia Romagna n. 30/98, rubricato "Sub-affidamento della gestione".
Start garantisce, verificandone puntualmente la permanenza del possesso da parte dei sub-affidatari, dei requisiti di idoneità giuridica e morale e della capacità professionale ed economica al fine dell'assolvimento delle prestazioni affidate, nel rispetto degli obblighi previsti dai relativi atti di affidamento, dei requisiti previsti per l'esercizio della professione di trasportatore di viaggiatori su strada di cui al D.lgs. 395 del 22 dicembre 2000 ex D.M. n. 448/91 e/o dei requisiti per la direzione di esercizio di impianti filoviari.
Tutti i sub-affidamenti sono regolati da appositi Contratti, che definiscono in maniera puntuale gli obblighi delle parti ed il richiamo ai contratti di servizio principali. Start, attraverso le società consortili, assume l'impegno nei confronti dell'Agenza della Mobilità di verificare l'operato dei sub-affidatari, secondo le modalità di controllo fornitori ed in modo coerente con i propri Sistemi di gestione. Start si impegna a far sì che i servizi erogati in regime di sub-affidamento non siano svolti a condizioni qualitative inferiori rispetto a quanto previsto dai contratti di servizio principali in essere con l'Agenzia per la Mobilità.
Start si impegna inoltre a verificare la regolarità contributiva dei vettori sub-affidatari ai fini previdenziali e assicurativi, e a monitorare e garantire che al personale in forza presso l'affidatario, del quale vengono forniti nominativi, estremi documenti abilitativi alla guida

(patenti e CQC) e risultati idoneità sanitaria alla guida, siano garantiti i trattamenti economici e normativi previsti dalle leggi vigenti.

Bacino di Rimini | Nella successiva tabella viene data evidenza del numero di mezzi della flotta dei principali partner che operano in collaborazione con Start nell'esercizio del servizio di trasporto pubblico nel bacino di riferimento.

Partner - numero mezzi	Bacino	Societè consortile	2018	2019	2020
Benedettini	Rimini	Team	1	1	1
Autolinee Boldrini	Rimini	Team	4	4	4
Bonelli Bus	Rimini	Team	7	7	7
Autoservizi Merli	Rimini	Team	1	1	1
Salvadori Adria Bus	Rimini	Team	1	1	1
Totale			**14**	**14**	**14**

Bacino di Forlì-Cesena | Nel bacino di Forlì Cesena, parte del servizio di TPL è sub-affidato a Team Soc. consortile a r.l., che lo affida alla propria associata CO.E.R.BUS, Cooperativa Emilia Romagna Autobus Soc. Coop di Lugo (RA). Il servizio sub-affidato viene svolto con mezzi Start.

Bacino di Ravenna | Il Contratto relativo al servizio di TPL nel bacino di Ravenna ha come contraente diretto il Consorzio Mete, di cui fanno parte soggetti pubblici come Start e soggetti privati. Per accordi interni a Mete sono affidate determinate quote del servizio diverse a Start (in prevalenza urbano) e ai soci privati Coerbus, Sac e Coop Riolo (in prevalenza servizio extraurbano). Start mantiene inoltre all'interno del Consorzio un ruolo di coordinamento e pianificazione del servizio complessivamente offerto da Mete.

Clienti e qualità dei servizi

Per ottenere il costo
dell'abbonamento
è NECESSARIO
passare nel POS
È necessario
presentare

La Carta dei servizi

GRI 103-2

Start Romagna, nel suo ruolo di gestore dei servizi di trasporto pubblico in Romagna, è tenuta ad offrire standard di servizio adeguati a favore della propria utenza, anche potenziale, residente ed ospite. L'accoglienza e la cura nei servizi offerti che contraddistinguono la Romagna fa sì che anche nel settore del trasporto si sia tenuto conto per la definizione dei livelli di servizio della molteplicità dei pubblici da servire e delle diverse caratteristiche dei territori collegati.
La Carta dei servizi di Start Romagna è conforme a quanto previsto dai contratti di servizio vigenti sui tre territori provinciali. I contratti di servizio prevedono a carico dei soggetti appaltatori una idonea carta di servizio che indichi obiettivi standard. Il sistema sviluppato da Start Romagna prevede tre carte ("Carta della mobilità"), uguali per impostazione, ma distinte per ciascun territorio, pubblicate sul sito web di Start Romagna Servizi erogati - Start Romagna.
Nel corso del 2020 sono state revisionate, approvate e pubblicate le nuove carte della mobilità riferite ai tre bacini di attività dell'Azienda (Provincia di Forlì-Cesena, di Ravenna e di Rimini). Accanto alle carte Start Romagna, riferite all'ambito di competenza strettamente aziendale, sono state redatte ed approvate dai rispettivi organismi le Carte della Mobilità di ATG (bacino di Forlì-Cesena e bacino di Rimini) e di Mete (bacino di Ravenna), in coerenza con i soggetti individuati dai contratti di servizio e dagli atti d'obbligo in vigore. Tutte le carte sono consultabili da utenti e da stakeholder sul sito ufficiale di Start Romagna.
All'interno di tali documenti viene sempre fatto rinvio al Comitato degli utenti il quale, in conformità con quanto previsto dalla legge regionale, deve essere gestito all'interno delle competenze dell'agenzia della mobilità AMR. I contratti di servizio vigenti per i vari territori prevedono peraltro la possibilità di costituire "gruppi di lavoro permanenti", di composizione mista tra AMR e soggetti affidatari (tra cui Start Romagna) utili a configurare al meglio gli orari, in particolare quelli scolastici. L'utilizzo dei reclami pervenuti in materia di orari e sovraccarichi permette in sede di congiunta alcuni aggiustamenti degli orari, necessari in quanto determinati dagli spostamenti di utenza tra i vari istituti scolastici di secondo grado difficilmente prevedibili in sede di programmazione.

Rete di vendita

La sensibilità di Start Romagna rispetto alle esigenze del cliente-utente si traduce anche in una forte azione di facilitazione rispetto all'acquisto dei titoli di viaggio, favorendo la regolarità di utilizzo, grazie ad una rete materiale di punti vendita estesa e capillare e lo sviluppo dei canali digitali per acquisti e ricariche on line e tramite applicazioni per smartphone.
Accanto ai Punto Bus, sportelli polifunzionali gestiti direttamente dall'azienda e presenti in tutte le località principali della Romagna, è presente una rete di rivenditori autorizzati (esercizi commerciali quali edicole, tabaccherie), riconoscibili attraverso apposite vetrofanie; sono inoltre state installate (in numero crescente) emettitrici automatiche poste alle fermate principali, mentre la vendita a bordo (con sovrapprezzo) è sempre garantita attraverso l'operato dei conducenti, affiancati da appositi apparati di vendita di bordo installati sui bus in servizio sulle principali aree turistiche.
Apposite campagne informative guidano il cliente Start Romagna nell'accesso e utilizzo del servizio secondo le regole imposte dalla normativa regionale vigente.
Date le caratteristiche e la vocazione turistica di molta parte del territorio romagnolo, Start Romagna si è adoperata con Enti e Regione per sviluppare titoli di viaggio mirati e dedicati, quali il Romagna SmartPass 3 e 7 giorni e il nuovo Rail SmartPass, sviluppato insieme a Trenitalia per l'accesso con un unico titolo integrato a servizi ferroviari e su gomma su tutta la Romagna.

La digitalizzazione del servizio

GRI 203-1

Numerose sono poi le applicazioni per smartphone che mettono a disposizione i titoli di viaggio di Start Romagna. Già da diversi anni, con le applicazioni DropTicket e myCicero i principali titoli di viaggio Start Romagna sono a portata di app (anche con l'uso di credito telefonico, senza necessità di registrazione e utilizzo di carta di credito); a questi si sono più recentemente aggiunte le applicazioni Roger e Muver, sviluppate insieme alle altre aziende di trasporto pubblico regionali.
Nel 2020 sono stati avviati / completati diversi progetti che hanno l'obiettivo di migliorare la qualità e la sicurezza del servizio, anche mediante strumenti che ne consentano un miglior controllo della gestione e monitoraggio delle prestazioni.

Videosorveglianza a bordo	È stata completata l'installazione su 265 mezzi e 9 filobus Metromare. Il sistema deve passare alla parte manutentiva di bordo.
Panic Button	È stato implementato il cosiddetto "Panic Button" per le emergenze a bordo bus con un collegamento diretto con le centrali operative di Polizia (Forlì e Cesena) e Carabinieri della Provincia di Forlì-Cesena.
Infomobilità - Paline Axentia (pensiline smart)	È stata completata l'installazione di 57 paline Axentia di nuova generazione per il progetto POR-FESR. Tali paline sono attive nelle provincie di FC e di RA. L'intervento consiste nella installazione su pensiline bus già esistenti di un sistema tecnologico, alimentabile anche con batteria interna ricaricabile in caso di assenza di alimentazione di rete, formato da un display multimediale integrato da un modulo di sintetizzazione vocale, con altoparlante e pulsante wireless, per l'utenza con disabilità visiva. Il progetto nasce dall'idea di valorizzare le pensiline esistenti rendendole più moderne, accoglienti e utili, in una parola più "smart". La città di Forlì è stata la prima in Italia e la seconda in Europa a realizzare un progetto con tali specifiche caratteristiche innovative. Il miglioramento della fruibilità ed accessibilità del trasporto per l'utenza in generale, ed in particolar modo per gli utenti con disabilità visiva Il display a colori LCD TFT da 28", collocato sotto la pensilina, fornisce anzitutto le informazioni sul servizio bus (previsioni di transito in tempo reale e messaggi testuali di avviso), grazie all'interfacciamento tecnologico appositamente previsto col sistema AVM di telerilevamento satellitare della flotta Start. Il display ha però anche uno spazio dedicato alla trasmissione di contenuti multimediali personalizzabili (ad esempio messaggi di pubblica utilità, informazioni turistico-culturali, comunicazioni istituzionali o commerciali).

Biglietteria elettronica TVM AEP per Metromare, Fiera e Aeroporto	Sono state configurate ed installate 4 nuove TVM AEP (sistemi di biglietteria elettronica) presso i capolinea del Metromare e presso la Fiera e l'aeroporto di Rimini. Con tali TVM è stato necessario anche attivare il sistema di bigliettazione AEP relativo.
Infrastruttura radio Progetto Radio	È stata rivista completamente l'infrastruttura radio di Start Romagna con: – nuova rete di ponti Radio per le provincie di FC e di RA; i nuovi ponti radio digitali servono entrambe le provincie con una copertura garantita da apparati posizionati in punti strategici. Il nuovo posizionamento ha anche permesso l'interoperabilità tra le centrali operative di Cesena e Rimini; – nuovi apparati di Ravenna: sono stati acquistati ed installati oltre 100 apparati per i mezzi operanti nel bacino di Ravenna, sostituendo la rete di telefoni cellulare in dotazione agli autisti; – apparati di Forlì-Cesena: è in corso la sostituzione dei vecchi apparati di Forlì Cesena per consentire la comunicazione digitale nella nuova infrastruttura digitale.
App per i verificatori	Adozione e installazione di un nuovo software e nuovi dispositivi. Con la nuova app ora è possibile utilizzare smartphone per le verifiche ed è possibile sviluppare nuove funzionalità per i verificatori.
Bodycam	È stato approntato il progetto BODYCAM definendo modello di apparato, procedure operative, privacy, ecc. È ora in analisi delle rappresentanze sindacali per avere il via libera per una prossima implementazione.
Progetti EMV	EVM (Europay, MasterCard e VISA), si tratta dello standard globalmente riconosciuto per sistemi di pagamento a bordo tramite l'utilizzo con carte di credito e di debito. Nel mese di novembre 2020 è stata avviata l'installazione delle staffe in alcuni mezzi.
Chatbot aziendale - Asso	È stato ulteriormente implementato ASSO, il chatbot aziendale che consente una comunicazione con tutti i colleghi e consente di ottenere informazioni sui turni o inviare segnalazioni di anomalie mezzi.
Centrale operativa di Cesena	È stato acquistato videowall e organizzato il progetto per il videowall per la centrale di Cesena. È stato coordinato il lavoro sulla parte di rete per la nuova CO di Cesena. È stata anche riorganizzata la nuova infrastruttura radio per la centrale.

Qualità, salute, sicurezza ed accessibilità dei servizi

Il Regolamento di viaggio

GRI 103-2
GRI 416-1

Il Regolamento di viaggio affronta molti degli aspetti riguardanti il rapporto ordinario del cliente, in particolare l'offerta di servizio e le condizioni economiche che lo regolano, così come le norme per l' acquisto e utilizzo dei titoli di viaggio. Il documento definisce le modalità di accesso in vettura, come vengono regolate le fermate e la validazione dei titoli di viaggio. Sono illustrate le norme di comportamento in vettura con riferimento a specifici target (bambini in carrozzella, disabili, animali da compagnia).
Il Regolamento di viaggio contiene annotazioni riguardanti eventuali oggetti smarriti, sulla modalità di sporgere reclami o di richiedere rimborsi in caso di non accesso al servizio per responsabilità del vettore. Largo spazio viene riservato anche alla sicurezza: sono riportate le corrette prescrizioni per il comportamento a bordo in materia, sulle segnalazioni da svolgere a seguito infortunio a bordo, comprensive delle forme di denuncia dell'accaduto ai fini di eventuale rimborso assicurativo.
Copia del regolamento è presente all'interno del sito Start Romagna alla sezione "società trasparente" (Regolamenti/Sanzioni (Regole di viaggio) - Start Romagna) ed è reperibile in copia cartacea presso i punto bus principali delle varie province.

Salute e sicurezza dei viaggiatori - La gestione dell'emergenza Covid-19

Alla luce dell'emergenza sanitaria Covid-19, per i servizi di trasporto pubblico locale sono state adottate le disposizioni decise dall'Autorità atte a prevenire il contagio. Start Romagna ha adottato specifiche misure al riguardo, pubblicate anche sul proprio sito web Coronavirus - Start Romagna.
Nel periodo di emergenza sanitaria, l'azienda ha attivato sul territorio squadre di facilitatori impiegati dal primo giorno della Fase 2, con l'obiettivo di informare e far rispettare le regole anti-contagio alle fermate e sui mezzi.
Con il susseguirsi dei vari DPCM è stata organizzata la comunicazione alla clientela su offerta di servizi (di volta in volta ridimensionati o rivisti in base alle aperture/chiusure) e su vademecum dedicati alla clientela, per la condivisione delle regole per garantire la sicurezza a bordo dei mezzi.
Sono state realizzate apposite campagne informative sui mezzi e sui canali aziendali (sito, social media, fermate) ed è stata realizzata una nuova segnaletica per i bus, inizial-

mente provvisoria (es. inibizione sedili) e poi resa permanente, su flussi di ingresso e uscita dei passeggeri, chiusura della porta anteriore e contenimento dello spazio riservato al conducente attraverso apposito nastro separatore.
Il servizio Metromare, inaugurato nel novembre 2019, è stato interrotto per effetto dei vincoli alla circolazione delle persone e della riduzione della domanda di servizio, poi nuovamente ripristinato a partire da fine luglio 2020 con una nuova iniziativa di rilancio e promozione. È stata per l'occasione realizzata una nuova Card Metromare Estate 2021 destinata a operatori turistici e clienti.
Nel corso del 2020 è stata implementata la rete di vendita a terra con emettitrici automatiche nel territorio riminese, con installazione di due emettitrici automatiche per i capolinea del Metromare, di una emettitrice presso l'aeroporto di Rimini e di una presso la Fiera di Rimini.

PROGETTO EMILIA ROMAGNA "INSIEME PER UN VIAGGIO PIÙ SICURO"

Il tema della sicurezza a bordo ha caratterizzato e vincolato per ogni Azienda di pubblico trasporto moltissime scelte e azioni nella gestione del servizio, nell'organizzazione del personale e nella comunicazione.
In Emilia Romagna più volte nel corso del 2020 le Aziende TPL si sono confrontate per esaminare congiuntamente le tematiche legate al Covid-19 e condividere la comunicazione verso il Cliente. Il confronto è proseguito anche nel 2021, dove la pandemia non ha allentato la morsa, ma ha reso necessario adottare nuovamente misure restrittive che si sono protratte fino alla prima metà dell'anno. In questo quadro pandemico i media hanno più volte minato la sicurezza del viaggio a bordo dei nostri mezzi, ritenendo i veicoli di pubblico trasporto luoghi poco sicuri sul piano della sicurezza e capaci di veicolare facilmente il virus.
Da qui la scelta di TPER, SETA, TEP E START ROMAGNA di produrre un progetto di comunicazione che avesse come focus proprio la sicurezza del viaggio, in una logica di reciproco senso di responsabilità: Azienda e Cliente. La campagna "Insieme per un viaggio piu' sicuro" va in questa direzione. Evidenzia le azioni messe in campo per garantire maggiore sicurezza ma indica anche i comportamenti corretti da adottare e la indispensabile collaborazione tra passeggero e Azienda. Un patto che guarda al rispetto delle regole e sottolinea come questa battaglia anche sui bus si potrà vincere solo insieme.

Le misure di sicurezza a bordo

Dal 2019, nell'ambito di un progetto con il supporto finanziario della Regione Emilia-Romagna, è stata portata ad uno stadio avanzato di completamento l'installazione di telecamere di tipo streamax a bordo delle vetture del bacino di Rimini e Ravenna (circa due terzi del parco). Tali installazioni consentono la registrazione efficace da remoto (superando cioè l'estrazione fisica delle immagini dalla telecamera di bordo) di immagini ine-

INSIEME
PER UN VIAGGIO
PIÙ SICURO
Tutti i giorni garantiamo a chi viaggia in bus importanti misure di igiene e sicurezza. È un impegno indispensabile, ma per contrastare il coronavirus è fondamentale la collaborazione di ogni passeggero: rispettiamo le regole, rispettiamo gli altri. Con l'impegno di tutti, il bus è più sicuro!
Scopri i gesti che fanno la differenza su
www.insiemeperunviaggiopiusicuro.it
SETA
START
ted
T per
Cambia il movimento

INSIEME
PER UN VIAGGIO
PIÙ SICURO
Tutti i giorni garantiamo a chi viaggia in bus importanti misure di igiene e sicurezza. È un impegno indispensabile, ma per contrastare il coronavirus è fondamentale la collaborazione di ogni passeggero: rispettiamo le regole, rispettiamo gli altri. Con l'impegno di tutti, il bus è più sicuro!
Scopri i gesti che fanno la differenza su
www.insiemeperunviaggiopiusicuro.it
SETA
START
ted
T per
Cambia il movimento

INSIEME
PER UN VIAGGIO
PIÙ SICURO
Tutti i giorni garantiamo a chi viaggia in bus importanti misure di igiene e sicurezza. È un impegno indispensabile, ma per contrastare il coronavirus è fondamentale la collaborazione di ogni passeggero: rispettiamo le regole, rispettiamo gli altri. Con l'impegno di tutti, il bus è più sicuro!
Scopri i gesti che fanno la differenza su
www.insiemeperunviaggiopiusicuro.it
SETA
START
ted
T per
Cambia il movimento

START ROMAGNA

renti sinistri "frontali" e identificare cadute a bordo strumentali a richieste di risarcimenti non dovuti o per soddisfare eventuali richieste delle forze dell'ordine quanto a furti, scippi o altri eventi meritevoli di attenzione. Entro la fine del 2021 l'applicazione di questa tecnologia dovrebbe estendersi anche a tutte le vetture impiegate nel bacino di Forlì-Cesena per le quali l'installazione di streamax è nella fase iniziale. Le vetture dispongono in ogni caso di un sistema di videoregistrazione a bordo, di impostazione meno recente rispetto a streamax.
La realistica riproduzione di un sinistro consente di produrre elementi probativi, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy, utili anche al rigetto di richieste danno infondate o pretestuose. L'evoluzione del numero di filmati "scaricati" dal sistema (più che raddoppiata rispetto alle precedenti tecnologie tra 2018 e 2019) conferma una maggiore capacità di analisi di Start e modera fortemente il rischio di "soccombenza" di fronte alle pretese risarcitorie di terzi. La disponibilità delle immagini da parte di Start ha già consentito, qualora legali di controparte ne facessero legittimamente richiesta, di illustrare in modo oggettivo la non responsabilità della Società e l'interruzione del contenzioso in corso.
Per i conducenti neo-assunti è prevista una formazione specifica mirata, utile ad evidenziare i casi e le fattispecie su strada più critiche, quali l'attraversamento di fronte al mezzo, l'accelerazione successiva alla salita dell'utenza, la frenata di accompagnamento alla fermata. Le attività di formazione, anche grazie al ricorso delle immagini, sono in grado di accrescere la consapevolezza del personale di guida nel momento più importate di inserimento in azienda.

