

# GRUPPO BRESCIA MOBILITÀ BILANCIO SOCIALE 2016









# GRUPPO BRESCIA MOBILITÀ BILANCIO SOCIALE 2016





# INDICE

• LETTERA AGLI STAKEHOLDER	7	
• PREMESSA E NOTA METODOLOGICA	9	
• I NOSTRI PORTATORI DI INTERESSE	11	
• LA MOBILITÀ SOSTENIBILE: UN SISTEMA INTEGRATO	14	
• CHI SIAMO - IL GRUPPO	15	
- La Storia		16
- Mission		17
- Temi rilevanti e obiettivi di breve periodo		18
- Struttura organizzativa		19
- Sistemi		20
- I principi del nostro operare		21
- Strumenti di vigilanza		23
- Quadro normativo di riferimento		25
• SERVIZI PER LA MOBILITÀ INTEGRATA	27	
- Autobus		28
- Metropolitana		30
- Riepilogo Brescia TPL		32
- Evoluzione servizio Metro-Bus		33
- Riepilogo Desenzano TPL		34
- La rete di Green Mobility   Bicimia e dintorni		35
- Bicimia		36
- Bike Point e Bike Station		37
- Parcheggi e Parcometri		38
- Automia / E-sharing		39
- Il sistema tariffario		40
- Il sistema di regolazione del traffico		43
- Altri servizi		44
• RESPONSABILITÀ ECONOMICA	46	
- Dati economici consolidati del Gruppo		47
- La strategia per gli acquisti		49



• <b>RESPONSABILITÀ AMBIENTALE</b>	<b>51</b>	
- Impiego responsabile delle risorse		52
- Raccolta differenziata dei rifiuti e loro trattamento		57
• <b>INIZIATIVE PER L'AMBIENTE</b>	<b>59</b>	
- Iniziative di promozione della mobilità sostenibile		60
- Iniziative di informazione e formazione sulla mobilità sostenibile		63
• <b>RESPONSABILITÀ SOCIALE</b>	<b>67</b>	
- Attenzione al cliente		67
- Accessibilità		68
- Comfort e sicurezza		69
- Controlli		70
- Telecamere e videosorveglianza		71
• <b>L'INFORMAZIONE DEDICATA ALLA CLIENTELA</b>	<b>73</b>	
- Customer Care		73
- Infopoint		75
- App web & digital		75
• <b>CUSTOMER SATISFACTION</b>	<b>79</b>	
• <b>ATTENZIONE ALLE RISORSE UMANE</b>	<b>85</b>	
- La consistenza e le caratteristiche del personale dipendente		86
- Selezione del personale		86
- Suddivisione per genere		88
- La formazione		89
- Il sistema incentivante		94
- Le relazioni sindacali		94
- Welfare aziendale		94
- Fondo Interno di Solidarietà (FIS)		95
- Sicurezza al lavoro		95
• <b>EVENTI PER LA COLLETTIVITÀ</b>	<b>97</b>	
A) Finalità benefiche		98
B) Iniziative educative		101
C) Salute del cittadino		102
D) Mobilità e cultura		105
E) Mobilità e sport		111
F) Bike Point		113
G) Mobilità e divertimento		114
H) Iniziative sociali, culturali e filantropiche		116









# LETTERA agli Stakeholder

È con soddisfazione ed orgoglio che presentiamo il primo bilancio sociale del Gruppo Brescia Mobilità. Non si tratta della prima esperienza in assoluto, poiché già l'anno scorso, per mano di Brescia Trasporti, era stato realizzato un primo, prezioso, contributo sulla Corporate Social Responsibility, con l'intento di offrire una fotografia del trasporto pubblico a 360°, fatta non solo di numeri, ma anche di racconto di un servizio che incide profondamente sul territorio e sulla comunità. Ma poiché il trasporto pubblico è, sì, il cuore della mobilità sostenibile, ma non la esaurisce completamente, si rendeva necessario presentare alla collettività un bilancio sociale che fosse rappresentativo dell'intero Gruppo che progetta, gestisce e promuove la mobilità sostenibile a Brescia e in altri territori contermini.

Ed eccoci, dunque, al bilancio sociale 2016, che qui brevemente introduciamo all'attenzione di tutti i nostri stakeholder, siano essi clienti, istituzioni, lavoratori delle nostre società o cittadini che, con attenzione, osservano quello che accade nella nostra città, con tutti i suoi cambiamenti.