Accessibilità dei servizi

Particolare attenzione è riservata al tema dell'accessibilità dei servizi, con il progetto Start per Tutti, che vede l'azienda partecipare al tavolo istituito dalla Prefettura di Forlì insieme agli Enti Locali, alle Associazioni per le Disabilità, ai sindacati, alle forze di Polizia Stradale e alla Motorizzazione Civile per la definizione di un percorso virtuoso a favore dell'allargamento delle opportunità offerte nelle diverse situazioni di disabilità, non solo motorie, accompagnando l'introduzione di sistemi innovativi quali le paline intelligenti con vocalizzatore per ipovedenti.

Al 31 dicembre 2020 il 70% degli autobus della flotta Start è dotato di pedana levatrice (86% di quelli del servizio urbano).
In applicazione del Regolamento n. 181/2011, che prevede la formazione del personale che lavora a contatto diretto con persone disabili, a fine 2018, a tutto il personale di guida è stato consegnato un manuale sulla "Disabilità e autobus" di approfondimento della materia, comprensivo di una App scaricabile con un codice di attivazione. Successiva-

Bus con pedana				
		Senza pedana	Pedana levatrice	Totale
Interurbano	Pianale standard	142	16	158
	Pianale ribassato	-	48	48
		142	**64**	**206**
Suburbano	Pianale standard			
	Pianale ribassato	-	183	183
		-	**183**	**183**
Urbano	Pianale standard	-	-	-
	Pianale ribassato	24	148	172
		24	**148**	**172**
Totale		**166**	**395**	**561**

mente Start ha programmato anche momenti di formazione specifica in aula, in coerenza con quanto concordato al Tavolo di concertazione con le autorità locali in materia di trasporto disabili.
A partire dal 2019, nell'ambito dell'aggiornamento della formazione specifica sicurezza degli operatori di esercizio, è stato introdotto un modulo sulla disabilità, che prevede la proiezione del video realizzato da Start con il coinvolgimento delle Associazioni disabili del territorio e l'illustrazione della procedura operativa da rispettare in caso di salita a bordo e discesa dal bus di persone con vari tipi di disabilità, con dimostrazioni pratiche sui piazzali dei depositi aziendali.

Le relazioni: comunicazione e informazioni

Il Servizio Clienti

GRI 103-3

Per contribuire al lavoro dei soggetti che intervengono nella definizione dell'offerta, Agenzia ed Enti Locali, e per far conoscere ad un pubblico sempre più ampio le opportunità di mobilità disponibili, Start Romagna si è dotata di un articolato Servizio Clienti che ha sviluppato nel tempo sensibilità crescente e costruito canali di interazione col cliente sempre più efficaci e mirati. Fitta è la relazione costruita all'interno dell'azienda per portare rapidamente e con efficacia le istanze che pervengono dalla clientela ai soggetti impegnati nella definizione ed erogazione del servizio, per un continuo feedback e una più immediata capacità di intervento.
Accanto alle tradizionali attività tipiche di un Servizio Clienti, quali la gestione delle informazioni telefoniche e dei reclami, ed alla colonna informativa portante costituita dal sito internet www.startromagna.it, sono stati aperti canali di dialogo immediati e user-friendly, quali ad esempio form per esprimere le diverse necessità, servizio mailing per un continuo aggiornamento sulle novità e le modifiche ai servizi con profilazione delle esigenze personali, ed un uso esteso delle opportunità offerte dai social media. Dal 2015 Start Romagna ha attivato un numero WhatsApp per offrire immediato riscontro alle esigenze di chi, magari in movimento, necessita di avere un ritorno immediato sulle opportunità di trasporto offerte, su imprevisti nel servizio o riscontro su tariffe ed offerte disponibili.
Nel corso dell'anno 2020 è stata condotta una più strutturata azione, sfruttando in maniera particolare i canali social aziendali (Facebook e Instagram) per la gestione dell'emergenza Covid-19 con una comunicazione mirata a rassicurare gli utenti e soprattutto ad informarli sulle normative e sui nuovi comportamenti di viaggio.
In generale le principali iniziative verso la clientela sono state improntate nell'anno alla tematica della sicurezza, per rispondere ai numerosi provvedimenti che hanno interessato il settore in termine di regole di utilizzo, capienze, flussi dei passeggeri, vincoli agli spostamenti, uso di dispositivi. Importanti interventi hanno riguardato la segnaletica all'esterno e all'interno dei mezzi e la realizzazione di vademecum per la clientela di volta in volta aggiornati rispetto ai provvedimenti vigenti.
È stato attivato un nuovo profilo Linkedin Start Romagna, per rilanciare iniziative e progetti e darne diffusione presso un pubblico di stakeholders e ad una rete di referenti anche al di fuori dell'ambito territoriale di attività dell'azienda.

Sono stati avviati i lavori per un aggiornamento e una revisione del sito internet aziendale, a partire dall'accessibilità e dalla compatibilità mobile (dall'analisi statistica emerge che oltre il 73% delle visite al sito internet aziendale avviene da smartphone, dunque in mobilità). Il progetto vedrà la luce nei primi mesi del 2021.
Nello stesso tempo, e soprattutto non appena è stato possibile, sono state promosse attività di promo commercializzazione dei ticket di viaggio legati soprattutto alla riapertura del Metromare (luglio 2021) e agli abbonamenti scolastici (campagna abbonamenti Under 26, campagna gratuità Grande).

Progetti	indicatore	2018	2019	2020
Gestione informazione tel. / servizio 199	n. chiamate gestite	27.868	30.467	23.849
Centralino unificato	n. chiamate gestite	15.164	15.279	12.351
Gestione reclami unificata nei 3 bacini	n. reclami/segnalazioni gestite	2.516	2.937	2.179
Gestione contatti progetto Grande - gratuità regionale under 14 su casella di posta dedicata	n. info e richieste gratuità regionale			2.200
Segnalazioni rimborsi Covid su casella di posta dedicata	n. segnalazioni rimborsi Covid			5.080
Gestione news - Avvisi alla clientela - Alert	n. avvisi gestiti	921	995	452
Gestione mail da form sito (oggetti smarriti, segnalazioni, ...)	n. contatti gestiti	3.850	3.932	6.988
Vccessi sito internet Start Romagna	visualizzazioni di pagina	2.343.787	2.433.857	2.333.321
Iscritti servizio newsletter Start & You	n. iscritti	5.874	6.545	2.562
Pagina Facebook	n. mi piace	6.533	7.300	8.333
Contatti WhatsApp (avvio febbraio 2015)	n.	28.226	27.147	33.913
Instagram - n. followers		872	1.150	1.356
Messenger (Facebook)	n. contatti gestiti		340	1.077
Linkedin	followers			215
Telegram bacino di Forlì-Cesena	iscritti al canale			613
Telegram bacino di Ravenna	iscritti al canale			349
Telegram bacino di Rimini	iscritti al canale			628
Corse su prenotazione	prenotazioni gestite		2.176	1.017

Nel corso del 2020 sono cresciuti tutti i numeri che raccontano l'interazione con il cliente Start Romagna attraverso i numerosi punti di contatto disponibili. Forti interazioni sono state sviluppate, oltre naturalmente a quelle sui temi caldi della sicurezza legati alla pandemia, in occasione delle operazioni massive quali la restituzione dei voucher per il mancato utilizzo degli abbonamenti a causa del lock-down e il rilascio dei nuovi abbonamenti gratuiti per gli under 14 (operazione regionale "Grande").

Reclami e segnalazioni

Numero di segnalazioni	2018	2019	2020
Totale segnalazioni /reclami	**2.446**	**2.494**	**1.924**
Causa azienda	1.171	1.135	920
Non causa azienda	1.275	1.359	1.004
In particolare relativi a:			
Comportamento del personale	464	443	318
Esercizio	2	3	94
Impatto ambientale	9	16	23
Impianti - dispositivi di terra	2	6	17
Informazioni alla clientela	8	20	20
Irregolarità servizio	1.816	1.876	1.299
Dispositivi di bordo	71	59	47
Richieste per agenzia / enti locali / pianificazione	8	36	14
Vendite	66	35	92
	2.446	**2.494**	**1.924**

Il numero significativo di reclami non rappresenta necessariamente un indice della qualità del servizio offerto, ma testimonia certamente la capacità di ascolto del cliente da parte dell'azienda. Il focus sui reclami permette di cogliere l'area di insoddisfazione del cliente e su quelli rispetto ai quali Start ha possibilità di azione. I reclami vengono suddivisi in due macro aree: reclami causa azienda (quelli cioè sui quali l'azienda dispone delle leve per poter intervenire) e quelli non causa azienda, dove spesso sono chiamati in causa per la soluzione soggetti esterni (Agenzia, Enti Locali, terzi). Per questi ultimi la soluzione alle problematiche sollevate non dipende solo da Start che però, in qualità di interfaccia con la clientela, risulta sempre essere l'unico interlocutore agli occhi del cliente.

Reclami e segnalazioni / Tempi medi di risposta

	2018	2019	2020
Totale giorni	8	13	12

Nel 2019 il numero complessivo dei reclami registrato nei tre bacini risulta in aumento sul 2018, e ciò ha determinato un incremento, da non ritenere significativo, nei tempi medi di risposta. L'analisi degli aspetti emersi consentirà a Start di definire modalità e tempi delle opportune azioni correttive.

Indagini di customer satisfaction

Start Romagna intende soddisfare le aspettative qualitative della propria clientela, e per raggiungere tale obiettivo ha sviluppato i numerosi canali di ascolto descritti nel paragrafo dedicato. Un altro indicatore importante dell'azione aziendale è costituito dal risultato dell'indagine di customer satisfaction che viene annualmente condotta da AMR – Agenzia per la Mobilità Romagnola – nei tre bacini in cui Start Romagna opera, con interviste mirate agli utilizzatori dei servizi. I risultati di tale indagine, condivisi con il gestore, forniscono il quadro delle aree di forza e di debolezza sulle quali indirizzare risorse e correttivi.
All'interno dei contratti di servizio delle tre provincie romagnole che regolano il rapporto tra la stazione appaltante AMR e il gestore del servizio sono previste precise regolamentazioni in materia. In tutti i casi la responsabilità della stesura dell'indagine è a carico di AMR che, su base annuale o anche semestrale avvia la ricerca, generalmente affidandola ad una società specializzata. I risultati dell'indagine svolta sul campo con panel di clientela adeguatamente rappresentativa dell'utenza di Start Romagna vengono condivisi e illustrati in riunione congiunte, dove si analizzano le valutazione e si rappresentano gli aspetti critici dove concentrare il miglioramento atteso dalla clientela.
I risultati di queste indagini danno vita agli impegni aziendali sugli standard di qualità dei servizi, che costituiscono parte integrante dei Contratti sottoscritti da Enti Locali, AMR e Società di Gestione del trasporto pubblico. La valutazione, oltre agli aspetti propri della gestione del soggetto affidatario, prevede anche aspetti di competenza della agenzia della mobilità, quali l'offerta e la programmazione di servizio. I risultati delle indagini non sono visibili sul sito di Start Romagna ma su quello di AMR (www.amr-romagna.it).
Nel corso del 2020, caratterizzato dall'emergenza sanitaria, AMR ha dovuto rinunciare alla modalità di rilevazione introdotta nell'anno 2019 (una rilevazione estiva ed una rilevazione autunnale con interviste in presenza), mantenendo comunque un momento di valutazione della qualità del servizio offerto. Viste le difficoltà e i rischi connessi ad interviste sul campo la rilevazione è stata attuata attraverso una indagine telefonica con modalità "CATI" che ha visto coinvolto un campione di 9.547 soggetti, per arrivare a 3.600 interviste valide ad utilizzatori del servizio di TPL (servizio urbano ed extraurbano di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini). Oltre un soggetto contattato su tre (37,9%) ha utilizzato – almeno una volta nel periodo settembre/ottobre 2020 – i mezzi di trasporto pubblico locale, con dati specifici sui tre bacini provinciali molto simili tra loro. Questa informazione ha una grande significatività se calata in periodo di emergenza sanitaria e con vigenti restrizioni alla mobilità.
Per effetto delle differenti metodologia di rilevazione e condizioni di mobilità, l'utenza intercettata nell'indagine è diversa dall'utenza tradizionalmente intervistata nelle rilevazioni precedenti. Spicca in particolare il dato sulla nazionalità degli utilizzatori dei servizi intervistati, che è italiana nell'oltre 98% dei casi, proprio per effetto della modalità di individuazione della clientela che è avvenuta con contatto telefonico e non alla fermata. No-

nostante ciò, i risultati conseguiti non si discostano da quelli rilevati nelle annate precedenti, confermando l'alto livello di qualità dell'offerta pur in una situazione di criticità; in qualche caso si rileva addirittura un miglioramento degli indicatori.
Pur con caratteristiche di progettazione e di utilizzo dei servizi diverse, e con target di clientela non esattamente sovrapponibili, non si rilevano differenze sostanziali nei diversi territori ma si confermano come in passato le punte di eccellenza sui servizi di Ravenna.

Indagine Customer Satisfaction - Servizio urbano

	FORLI			CESENA			RAVENNA			RIMINI		
Aspetto del servizio[1]	**2018**	**2019**	**2020**	**2018**	**2019**	**2020**	**2018**	**2019**	**2020**	**2018**	**2019**	**2020**
Organizzazione del servizio	7,40	7,2	7,4	7,30	7,2	7,4	6,90	7,1	7,3	7,40	7,3	7,4
Confort del viaggio	7,50	7,1	7,3	7,30	7	7,3	7,00	7,2	7,3	7,40	7,4	7,4
Attenzione verso il cliente	7,40	6,9	7,1	7,10	6,9	7,2	6,80	7,1	7,2	7,60	7,5	7,5
Aspetti relazionali del personale	7,40	7,3	7,4	7,40	7,4	7,6	7,20	7,3	7,3	7,60	7,5	7,4
Servizio reclami INFOSTART	5,60	5,6	6,4	6,30	4,6	5,4	6,50	7	6,9	6,90	6,7	7,1
Attenzione alle problematiche ambientali	7,40	5,8	7,0	6,50	6,8	7,0	7,60	7,3	7,3	6,80	6,9	7,1
Media dei voti	**7,12**	**6,65**	**7,10**	**6,98**	**6,65**	**6,98**	**7,00**	**7,16**	**7,22**	**7,28**	**7,21**	**7,32**
Voto complessivo	**7,50**	**7,30**	**7,30**	**7,20**	**7,00**	**7,20**	**6,90**	**7,40**	**7,40**	**7,30**	**7,30**	**7,30**

[1] Voto medio (scala 1-10)

Indagine Customer Satisfaction – Servizio suburbano - extraurbano

	FORLÌ-CESENA			RAVENNA			RIMINI		
Aspetto del servizio[1]	**2018**	**2019**	**2020**	**2018**	**2019**	**2020**	**2018**	**2019**	**2020**
Organizzazione del servizio	7,20	6,9	7,1	7,40	7,1	7,2	6,90	6,9	7,1
Confort del viaggio	7,30	7,1	7,2	7,60	7,3	7,3	7,30	7,2	7,3
Attenzione verso il cliente	7,10	6,9	7,1	7,30	7,1	7,1	7,20	7,1	7,2
Aspetti relazionali del personale	7,30	7,2	7,3	7,20	7,3	7,3	7,10	7,1	7,4
Servizio reclami INFOSTART	5,80	5,8	6,6	6,50	7,1	7,2	5,60	5,8	6,6
Attenzione alle problematiche ambientali	7,00	6,8	7	7,60	7,3	7,3	6,30	6,4	6,7
Media dei voti rilevati	**6,95**	**6,78**	**7,05**	**7,27**	**7,20**	**7,23**	**6,73**	**6,75**	**7,05**
Voto complessivo al servizio	**7,20**	**6,90**	**7,10**	**7,30**	**7,40**	**7,40**	**7,00**	**7,00**	**7,10**

[1] Voto medio (scala 1-10)

Risulta particolarmente interessante l'approfondimento sulla percezione, da parte degli utenti, dei servizi di trasporto pubblico in epoca di pandemia globale.
Il 63,2% degli utilizzatori sostiene di non aver cambiato frequenza di utilizzo del trasporto pubblico a seguito del lockdown della primavera 2020. Gli utilizzatori che invece denunciano un minor uso dei mezzi pubblici, nel 72,7% dei casi lo motivano con le cambiate

esigenze di mobilità (es. smartworking, didattica a distanza, minori occasioni di spostamento, etc.), mentre solo il 23% lo motiva con le insufficienti misure anticontagio e quindi con il minore senso di sicurezza nell'uso dei servizi. Questo dato trova conferma anche nella percezione della sicurezza a bordo e alle fermate, che è considerata positivamente, con un voto medio pari a 6,7 (scala 1-10), equamente valutata tra servizi Urbani ed Extraurbani dei tre diversi bacini provinciali. Rispetto alle scelte future, si osserva una marcata fiducia verso il trasporto pubblico: quasi il 90% degli utenti del servizio conferma l'intenzione di voler utilizzare i servizi come nel periodo antecedente la pandemia.

Evasione tariffaria

La diminuzione del numero di corse e di passeggeri controllati è coerente sia con la flessione di passeggeri presenti a bordo, determinata anche dalla riduzione della capienza massima dei mezzi per consentire il necessario distanziamento, sia con la sospensione dei controlli decisa da Start Romagna nei mesi di marzo e aprile 2020. Il numero di sanzioni è naturalmente una variabile dipendente dai primi due fattori.

	2018	2019	2020
Passeggeri controllati	560.587	621.811	303.407
Verbali	47.321	45.222	34.485
Ammende	5.085	3.573	2.931
Totale sanzioni	**52.406**	**48.795**	**37.416**
Sanzioni in % su passeggeri controllati	9%	8%	12%
Nr. corse controllate	52.514	57.666	38.613

Iniziative per il territorio

Il rapporto con il territorio newsletter VIVISTART

GRI 413-1

La comunicazione istituzionale e il brand Start sono stati oggetto nel corso del 2020 di alcune azioni volte a consolidare e veicolare l'immagine e il ruolo di Start nel territorio e tra gli Enti che lo rappresentano. Tenendo conto dell'emergenza Covid-19, che di fatto ha ridotto notevolmente eventi e azioni in presenza, ci si è orientati nella realizzazione di una newsletter – VIVISTART – pensata per stabilire un contatto sistematico con gli amministratori dei comuni nei quali Start Romagna svolge il proprio servizio.
Un filo diretto col territorio che quotidianamente manteniamo con i mezzi e al quale viene fornito un sistema di mobilità capace di dare risposte alle esigenze delle persone. Coloro che rappresentano i cittadini e devono dare a loro risposte sottoponendo alle aziende le loro istanze. È pertanto corretto che siano costantemente informati sui fatti e sulle scelte salienti messe in atto di Start.
VIVISTART è nata in un contesto reso per tutti difficile dall'emergenza sanitaria, il trasporto pubblico locale ha risentito e risentirà anche in futuro di questa situazione, generando pesanti effetti economici, continue modifiche organizzative aziendali, problemi che mettono a dura prova ogni struttura. Per Start l'impegno sarà quello, giorno dopo giorno, di riconquistare quel ruolo di servizio fondamentale per la mobilità nelle nostre città, garantendo un servizio efficiente e sicuro.

Iniziative di sensibilizzazione sociale e sostenibilità

La situazione sanitaria che si è determinata a seguito della pandemia Covid-19 non ha limitato le attività di coinvolgimento che erano state realizzate nel 2019 ed anni precedenti che vengono di seguito richiamate e che mantengono la loro rilevanza. Start ha infatti avviato ed intende proseguire alcune iniziative di sensibilizzazione in ambito sociale e sostenibilità rivolte agli studenti delle scuole elementari. I progetti hanno lo scopo di trasmettere ai bambini gli insegnamenti relativi ai benefici di uno stile di vita sano, corretto e rispettoso verso se stessi, gli altri e la natura grazie ad un'alimentazione equilibrata, un'attività fisica costante e l'attenzione verso l'ambiente e la mobilità sostenibile.

Bimbi alle Terme / Rimini | Iniziativa ludico-educativa alla quale Start Romagna partecipa fin dalla prima edizione, in partnership con Rimini Terme e Comune di Rimini.

L'attività viene svolta attraverso una serie di incontri programmati presso le scuole e Rimini Terme, dove i bambini sono i protagonisti con giochi, momenti di convivialità, confronti con lo staff medico, con gli specialisti della struttura, esperti di trasporto e ambiente. L'obiettivo di questi incontri è quello di educare e responsabilizzare i piccoli ad un'alimentazione corretta, avvicinarli allo sport, insegnare loro a prendersi cura del proprio corpo, a prevenire l'insorgenza delle malattie respiratorie e anche a rispettare la natura.

Bimbi in bus / Rimini | Progetto avviato nell'anno scolastico 2018/2019 attraverso il quale, su iniziativa del Comune di Rimini, ciascun bambino tra i 6 e i 10 anni (ciclo scolastico elementare) riceve una tessera personale "Mi Muovo" per l'accesso gratuito ai servizi di trasporto pubblico urbano. L'iniziativa è stata accompagnata da una iniziativa congiunta Start-Comune di sensibilizzazione alla mobilità sostenibile e ha consentito alle diverse classi di poter programmare ed effettuare uscite didattiche grazie ai servizi di trasporto pubblico locale senza oneri per le famiglie degli studenti. In occasione del lancio del servizio sperimentale di Metromare è stata effettuata una apposita campagna, volta a favorire la sperimentazione della nuova linea da parte dei bimbi con le famiglie e delle classi elementari, in particolare quelle ubicate in prossimità del tracciato.

Un bus per amico / Ravenna | Questo nome ha accompagnato una serie di iniziative di formazione e sensibilizzazione degli studenti realizzata nel Comune di Ravenna, in collaborazione con Legambiente. Ad interventi in classe condotti da Start e Legambiente per una riflessione sulle modalità di spostamento (percorsi casa-scuola) e sulle opportunità offerte dalla mobilità a più basso impatto ambientale (bus, bici, piedi) rispetto alle abitudini di utilizzo della mobilità privata per il raggiungimento delle sedi scolastiche. Il progetto ha previsto la realizzazione di specifiche uscite didattiche, realizzate con il trasporto pubblico per finalità ambientali (pulizia spiagge ed altre).

Governance

AZZURRO
RA n° 3819
START

Modello di Governance e struttura organizzativa

GRI 102-12
GRI 102-13
GRI 102-18
GRI 102-23
GRI 405-1

Il governo della Società è assicurato dal Consiglio di Amministrazione e dall'Assemblea dei Soci. Il Consiglio di Amministrazione ha la responsabilità della gestione della Società. Il Collegio Sindacale, composto da tre membri effettivi e due supplenti nominati dall'Assemblea dei Soci, vigila sulla corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile.
La Società è condotta da un Direttore Generale, il quale assume ogni misura di iniziativa atta ad attuare gli indirizzi strategici della Società stessa.

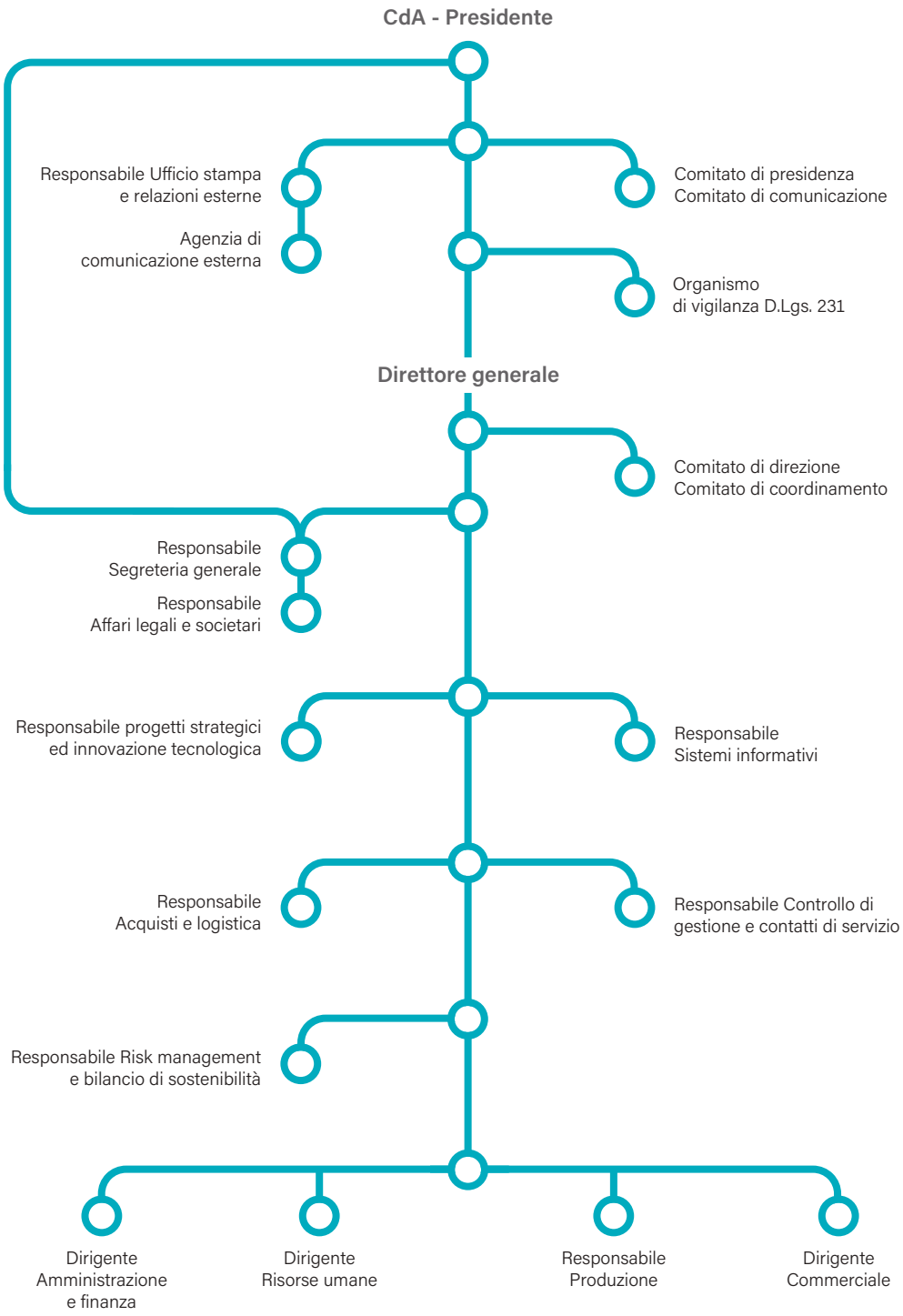
Composizione degli organi di governo

Consiglio di Amministrazione	
Presidente	Roberto Sacchetti
Vice Presidente	Barbara Rossi
Consiglierl	Simona Aripinati - Paolo Paolillo - Rita Turci
Collegio Sindacale	
Presidente	Chiara Buscalferri
Sindaci Effettivi	Guido Camprini - Eraldo Zamagna
Direttore Generale	
	Giampaolo Rossi

Diversità di genere organo di governo	Donne		Uomini		Totale	
	Nr	%	Nr	%	Nr	%
Consiglio di Amministrazione	3	60%	2	40%	5	100%

Composizione organo di governo per classi di età	Minori di 30 anni		Tra 30 e 50 anni		Maggiori di 50 anni	
	Nr	%	Nr	%	Nr	%
Consiglio di Amministrazione	-	-	1	20%	4	80%

La struttura organizzativa



Adesione ad associazioni ed iniziative esterne

ASSTRA (asstra.it)

Start Romagna aderisce ad ASSTRA, Associazione Trasporti, associazione datoriale nazionale delle aziende di trasporto pubblico locale in Italia, sia di proprietà degli enti locali che private. ASSTRA rappresenta le esigenze e gli interessi degli operatori del trasporto pubblico nelle adeguate sedi istituzionali, nazionali ed internazionali. È controparte sociale nella contrattazione del Contratto Collettivo Nazionale di lavoro della categoria.
Nello specifico il ruolo chiave dell'Associazione è quello di rappresentare i suoi membri nella conclusione di contratti nazionali di lavoro ed assisterli e/o rappresentarli nella stipula di accordi aziendali e nelle vertenze locali di lavoro. Svolge a livello internazionale e nazionale azioni di sostegno a favore della mobilità collettiva e sostenibile.
ASSTRA promuove e sostiene ogni attività volta allo sviluppo delle imprese associate facendo opera di sensibilizzazione dell'opinione pubblica e delle istituzioni sui valori ambientali, sociali ed economici dell'attività di trasporto e sul ruolo di questo servizio nello sviluppo del Paese.

UITP (uitp.org)

UITP (Union Internationale des Transports Publics) è l'Associazione Internazionale dei Trasporti Pubblici. È un network internazionale che riunisce le organizzazioni del trasporto pubblico e le diverse modalità di trasporto sostenibile. L'associazione sostiene e promuove il trasporto sostenibile nelle aree urbane di tutto il mondo.
UITP si impegna con i responsabili delle decisioni, le organizzazioni internazionali e le altre parti interessate per promuovere e integrare il trasporto pubblico e le soluzioni di mobilità sostenibile.

Club Italia (club-italia.com)

Club Italia ContactLess Technologies Users Board è stata costituita il 17 Gennaio 2000. L'Associazione, senza scopo di lucro, ha la finalità di promuovere sul territorio italiano l'utilizzo di sistemi di pagamento e di accesso basati su carte elettroniche (smartcard e carte bancarie), mobile, con validazione di prossimità (contactless) integrati con i sistemi di infomobilità.
L'obiettivo è incentivare l'uso del trasporto pubblico di persone, aumentandone la flessibilità nell'uso, la sicurezza, la comodità di pagamento, l'interazione dei modi di trasporto e il controllo sociale, riducendo drasticamente l'evasione tariffaria.

Il modello di controllo

GRI 102-16
GRI 102-17
GRI 103-3
GRI 205-1
GRI 205-2
GRI205-3

Gli elementi costitutivi del modello di controllo di Start Romagna sono rappresentati nei seguenti documenti approvati dal Consiglio di Amministrazione della Società e consultabili e scaricabili sul sito web:

- Codice di Comportamento di Start Romagna S.p.A. (Rev. 3 del 20/01/2020)
- Modello Organizzativo Gestionale Start Romagna S.p.A. (Rev. 5 del 10/05/2021)
- Misure di prevenzione della corruzione (Allegato al Modello Organizzativo Gestionale) Prevenzione_Corruzione

Il Codice di comportamento

Start Romagna gestisce e cura la manutenzione e l'implementazione del patrimonio funzionale ai servizi di trasporto pubblico di un vasto territorio della Romagna. Allo scopo di creare i presupposti per un atteggiamento sempre più rispettoso e socialmente responsabile, atto ad instaurare un patto di fiducia tra l'azienda e la collettività in generale, Start Romagna si è dotata del Codice di Comportamento ("Codice") quale strumento di indirizzo etico-comportamentale.
La Società impronta la propria attività interna ed esterna al rispetto dei princìpi contenuti nel Codice, che costituisce l'insieme dei valori e delle linee di comportamento che compongono l'identità della stessa Società. Il Codice rappresenta, quindi, una dichiarazione ufficiale pubblica dell'impegno di Start Romagna di perseguire i massimi livelli di etica nel compimento della mission aziendale, individuando standard operativi e regole comportamentali, anche nel rispetto della prevenzione dei reati ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001.
Start Romagna si impegna a rispettare e a far rispettare i principi generali e le norme etiche indicate nel Codice, in quanto tale rispetto, oltre che a fondamentali finalità morali, corrisponde ad una maggiore tutela dello stesso interesse societario dal punto di vista economico.

Responsabilità d'Impresa - Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001

Start Romagna, nel perseguimento della gestione delle attività aziendali sulla base dei valori di efficienza, correttezza e lealtà in ogni processo del lavoro quotidiano, ha adottato

il Modello di organizzazione, gestione e controllo alle prescrizioni del D.Lgs. 231/01 ("Modello organizzativo"). Tale scelta mira, in particolare, a: garantire l'integrità della società, rafforzando il sistema di controllo interno, migliorare l'efficacia e la trasparenza nella gestione delle attività aziendali ed assicurare il rispetto degli adempimenti previsti dal D.Lgs 231/01, sensibilizzare sui principi di trasparenza e correttezza tutti i soggetti che collaborano, a vario titolo, con Start Romagna S.p.A.
Il D.Lgs. 231/01, infatti, ha introdotto, per la prima volta, nel nostro ordinamento nazionale, la nozione di responsabilità "amministrativa" dell'ente associativo (società e consorzi, enti forniti di personalità giuridica, associazioni) per alcuni reati commessi, o tentati, da persone fisiche che rivestono posizioni cosiddette "apicali" (rappresentanza, amministrazione o direzione dell'ente o di altra unità organizzativa o persone che ne esercitino, di fatto, la gestione ed il controllo) o da "dipendenti/collaboratori" nell'interesse o a vantaggio della società.
La responsabilità amministrativa della società è autonoma rispetto alla responsabilità penale della persona fisica che ha commesso il reato e si affianca a quest'ultima. È prevista una forma specifica di esonero da detta responsabilità qualora risulti che l'ente abbia adottato ed efficacemente attuato modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire, con ragionevole certezza, reati della specie di quello verificatosi. Ulteriore requisito è costituito dalla istituzione di organismo interno, investito del compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli nonché di curare il loro aggiornamento (Organismo di Vigilanza).

Misure di prevenzione della corruzione

L'impegno di Start Romagna ad agire con correttezza e integrità trova riscontro specifico nell'allegato Sezione Misure Anticorruzione (L.190/2012) del Modello Organizzativo. La legge 6 novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" (c.d. Legge Anticorruzione) prevede una serie di misure finalizzate a contrastare il verificarsi di fenomeni corruttivi nelle Amministrazioni Pubbliche sia centrali che locali ed anche negli enti di diritto privato in controllo pubblico.
La legge ha individuato l'ANAC quale Autorità Nazionale Anti-Corruzione prevista dall'art. 13 del D.Lgs. n. 150/2009 ed attribuisce a tale Autorità compiti di vigilanza e controllo sull'effettiva applicazione, nelle singole amministrazioni, delle misure anticorruzione e di trasparenza previste dalla normativa. Alla medesima Autorità compete inoltre l'approvazione del Piano Nazionale Anticorruzione (PNA) predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica.
Start Romagna, stante la sua natura di società a partecipazione pubblica non di controllo, così determinata sulla base delle definizioni di cui all'art. 2 comma 1 lett. f), g) ed n) del D.Lgs. n. 175/2016, e della L. n. 190/2012 (come modificata dal D.Lgs. n. 97/2016), non è tenuta ad adottare un Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione. A tal proposito, è opportuno notare come la stessa ANAC ritiene opportuno che vengano adottatemisure di prevenzione della corruzione integrative di quelle adottate ai sensi del

D.Lgs. n. 231/2001 in luogo del PTPC (vedi delibera 1134 art.3.3.1). Sulla base di quanto disposto dalla L. n. 190/2012, dal D.Lgs. n. 97/2016, nonché da quanto sottolineato da ANAC, da ultimo con la Delibera n. 831/2016, l'approccio metodologico per la realizzazione della Sezione del Modello Organizzativo è mirato a: a) Ridurre le opportunità di verificazione di eventi di natura corruttiva; b) Implementare il monitoraggio ed i controlli sulle procedure al fine di aumentare le possibilità di scoprire eventuali casi di corruzione; c) Creare un contesto sfavorevole alla corruzione.

Whistleblowing

Per «Whistleblowing» infatti si intende qualsiasi segnalazione, presentata a tutela dell'integrità della Società, fondata su elementi di fatto precisi e concordanti, di cui i dipendenti e i fornitori siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte e avente ad oggetto violazioni al Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001, violazioni alla normativa in materia di prevenzione della corruzione (L. n. 190/2012), violazioni del Codice di Comportamento, altre condotte illecite. In applicazione alla Legge n. 179.2017 in materia di «Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato» Start Romagna, stante il ruolo di gestore di pubblico servizio e la natura del servizio esercitato, ha avviato, quale strumento per favorire l'emersione di fenomeni corruttivi all'interno di enti pubblici e privati, la realizzazione di una apposita piattaforma disponibile sul proprio sito web (Sezione "società trasparente" - "altri contenuti" del sito - " Whistleblowing").
L'utilizzo di tale strumento consente, in condizioni di sicurezza, segnalazioni in forma nominativa (non anonima) da parte di dipendenti e fornitori riguardanti gli eventuali illeciti di cui vengono a conoscenza. Start Romagna ha adottato una "Whistleblowing Policy" (Regolamento sulla procedura per la segnalazione degli illeciti)..
Nel corso del 2020 è stato portato a termine il processo di whistleblowing, con la pubblicazione sulla intranet aziendale del sistema di segnalazione utilizzabile dai dipendenti o da fornitori in materia i segnalazioni anticorruttive e lo sforzo per l'aggiornamento della sezione società trasparente ex L. 33/2013 e della determinazione del regolamento donazioni. Nel corso del 2020 non ci sono state segnalazioni al riguardo.

Il rating di legalità

Il Rating di Legalità è uno strumento innovativo sviluppato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) in accordo con i Ministeri degli Interni e della Giustizia, che riconosce premialità alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale.
Start Romagna ha ottenuto la riconferma dell'Autorità garante a fine 2019 (già ottenuta nel 2017) con il punteggio di base di ★★+ rispetto al punteggio massimo di tre. La società ne chiederà conferma nel 2021.

Le politiche ed i sistemi di gestione dei processi

I valori di riferimento - Politica per la Qualità, Sicurezza, Ambiente e Responsabilità Sociale

GRI 102-16
GRI 103-2

Start Romagna è l'azienda del trasporto pubblico del territorio romagnolo. Tutte le persone che operano al suo interno, a qualsiasi livello di responsabilità, orientano i propri comportamenti ai valori riportati nel documento "La Mission e la Politica Aziendale di Start Romagna S.p.A." (Documento aggiornato al terzo trimestre 2019).

Interesse pubblico | Il trasporto pubblico è essenziale per il diritto alla mobilità delle persone. Il carattere "pubblico" del servizio ed il suo essere finanziato con risorse provenienti dalla collettività, impongono una gestione aziendale orientata al bene comune e che risponda a criteri di legalità, rispetto dei contratti e dei requisiti stabiliti, efficacia, efficienza, equilibrio economico e finanziario.

Interesse aziendale | L'interesse generale dell'azienda prevale sugli interessi particolari dei singoli. Le istanze dei diversi settori aziendali trovano compimento nell'ambito della realizzazione degli obiettivi generali che interessano l'azienda nel suo complesso.

Responsabilità sociale | La gestione dell'azienda è ispirata a principi e valori etici. L'azione organizzativa è caratterizzata da equità e trasparenza, nel rispetto delle leggi e della normativa vigenti, a partire da quella relativa all'orario di lavoro; l'azienda incentiva e premia la professionalità, la responsabilità ed il merito, senza discriminazioni e nel pieno rispetto dell'individuo come essere umano.

Qualità | Tutti i processi ed i comportamenti messi in atto dall'azienda e dal suo personale devono essere volti alla qualità, intesa come ciò che soddisfa le esigenze degli stakeholder aziendali, dai clienti al personale interno, dagli enti di controllo preposti alla mobilità ai soci azionisti. Per quanto riguarda la qualità del servizio, l'azienda pone particolare attenzione al rispetto degli orari, alla sicurezza e comfort, alla cortesia del personale e all'informazione e ascolto delle esigenze dei clienti.

Sicurezza | La sicurezza è un valore assoluto ed un dovere morale che deve permeare l'azienda in ogni suo aspetto. Tutte le attività aziendali e i comportamenti individuali sono orientati alla salvaguardia della salute e dell'incolumità degli individui. Nell'ambito del quadro normativo e contrattuale di riferimento, l'azienda è impegnata a migliorare i propri

indici di infortunio attraverso il presidio ed il miglioramento degli ambienti e delle condizioni di lavoro.

Ambiente | Contribuire allo sviluppo sostenibile della società in cui viviamo è un impegno che l'azienda ricerca attraverso la collaborazione con le istituzioni preposte alla mobilità e l'adozione di tecnologie, veicoli e comportamenti individuali che riducano al minimo l'impatto ambientale sul territorio, a partire da quello acustico, atmosferico e visivo. L'azienda opera nel pieno rispetto del quadro normativo e contrattuale di riferimento ed è attiva per prevenire e ridurre l'impatto ambientale delle sue attività.