L'esperienza, non solo la nostra ovviamente, dimostra che l'integrazione dei vari servizi di trasporto (l'offerta meditata di un felice mix di mezzi) è l'elemento



che può fare la differenza nel successo di un sistema di mobilità sostenibile, ed è su questo che il Gruppo ha fortemente puntato in questi anni, attraverso il potenziamento della connessione con la metropolitana, l'introduzione di nuovi sistemi di green mobility e la promozione di quelli esistenti, che riscuotono già grande successo nella nostra città. Puntando al futuro, nell'ottica di un'integrazione sempre più ampia che si estenda, anche al di fuori dei confini cittadini, ad abbracciare l'intera provincia.

Progettare e realizzare un sistema di mobilità integrata è la nostra missione e la nostra vocazione: i numeri – quelli dei servizi eseguiti e dei conti economici che ne sono alla base – parlano di questo lavoro, che è lavoro di pensiero, ma anche di azione di centinaia di persone ogni giorno. I numeri però non sono sufficienti per raccontare e far comprendere appieno il valore che l'operato delle nostre società genera all'interno della città e a bene-

ficio della collettività. Il servizio è fatto di persone, di scelte, di iniziative per educare, promuovere, far conoscere, per dialogare con la città. Sono aspetti solo apparentemente immateriali, in realtà molto vivi e concreti, che se restituiti a chi i servizi di mobilità li utilizza o comunque li osserva tutti i giorni consentono una comprensione migliore di ciò che si deve intendere con "mobilità sostenibile": un sistema che renda la nostra città più bella, sicura, più vivibile per tutti e assai più semplice e più comodo viverla e attraversarla.

In questa prospettiva, questo documento si propone di realizzare una fotografia il più possibile nitida della realtà complessa e articolata di tutti i nostri servizi e di offrirla a tutti gli stakeholder, per dialogare con loro in modo aperto e trasparente, nella convinzione che l'obiettivo di una mobilità, e con essa, di un territorio davvero più sostenibile si raggiunga solo attraverso un lavoro condiviso che coinvolga tutta la comunità.



**Carlo Scarpa**  
Presidente di Brescia Mobilità



**Ezio Cerquaglia**  
Amministratore Unico di Brescia Trasporti



**Flavio Pasotti**  
Presidente di Metro Brescia



**Marco Medeghini**  
Direttore Generale del Gruppo Brescia Mobilità  
e Amministratore Delegato di APAM Esercizio





# PREMESSA e nota metodologica

La responsabilità sociale d'impresa si sostanzia con pratiche virtuose non imposte dalla legge, ma liberamente adottate da un'azienda. Rendicontarle agli stakeholder è un modo di presentazione alla comunità trasparente e aperto che esprime una ben precisa scelta strategica, improntata al dialogo e alla condivisione.

Nel 2015 Brescia Trasporti – società del Gruppo Brescia Mobilità – si è dedicata ad una prima, preziosa, esperienza di rendicontazione, frutto di un ampio processo di condivisione aziendale.

Nel 2016 si è ritenuto di ampliare quel primo importante lavoro, andando a realizzare un bilancio di tutto il Gruppo Brescia Mobilità, poiché, sempre più, è proprio come gruppo che le aziende si pongono nel territorio, nella loro relazione con i clienti, con i cittadini e con tutti gli altri portatori di interesse, ed è nell'azione corale e integrata dei servizi delle singole società che si può esercitare appieno la mission dell'intero Gruppo.





Il presente Bilancio vuole offrire la possibilità di conoscere come il Gruppo Brescia Mobilità interpreti e realizzi la propria missione istituzionale ed il proprio mandato, dimostrando attenzione e sensibilità nei confronti del contesto socio-economico, culturale e ambientale in cui opera.

Per questa prima rendicontazione di Gruppo si è stabilito di non seguire un metodo standardizzato. L'intento principale è quello di rendere evidenti la strategia del Gruppo e gli obiettivi raggiunti, ad oggi, ai vari stakeholder – clienti, dipendenti, collettività e ambiente – tenendo conto delle solide basi su cui da tempo poggiano le Società del Gruppo, in tema di responsabilità economica, legale ed etica. Gli indicatori numerici qui riportati si riferiscono sempre al 2016, con eventuale confronto con l'anno precedente.



Nel documento sono stati inseriti due box, per rendere più completa la rendicontazione: “Uno sguardo al futuro”, per presentare iniziative o interventi di prossima realizzazione e “Dentro Apam”, per illustrare i dati più significativi dell'azienda di trasporto pubblico di Mantova e provincia, collegata al Gruppo Brescia Mobilità.