Formazione | La formazione è l'elemento decisivo per la realizzazione degli obiettivi, delle strategie e delle politiche aziendali, strumento attraverso il quale arricchire le competenze esistenti e motivare, sensibilizzare e migliorare la consapevolezza del personale verso i temi etici, dell'ambiente, della qualità e della sicurezza.

Comunicazione e partecipazione | Una comunicazione efficace è la condizione ottimale per orientare tutti i settori dell'azienda verso gli obiettivi generali stabiliti, per contribuire allo sviluppo di una cultura organizzativa di successo ed aumentare il senso di appartenenza all'azienda. Le relazioni con gli stakeholder devono essere improntate al dialogo e prevedere, laddove possibile, strumenti di partecipazione, con l'obiettivo di mantenere relazioni positive e funzionali alla diffusione delle politiche aziendali.

Miglioramento continuo | L'implementazione delle politiche della qualità, sicurezza, responsabilità sociale e ambientale, viene realizzato attraverso un sistema integrato di gestione, documentato e certificato in ottemperanza alle normative volontarie di riferimento. In coerenza con le sue politiche l'azienda si impegna a definire gli obiettivi da perseguire, a pianificare, implementare e controllare i processi e le perfomance aziendali ad essi riferiti e, in ultimo, a riesaminare le sue politiche per renderle pertinenti e appropriate alla mission aziendale.

La politica Aziendale ed i sistemi di gestione

Start Romagna ha implementato un sistema di gestione integrato (SGI) della qualità, di tutela ambientale e di salute e sicurezza sul lavoro conforme e certificato secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:201 e BS OHSAS 18001:2007. Il sistema di gestione integrato è applicato a tutti i servizi erogati e ricomprende il servizio di trasporto pubblico locale su gomma nei bacini di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini e altri servizi a supporto della mobilità, quali i servizi di manutenzione di veicoli ed impianti e gestione delle flotte (in particolare di autobus e filobus e traghetti). Start Romagna ha acquisito e mantiene i certificati secondo i tre schemi, tali certificati sono stati rilasciati dall'ente accreditato TUV Italia e sono visibili sul sito di Start Romagna. Dalla politica aziendale discendono la volontà e l'impegno di Start Romagna nel mantenimento delle certificazioni secondo le seguenti norme e sistemi di gestione dei processi.

La politica aziendale verrà rivista nel corso del 2021 contestualmente l'adozione, per la salute e sicurezza sul lavoro, del sistema di gestione ISO 45001.

Area	Sistema gestione	Contenuti
Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	per la qualità, che ha come obiettivo ultimo il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente. (Audit di mantenimento a novembre 2021)
Ambiente	UNI EN ISO 14001:2015	permette di gestire gli aspetti ambientaliinerenti i processi aziendali, razionalizzando l'utilizzo delle materie prime e la produzione di rifiuti ed emissioni, diminuendo i consumi energetici. (Siti Ravenna - Cesena - Forlì) A maggio 2021 è intervenuto il rinnovo ISO:14001, con estensione al deposito di Rimini.
Salute e sicurezza sul lavoro	BS OHSAS 18001: 2007	consente di prevenire i rischi dei lavoratori, di diminuire gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali. A settembre 2021 è previsto il passaggio alla UNI EN ISO 45001.

Qualità | Lo standard fornisce una più precisa e dettagliata attenzione al controllo dei processi, prodotti e servizi forniti, per rispondere alla complessità dell'ambiente in cui operano le imprese. La norma segue una struttura di "alto livello", messa a punto per essere utilizzata come base comune per tutti gli altri standard, migliorando la compatibilità e l'integrazione con gli altri schemi certificativi, è quindi facilitata la creazione di un sistema di gestione integrato. si è data inoltre centralità all'analisi dei rischi: piuttosto che utilizzare requisiti standard per tutti, per ogni azienda, vanno analizzati i rischi, al fine di pianificare un sistema di gestione adeguato ai propri bisogni.

L'approccio prevede l'identificazione dei rischi nei processi aziendali e delle misure appropriate da adottare per gestirli, oltre all'individuazione delle opportunità e delle possibili soluzioni e contromisure per affrontarli. Questo approccio della norma si basa su un maggiore coinvolgimento del top management. La gestione dei processi è quindi focalizzata allo sviluppo, l'attuazione e il miglioramento del Sistema di gestione: ogni processo deve essere definito e contenere specifiche chiare per la misurazione dei parametri prestazionali e per la definizione dei ruoli e delle responsabilità.

Ambiente | Lo standard sui Sistemi di Gestione Ambientali si colloca nello scenario delle norme ISO sui Sistemi di Gestione, che ha come primo obiettivo quello di creare una comune "High Level Structure" tra le norme. Lo standard prevede le fasi di pianificazione,

esecuzione, controllo e azioni di miglioramento. L'applicazione della norma ISO 14001 definisce i requisiti più importanti per individuare, controllare e monitorare gli aspetti ambientali. I vantaggi immediati dell'adozione di un Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001 sono molteplici: maggiore chiarezza nella gestione nelle richieste di permessi e autorizzazioni ambientali, il controllo dei processi richiesti da autorizzazioni e leggi, maggiore fiducia da parte di clienti, pubblico e comunità, grazie alla garanzia di affidabilità dell'impegno dimostrato. Il sistema ambientale non è al momento applicato per i servizi realtivi al bacino di Rimini, ma ne è prevista la relativa implementazione.

Sicurezza | La conformità allo standard internazionale BS OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Specification) assicura l'ottemperanza ai requisiti previsti per i Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro. La certificazione OHSAS 18001 si fonda sulla gestione della salute e della sicurezza sul lavoro e richiede alle Organizzazioni un miglioramento continuo, fornendo così a tutti gli interlocutori la garanzia di conformità alle politiche di sicurezza specificate.
La certificazione OHSAS 18001 rappresenta un efficace strumento per ottimizzare la gestione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, ed è riconosciuta come possibile sistema esimente dalle pesanti forme di responsabilità introdotte dal D.lgs. 231/01 (come previsto dal D.lgs. 81/08 all'articolo 30, comma 5). L'INAIL concede riduzioni del premio assicurativo alle imprese che hanno effettuato miglioramenti o azioni di prevenzione degli infortuni al fine di salvaguardare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori, tra questi interventi, la certificazione secondo lo standard OHSAS 18001 è quella che permette di ottenere il punteggio massimo per lo sconto sul premio.
Il sistema di gestione determina anche una maggiore attenzione da parte di tutte le unità organizzative aziendali ai temi della sicurezza, con ricadute positive sull'organizzazione a vari livelli.
In materia di salute e sicurezza è stato di recente pubblicato il nuovo standard ISO 45001, che sostituirà entro il 2021 la OHSAS ed ha come obiettivo principale quella di integrarsi con gli atri standard ISO attualmente in essere, per rendere maggiormente efficacia il sistema di gestione integrato su più schemi certificabili.

La gestione dei rischi

L'approccio alla gestione dei rischi

GRI 102-11
GRI 103-3

Start Romagna, attraverso la definizione di un rinnovato Piano industriale, ha articolato in diverse aree di intervento (costi, ricavi, investimento) le attività più esposte al rischio e più interessate ad un processo di miglioramento, attraverso la definizione obiettivi annuali e pluriennali, individuali e di settore. Con la attuale organizzazione aziendale è stata identificata un'area dedicata alla gestione del rischio e all'attivazione di progetti utili a presidiare il cosiddetto ERM (Enterprise Risk Managament) o rischio aziendale d'impresa, attraverso strumenti informatici definiti e utili a favorire il coinvolgimento di tutte le figura apicali. In questo modo vengono riportate le aree di rischio aziendale, le strategie di monitoraggio, gli impatti economici e finanziari dei rischi che si evidenziano per l'organizzazione, la classificazione dei rischi finanziari, puri, strategici e operativi, che dovranno essere valutati alla luce di strategie e approcci metodologicamente ben definiti.
La funzione risk management è stata impegnata nel corso del 2020 su fronti diversi, che non hanno toccato solo la parte istituzionale. L'avvento della pandemia l'ha infatti esposta sul piano delle azioni correttive da individuarsi a tutela della salute e del buon andamento del servizio (quanto al rispetto nelle norme igienico sanitarie) con particolare riguardo al nuovo ruolo interpretato dai preposti (oggetto di formazione e addestramento mirato anche attraverso la predisposizioni di idonei strumenti sulla intranet aziendale) e dalla generazione organizzativa dei vari aspp (addetti ai servizi di prevenzione e protezione) impegnati nel presidio del sistema sicurezza e nella formulazione delle istruzioni operative rivolte al presidio die comportamenti organizzativi aziendali in periodo emergenziale.

Il principio di precauzione - The precautionary approach

Introdotto nel 1992 in occasione della Conferenza sullo Sviluppo e sull'Ambiente delle Nazioni Unite (United Nations in Principle 15 of 'The Rio Declaration on Environment and Development') nell'ambito della salvaguardia dell'ambiente e della biodiversità, tale principio si basa sul presupposto 'better safe than sorry' ed è stato recepito ed utilizzato ai diversi livelli governativi e nella prassi agli ambiti inerenti la tutela e la salute dei consumatori.
L'applicazione di tale principio comporta, quale parte integrante della strategia di gestione del rischio, una preventiva valutazione dei potenziali effetti negativi di natura ambien-

tale e sociale che potrebbero derivare dalla presa di decisioni e/o di scelte strategiche inerenti prodotti e processi. Qualora venga identificata l'esistenza di un rischio di danno grave o irreversibile, si deve valutare l'adozione di misure adeguate ed efficaci, anche in rapporto ai benefici e costi, dirette a prevenire e/o mitigare gli impatti negativi. Le politiche praticate e le modalità di gestione dei propri processi ed erogazione dei servizi da parte di Start Romagna tengono conto di tali principi.

La compliance normativa

GRI 307-1
GRI 416-2
GRI 417-2
GRI 418-1
GRI 419-1

La Politica per la Qualità, Sicurezza, Ambiente e Responsabilità Sociale definisce il quadro di riferimento per Start Romagna: attivare un attento e continuo monitoraggio della qualità del servizio, del rispetto delle norme, delle condizioni di servizio, dei Regolamenti e di quanto applicabile in materia di ambiente, salute e sicurezza sul lavoro. L'osservanza della normativa di riferimento (leggi e regolamenti) si fonda sul complesso dei documenti e procedure che definiscono la governance di Start Romagna.

Il rispetto delle norme ambientali

La Società non ha in essere contenziosi relativamente a norme ambientali.

Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica

Alla data di pubblicazione del presente documento Start Romagna non ha in essere contenziosi o procedimenti a suo carico in ambito strettamete amministrativo, inoltre nessuna azione legale di class action è stata promossa contro la Società. Anche sotto il profilo degli accessi civici, come registrato all'interno del sito di Start Romagna in materia di accesso civico non si registrano istanze significative.

Rispetto dei parametri di servizio alla clientela

Start Romagna non ha contenziosi al riguardo del rispetto dei parametri di servizio alla clientela.

Normativa Privacy e Cyber security

Start Romagna, in qualità di Titolare del Trattamento dei dati ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Europeo 2016/679 (c.d. "GDPR") è soggetta alla normativa in materia di riservatezza dei dati personali, trattando i dati di una pletora di soggetti (dipendenti, abbonati, passeggeri, soggetti terzi). Per quanto concerne tale materia l'Azienda è soggetta agli adempimenti previsti, oltre che dal citato Regolamento Europeo 2016/679, anche dal Codice della Privacy (D.Lgs 196/03), novellato dal D.Lgs 101/2018 e dagli specifici provvedimenti emessi dal Garante della Privacy.

La responsabilità della verifica dell'osservanza di tutte le disposizioni in materia di privacy è stata affidata al Responsabile per la Protezione dei Dati (RPD). Il sistema di gestione privacy della Società si articola in un "Registro delle Attività di Trattamento" (ai sensi dell'art. 30 del GDPR) che censisce tutti i trattamenti di dati della Società, e da quattro procedure aziendali che disciplinano le modalità di applicazione della normativa di riferimento: le procedure "Accesso ai dati personali", "Data Breach", "Esercizio dei Diritti degli Interessati in materia di riservatezza dei dati personali" e "Portabilità dei Dati".
Tutte le procedure, verificate dall'RPD, sono state approvate il 16 luglio 2018 e vengono regolarmente revisionate ed aggiornate. Ad esso di aggiungono particolari regolamenti (ad esempio il regolamento per le per l'utilizzo degli strumenti informatici, revisionato ad Agosto 2020) che disciplinano nel dettaglio le attività di specifici reparti aziendali.
L'infrastruttura tecnologica di Start Romagna è basata su sistemi ridondanti sia in termini di hardware sia in termini di alimentazione elettrica. Tutti i servizi sono erogati mediante una struttura in grado di sostenere eventuali problematiche di malfunzionamento fisico di una parte del sistema. In termini di sicurezza i sistemi sono in una rete protetta da firewall in alta affidabilità, costantemente aggiornati e monitorati. Tutti i pc aziendali hanno la copertura antivirus. Ogni notte viene eseguito il backup dei sistemi aziendali.
Nell'anno 2020 è stato effettuato un "Vulnerability e Penetration Test" in modo da rilevare problematiche di sicurezza informatica, sia in termini organizzativi sia in termini tecnici. Il test ha dato gli esiti che riportiamo nell'allegato. Tali test hanno portato ad elaborare una strategia di CyberSecurity che nel corso del 2021 sarà presentata al Management Aziendale.
Nel 2020 sono state anche rinnovate le procedure di backup.
Non si sono verificati episodi di data breach nel corso del 2020.

La sostenibilità economica

Il valore economico generato e distribuito

GRI 201-1
GRI 201-4

La tabella seguente è stata redatta rielaborando il conto economico del bilancio d'esercizio del periodo di riferimento; la stessa pone in evidenza il valore economico direttamente generato e distribuito agli stakeholder interni ed esterni. Il Valore Economico generato si riferisce al Valore della produzione come da Bilancio di esercizio (Ricavi e Altri ricavi operativi), al netto delle perdite su crediti ed integrato dei proventi finanziari.
Il Valore economico distribuito accoglie i costi riclassificati per categoria di stakeholder coinvolti. Nell'esercizio 2020 Start Romagna ha realizzato 71.158.041 Euro. Il Valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra Valore economico generato e distribuito e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali oltre alla fiscalità differita.

Il valore economico generato e distribuito

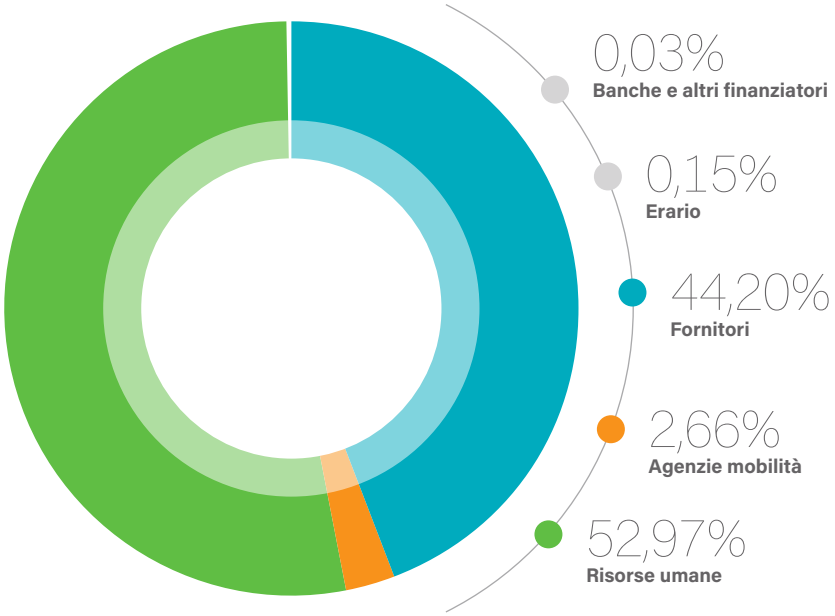
	2018	2019	2020
Valore economico generato	**84.051.678**	**86.325.149**	**81.529.708**[1]
Fornitori - Costi operativi	(33.020.395)	(33.370.687)	(31.448.531)
Agenzie mobilità Canoni locazione immobilizzazioni	(1.860.881)	(1.879.848)	(1.889.761)
Risorse umane - Costo del personale	(41.144.722)	(40.908.927)	(37.690.263)
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	(32.410)	(33.685)	(19.486)
Erario - Imposte	(128.140)	(160.456)	(110.000)
Valore economico distribuito	**(76.186.548)**	**(76.353.603)**	**(71.158.041)**
Valore economico trattenuto	**7.865.130**	**9.971.546**	**10.371.667**

[1] di cui Euro 10,8 milioni di contributi in conto esercizio (Euro 6,7 milioni nel 2019)

Importi in Euro

Il 53% del valore distribuito è a beneficio dei dipendenti di Start, residenti nel territorio di riferimento. Se si considerano anche i fornitori del territorio (si veda il successivo paragrafo Il contributo all'economia del territorio), il valore distribuito a favore di soggetti del territorio, e di conseguenza a favore dell'economica locale) sale al 78% del totale.

Il valore economico distribuito



Sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione

I contributi pubblici ricevuti da Start nel 2020, così come nei precedenti esericizi, si riferiscono in primo luogo ai Contributi per rinnovo CCNL, ovvero a fondi erogati direttamente dalla Regione all'Agenzia AMR, e da questa corrisposti a Start Romagna, tramite ATG e METE. Nel 2020 hanno acquisito rilevanza gli altri contributi in c/esercizio (Euro 4.4 milioni), contributi statali ricevuti e destinati a compensare i minori ricavi tariffari registrati nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria.
I contributi in conto impianti sono destinati al rinnovo del parco autobus e filobus, per innovazione tecnologica sugli impianti, e, in maniera residuale, per traghetti ed opere di ingegno. Si tratta principalmente di fondi messi a disposizione dall'Unione Europea ed erogati tramite la Regione Emilia Romagna.

	2018	2019	2020
Contributi rinnovo CCNL	5.513.170	5.513.170	5.513.170
Recupero oneri malattia da Ministero del Lavoro	528.119	108.567	134.992
Rimborso piani formativi	134.396	-	15.575
Contributi credito imposta gasolio: rimborso accise	978.617	1.060.471	746.349
Altri contributi in c/esercizio	2.651	-	4.377.255
Contributi c/impianti	1.007.545	1.157.356	
Totale	**8.164.498**	**7.839.564**	**10.787.341**

Il contributo all'economia del territorio

GRI 204-1

Il valore distribuito interessa in misura significativa il territorio e la comunità di riferimento di Start Romagna, contribuendo a garantire una ricaduta positiva sull'economia e sugli operatori stessi. Questo non soltanto con riferimento alle risorse distribuite ai dipendenti, ma anche ai fornitori locali.

La ricaduta economica sul territorio - I fornitori

Nel 2020, il 55,71% (47,09% nel 2019) dell'importo delle forniture (costi operativi per acquisto di beni, servizi e investimenti / lavori) si riferisce a fornitori di Start aventi sede nelle Province dei tre bacini di traffico serviti da Start, ovvero Rimini, Forlì - Cesena e Ravenna. Per forniture richieste da Start (beni, servizi o lavori) di importo più limitato, la procedura applicabile consente di effettuare indagini di mercato semplificate, facendo riferimento all'Elenco Operatori Economici di Start, che comprende in misura rilevante fornitori locali. Per le gare ad evidenza pubblica, quindi con pubblicazione di bando sulla Gazzetta Ufficiale Europea, le percentuali di fornitori aggiudicatari con sede fuori bacino sono maggiormente significative (anche in relazione all'oggetto del bando di gara, mezzi in primo luogo).

Fatturato fornitori per area geografica[1]

	2018		2019		2020	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Province di Rimini, Forlì-Cesena e Ravenna	23.094.713	60,30%	18.985.637	47,09%	18.829.078	55,71%
Emilia Romagna (escluse RN FC RA)	7.675.679	20,04%	5.653.013	14,02%	5.567.889	16,47%
Italia (esclusa Emilia-Romagna)	7.166.609	18,71%	15.569.225	38,62%	9.135.589	27,03%
Estero	362.939	0,95%	109.544	0,27%	264.814	0,78%
Totale	**38.299.940**	**100,00%**	**40.317.419**	**100,00%**	**33.797.370**	**100,00%**

[1] I valori riferiti ai fornitori comprendono i costi di esercizio e gli investimenti.

L’ambiente

Trasporto pubblico, tutela dell'ambiente ed utilizzo delle risorse naturali

GRI 103-2

La Politica per la Qualità, Sicurezza, Ambiente e Responsabilità Sociale di Start Romagna prevede un impegno specifico in materia ambientale, di seguito richiamato.
Contribuire allo sviluppo sostenibile della società in cui viviamo è un impegno che l'azienda ricerca attraverso la collaborazione con le istituzioni preposte alla mobilità e l'adozione di tecnologie, veicoli e comportamenti individuali che riducano al minimo l'impatto ambientale sul territorio, a partire da quello acustico, atmosferico e visivo. L'azienda opera nel pieno rispetto del quadro normativo e contrattuale di riferimento ed è attiva per prevenire e ridurre l'impatto ambientale delle sue attività. Tale politica si cala nell'operatività aziennale attraverso le scelte fatte in passato e i porgetti attuali, quali:

- aquisizione di nuove tipologie di mezzi con caratteristiche prestazionali ambientali migliorative, in linea con gli obiettivi del Piano Aria-PAIR 2020 della Regione Emilia-Romagna;
- scelta nell'utilizzo di energia verde ed efficentamento energetico di mezzi e impianti;
- utlizzo razionale dell'acqua;
- realizzazione di specifici impianti per l'erogazione di metano tipo L-GNC/GNL;
- collaborazione con Hera Ambiente al progetto BIOMETHER per l'utilizzo in fase sperimentale di biometano derivante da rifiuti su alcuni mezzi di Start Romagna;
- collaborazione al Progetto Clean Port all'interno dell'area portuale di Ravenna, volto alla creazione di un deposito costiero di GNL a supporto della transizione da carburanti derivanti da petrolio a GNL in ambito navale, che prevede la trasformazione dell'alimentazione di un traghetto di Start Romagna da gasolio a GNL.

Progetto salvaguardia delle risorse (acqua, energia, rifiuti) | L'attenzione all'ambiente è un tema a cui Start Romagna attribuisce particolare valore. Nel corso del 2020 verrà realizzato un progetto che prevede i seguenti interventi:

- Acqua: salvaguardia delle risorse idriche sia nelle sedi sia per la pulizia degli automezzi. Verrà approntato e messo in pratica un progetto di riduzione dei consumi idrici in azienda.
- Energia: Anche per la parte energetica, sia termica che elettrica sono in corso studi per ridurre i consumi e già per il 2020 si potranno realizzare azione concrete.
- Economia circolare / rifiuti: Realizzazione di un progetto coordinato sull'economia circolare, sensibilizzando gli attori sul tema della raccolta differenziata e completando, in collaborazione con le società che si occupano della raccolta rifiuti, la distribuzione dei contenitori finalizzati a tale scopo.

Utilizzo responsabile delle risorse naturali

I materiali

GRI 301-1
GRI 303-1
GRI 303-2
GRI 303-3
GRI 306-2

Gli acquisti di materiali sono relativi in misura prevalente a ricambi e altri componenti per la manutenzione e funzionamento dei mezzi. La percentuale dei materiali acquistati provenienti da riciclo non è significativa.
Nella tabella sono riportati gli acquisiti di oli lubrificanti e liquidi. Nel triennio analizzato si registra un sensibile calo dell'acquisto di tutte le tipologie di olio motore e un aumento dei consumi di urea/AdBlue. I due aspetti sono correlati e sono riconducibili all'utilizzo di mezzi di ultima generazione (in prevalenza euro 6), per i quali, grazie all'utilizzo di motori tecnologicamente più avanzati, si riduce la necessità di lubrificazione. Nello stesso tempo, grazie ad idonei catalizzatori l'additivo, viene spruzzato nel flusso di scarico, abbattendo considervolmente le emissioni di NOx, gli ossidi di azoto, in atmosfera.

Oli e liquidi (litri)	2018	2019	2020
Olio motore	22.971	22.105	22.994
Olio freni	80	70	100
Olio cambio automatico e idroguida	13.322	9.059	8.712
Olio differenziale	6.044	2.660	4.344
Paraflu o antigelo	24.289	19.630	17.815
Urea	124.183	143.500	126.755

Acqua

Fonti di prelievo | Nell'ambito di una politica ambientale di consumo responsabile delle risorse, i prelievi delle fonti idriche sono pianificati da Start Romagna secondo una logica di ridurre l'impatto. I consumi d'acqua e gli aspetti di gestione connessi allo scarico fognario si configurano presso le sedi operative degli impianti principali comprensivi di deposito autobus di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini. il consumo di acqua da parte degli impianti autolavaggio dipende sia dal numero dei bus in servizio sia dalla quantità dei lavaggi di ciascun bus; le condizioni meteo incidono fortemente sulla necessità di lavare i veicoli, per cui a stagione secca corrisponderà un minore numero di lavaggi ed un conseguente minore consumo di acqua (e di energia elettrica).

Stress idrico | Lo stress idrico fa riferimento alla capacità o incapacità di soddisfare la domanda di acqua, sia umana che da parte degli ecosistemi nel loro complesso. Lo stress idrico può fare riferimento alla disponibilità, alla qualità o all'accessibilità dell'acqua. Come strumento per la valutazione delle aree a stress idrico si è fatto riferimento all'Aqueduct Water Risk Atlas wri.org/aqueduct del World Resources Institute. Il territorio di riferimento di Start Romagna è classificato come area a stress idrico elevato (High 3-4). Per tale ragione gli utilizzi di acque per i processi industriali devono tener conto di tale situazione.

Il riutilizzo dell'acqua di processo - Gli scarichi idrici | Per la sede operativa di Rimini è stato attivato, dal mese di giugno 2018 (a pieno regime nel 2019) l'impianto di trattamento delle acque prodotte dal padiglione lavaggi automatici (2 impianti). Il processo prevede un primo trattamento, con uno specifico depuratore preesistente, degli effluenti maggiormente inquinanti (officina, RPL, lavaggio sottotelai, carrozzeria) ed un sistema di raccolta con successivo riutilizzo dell'acqua depurata. L'acqua depurata dall'impianto viene poi lavorata dal secondo impianto, insieme al consistente volume di acqua proveniente dal padiglione Lavaggi Automatici. L'acqua, post trattamento del nuovo impianto viene poi in parte riutilizzata per il padiglione Lavaggi automatici, e per la parte eccedente, viene scaricata in pubblica fognatura con contabilizzazione specifica.

Prelievo idrico	2018	2019	2020
Acque di superficie	-	-	-
Acque sotterranee	-	-	-
Acqua di mare	-	-	-
Acqua prodotta	-	-	-
Risorse idriche di terze parti (acquedotto)			
Acqua dolce (≤1,000 mg/L Totale Solidi Disciolti)	21	16	18
Altre tipologie di acqua (>1,000 mg/L Totale Solidi Disciolti)	-	-	
	21	16	18
Totale	**21**	**16**	**18**

(Mega litri)

Nota: La definizione di acqua dolce / altre tipologie di acqua, adottata dai GRI Standards, si basa sulla norma ISO 14046:2014 e sul documento dell'USGS (United States Geological Survey), Water Science Glossary of Terms, Dictionary of Water Terms (usgs.gov) e sul documento dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) Guidelines for Drinking-water Quality (Linee guida sulla qualità dell'acqua potabile) del 2017.

L'aumento dei prelievi nel 2020 rispetto all'anno precedente è stato causato da una non prevedibile, ma significativa perdita idrica presso uno dei depositi Start, che ha più che compensato la riduzione dei consumi determinata dal minor utilizzo dei mezzi.

Rifiuti

La gestione dei rifiuti avviene secondo procedure interne conformi alle disposizioni di legge vigenti. Le tipologie e quantità di rifiuti sono legate in particolare alle attività di manutenzione dei mezzi e degli impianti. I rifiuti pericolosi, quale conseguenza delle attività svolte da Start, rappresentano la quota preponderante rispetto al totale dei rifiuti prodotti. Le quantità complessive dei rifiuti prodotti possono variare in relazione all'andamento ciclico di alcune operazioni, quali, nello specifico: a) operazioni di rottazione dei bus dismessi (veicoli fuori uso); b) manutenzione periodica degli impianti (fanghi da trattamento acque reflue originate dalle vasche di lavaggio).
La tipologia di rifiuti è riportata nella seguente tabella (quantità in tonnellate).

Codice CER	Descrizione	2018 (t)	2019 (t)	2020 (t)	Destinazione
Rifiuti pericolosi					
160.104	veicoli fuori uso	473	600	118	Recupero
120.301	soluzioni acquose di lavaggio	70	26	28	Smaltimento / Trattamento fisico chimico
120.302	rifiuti da processi di sgrassatura a vapore	116	103	30	Smaltimento / Trattamento fisico chimico
130.205	oli minerali per motori, ingranaggi, e lubrificazione non clorurati	25	25	25	Recupero
160.601	batterie al piombo	25	28	21	Recupero
160.708	acque contaminate da oli e/o idrocarburi	7	8	7	Smaltimento
190.813	fanghi contenenti sostanze pericolose prodotti da altri trattamenti di acque reflue industriali	-	25	25	Smaltimento / Trattamento fisico chimico
-	altri	8	32	12	Recupero / smaltimento
	Totale rifiuti pericolosi	**724**	**847**	**266**	
	Incidenza su total rifiuti	84%	91%	82%	
Rifiuti non pericolosi					
160.103	pneumatici fuori uso	4	-	-	Recupero
160.117	metalli ferroso	19	20	16	Recupero metalli
160.117	metalli ferroso	9	10	12	Recupero
160.505	gas in contenitori a pressione diversi da quelli di cui alle voci 160504	-	1	4	Recupero
170.405	rottame ferroso	1	-		Recupero
190.814	fanghi prodotti da altri trattamenti di acque reflue industriali diversi da quelli di cui alla voce 190813	72	29	2	Smaltimento
	altri	34	28	24	Recupero
	Totale rifiuti non pericolosi	**139**	**88**	**58**	
	Incidenza su total rifiuti	16%	9%	18%	
	Totale	**863**	**929**	**324**	

I rifiuti vengono smaltiti ai sensi della normativa vigente e la destinazione finale degli stessi, in misura prevalente, ove possibile, è quella del recupero.

Energia ed emissioni

I consumi di energia

GRI 302-1
GRI 302-2
GRI 302-3
GRI 305-1
GRI 305-2
GRI 305-3
GRI 305-4
GRI 305-6
GRI 305-7

I dati dei consumi energetici vengono riportati, nella tabella seguente, in GJoule. L'andamento dei consumi di energia del periodo 2018-2020 è stato determinato dai seguenti principali fattori:

- Politiche di rinnovo e di miglioramento nella gestione della flotta dei mezzi di Start, che si riflettono sia sulla composizione dei consumi di energia che sull'andamento degli indici di intensità energetica (entrata in servizio di mezzi di classe a minore impatto ambientale ed energetico, in particolare alimentati a metano e metano liquido, rispetto a mezzi diesel).
- Situazione operativa che ha caratterizzato il 2020 a seguito della pandemia Covid-19, che ha avuto un impatto particolare sui consumi di carburante dei mezzi diesel (riduzione del 41%).

La riduzione complessiva dei consumi di energia nel 2020 rispetto al 2019 è stata del 18,6%. Tale dato sconta in misura molto rilevante gli effetti sulla operatività del servizio TPL della pandemia Covid-19.

Energia elettrica da fonti rinnovabili | Il contratto di fornitura dell'energia elettrica utilizzata da Start Romagna è stato stipulato sulla base della convenzione con INTERCENTER-ER (Convenzione IntercentEr), Agenzia per lo sviluppo dei mercati telematici della Regione Emilia-Romagna e stazione appaltante. Dal 2017 in tutti i lotti di tutte le convenzioni stipulate dalla Regione Emilia Romagna tramite IntercentEr per la fornitura di energia elettrica è stato inserito(nei capitolati e nei documenti di gara un requisito di sostenibilità che prevede che tutti i lotti prevedono esclusivamente la fornitura di energia verde proveniente da fonti rinnovabili (energia eolica, solare termica, solare fotovoltaica, idraulica, geotermica e da biomassa) senza produzione di nuova CO_2 derivante da combustibili fossili. Nei Capitolati tecnici, in particolare i requisiti di sostenibilità prescrivono che l'energia elettrica fornita sarà prodotta esclusivamente da fonti rinnovabili, così come definite dalla lettera b) della Deliberazione ARG/ELT n. 104/11 e s.m.i. Nelle sedi di Forlì Pandolfa e Cesena Spinelli sono stati inoltre installati impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica, che viene direttamente consumata sul posto.

Energia consumata - GJ	2018	2019	2020
Energia elettrica			
Trasporto (bus)	1.285	1.824	1.250
Altri servizi mobilità	-	-	-
Sedi - Terminal - altro	6.754	6.715	6.409
Totale	**8.039**	**8.538**	**7.659**
Acquistata dalla rete	7.551	8.055	7.181
Autoprodotta da impianti fotovoltaici e consumata	487	484	479
Totale	**8.039**	**8.538**	**7.661**
Di cui da fonti rinnovabili	8.039	8.538	7.661
Carburante - Diesel			
Trasporto (bus)	230.806	230.854	174.934
Altri servizi mobilità	6.860	6.868	1.401
Totale	**237.666**	**237.722**	**176.335**
Metano			
Trasporto (bus)	93.173	98.346	95.381
Altri servizi mobilità	194	155	114
Sedi - Terminal - altro	6.069	5.727	5.839
Totale	**99.436**	**104.227**	**101.334**
Totale consumi energia Gj	**345.141**[2]	**350.487**[2]	**285.328**
Di cui da fonti rinnovabili	**8.039**	**8.538**	**7.661**

[1] Non sono stati considerati i consumi di carburante / biometano per l'alimentazione dei mezzi, di cui al progetto specifico descritto nel presente paragrafo (non ancora significativi).
[2] I consumi espressi in GJoule del 2018 e 2019 e pubblicati nel Bilancio di sostenibilità 2019 sono stati ricalcolati per adeguamento dei parametri di conversione delle unità proprie di energia (diesel / metano) - (Dati pubblicati 2018 / GJoule 357.201; 2019 / GJoule 362.652).

I consumi di energia dei mezzi Start Romagna rappresentano la quota prevalente dei consumi energetici (oltre il 95% del totale).

Consumi energia servizio TPL (bus)			
GJoule	2018	2019	2020
Energia elettrica	1.285	1.824	1.250
Diesel	230.806	230.854	174.934
Metano	93.173	98.346	95.381
Totale	**325.264**	**331.023**	**271.564**
Incidenza su totale consumi energia	94,2%	94,4%	95,2%

Consumi di energia esterni - Partner

I consumi indiretti di energia derivano principalmente dall'utilizzo del carburante per autotrazione dei fornitori ai quali sono affidati una parte dei servizi di manutenzione della rete di Start Romagna. Tali consumi sono riportati nella tabella successiva, direttamente espressi in GJoule.
L'aumento dei consumi del 2020 rispetto all'anno precedente è stato determinato dalla necessità operativa di aumentare il numero di mezzi in servizio per garantire adeguati livelli di servizio a fronte delle limitazioni del numero di passeggeri per bus conseguenti l'adozione delle disposizione regionali legate alle misure Covid-19.

	2018	2019	2020
Carburante diesel	9.441	9.501	10.782

Intensità energetica

Gli indicatori sono calcolati per il servizio di trasporto (TPL) ed al totale dei consumi energetici di Start Romagna. In entrambi in casi il parametro di riferimento è rappresentato dai Km percorsi dai mezzi pubblici. Come richiamato in sede di commento ai dati sui consumi energetici, la performance 2020 è influenzata in modo significativo dall'impatto sul servizio TPL da Covid-19. A parità di tali condizioni di carattere straordinario, i dati 2020 evidenziano in ogni caso un trend positivo rispetto al 2019, con indici che migliorano mediamente di 1 punto.

Indicatori specifici di servizio Bus	Unità	2018	2019	2020
Consumi energia elettrica	GJ	1.285	1.824	1.250
km percorsi energia elettrica	km	144.083	155.837	119.932
Indice intensità flotta energia elettrica	**Gj/km x 1000**	**8,92**	**11,70**	**10,42**
Consumi carburante	GJ	230.806	230.854	174.934
km percorsi diesel	km	16.339.789	16.673.408	13.756.900
Indice intensità flotta diesel	**Gj/km x 1000**	**14,13**	**13,85**	**12,72**
Consumi metano	GJ	93.173	98.346	95.381
km percorsi metano	km	6.121.946	6.236.013	6.412.852
Indice intensità flotta metano	**Gj/km x 1000**	**15,22**	**15,77**	**14,87**
Indice di intensità TPL	Unità	2018	2019	2020
Consumi energia	GJ	325.264	331.023	271.564
km percorsi totali	km	22.605.818	23.065.258	20.169.752
Indice intensità	**Gj/km x 1000**	**14,39**	**14,35**	**13,46**
Indice di intensità complessivo	Unità	2018	2019	2020
Consumi energia totali	GJ	345.141	350.487	285.328
km percorsi totali	km	22.605.818	23.065.258	20.169.752
Indice intensità	**Gj/km x 1000**	**15,27**	**15,20**	**14,15**

Riduzione dei consumi energetici - Interventi e progetti

Gli interventi per la riduzione dell'impatto energetico di Start, oltre a quelli relativi al rinnovo della flotta, comprendono anche ulteriore progetti specifici di seguito descritti. Si tratta di progetti che puntano sull'innovazione tecnologia di prodotto (Progetto idrogeno, biometano in collaborazione con il Gruppo Hera), ma anche di processo (quale gli impianti di metano liquido).

Progetto Idrogeno | In data 16 giugno 2021 è stato siglato il Memorandum of Understanding tra Comune di Ravenna, Hera, AESS (Agenzia per l'Energia e lo Sviluppo Sostenibile), Ravenna Holding e Start Romagna relativo al progetto idrogeno.
Il progetto fonda le proprie basi sul Patto dei Sindaci per il Clima e l'Energia (finalizzato alle iniziative per ridurre nelle città le emissioni CO_2 e contrastare gli effetti e le vulnerabilità del cambiamento climatico). In tale contesto, l'idrogeno può essere un elemento chiave per ridurre l'impatto ambientale delle attività industriali e del settore dei trasporti, tramite soluzioni innovative. Il Comune di Ravenna, nell'ambito della propria strategia per una mobilità sostenibile, acquisterà nuovi autobus non inquinanti, destinati al servizio di trasporto pubblico nel territorio comunale.
L'attività si svilupperà inizialmente attraverso una fase di studio/verifica/ricerca finalizzata a valutare l'effettiva realizzabilità di un progetto, di produzione di idrogeno "green" relativamente alle infrastrutture dedicate al TPL. Le fasi operative del progetto prevedono:

- realizzazione di un impianto per la produzione di idrogeno green da realizzare in un'area (cosiddetta "ex ATM") di proprietà di Ravenna Holding SpA a Ravenna;
- produzione nella area ex ATM di idrogeno, che è previsto avvenga attraverso un processo di elettrolisi (scissione della molecola d'acqua nelle componenti idrogeno e ossigeno utilizzando energia elettrica);
- realizzazione nell'area ex ATM di un distributore di idrogeno ("Distributore") ed utilizzo dell'idrogeno prodotto per rifornire i mezzi di trasporto pubblico ad idrogeno;
- realizzazione di un impianto fotovoltaico sui tetti disponibili degli edifici presenti nell'area ex ATM.

Progetto biometano - Hera Ambiente | Grazie alla collaborazione con Hera Ambiente e alla realizzazione di un impianto in Emilia-Romagna del Gruppo Hera per la produzione di biometano dal biogas della discarica, che rientra nel progetto Biomether, è stata avviata una fase sperimentale per l'utilizzo di biometano su alcuni mezzi di Start Romagna in funzione sul territorio di Ravenna. In termini di composizione il biometano è del tutto simile al metano, essendo composto per il 98% da CH4. La differenza principale è nell'emissione di CO_2 residua, di circa il 35% per il metano fossile, mentre il biometano non oltrepassa la soglia dell'1%. Questo dato è derivato dal processo di purificazione delle biomasse da cui è tratto, "raffinazione", che consente di abbattere drasticamente l'emissione di gas serra. I primi contatti con Hera per il progetto Biometano sono stati avviati a gennaio 2017, con la definizione dei quadri tecnico ed economico. Circa un anno dopo, nel febbraio 2018, è stato redatto un primo protocollo d'intesa per lo sviluppo dell'impiego del biometano come carburante automobilistico. Ad inizio 2019 è stato perfezionato l'accordo definitivo e sono iniziati i preparativi per le operazioni di rifornimento. Ad inizio estate 2019 i preparativi, con la collaborazione della stazione di rifornimento (già fornitore strategico per Start).