## I NOSTRI portatori di interesse

Le scelte e le attività di ogni impresa generano conseguenze, positive o negative, per una molteplicità di soggetti che vengono definiti stakeholder (portatori di interesse), i quali sono allo stesso tempo e in diversa misura interessati all'operato aziendale e capaci di influenzarlo.

Il Gruppo Brescia Mobilità ha individuato i propri portatori di interesse e ad essi rivolge la propria rendicontazione.





		POTERE SUI PROCESSI DECISIONALI DEL GRUPPO	
		BASSO	ALTO
INTERESSE CIRCA LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO	BASSO	-----	Istituzioni – Forze dell’Ordine Altri Enti – ARPA – ATS – Regione
	ALTO	Fornitori Risorse Umane	Comuni ed Enti affidatari dei Servizi Clienti Collettività

Nell’individuazione della struttura e dei contenuti del Bilancio si è dunque tenuto conto degli interessi degli stakeholder e delle loro aspettative, che emergono da molteplici canali di ascolto e di comunicazione.

Il processo d’identificazione degli stakeholder ha visto il coinvolgimento e la condivisione dei responsabili delle diverse società, considerando:

- Coloro che hanno sull’Azienda un potere di influenza, sia formale sia informale;

- Coloro con cui l’Organizzazione interagisce maggiormente e dai quali dipende per le proprie operazioni quotidiane;
- Coloro per i quali l’Azienda ha responsabilità legali, finanziarie ed operative, formalizzate in regolamentazioni, contratti, politiche aziendali, codici di condotta;
- Coloro che sono in una condizione di dipendenza nei confronti dell’Organizzazione e dei suoi servizi;
- Coloro che hanno un ruolo di rappresentanza.



STAKEHOLDER	CATEGORIE	AMBITO	RAPPORTO	TEMI RILEVANTI
<b>Risorse Umane</b>	Le persone che svolgono la propria attività all'interno del Gruppo; Organizzazioni sindacali	Diritti Umani Lavoro	Il Gruppo mostra un notevole interesse al proprio personale al fine di svilupparne al massimo le capacità, attraverso politiche di welfare e rispettando sempre i principi di sicurezza sul lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutela della salute e sicurezza sul lavoro</li> <li>• Crescita professionale e sviluppo delle competenze</li> <li>• Welfare aziendale</li> </ul>
<b>Territorio</b>	Comuni serviti dai servizi di mobilità	Territorio	Il Gruppo si occupa dei servizi in modo integrato, garantendo una mobilità sostenibile sempre più capillare.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riduzione degli impatti diretti</li> <li>• Efficienza energetica</li> </ul>
<b>Clienti</b>	Clienti che usufruiscono dei servizi offerti dal Gruppo Brescia Mobilità; Associazioni varie	Servizi	Il Gruppo - in linea con i principi della Carta della Mobilità - si assume l'impegno nei confronti dei propri clienti per garantire la massima qualità e trasparenza nelle informazioni.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicurezza</li> <li>• Comfort</li> <li>• Accessibilità</li> <li>• Regolarità e puntualità dell'erogazione</li> <li>• Informazione</li> </ul>
<b>Pubblica Amministrazione</b>	Comuni ed Enti affidatari dei servizi – Istituzioni – Regione	Contratti di servizio. Norme di legge	Il Gruppo si impegna a rispettare i contratti, le norme di legge e i propri regolamenti interni.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualità del servizio</li> <li>• Soddisfazione dei clienti</li> <li>• Equilibrio economico</li> </ul>
<b>Collettività</b>	Tutti i cittadini del territorio di riferimento	Ambiente e Sociale	Il Gruppo si impegna anche ad offrire occasioni per lo sviluppo culturale, sociale, economico della comunità, nel rispetto dell'ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impatto dei servizi di mobilità sulla collettività e richieste specifiche legate al servizio</li> <li>• Sviluppo socioculturale del territorio</li> </ul>
<b>Fornitori</b>	Aziende che forniscono beni e servizi necessari alle diverse attività del Gruppo	Diritti Umani Trasparenza Qualità Ambiente	Il Gruppo si impegna nel perseguire il massimo vantaggio competitivo e la migliore qualità, ad offrire pari opportunità ai propri fornitori ed imparzialità di giudizio nell'affidare i contratti e valutarne l'operato.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasparenza</li> <li>• Correttezza</li> <li>• Qualità</li> </ul>





# LA MOBILITÀ SOSTENIBILE: un sistema integrato

L'espressione "mobilità sostenibile" indica un sistema integrato che combina diversi mezzi di trasporto, scelti dall'individuo in modo da soddisfare al meglio le proprie esigenze di mobilità, tenendo contemporaneamente conto della necessità di ridurre al minimo gli impatti ambientali, sociali ed economici generati dai veicoli privati quali: l'inquinamento atmosferico e le emissioni di gas serra, l'inquinamento acustico, la congestione stradale, l'incidentalità, il degrado delle aree urbane e il consumo di territorio.