Progetto Clean Port | Start Romagna ha in cantiere una serie di progetti legati alla sostenibilità ambientale. L'azienda è partner del Progetto Clean Port all'interno dell'area portuale di Ravenna, volto alla creazione di un deposito costiero di GNL a supporto della transizione da carburanti derivanti da petrolio a GNL in ambito navale. Tale progetto prevede la trasformazione dell'alimentazione di un traghetto di Start Romagna da gasolio a GNL. Start Romagna è stata inoltre partner del progetto EU European Bus System 2 European Bus System of the Future 2 | EBSF_2 Project | H2020 | CORDIS | European Commission (europa.eu) sulla manutenzione predittiva e sulla riduzione dei consumi di lubrificante.

Piano Aria - PAIR 2000 | START Romagna supporta la realizzazione del Piano Aria-PAIR 2020 della Regione Emilia-Romagna, approvato con deliberazione dell'Assemblea Legislativa n. 115 dell'11 aprile 2017, al fine di raggiungere obiettivi di riduzione delle emissioni dei principali inquinanti (rispetto al 2010 è prevista la riduzione del 47% per le polveri sottili (PM10), del 36% per gli ossidi di azoto).

Progetto metano liquido - Impianti di Forlì-Cesena | Presso il deposito di via Pandolfa a Forlì è prevista (2022/2023) la realizzazione di un impianto di erogazione del metano tipo L-GNC/GNL utile al rifornimento di autobus. La scelta di realizzare, direttamente nel deposito di Start, tale impianto di rifornimento di metano è stata presa sia in funzione della crescente disponibilità di mezzi alimentati a gas naturale, sia dall'impossibilità di realizzare un impianto di tipo tradizionale, stante la mancanza di un'adeguata condotta di metano ad alta pressione nelle immediate vicinanze.
Grazie al nuovo distributore interno, gli autobus Start Romagna adibiti al servizio urbano di Forlì non dovranno più essere riforniti presso un distributore esterno eliminando così tutte le dispersione energetiche che conseguono i trasferimenti a vuoto. La consegna del prodotto verrà effettuata tramite autobotti omologate per il trasporto delle merci pericolose, che alimenteranno in sicurezza l'impianto. La stazione interna di rifornimento di gas metano ha il suo cuore nello speciale mega-serbatoio criogenico, struttura a doppio strato, alto circa 10 metri e dalla capacità della capacità 60.000 litri, dotato di vaporizzatore di rimessa in pressione massima di esercizio pari a 18 bar g. Dal serbatoio, il metano in forma liquida passa in un impianto di compressione e rigassificazione che alimenta 1 erogatore doppio di GNC alta portata e un erogatore singolo di GNL.
La tecnologia criogenica consente di stoccare una notevole quantità di carburante e di erogarlo ad alta pressione direttamente ai mezzi: in questo modo si possono abbattere i costi di acquisto del gas metano, ridurre i consumi energetici legati alla compressione del gas e diminuire i tempi complessivi di rifornimento dei bus (da circa 15 minuti ciascuno ad appena 4-5 minuti), con effetti positivi sui conti aziendali e sull'ottimizzazione di impiego della flotta". Per la realizzazione dell'impianto Start Romagna sta partecipando

ad un bando pubblicato dalla Regione Emilia-Romagna nell'ambito della concessione di fondi POR-FESR e una volta realizzato grazie al contributo pubblico verrà compreso nei beni essenziali al servizio ed inserito nei futuri bandi di gara per l'affidamento con procedura concorsuale del servizio di TPL.
La realizzazione di tale impianto è coerente con il piano di rinnovo dei mezzi di Start Romagna, che prevede investimenti per l'acquisto di diversi altri mezzi a basso impatto ambientale. L'impianto esistente di erogazione di gasolio, al pari di tutte le altre attività già autorizzate presso lo stabilimento, non subirà modifiche. L'utilizzo del metano rispetto ai carburanti come il gasolio comporta vantaggi ambientali in termini di riduzione delle emissioni di CO_2 dal 15 al 75%, emissioni di NOx del 70%, assenza di particolato.

Emissioni

Emissioni dirette CO_2 (GHG Scope 1 - Greenhouse Gas) | Le emissioni dirette di biossido di carbonio (gas a effetto serra / GHG Greenhouse Gas) riguardano i carburanti ed il metano consumati (Scope 1 GHG).
I dati quantitativi presentati, determinati sulla base di stime, derivano dalla conversione delle quantità consumate di energia, per i diversi vettori utilizzati. L'andamento delle emissioni dirette ed indirette riflette i consumi di energia del periodo.

Emissioni dirette GHG - Scope 1

tCO_2e	2018[1]	2019[1]	2020
Carburante - Diesel	17.438	17.225	12.540
Metano	5.566	5.835	5.698
Totale emissioni Scope 1	**23.005**	**23.059**	**18.238**

Trasporto (bus)	22.151	22.232	17.804
Altri servizi Mobilità	514	506	106
Sedi - Terminal - altro	340	321	328
Totale emissioni Scope 1	**23.005**	**23.059**	**18.238**

Fonti (ridefinite rispetto a Bilancio di sostenibilità 2019 – ricalcolo conseguente dati 2018-2019). Diesel - Coefficienti DEFRA (UK Department on Environment). Government conversion factors for company reporting of greenhouse gas emissions - GOV.UK (www.gov.uk). Metano - Fattore di emissione EU ETS / Ministero Ambiente - Tabella parametri nazionali per il calcolo delle emissioni. EU ETS - Italia News (minambiente.it) (2020). Emissioni GHG Scope1 anni 2018 e 2019 ricalcolati rispetto al dato pubblicato nel Bilancio di sostenibilità 2019 per adeguamento fattori di emissione. (Dati pubblicati 2018 23.413 / 2019 23.736).

Emissioni indirette CO_2 (GHG Scope 2 - Greenhouse Gas) | Le emissioni indirette associate ai consumi di energia elettrica acquistata dalla rete (GHG Scope2) sono considerate pari a zero, in quanto, come indicato a commento dei consumi di energia, l'intero consumo di energia elettrica proviene da fonti rinnovabili.

Emissioni indirette CO_2 (GHG Scope 3 - Greenhouse Gas) | Relativamente alle emissioni derivanti da consumo di energia esterna al perimetro di Start Romagna (Scope 3 - GHG) si riportano di seguito i dati relativi ai servizi resi dai partner dei servizi ed originati dal consumo di carburante con mezzi di loro proprietà.

Altre emissioni indirette - GHG Scope 3 / Partner			
tCO_2e	2018	2019	2020
Carburante - Diesel	693	688	767

Fonti: Diesel - Coefficienti DEFRA (UK Department on Environment). Government conversion factors for company reporting of greenhouse gas emissions - GOV.UK (www.gov.uk).

Emissioni di altre sostanze inquinanti

Analogamente alle emissioni GHG Scope 1, i dati delle emissioni 2020 risentono del livello di utilizzo della flotta conseguente la situazione operativa (Km percorsi / consumi di carburante) determinata dalla pandemia Covid-19.

Emissioni HC – Idrocarburi (Kg)	2018	2019	2020
Da carburante - gasolio	35.392	30.231	19.339
Da metano	11.859	11.911	10.282
Totale	**47.251**	**42.142**	**29.621**
Emissioni CO - Monossido di carbonio (Kg)	**2018**	**2019**	**2020**
Da carburante - gasolio	144.572	129.133	89.130
Da metano	94.271	100.486	98.397
Totale	**238.843**	**229.619**	**187.527**

Fonte: Per il calcolo delle emissioni inquinanti utilizzati valori standard tabellari inseriti in apposite direttive CEE e richiamati nella seguente pagina web: https://dieselnet.com/standards/eu/hd.php#stds. Per il gasolio utilizzati valori "steady state testing"; per il metano utilizzati valori "transient testing".

Emissioni PM – Particolati (Kg)	2018	2019	2020
Da carburante - diesel	4.053	2.636	1.214
Da metano	984	961	752
Totale	**5.037**	**3.597**	**1.966**
Emissioni NOX - Ossidi di azoto (Kg)	**2018**	**2019**	**2020**
Da carburante - diesel	239.618	206.489	131.698
Da metano	63.684	62.980	51.097
Totale	**303.302**	**269.469**	**182.795**

Fonte: Per il calcolo delle emissioni inquinanti utilizzati valori standard tabellari inseriti in apposite direttive CEE e richiamati nella seguente pagina web: https://dieselnet.com/standards/eu/hd.php#stds - Per il gasolio utilizzati valori "steady state testing"; per il metano utilizzati valori "transient testing"; Per la classe "Pre-Euro", laddove i valori non siano riportati nella direttiva 88/77/CEE, si ipotizzano doppi rispetto alla classe "Euro1".

Intensità delle emissioni

Analogamente agli indici di intensità dei consumi energetici, Il dato viene distintamente calcolato in relazione al servizio di trasporto (TPL) e complessivo riferito al totale delle emissioni della Società. In entrambi in casi con riferimento al parametro relativo ai Km percorsi dai mezzi pubblici. L'andamento, coerente con quello degli indici di intensità energetica è determinato dagli interventi per l'ammodernamento della flotta, con sostituzione dei mezzi a più alto impatto ambientale, ma è anche influenzato dalla situazione operativa del 2020.

Indice di intensità TPL	Unità	2018	2019	2020
Emissioni CO_2e TPL (Emissioni dirette - GHG Scope 1)	tCO_2e	22.151	22.232	17.804
Km totali percorsi	Km	22.605.818	23.065.258	20.169.752
Indice intensità	**tCO_2e/Kmx1000**	**0,980**	**0,964**	**0,883**
Indice di intensità complessivo	**Unità**	**2018**	**2019**	**2020**
Emissioni CO_2e totali (Emissioni dirette - GHG Scope 1)	tCO_2e	23.005	23.059	18.238
Km totali percorsi	km	22.605.818	23.065.258	20.169.752
Indice intensità	**tCO_2e/Kmx1000**	**1,018**	**1,000**	**0,904**

Biodiversità

La Biodiversità è la varietà degli esseri viventi che popolano la Terra e si misura a livello di geni, di specie, di popolazioni e di ecosistemi. Una varietà di organismi, esseri, piante, animali ed ecosistemi tutti legati l'uno all'altro, tutti indispensabili. Grazie alla biodiversità la Natura è in grado di fornire cibo, acqua, energia e risorse per la nostra vita quotidiana. La biodiversità garantisce la sopravvivenza della vita sulla Terra ed ogni organizzazione ha il dovere di preservare l'ambiente e le risorse della Terra per le generazioni future (Fonte: WWF Italia). L'attività di Start è improntata a criteri di tutela e conservazione dell'ambiente, per il mantenimento delle biodiversità.

La biodiversità e i cambiamenti climatici | Sebbene la piena portata dell'attuale fase di cambiamento climatico sia difficile da stimare con precisione, la maggioranza dei possibili scenari prefigura un aumento globale medio di almeno 2 °C rispetto a livelli preindustriali. Nonostante gli sforzi internazionali volti alla mitigazione del fenomeno di riscaldamento, il ruolo della biodiversità nel favorire l'adattamento degli ecosistemi al mutamento in corso è spesso trascurato. Pertanto, porre in primo piano la conservazione delle specie è un passo necessario per garantire la qualità della vita umana in un mondo destinato a cambiare. La relazione tra il numero di specie native e la resilienza degli ecosistemi è stata, e continua ad essere, oggetto di numerosi studi in ecologia. Nella maggioranza dei casi, si tratta di una correlazione positiva.

Un ecosistema con un alto numero di specie è in grado di affrontare in maniera migliore gli impatti del cambiamento, incluso quello climatico. Anche di fronte all'estinzione di alcune specie, può riconfigurarsi, dando vita a nuove combinazioni in grado di mantenere la sua produttività. Ma in alcuni casi, la distruzione di un numero sufficiente di forme di vita può inibire questo potenziale di ripresa, poiché manca la variazione da reclutare per colmare i vuoti.
La possibilità di limitare effetti del cambiamento climatico attraverso la protezione della biodiversità è dimostrata. Ad esempio, l'istituzione di aree marine protette aumenta la probabilità di ricolonizzazione da parte dei coralli a seguito delle morie di massa associate a picchi di temperatura. Lo stesso principio si applica alle foreste pluviali, essenziali depositi di carbonio, in seguito ad episodi di deforestazione. Data l'incertezza associata ai cambiamenti climatici, il principio di precauzione impone di preservare il massimo numero di specie e la massima estensione di habitat possibile. Perché quali tra essi potranno, nei prossimi decenni, garantire la resilienza necessaria, al momento non è affatto certo.

Le risorse umane

Le politiche di gestione del personale

La gestione delle risorse umane

GRI 102-41
GRI 103-2

I criteri ed il processo di selezione del personale di Start Romagna si fondando sul rispetto dei principi (anche di derivazione europea) di trasparenza, pubblicità e imparzialità, nonché dei principi di cui all'art. 35 comma 3 del D.Lgs. 165/2001 sul reclutamento del personale. Start Romagna applica i contratti nazionali autoferrotranvieri.
L'accesso all'impiego (sia a tempo pieno o a tempo parziale) avviene di norma attraverso apposita procedura selettiva che valuta le competenze dei candidati, come previsto dal vigente Regolamento Assunzione e Progressione del Personale. Per quanto riguarda le posizioni che richiedono professionalità specifiche difficilmente reperibili al di fuori dell'azienda, Start Romagna può provvedere a indire selezioni interne, riservate unicamente al personale dipendente, oppure a procedere con attribuzione diretta e motivata della qualifica a fronte di candidatura specifica promossa dal Responsabile e sempre previa prova attitudinale.
Nel rispetto del già citato art. 35 comma 3 del D.Lgs. 165/2001 Start Romagna si accerta che ogni procedura di selezione attuata sia accompagnata da: a) adeguata pubblicità ed imparzialità delle procedure selettive; b) adozione di meccanismi oggettivi e trasparenti idonei a verificare i requisiti attitudinali professionali; c) rispetto delle pari opportunità; d) composizione delle commissioni interne di valutazione solo con esperti di provata competenza e assenza di elementi di incompatibilità.
Nel corso del 2019 è stato avviato il progetto di "Performance Management", finalizzato a migliorare l'organizzazione interna e l'efficacia decisionale, con la revisione del manuale organizzativo aziendale, sviluppare la performance del personale e l'allineamento agli obiettivi con un nuovo sistema di assegnazione degli obiettivi e valutazione delle prestazioni. L'obiettivo del progetto è quello di rafforzare l'engagement, attraverso lo sviluppo della leadership nei ruoli guida, il rafforzamento del management intermedio e l'aumento della tensione verso gli obiettivi. Tale progetto, ha subito un rallentamento nel 2020 a seguito della pandemia; è stato avviato nel 2021 ed è supportato da un piano formativo che, dopo una prima fase di coinvolgimento dei quadri e dirigenti, interesserà tutti i dipendenti aziendali.

Comunicazione interna e dialogo con i dipendenti

La comunicazione con il personale viene effettuata mediante l'utilizzo di molteplici strumenti informativi quali:

- Intranet aziendale, con possibilità di accesso anche dal PC di casa mediante il sito Internet;
- Ordini di servizio e/o Comunicati di servizio interni affissi nelle bacheche aziendali e presenti nella Intranet/Protocollo aziendale;
- Totem informativi c/o i depositi periferici;
- Lettere individuali;
- Momenti informativi e formativi di aula;
- Colloqui individuali richiesti dallo stesso personale o dalla funzione RU;
- E-mail agli indirizzi di posta elettronica personali comunicati all'azienda da parte dei dipendenti;
- Convention, eventi celebrativi.

Progetto Comunicazione interna | Nel corso del 2020 il primo obiettivo per costruire un efficace piano di comunicazione è stato quello di semplificare modelli e contenuti di una complessa serie di moduli ancora legati a vecchi schemi comunicativi ereditati dalle precedenti aziende confluite in Start. Semplificare è stata dunque la parola d'ordine, ovvero facilitare, snellire e chiarire ciò che deve essere comunicato dall'Azienda al personale, affinché questi traduca in azioni corrette, compiti e attività necessarie alla funzione. Una scelta cromatica unita ad una nuova grafica sono stati gli elementi utilizzati per caratterizzare i nuovi moduli per i quali è stata anche prevista una nuova impostazione linguistica basata su regole chiare e unificate per tutti. Il progetto è stato completato eliminando in maniera pressoché integrale anche l'uso del cartaceo, trasferendo tutta la nuova modulistica su due strumenti di comunicazione debitamente riorganizzati e arricchiti di sezioni e novità. Si tratta della "Bacheca Noi Start", una intranet aziendale composta da un totem e una stampante allocati in diversi punti aziendali. Questa bacheca, già presente in azienda da tempo, è stata ripensata in alcune sezioni e arricchita di contenuti. Il personale vi può accedere non solo dalle postazioni aziendali, ma anche da smartphone e da postazioni pc remote. Insieme alla bacheca anche la Chatbot Asso, una chat offerta gratuitamente a tutto il personale, è stata oggetto di rivisitazione nei suoi contenuti per offrire 4 nuove sezioni, tre delle quali collegate alla nuova modulistica ed una quarta invece relativa alle attività, eventi e iniziative di Start. Entrambi questi due strumenti sono ovviamente collegati tra loro, per consentire una comunicazione tempestiva e omogenea a tutto il personale, e nel corso del 2020, per gli effetti dovuti anche alla emergenza sanitaria e all'impiego massivo dello smart working, hanno permesso di comunicare a tutto il personale in tempo reale sebbene a distanza.
Un altro importante tassello è stata la creazione della newsletter interna "Siamo in linea", parte integrante del progetto che con lo stesso head-line ricomprende una serie di in-

terventi orientati al recupero di una identità e al senso di appartenenza all'Azienda. La newsletter con uscita cadenzata su base mensile raccoglie e presenta iniziative e progetti aziendali, ma porta in evidenza anche valori e azioni meritevoli del personale, per cercare di sviluppare e consolidare il concetto di meritocrazia e delle buone pratiche che devono essere sempre stimolate e veicolate.

Progetto "Siamo in linea 2020": Sale ristoro | Pur con i rallentamenti dovuti all'emergenza Covid nel corso del 2020 è partito il progetto di restyling delle aree ristoro nelle sedi aziendali. Il progetto "Siamo in Linea" vedrà rivoluzionati ed uniformati entro il 2022 i luoghi di convivenza. Saranno accoglienti e funzionali per rendere più confortevoli le pause e la convivialità durante le giornate lavorative. Il primo restyling è stato realizzato nella sala ristoro del deposito di Rimini. Un intervento complesso che ha coinvolto anche la realizzazione di uno spazio adibito in modalità condivisa a tutte le organizzazioni sindacali presenti sul territorio nell'intento di mettere a sistema una visione coordinata nella gestione degli spazi su tutta Start. L'intervento nella sala ristoro ha finalmente risolto il problema anche dei servizi igienici offrendo a tutto il personale un ambiente confortevole e identitario. La creazione del concept "Siamo in Linea" ha reso possibile un allestimento coordinato che potrà essere replicato con gli opportuni adattamenti anche nelle sale delle altre sedi aziendali. Obiettivo ritrovare sempre l'Azienda e il suo brand.
La denominazione 'Siamo in Linea' ha un duplice significato: da un lato ha portato a regime in questi luoghi strumenti e canali di comunicazione integrati e sinergici tra loro; dall'altro ha introdotto una selezione di erogatori di bevande e alimenti per offrire prodotti di maggiore qualità e certificazioni bio, con l'obiettivo di puntare ad una sana e corretta alimentazione.

Le relazioni industriali - La gestione delle risorse

Il Contratto di lavoro (CCNL) applicato è quello Autoferrotranvieri. Il Coinvolgimento delle Organizzazioni sindacali, pur con alcune difficoltà relative alle tempistiche delle trattative, ha permesso, grazie al significativo impegno, di continuare il confronto per migliorare il clima aziendale, nel rispetto del perseguimento degli obiettivi utili alla vita aziendale.
La storia di Start Romagna è legata alla preesistenza di tre società dell'area romagnola, la cui fusione ha prodotto la nascita dell'azienda unica, con inevitabili ripercussioni legate alla gestione di normative diverse sui territori, con la consapevolezza della necessità di superare tali problematiche ed applicate un unico trattamento.
Nel corso del 2020 l'azienda ha complessivamente ricevuto e gestito 375 istanze sindacali (341 nel 2018; 366 nel 2019) presentate in forma scritta. Ad oltre il 92% delle richieste pervenute è stato dato riscontro per iscritto, attraverso incontri ufficiali, o verbalmente nelle frequenti occasioni di confronto, anche informali, tra le parti. Gli incontri sindacali del tavolo negoziale centrale e di unità operativa sono stati 64 (74 nel 2018; 61 nel 2019).

A questi incontri si aggiungono le riunioni tecniche riguardanti le commissioni turni per il personale viaggiante, che di solito si riuniscono almeno una volta prima dell'uscita delle turnazioni principali (estiva e invernale), quelle sul premio di risultato di analisi degli indicatori e quelle relative al comitato previsto dal Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro. Le Organizzazioni sindacali (OOSS) hanno proclamato complessivamente n° 14 stati agitazione (7 nel 2018; 7 nel 2019), e 20 iniziative di sciopero, di cui 3 rientravano nell'ambito di iniziative nazionali e 1 in ambito regionale; dei restanti 16 scioperi proclamati a livello locale aziendale, 11 hanno fatto registrare l'effettiva astensione dal lavoro da parte dei lavoratori e 5 sono stati revocati. Nonostante le difficoltà riportate sono stati raggiunti nel corso del 2020, 12 accordi aziendali.

Relazioni industriali	2018	2019	2020
Istanze sindacali - numero	341	366	375
Incontri sindacali - numero	74	61	64
Stati di agitazione OOSS - numero	7	7	14
Iniziative di sciopero locale - numero con effettiva astensione		4	11
Accordi aziendali raggiunti		13	12

Impatti Covid-19 e misure intraprese

Come richiesto dalle normative nazionali emergenziali, sono stati condivisi, con le OOSS, diversi protocolli a seguito del quale sono state effettuati riunioni costanti per le organizzazioni sindacali dei lavoratori per affrontare tutte le criticità emergenti.
Dal mese di aprile 2020 sono stati significativamente ridotti i servizi di trasporto pubblico locale a seguito del lookdown nazionale e l'azienda ha dovuto far ricorso, per nove settimane, al Fondo bilaterale di solidarietà per il personale viaggiante, di biglietteria e operaio, mentre per il restante personale impiegatizio ha utilizzato in modo massivo lo smart-working come strumento utile per garantire il distanziamento sociale e la continuità delle attività.
Per garantire il distanziamento sociale del personale di guida degli autobus Start Romagna ha provveduto a chiudere la porta anteriore dei mezzi per l'accesso dei passeggeri ed a protegge, con apposite bandelle, la distanza dei clienti dall'autista. Ogni autista è stato dotato di mascherine protettive, gel igienizzante e panni per la pulizia del posto guida. È inoltre stato avviato un progetto per realizzare una maggiore segregazione del posto guida. Ogni mezzo è stato giornalmente igienizzato e si è provveduto a sanificazioni complete ogni volta che emergevano casi di positività al Covid-19. Sono stati adottate anche procedure che garantissero una più frequente pulizia dei locali con prodotti igienizzanti ed alla sanificazione degli stessi per i casi di positività al Covid-19.
Tali procedure di massima attenzione alla diffusione del virus hanno permesso di contenere il numero dei casi di diffusione della malattia per il personale aziendale.

Gli strumenti per la gestione dello smart-working – il supporto digitale

Per rendere più efficace lo smartworking l'azienda ha assicurato, a tutto il personale che ne ha fatto richiesta, una linea adsl performante, ha fornito al personale impiegatizio computers portatili, ha acquistato software idoneo per la comunicazione di gruppo e realizzato uffici di coworking attrezzate con sistemi di igienizzazione e sicurezza. Sono stati realizzati diversi prototipi di uffici di coworking e sono state garantite protezioni in plexiglass per le postazioni impiegatizie di front office.
Durante il periodo di pandemia è stato necessario rivedere alcuni strumenti in dotazione ai collaboratori al fine di rendere più efficace il lavoro da casa. In particolare:

- **a. Pc portatili:** sono stato acquistati, installati e distribuiti 85 nuovi pc portatili di nuovissima generazione per consentire un lavoro agile efficace e produttivo.

- **b. Linee TIM:** sono state definiti, commissionati e realizzati 60 collegamenti TIM di tipo FTTC (Fiber to the Cabinet) con le abitazioni dei collaboratori in smart working per consentire loro il lavoro agile senza problemi.
- **c. Dispositivi per videoconferenza:** sono stati acquistati i dispositivi per videoconferenza da assegnare alle persone che lavorano in azienda (magazzinieri, capioperai, segreteria, ecc. ecc.) per consentire una partecipazione alle videoconferenze Lifesize/Teams sempre più frequenti
- **d. Formazione:** sono state realizzate cinque sessioni formative on line sui nuovi strumenti Microsoft365. Tali sessioni sono state anche registrate e messe a disposizione dei colleghi

Le persone di Start Romagna

GRI 102-8
GRI 401-1
GRI 401-3
GRI 405-1
GRI 405-2

La forza media dei dipendenti nel 2020, tenendo conto anche delle percentuali di part-time e delle aspettative non retribuite, è stata di 940,89 unità, rispetto alla forza media 2019 di 947,23 unità ed alla forza media del 2018 di 937,36 unità. Nel 2020 sono diminuiti i chilometri di produzione diretta ed in coerenza anche la forza media. Di seguito si analizza il personale come numero totale di dipendenti al termine dei relativi periodi e non come forza media.

Dipendenti alla fine del periodo / per genere

2018			2019			2020		
donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
105	838	943	111	849	960	111	843	954

Dalla costituzione di Start Romagna l'ottimizzazione dei processi aziendali e la gestione del turn-over del personale hanno permesso che tutto il personale inidoneo sia stato reimpiegato in attività aziendali produttive. Questa politica ha comportato la re-internalizzazione, oltre che delle biglietterie principali, anche della distribuzione dei titoli di viaggio alle rivendite esterne.
Nella seguente tabella viene riportata la distribuzione del personale di Start per territorio di riferimento. La maggioranza dei dipendenti sono in capo alla sede generale di Rimini. Presso l'area di Ravenna, compresi tra gli autisti, figurano anche gli 11 addetti al traghetto.

Dipendenti per territorio

	2019	2020
Cesena	164	168
Forlì	194	198
Ravenna	187	177
Rimini	415	411
Totale	**960**	**954**

Forme contrattuali e tipo di impiego

Il processo di assunzione del personale prevede un ingresso in azienda con contratti a termine; dopo un periodo di 12 mesi, il contratto con il personale neoassunto viene normalmente trasformato a tempo indeterminato, dopo aver verificato il livello di competenze posseduto.

Dipendenti per tipologia di contratto / per genere

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Tempo indeterminato	96	792	888	104	801	905	102	807	909
Tempo determinato	9	46	55	7	48	55	9	36	45
Totale	**105**	**838**	**943**	**111**	**849**	**960**	**111**	**843**	**954**

Totale numero dipendenti per tipologia di impiego / per genere

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Tempo pieno	79	831	910	85	844	929	88	832	920
Part-time	26	7	33	26	5	31	23	11	34
Totale	**105**	**838**	**943**	**111**	**849**	**960**	**111**	**843**	**954**

L'istituto del part-time è utilizzato prevalentemente per il personale impiegatizio e riguarda il 3,6% degli addetti, in gran parte personale femminile (67,6% dei part-time sono donne).

Diversità

La percentuale complessiva di dipendenti di genere femminile è del 11,6% al 31 dicembre 2020. Tale percentuale risente delle caratteristiche occupazionali storiche del settore e, in particolare, della predominanza di uomini tra gli autisti (94% al 31 dicembre 2020). L'incidenza del personale femminile tra gli impiegati e quadri sale al 41,8%. La percentuale femminile è ben rappresentata fra i responsabili: il 29,2% degli impiegati con funzioni di responsabilità è femminile. Non sono presenti donne fra i dirigenti (3).

Dipendenti per categoria / genere

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Dirigenti	-	2	2	-	3	3	-	3	3
Impiegati/Quadri	64	94	158	69	94	163	66	92	158
Operai	-	82	82	-	83	83	-	82	82
Autisti	41	660	701	42	669	711	45	666	711
Totale	**105**	**838**	**943**	**111**	**849**	**960**	**111**	**843**	**954**

Dipendenti per categoria / genere %

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Dirigenti	-	0,2%	0,2%	-	0,3%	0,3%	-	0,3%	0,3%
Impiegati/Quadri	6,8%	10,0%	16,8%	7,2%	9,8%	17,0%	6,9%	9,6%	16,6%
Operai	-	8,7%	8,7%	-	8,6%	8,6%	-	8,6%	8,6%
Autisti	4,3%	70,0%	74,3%	4,4%	69,7%	74,1%	4,7%	69,8%	74,5%
Totale	**11,1%**	**88,9%**	**100,0%**	**11,6%**	**88,4%**	**100,0%**	**11,6%**	**88,4%**	**100,0%**

L'età media del personale è di 47,7 anni ed è equilibrata sia per il personale femminile (47,7) che quello maschile (47,6). Solo il personale impiegatizio ha un'età media leggermente superiore (49,2); aspetto su cui si dovrà agire nei prossimi anni per favorire l'innovazione ad il cambiamento culturale.

Dipendenti per categoria / fascia di età

	2018				2019				2020			
	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	totale
Dirigenti	-	-	2	2	-	-	3	3	-	-	3	3
Impiegati/ Quadri	6	75	77	158	8	72	83	163	7	74	77	158
Operai	2	47	33	82	4	47	32	83	10	42	30	82
Autisti	6	420	275	701	10	405	296	711	12	400	299	711
Totale	**14**	**542**	**387**	**943**	**22**	**524**	**414**	**960**	**29**	**516**	**409**	**954**

Dipendenti per categoria / fascia di età

	2018				2019				2020			
	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	totale
Dirigenti	-	-	0,2%	0,2%	-	-	0,3%	0,3%	-	-	0,3%	0,3%
Impiegati/ Quadri	0,6%	8%	8,2%	16,8%	0,8%	7,5%	8,6%	17,0%	0,7%	7,8%	8,1%	16,6%
Operai	0,2%	5%	3,5%	8,7%	0,4%	4,9%	3,3%	8,6%	1,0%	4,4%	3,1%	8,6%
Autisti	0,6%	44,5%	29,2%	74,3%	1,0%	42,2%	30,8%	74,1%	1,3%	41,9%	31,3%	74,5%
Totale	**1,5%**	**57,5%**	**41,0%**	**100%**	**2,3%**	**54,6%**	**43,1%**	**100%**	**3,0%**	**54,1%**	**42,9%**	**100%**

Gli indicatori riportati nella seguente tabella mostrano, per genere, il rapporto percentuale fra parametro medio di inquadramento e la retribuzione annua lorda. Le percentuali sono calcolate solo per il personale a tempo pieno che ha lavorato per l'intero anno. Il personale femminile ha un parametro di inquadramento superiore rispetto agli uomini (esclusi

i dirigenti) ed anche la retribuzione annua lorda nel 2020 si conferma di conseguenza leggermente superiore per le donne.

Rapporto retribuzioni	2019			2020		
	donne	uomini	Start	donne	uomini	Start
Parametro medio	104,2%	99,6%	100%	103,5%	99,7%	100%
Retribuzione annua lorda	102,5%	99,8%	100%	102,5%	99,8%	100%

Il turnover

Nel triennio 2018-2020 il turnover è stato particolarmente elevato per il pensionamento anticipato di molti operatori d'esercizio.

Assunzioni per fascia età

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Fino a 29 anni	4	10	14	4	10	14	3	14	17
Da 30 a 50 anni	6	36	42	5	44	49	7	32	39
Oltre 50 anni	1	11	12	1	89	90	-	5	5
Totale	11	57	68	10	62	72	10	51	61

Cessazioni per fascia età

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Fino a 29 anni	1	5	6	1	-	1	2	2	4
Da 30 a 50 anni	2	10	12	1	19	20	4	11	15
Oltre 50 anni	1	39	40	-	34	34	4	44	48
Totale	4	54	58	2	53	55	10	57	67

Motivi cessazione

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Uscite volontarie	-	9	9	1	21	22	5	9	14
Pensionamento	1	35	36	-	27	27	3	40	43
Licenziamento	.	1	1	-	-	-	-	1	1
Altro (contratti tempo det.)	3	9	12	1	5	6	2	7	9
Totale	**4**	**54**	**58**	**2**	**53**	**55**	**10**	**57**	**67**

Tasso turnover per genere

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Turnover negativo (cessazioni)	4,1%	6,5%	6,2%	1,9%	6,3%	5,8%	9,0%	6,7%	7,0%
Turnover positivo (assunzioni)	11,2%	6,8%	7,3%	9,5%	7,4%	7,6%	9,0%	6,0%	6,4%
Turnover complessivo	7,1%	0,4%	1,1%	7,6%	1,1%	1,8%	-	-0,7%	-0,6%

Tasso turnover per fascia di età

	2018				2019				2020			
	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Turnover negativo	37,5%	2,2%	10,6%	6,2%	7,1%	3,7%	8,8%	5,8%	18,2%	2,9%	11,6%	7,0%
Turnover positivo	87,5%	7,8%	3,2%	7,3%	100,0%	9,0%	2,3%	7,6%	77,3%	7,4%	1,2%	6,4%
Turnover complessivo	50,0%	5,6%	-7,4%	1,1%	92,9%	5,4%	-6,5%	1,8%	59,1%	4,6%	-10,4%	-0,6%

Congedi parentali

I congedi parentali per maternità previsti dal D.Lgs 151/01 sono particolarmente elevati anche per la fuizione dei congedi da parte dei padri, caratteristica questa che si rileva nel settore e molto meno nelle aziende private.

Congedi parentali

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Numero congedi	7	74	81	6	74	80	14	100	114

Formazione e sviluppo delle competenze

Politiche formative ed attività svolte

GRI 404-1

Start Romagna pone particolare attenzione alla formazione del personale. L'obiettivo è quello di assicurare il rispetto dei requisiti di competenza necessari per un adeguato svolgimento delle mansioni previste dai vari ruoli lavorativi. Viene elaborato un piano formativo annuale, aggiornato nel corso d'anno a seguito di cambiamenti a seguiti dell'analisi del fabbisogno di formazione dell'organizzazione e dei dipendenti coinvolti. Il piano formativo prevede l'erogazione della formazione obbligatoria per legge (es. sicurezza) definita tramite uno specifico scadenzario e il costante aggiornamento tecnico e professionale per lo sviluppo delle competenze trasversali.
Le macro aree di indirizzo per l'analisi dei fabbisogni sono:

- soddisfazione dei requisiti minimi previsti da norme o leggi;
- bisogni legati all'organizzazione o riorganizzazione aziendale a seguito di indirizzi strategici contenuti nel Piano Industriale;
- progetti speciali aziendali;
- aggiornamento e sviluppo continuo di competenze trasversali, relazionali, comunicative; competenze tecnico/professionali.

Start Romagna effettua un monitoraggio periodico delle competenze e delle potenzialità necessarie per mantenere costantemente adeguate le prestazioni di lavoratori che occupano posizioni strategiche aziendali (apicali e capi intermedi) ed adotta percorsi formativi specifici e/o di coaching individuale per supportarne la motivazione e lo sviluppo professionale. Ogni qual volta una nuova risorsa viene introdotta in organico è previsto un piano di inserimento, che si sviluppa attraverso modalità formative d'aula e di affiancamento on the job.
Il processo formativo prevede diversi momenti di valutazione, supportati da apposita modulistica aziendale: a) valutazione del gradimento da parte dei partecipante su diversi aspetti organizzativi (contenuti del corso - chiarezza del formatore - organizzazione); b) valutazione dell'apprendimento teorico; c) valutazione dell'efficacia formativa da parte del responsabile o mediante acquisizione di un attestato di superamento di una prova finate, oveprevisto.
La scala di gradimento per la valutazione di corsi da parte dei partecipanti è stata fissata da 1 a 7. Tale indice misura la percezione dei partecipanti su alcuni fattori formativi (or-

ganizzazione del corso, competenza del formatore, applicabilità delle tematiche nel proprio lavoro). I risultati degli ultimi due esercizi evidenziano una valutazione nella fascia alta dell'indice.

Corsi di formazione - Gradimento (Scala da 1 a 7)	2018	2019	2020
Indice di gradimento - Formazione interna	6,27	6,33	6,92
Indice di gradimento - Formazione esterna	6,19	6,09	6,20

L'impegno - Ore di formazione

Il dato della formazione dei dirigenti nel 2018 comprende l'impegno significativo per i corsi di formazione specifica su argomenti quali leadership, project work e aggiornamenti in materia di sicurezza sul lavoro. Sugli operatori di esercizio (Autisti) si registra una forte incremento dovuto alla formazione in materia di rinnovo dei CQC.

Ore medie di formazione per dipendente

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Dirigenti	-	115	115	-	7	7		19	19
Impiegati	22	32	28	12	24	19	19	13	16
Operai	-	25	25	-	17	17		9	9
Autisti	5	7	7	12	11	11	23	23	23
Media complessiva	**16**	**12**	**12**	**12**	**13**	**13**	**20**	**21**	**21**
Ore complessive formazione	**1.657**	**9.763**	**11.420**	**1.302**	**11.663**	**12.465**	**2.271**	**17.552**	**19.823**

L'impegno più significativo in termini di ore dedicate ai diversi moduli formativi ha riguardato la sicurezza, con un incremento del 36% nel periodo 2017-2019.

Moduli formazione - Sicurezza

	2018	2019	2020
Sicurezza - Ore	2.470	3.711	3.405
Numero totale eventi formativi	267	293	727[1]
Di cui sicurezza - Numero	67	70	172

[1] Considerati gli accessi individuali alla piattaforma di E-learning

Salute e sicurezza sul lavoro

Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro e lavoratori coperti

GRI 403-1
GRI 403-2
GRI 403-3
GRI 403-4
GRI 403-5
GRI 403-6
GRI 403-7
GRI 403-8
GRI 403-9

La salute e sicurezza dei lavoratori sono tutelate da Start Romagna operando in conformità con la norma di riferimento in materia a livello nazionale, costituita ad oggi dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., e rappresentano uno dei principali obiettivi di Start Romagna. L'Organizzazione adotta volontariamente un Sistema di Gestione per la tutela della Salute e Sicurezza (SGS-SL) dei propri lavoratori. Il SGS-SL è stato certificato da ente esterno accreditato come conforme allo Standard BS OHSAS 18001e nel corso del 2021 verrà modificato opportunamente per essere certificato in conformità alla Norma UNI ISO 45001. Il SGS-SL, in conformità con i principi cardine dello Standard BS OHSAS 18001 ed anche della Norma UNI ISO 45001, è applicato a tutte le attività svolte dall'Organizzazione e quindi a tutti i lavoratori che da essa dipendono.

Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti

L'identificazione dei pericoli e la successiva valutazione dei rischi sono condotti secondo procedure conformi ai requisiti specifici fissati dallo Standard BS OHSAS 18001. Tali attività sono sotto la responsabilità del Datore di lavoro, attualmente individuato nell figura del Direttore Generale, che le esegue con la collaborazione del Servizio di Prevenzione e Protezione, anche mediante il coinvolgimento di tecnici esterni specializzati sulle valutazioni dei rischi specifici di riferimento (es. valutazione dei rischi da esposizione al rumore, valutazione dei rischi da esposizione a vibrazioni, ecc.). Le valutazioni di rischio si concludono con la definizione di un Programma di miglioramento, nel quale sono fissate tutte le azioni pianificate per l'ulteriore riduzione dei rischi.
La definizione delle misure di prevenzione e protezione da adottare per ridurre i rischi presenti segue la seguente gerarchia:

- riduzione dei rischi alla fonte;
- sostituzione di ciò che è pericoloso con cio' che non lo è, o è meno pericoloso;
- imitazione al minimo del numero dei lavoratori che sono, o che possono essere, esposti al rischio;
- utilizzo limitato degli agenti chimici, fisici e biologici sui luoghi di lavoro;
- priorità delle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- misure di protezione individuale ove il rischio sia risultato non altrimenti evitabile.

Viene adottato un approccio analogo per quanto riguarda la sicurezza della navigazione e delle operazione in banchina di cui ai D.Lgs. 271/1999 e 272/1999. Nello specifico, l'apparato documentale si compone di un documento di valutazione dei rischi generale e di una serie di documenti accessori su rischi specifici, alcuni dei quali soggetti a revisione secondo le periodicità stabilite dalla legge (es. rischi fisici, come rumore, vibrazioni, ecc.).