Il trasporto pubblico locale (TPL) è parte fondamentale di questo mix, come lo sono altri mezzi o forme di spostamento: a piedi, in bicicletta, il car/bike/scooter sharing, il car pooling, il corretto ed ordinato parcheggio delle vetture e sistemi di controllo della viabilità efficienti e tecnologicamente avanzati.

Il Gruppo Brescia Mobilità gestisce in modo integrato non solo metropolitana e bus, ma anche tutti gli altri tasselli di questo sistema e dunque svolge il suo mandato con un ruolo di primo piano nello sviluppo della mobilità sostenibile sul territorio.

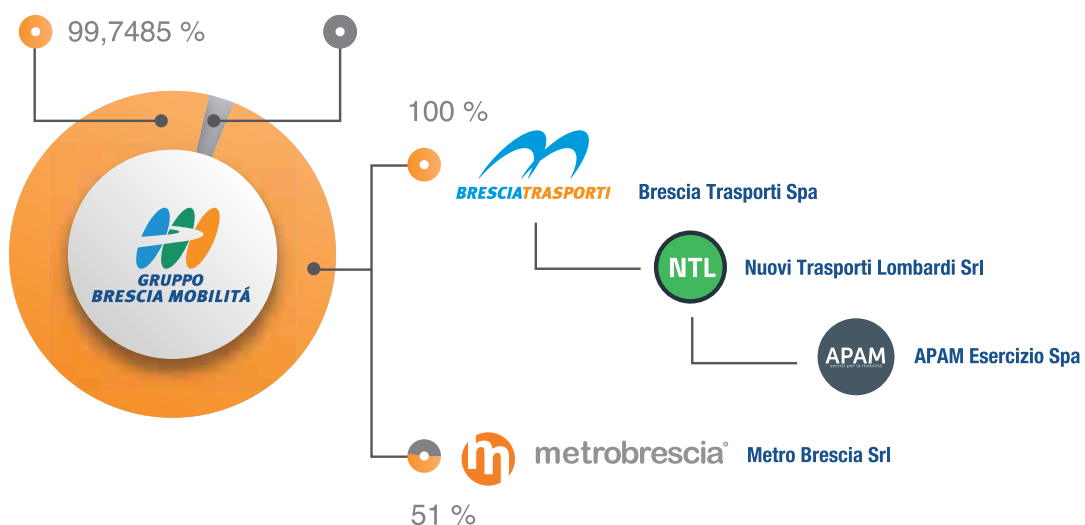
Naturalmente, la gestione di alcuni di questi sistemi, il TPL in particolare, implica un sostegno economico da parte degli Enti pubblici che si unisce alla leva tariffaria, la cui definizione è pure fissata dall'Amministrazione pubblica, o in concerto con essa. In questo quadro, i controlli dei corretti pagamenti e l'eventuale erogazione di sanzioni hanno una funzione di equità sociale, laddove per il TPL combattono l'evasione, mentre per la sosta garantiscono la rotazione, per tutti, negli stalli disponibili.



# CHI SIAMO

## Il Gruppo

Il Gruppo Brescia Mobilità è una multiutility che opera nell'ambito dei servizi pubblici locali correlati alla mobilità urbana sostenibile: trasporto pubblico con autobus e metropolitana, bike sharing, car sharing, parcheggi in struttura e parcometri, semafori e tecnologie per il controllo del traffico (ZTL, multaphot) e della sicurezza, segnaletica stradale ecc. È un esempio di prim'ordine a livello nazionale: un unico gestore si interfaccia con l'Amministrazione Comunale per offrire un sistema di mobilità integrato e universale. **Il cliente sceglie i mezzi con cui muoversi ed il Gruppo lo accompagna per tutto il viaggio!**





## LA STORIA

Brescia Mobilità nasce il 28 dicembre 2001 dalla scissione di ASM Brescia SpA, l'Azienda multiservizi cittadina, per gestire in forma integrata la mobilità all'interno dell'area urbana di Brescia.