Servizi di Medicina del lavoro

Viene adottato un Protocollo di sorveglianza sanitaria, attuato dal Medico Competente, contenente il programma dei controlli sanitari specifici per le diverse mansioni aziendali, in funzione dei rischi a cui sono sottoposte. Il personale viene sottoposto a visita medica pre-assunzionale presso l'Ispettorato sanitario delle FF.SS di Bologna per gli aspiranti operatori di esercizio e presso il Medico competente per gli impiegati e gli operai. Il personale viaggiante viene inoltre sottoposto a visita di revisione sanitaria, secondo quanto previsto dal D.M. 23/2/99 n. 88, al raggiungimento di determinati scaglioni di età, presso l'Ispettorato Sanitario delle Ferrovie dello Stato, oppure, in caso di richiesta da parte dello stesso dipendente o da parte dell'azienda, in caso di patologie sospette. Gli operai effettuano visite annuali presso il Medico competente. Il personale impiegatizio viene sottoposto a visita medica per video-terminalisti dal medico competente ogni 5 anni e ogni 2 anni in casi di determinate prescrizioni.
Il personale autista effettua gli accertamenti previsti per la verifica di assenza di tossicodipendenza, sia in fase di preassunzione che in regime di lavoro. Analoghi accertamenti sono stati richiesti ai sub-fornitori / partner dei servizi di trasporto pubblico. Sono inoltre effettuati gli accertamenti sull'alcool sia per gli autisti che per gli operai, come da protocollo della Regione Emilia Romagna. L'azienda, in caso di inidoneità, valuta l'assegnazione del lavoratore ad altra mansione, compatibilmente con le condizioni organizzative.

Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Le prestazioni del Sistema di gestione della sicurezza sono monitorate in occasione delle diverse riunioni sulla sicurezza (ex art. 35 D.Lgs 81/2008), alle quali partecipano la struttura del Servizio Prevenzione e Protezione (SPP), i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e il Medico Competente (M.C.), oltre ovviamente al Datore di Lavoro (D.L.).
Nel corso del 2020 sono stati svolti incontri di consultazione o comunque condivisione e discussione delle tematiche ben più frequenti delle previsioni cogenti del D.Lgs. 81/2008, nell'ottica del miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori. A tale scopo si ritiene un elemento importante la consultazione degli RLS in merito alle segnalazioni ricevute dai lavoratori.

In tale ambito è stato costituito un gruppo di lavoro tra SPP, RLS e il Responsabile della funzione Manutenzione Mezzi, con il coinvolgimento per collaborazione anche del Medico Competente, mirato a migliorare la protezione/separazione del posto di guida degli autisti degli autobus, con il duplice obiettivo di ridurre le possibilità di contagio da Covid-19 nel periodo pandemico ed al contempo ridurre anche il rischio di aggressione alla guida. Il progetto di miglioramento ha portato alla definizione di prototipi di protezione del posto di guida, che sono ad oggi in corso di installazione sui alcuni modelli di bus nella disponibilità di Start.
In accordo alle previsioni di norma, i RLS vengono consultati specificatamente anche in merito alle valutazioni di rischio che devono essere condotte e/o aggiornate.
Si evidenzia inoltre che, oltre al contatto con i propri Rappresentanti (RLS), sono presenti sistemi informatizzati a disposizione dei lavoratori (in particolare dei preposti) per eseguire segnalazioni anche in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

La formazione dei lavoratori è ritenuta una delle attività fondamentali per il miglioramento dei livelli di salute e sicurezza del personale. Le attività formative sono svolte in conformità alle norme di rierimento ed in particolare agli Accordi Stato-Regioni attualmente vigenti. A tutti i neoassunti viene consegnato un kit formativo contenente documenti ed opuscoli utili a fornire conoscenze di base in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Sulla Intranet è inoltre possibile consultare altri documenti informativi in materia nell'apposita sezione dedicata.
L'anno 2020 ha visto un rallentamente della formazione in presenza causato dall'evolversia della pandemia da Covid-19. Tuttavia, le attività sono comunque proseguite ed in particolare è stato svolto ad inizio 2021 un esteso corso per preposti, in presenza, presso le strutture aziendali, curato in particolare dal Servizio Prevenzione e Protezione.

Promozione della salute dei lavoratori

Indagine da stress correlato | La valutazione dello stress lavoro-correlato è uno strumento previsto dal D.Lgs. 81 del 2008, normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Pertanto Start ha condotto nel corso del 2020 un aggiornamento delle attività in materia che erano state svolte nel 2017. Sono stati quindi definiti criteri di misura dello stress lavoro-correlato per adottare adeguate misure utili eliminarlo o almeno a ridurlo, avvalendosi della collaborazione del RSPP aziendale e del Medico Competente. La valutazione dello stress da lavoro è "parte integrante della valutazione dei rischi" ed i suoi risultati sono inseriti all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). Start Romagna effettua la valutazione utilizzando: a) la somministrazione di un questionario individuale da sottoporre a campioni rappresentativi di lavoratori per famiglia professionale, con l'obiettivo di consentire la rilevazione anonima delle loro percezioni su fattori di rischio

stress; b) "focus group" su piccoli gruppi di lavoratori rappresentativi di tutte le famiglie professionali, con l'obiettivo di effettuare una intervista più approfondita e precisa sui singoli fattori di stress.
I risultati che emergono da questa valutazione vengono analizzati e portati a conoscenza della Direzione aziendale e sono oggetto di adozione di azioni specifiche di riduzione dei rischi rilevati con monitoraggio dei risultati in prospettiva della successiva indagine. È attualmente in corso di definizione l'elenco delle azioni di migioramento scaturite dalla valutazione condotta nel 2020.

Progetto "La salute è nel piatto" | Il welfare aziendale è un'area di interesse che lega trasversalmente tutto il personale. Tra le diverse forme di attenzione ai bisogni delle persone è stata scelta quella legata alla alimentazione. Il cibo rappresenta un elemento strategico nell'equilibrio psico-fisico delle persone, al punto che è stata riconosciuta tra le forme di rischio a cui un dipendente può essere soggetto anche il rischio alimentazione. Su questo tema è stato costruito un percorso formativo rivolto al personale denominato "La salute è nel piatto", realizzato con il supporto di una società esperta della materia, per informare e sensibilizzare con maggiore consapevolezza le persone sulla scelta del cibo e sugli effetti che questo produce anche in relazione alla professione svolta. Incontri con il personale, supportati anche dall'intervento del medico aziendale, hanno preceduto l'avvio dei corsi di formazione, al fine di spiegare e motivare su base volontaria le persone ad aderire al progetto. Il risultato è stato molto soddisfacente per il grado di interesse e di curiosità che si sono creati. Si valuterà nel corso del 2020 la possibile estensione anche al resto del personale. Puntare alla salute non è un valore solo per il dipendente ma anche per l'Azienda, per gli effetti che questa produce in termini di presenza e di recupero di un positivo clima aziendale.

Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali

Anche nell'ambito delle attività del Sistema di Gestione della Sicurezza sul lavoro, Start adotta procedure per limitare i rischi di tutti i lavoratori che operano sotto la propria respoinsabilità o comunque in aree di cui abbia la disponibilità giuridica, comprendendo in tale accezione anche i lavoratori terzi di attività svolte in appalto. In particolare, vengono valutati i rischi di interferenza presenti tra le attività svolte dal persoanale Start e le attività svolte dal personale in appalto, con l'obiettivo di adottare adeguate misure per la riduzione di tali rischi. Questa attività viene svolta in particolare con l'emissione del Documento Unico per la Valutazione dei Rischi di Interferenza (DUVRI), che viene redatto da Start Romagna per la maggior parte degli appalti affidati a fornitori esterni e condiviso con gli stessi fornitori nell'ottica della riduzione o comunque della corretta gestione dei rischi di interferenza.

Gli infortuni

Infortuni sul lavoro

	2018	2019	2020
Mortali	-	-	-
Incidenti gravi	-	-	-
Altri incidenti	48	45	27
Totale incidenti registrati	**48**	**45**	**27**
di cui: incidenti stradali (%)	8%	7%	7%
di cui: infortuni in itinere (%)	17%	22%	22%
Totale ore lavorate (Nr personale medio x ore)	**1.501.142**	**1.518.684**	**1.380.737**
Indici infortuni			
Indice Frequenza Infortuni (Nr infortuni / ore lavorate x 1.000.000)	31,98	29,63	19,55
Indice Gravità Infortuni (giorni assenza infortuni x 1.000 / giorni lavorati)	6,77	5,09	4,72

I risultati del 2020 mostrano un miglioramento dei vari indicatori, sia in termini di numero di incidenti che di indicatori di frequenza e gravità, dovuto anche dall'emergenza sanitaria nazionale che ha comportato periodi di lockdown delle attività. In particolare, il periodo 2018-2020 è stato caratterizzato da una diminuzione significativa degli incidenti stradali e, in termini generali, gli incidenti sono su livelli bassi se correlati ai dati inerenti la produzione di servizio e i volumi espressi dalla società.
Il tasso assenteismo globale è pari al 27,57% complessivo (20,99% nel 2019) e tiene conto di tutte le varie tipologie di assenza (comprese ferie e riposi compensativi). Le sole assenze medie per infortunio rapportate alle ore lavorabili medie nel 2020 sono state pari a 0,39%.

Le malattie professionali

In merito alle malattie professionali dell'ultimo triennio, risulta un caso nel 2019 ed un caso nee 2020. Nel mese di maggio 2019 l'Inail ha accolto una pratica di malattia professionale per un operaio dell'officina di Rimini, peraltro non conseguente a infortuni professionali e non di particolare rilievo e nel 2020 l'Inail ha accolto una pratica di malattia professionale per un autista già pensionato da oltre ventitre anni per un presunto caso si esposizione all'amianto.

Malattie professionali - Nr

	2018	2019	2020
Mortali	-	-	-
Altri casi	-	1	1
Totale	**-**	**1**	**1**

Rumori e vibrazioni

Rumore | La recente valutazione del rischio rumore a cui sono esposti gli autisti mostra risultati pressoché invariati rispetto alla precedente rilevazione: in entrambi i casi il livello di esposizione giornaliero risulta al di sotto del valore inferiore di azione previsto dal D.Lgs. 81/08. Analogamente, per gli addetti imbarcati a bordo dei mototraghetti aziendali, la specifica valutazione del rischio attesta che il livello di esposizione giornaliero risulta al di sotto del valore inferiore di azione.

Vibrazioni | L'indagine analoga, svolta con riferimento al rischio vibrazioni trasmesse al corpo intero a cui sono esposti gli autisti, mostra un lieve miglioramento rispetto alla precedente rilevazione. Tale miglioramento è dovuto all'ammodernamento della flotta bus compiuto negli ultimi tre anni: il livello di esposizione risulta al di sotto del valore d'azione giornaliero previsto dal D.Lgs. 81/08. La specifica valutazione del rischio per gli addetti imbarcati a bordo dei mototraghetti aziendali attesta che il livello di esposizione alle vibrazioni trasmesse al corpo intero risulta al di sotto del valore d'azione giornaliero; il rischio da vibrazioni sul sistema mano-braccio risulta non presente.

Per i dipendenti operanti presso i depositi Start e l'officina a servizio del traghetto, l'analisi dei livelli sonori rilevati con apposita strumentazione e riportati nello specifico documento di valutazione dei rischi, ha evidenziato che il livello sonoro all'orecchio, a dispositivo di protezione individuale indossato, risulta sempre essere inferiore al valore limite di esposizione previsto dal D.Lgs. 81/08. Per gli stessi dipendenti, il livello di esposizione alle vibrazioni trasmesse al corpo intero risulta al di sotto del valore d'azione giornaliero, mentre non è presente una esposizione per le altre mansioni. Il livello di esposizione alle vibrazioni trasmesse al sistema mano-braccio per il personale di Officina e manutenzione traghetto risulta al di sotto del valore limite di esposizione giornaliero previsto dal D.Lgs. 81/08, mentre non è presente esposizione per le altre mansioni.

GRI content index

GRI 102-55

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimenti Capitolo / Paragrafo	Note applicazione standard
102	**INFORMATIVA GENERALE**		
	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
102-1	Nome dell'organizzazione	1 IDENTITÀ E STRATEGIA / Start Romagna	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	1 IDENTITÀ E STRATEGIA / Start Romagna 2 Il TRASPORTO PUBBLICO PER IL TERRITORIO / L'impegno per il territorio 2 Il TRASPORTO PUBBLICO PER IL TERRITORIO / La flotta Start 2 Il TRASPORTO PUBBLICO PER IL TERRITORIO / I servizi di trasporto pubblico Start	
102-3	Luogo della sede principale	1 IDENTITÀ E STRATEGIA / Start Romagna	
102-4	Luogo delle attività	1 IDENTITÀ E STRATEGIA / Start Romagna 2 Il TRASPORTO PUBBLICO PER IL TERRITORIO / L'impegno per il territorio	
102-5	Proprietà e forma giuridica	1 IDENTITÀ E STRATEGIA / Start Romagna	
102-6	Mercati serviti	2 Il TRASPORTO PUBBLICO PER IL TERRITORIO / L'impegno per il territorio 2 Il TRASPORTO PUBBLICO PER IL TERRITORIO / I servizi di trasporto pubblico Start	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	1 IDENTITÀ E STRATEGIA / Start Romagna	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	7 LE RISORSE UMANE / Le persone di Start Romagna	
102-9	Catena di fornitura	2 Il TRASPORTO PUBBLICO PER IL TERRITORIO / Fornitori e partner	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	2 Il TRASPORTO PUBBLICO PER IL TERRITORIO / Fornitori e partner	
102-11	Principio di precauzione	4 GOVERNANCE / La Gestione dei rischi	
102-12	Iniziative esterne	4 GOVERNANCE / Modello di Governance e struttura organizzativa	
102-13	Adesione ad associazioni	4 GOVERNANCE / Modello di Governance e struttura organizzativa	
	STRATEGIA		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	LETTERA AGLI STAKEHOLDER	

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimenti Capitolo / Paragrafo	Note applicazione standard
	ETICA ED INTEGRITÀ		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	4 GOVERNANCE / Il modello di controllo 4 GOVERNANCE / Le politiche ed i sistemi di gestione dei processi	
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	4 GOVERNANCE / Il modello di controllo	
	GOVERNANCE		
102-18	Struttura della governance	4 GOVERNANCE / Modello di Governance e struttura organizzativa	
102-23	Presidente del massimo organo di governo	4 GOVERNANCE / Modello di Governance e struttura organizzativa	
	COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	1 IDENTITÀ E STRATEGIA / Gli impatti di Start Romagna: stakeholder e analisi di materialità	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	7 LE RISORSE UMANE / Le politiche di gestione del personale	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	1 IDENTITÀ E STRATEGIA / Gli impatti di Start Romagna: stakeholder e analisi di materialità	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder		
102-44	Temi e criticità chiave sollevati		
	PRATICHE DI RENDICONTAZIONE		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi		
102-47	Elenco dei temi materiali	1 IDENTITÀ E STRATEGIA / Gli impatti di Start Romagna: stakeholder e analisi di materialità	
102-48	Revisione delle informazioni	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA	
102-49	Modifiche nella rendicontazione		
102-50	Periodo di rendicontazione		
102-51	Data del report più recente		
102-52	Periodicità di rendicontazione		
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report		
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards		
102-55	Indice dei contenuti del GRI	GRI CONTENT INDEX	
102-56	Assurance esterna	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA	Il Bilancio di sostenibilità non viene assoggettato a revisione indipendente

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimenti Capitolo / Paragrafo	Note applicazione standard
103	**MODALITA' DI GESTIONE**		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 IDENTITÀ E STRATEGIA / Gli impatti di Start Romagna: stakeholder e analisi di materialità	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	1 IDENTITÀ E STRATEGIA / Strategia, investimenti e impegno per la sostenibilità 2 Il TRASPORTO PUBBLICO PER IL TERRITORIO / L'impegno per il territorio 2 Il TRASPORTO PUBBLICO PER IL TERRITORIO / Fornitori e partner 3 CLIENTI E QUALITÀ DEI SERVIZI / La carta dei servizi 3 CLIENTI E QUALITÀ DEI SERVIZI / Qualità, salute, sicurezza ed accessibilità dei servizi 4 GOVERNANCE / Le politiche ed i sistemi di gestione dei processi 6 L'AMBIENTE / Trasporto pubblico, tutela dell'ambiente ed utilizzo delle risorse naturali 7 LE RISORSE UMANE / Le politiche di gestione del personale 7 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	3 CLIENTI E QUALITÀ DEI SERVIZI / La relazioni: comunicazione e informazioni 4 GOVERNANCE / Il modello di controllo 4 GOVERNANCE / La Gestione dei rischi	
GRI 200	**TEMI ECONOMICI**		
201	**PERFORMANCE ECONOMICHE**		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	5 LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA / Il valore economico generato e distribuito	
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo		
203	**IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI**		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	1 IDENTITÀ E STRATEGIA / Strategia, investimenti e impegno per la sostenibilità 3 CLIENTI E QUALITÀ DEI SERVIZI / La digitalizzazione del servizio	
204	**PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO**		
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	5 LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA / Il contributo all'economia del territorio	
205	**ANTICORRUZIONE**		
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	4 GOVERNANCE / Il modello di controllo	
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione		
205-3			

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimenti Capitolo / Paragrafo	Note applicazione standard
GRI 300	**TEMI AMBIENTALI**		
301	**MATERIALI**		
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	6 L'AMBIENTE / Utilizzo responsabile delle risorse naturali	
302	**ENERGIA**		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	6 L'AMBIENTE / Energia ed emissioni	
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione		
302-3	Intensità energetica		
303	**ACQUA E SCARICHI IDRICI - 2018**		
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	6 L'AMBIENTE / Utilizzo responsabile delle risorse naturali	
302-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua		
303-3	Prelievo idrico		
305	**EMISSIONI**		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	6 L'AMBIENTE / Energia ed emissioni	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)		
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)		
305-4	Intensità delle emissioni di GHG		
305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozone (ODS, "ozone-depleting substances")		
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative		
306	**RIFIUTI**		
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	6 L'AMBIENTE / Utilizzo responsabile delle risorse naturali	
307	**COMPLIANCE AMBIENTALE**		
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	4 GOVERNANCE / La compliance normativa	
308	**VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI**		
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	2 Il TRASPORTO PUBBLICO PER IL TERRITORIO / Fornitori e partner	
GRI 400	**TEMI SOCIALI**		
401	**OCCUPAZIONE**		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	7 LE RISORSE UMANE / Le persone di Start Romagna	
401-3	Congedo parentale		

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimenti Capitolo / Paragrafo	Note applicazione standard
403	**SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018**		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	7 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		
403-3	Servizi di medicina sul lavoro		
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro		
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		
403-6	Promozione della salute dei lavoratori		
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali		
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		
403-9	Infortuni sul lavoro		La rendicontazione degli infortuni è limitata a quella del personale dipendente. Non sono inclusi altri lavoratori (sub-appaltatori o fornitori)
404	**FORMAZIONE E ISTRUZIONE**		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	7 LE RISORSE UMANE / Formazione e sviluppo delle competenze	
405	**DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ**		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	4 GOVERNANCE / Modello di Governance e struttura organizzativa 7 LE RISORSE UMANE / Le persone di Start Romagna	
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	7 LE RISORSE UMANE / Le persone di Start Romagna	
413	**COMUNITÀ LOCALI**		
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	3 CLIENTI E QUALITÀ DEI SERVIZI / Iniziative per il territorio	
414	**VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI**		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	2 Il TRASPORTO PUBBLICO PER IL TERRITORIO / Fornitori e partner	
416	**SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI**		
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	3 CLIENTI E QUALITÀ DEI SERVIZI / Qualità, salute, sicurezza ed accessibilità dei servizi	

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimenti Capitolo / Paragrafo	Note applicazione standard
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	4 GOVERNANCE / La compliance normativa	
417	**MARKETING ED ETICHETTATURA**		
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	4 GOVERNANCE / La compliance normativa	
418	**PRIVACY DEI CLIENTI**		
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	4 GOVERNANCE / La compliance normativa	
419	**COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA**		
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	4 GOVERNANCE / La compliance normativa	

A cura di
Start Romagna

Progetto grafico, impaginazione
Orione. Cultura, lavoro e comunicazione / Brescia

GIUGNO 2021

www.obliquacomunicazione.it

START ROMAGNA S.P.A.

Sede legale e direzione
Viale Carlo Alberto Dalla Chiesa, 38
47923 Rimini (RN)
Tel. 0541.300811 - Fax 0541.300821
Email: segreteria@startromagna.it
Pec: startromagna@legalmail.it

www.startromagna.it