Primogenita di ASM fu la Divisione Trasporti, nata a Brescia nel 1908 per l'esercizio dei tram che tra gli anni Trenta e Quaranta lasciarono il posto ai filobus. La storia continua e il 1967 fu l'anno a partire dal quale vennero utilizzati esclusivamente gli autobus.

Dalla Divisione Trasporti di ASM nacque il 29 giugno 2001 Brescia Trasporti SpA, che dal 28 dicembre 2001 divenne una società controllata di Brescia Mobilità SpA. Nel 1973 furono affidati ad ASM anche l'installazione, gestione e la manutenzione degli impianti semaforici, poi passate a Brescia Mobilità con

l'implementazione di numerosi servizi tecnologici di controllo del traffico. La Divisione Soste di ASM nacque, invece, nel 1989 con l'obiettivo primario di gestire la sosta a raso a pagamento e di realizzare le numerose infrastrutture dedicate alla sosta all'interno della città; la gestione dei parcheggi via via realizzati venne affidata a Sintesi SpA, azienda fondata da ASM nel 1971 e che dal 1° gennaio 2014 è stata incorporata in Brescia Mobilità.

La storia della metropolitana ebbe infine inizio nel 1986, quando ASM su incarico del Comune di Brescia, sviluppò uno studio per un sistema innovativo di trasporto pubblico rapido di massa che vide la sua prima corsa agli inizi del 2013, quando, con l'acquisizione della maggioranza societaria, anche Metro Brescia entrò a far parte del Gruppo Brescia Mobilità.





## MISSION

*Coerentemente con gli indirizzi dell'Amministrazione Comunale*

### **II GRUPPO BRESCIA MOBILITÀ**

*nel*

### **RISPETTO**

*delle esigenze dei Clienti e dei Dipendenti,  
della valorizzazione dell'Ambiente e del Territorio,  
in un'ottica di massima trasparenza*

### **PIANIFICA, GESTISCE E PROMUOVE**

*un Sistema Integrato di Mobilità Urbana*

### **ASSICURANDO**

*servizi sicuri, efficienti e tecnologicamente avanzati.*

Per il perseguimento della mission aziendale il Gruppo Brescia Mobilità ha individuato, attraverso l'adozione di un proprio Codice Etico, i principi generali e le regole comportamentali a cui viene riconosciuto un valore etico positivo:

- **qualità dei servizi erogati** per essere sempre in linea con le esigenze e la soddisfazione dei clienti;
- **correttezza, lealtà, integrità ed onestà** nella gestione dei rapporti con tutte le controparti e con i propri dipendenti;
- **imparzialità** nelle relazioni con i portatori di

interesse (stakeholder), evitando ogni discriminazione e favoritismo di provenienza interna o esterna;

- **valorizzazione delle risorse umane**, in quanto fattore fondamentale di crescita e continuità della società;
- **tutela dell'immagine aziendale**, al fine di salvaguardare la buona reputazione e la credibilità della società;
- **tutela della privacy** negli strumenti e nelle modalità, per assicurare la riservatezza delle informazioni, delle banche dati e degli archivi personali.



## TEMI RILEVANTI e obiettivi di breve periodo

Il Gruppo Brescia Mobilità, nel rispetto della mission aziendale, si propone di incentivare al meglio il sistema di mobilità integrata.

Con questo proponimento il Gruppo ha individuato a livello direzionale alcuni temi da sviluppare nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio offerto a livello sociale, ambientale e di qualità.

Per ogni tema è stata definita una strategia e sono stati individuati obiettivi specifici, mantenuti monitorati da indicatori oggettivi e misurabili.

Gli impegni per il futuro puntano a

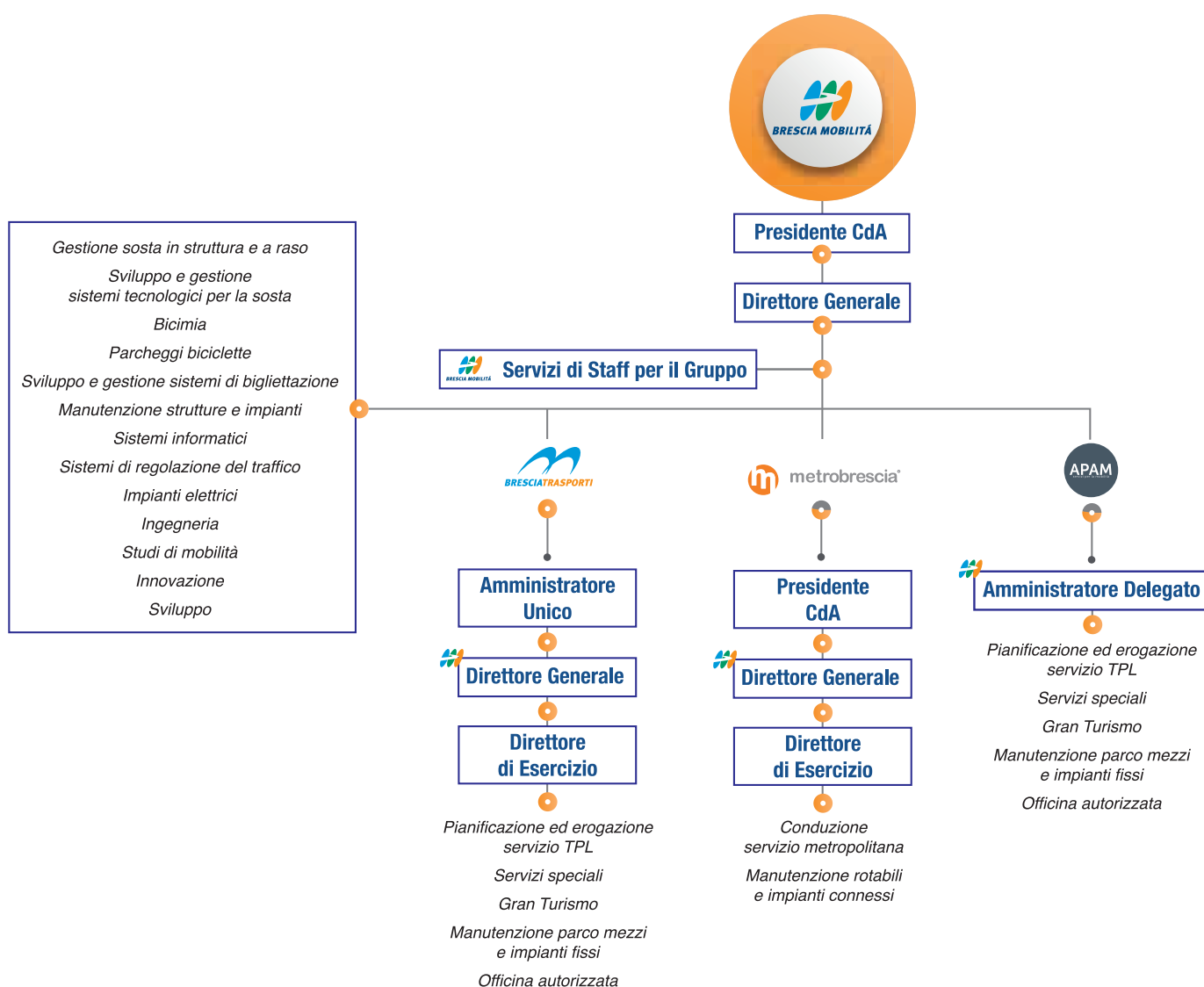
- migliorare la soddisfazione del cliente:
  - aumentando il comfort di attesa, la sicurezza percepita e l'accessibilità al servizio;
  - promuovendo il ricorso a nuovi sistemi innovativi di pagamento;
- migliorare la professionalità del personale dipendente;
- mantenere alta l'attenzione all'ambiente;
- contribuire a realizzare una città più vivibile, partendo dalla promozione di viaggi socialmente responsabili che possano diventare anche occasione di promuovere una maggior cultura del territorio e della salute dei cittadini.





# STRUTTURA organizzativa

Le società del Gruppo sono presiedute da un organo amministrativo (Consiglio di Amministrazione o Amministratore Unico) indicato dall'azionista Comune di Brescia e sono coordinate dal medesimo Direttore Generale, garantendo così un approccio strategico, unitario e integrato ai temi della mobilità sostenibile ed ai servizi erogati.





## SISTEMI

Le aziende del Gruppo hanno scelto di aderire alle seguenti certificazioni volontarie, per implementare dei sistemi di controllo sui temi qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro.



Al fine di tenere sotto controllo le prestazioni dei principali processi aziendali, il Gruppo si è dotato di una serie di indicatori:

- indicatori gestionali;
- indicatori sul risultato del processo/servizio;
- indicatori economici-finanziari;
- indicatori ambientali;
- indicatori di sicurezza dei lavoratori.

Tutti gli indicatori che vanno a incidere nel processo decisionale e nella definizione delle strategie aziendali sono analizzati, riesaminati e, in caso di necessità, rimodulati periodicamente all'interno dei comitati direzionali, deputati a verificare i processi chiave e quindi in grado di definire o meno la necessità di istituire nuovi indicatori o di modificare quelli esistenti in quanto ritenuti non



più significativi. Oltre ad essere analizzati nelle sedi di competenza con determinate periodicità, vengono consuntivati annualmente in occasione del riesame della Direzione, momento in cui si sottopongono all'alta Direzione tutti gli elementi del sistema di gestione in termini di risultati raggiunti e di criticità.

Nel corso del 2017, le società si impegnano ad un approccio Risk Based, in funzione del passaggio alle norme della serie UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

Brescia Mobilità ha inoltre avviato nel corso dell'anno il progetto relativo al raggiungimento della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 27001 sulla sicurezza delle informazioni.

## I PRINCIPI del nostro operare

### **Etica ed integrità**

Il Codice Etico individua una serie di principi etici ai quali i soggetti che lavorano o interagiscono con la Società devono conformarsi e dei quali deve essere garantito il rispetto, mediante la previsione di appositi protocolli di controllo.

Le Società del Gruppo Brescia Mobilità, in ottemperanza al D.Lgs. 231/2001, hanno già adottato un proprio Codice Etico ed un proprio Modello Organizzativo ed hanno inoltre nominato, ai sensi di tale normativa, i preposti Organismi di Vigilanza.

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

- **nei confronti dei clienti, della città e delle istituzioni**

definendo competenza, professionalità ed efficienza, come principi generali di comportamento per i dipendenti e i collaboratori, allo scopo di garantire un elevato livello qualitativo del servizio e soddisfare le aspettative dei propri clienti-utenti;

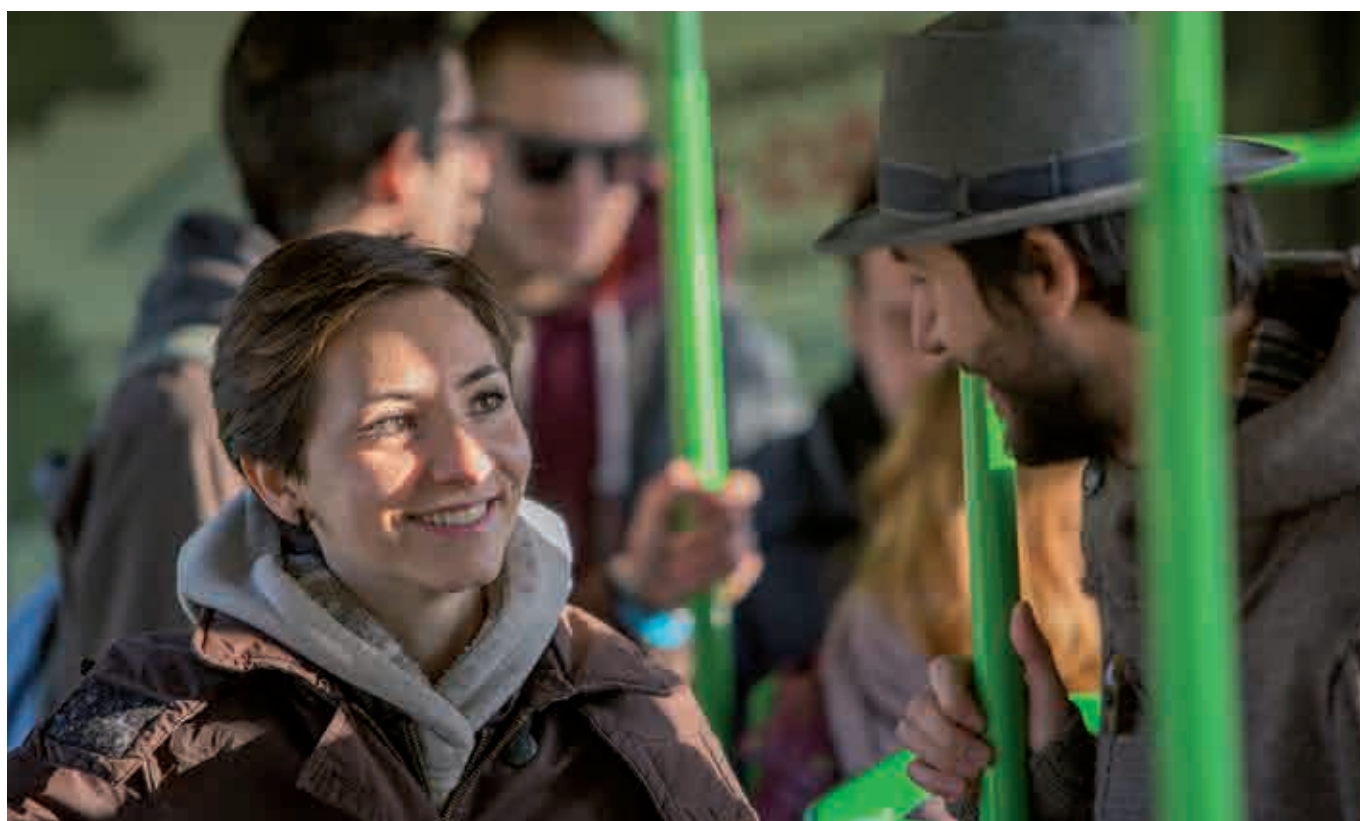
- **nei confronti di dipendenti, collaboratori e partner**

promuovendo, presso i propri lavoratori,



l'immagine e la reputazione aziendale come patrimonio comune, da tutelare attraverso il rispetto dei codici di comportamento, attraverso la cura della propria salute e della sicurezza e attraverso il rispetto dei beni aziendali;

- **nei confronti dell'ambiente e del territorio** impegnandosi a destinare adeguate risorse economiche e tecniche ai settori aziendali che si occupano dello sviluppo di impianti tecnologici innovativi e di veicoli ecologici.





## STRUMENTI di vigilanza

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

La Legge 6 novembre 2012, n. 190, e ss.mm. ii. ha introdotto nell'ordinamento italiano un sistema organico di prevenzione della corruzione, il cui aspetto caratterizzante consiste nell'articolazione del processo di formulazione ed attuazione di strategie di prevenzione della corruzione su due diversi livelli: nazionale e decentrato.

Una delle misure previste per prevenire il fenomeno corruttivo è rappresentata dalla trasparenza, la cui normativa di riferimento è il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, e ss.mm.ii.

In quest'ottica le Società del Gruppo Brescia Mobilità:

**a)** hanno nominato, nel mese di agosto 2014, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Responsabile per la Trasparenza delle Società medesime;

**b)** hanno adottato, nel mese di dicembre 2014, il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.) per il triennio 2015-2017, quale principale sistema di controllo interno e di contrasto alla corruzione e all'illegalità, con la finalità sia di ridurre le opportunità che si manifestino casi di corruzione, sia di aumentare la capacità di

far emergere eventuali casi di corruzione, sia di creare un contesto sfavorevole alla corruzione;

**c)** hanno adottato, nel gennaio 2016, il primo Aggiornamento del P.T.P.C. e del P.T.T.I. relativo al triennio 2016-2018 e, nel mese di dicembre 2016, il secondo Aggiornamento del P.T.P.C. relativo al triennio 2017-2019 che, come previsto dalle recenti novità normative, ricomprende al suo interno un Titolo proprio dedicato alla materia della trasparenza.

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

Oltre ai sistemi di gestione certificati, le aziende dispongono dei seguenti sistemi di controllo.

#### **Gli Organismi di Vigilanza delle Società del Gruppo**

Ogni Società del Gruppo Brescia Mobilità ha nominato un proprio Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

In particolare, tale Organismo svolge attività di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo, sulla sua adeguatezza ed effettività, nonché attività di monitoraggio, attraverso lo svolgimento di riunioni e l'audizione delle varie funzioni aziendali, in coordinamento con gli altri orga-



ni preposti ai controlli, quali il Collegio Sindacale, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e l'Internal Auditing.

L'Organismo di Vigilanza è il soggetto incaricato di ricevere le segnalazioni in merito alla violazione del Codice Etico e del Modello Organizzativo, di predisporre relazioni ad hoc e di proporre eventuali aggiornamenti al Modello nel caso in cui ciò si renda necessario a seguito di mutamenti normativi o modifiche alla struttura societaria.

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

Per quel che riguarda il sistema di controllo interno, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, in ottemperanza a tale normativa, si occupa, in materia di corruzione, di monitorare l'attuazione delle misure specifiche e generiche previste

nel P.T.P.C., anche con la collaborazione degli altri organi di controllo, nonché, in materia di trasparenza, di monitorare l'aggiornamento e la completezza dei dati e dei documenti pubblicati nella sezione "Società Trasparente" del sito del Gruppo Brescia Mobilità, [www.bresciamobilita.it](http://www.bresciamobilita.it).

### **L'Internal Auditing**

A livello di Gruppo, il servizio Internal Auditing, oltre alla varie attività di Audit, si rende garante del sistema di controllo interno sui processi aziendali che hanno impatto sul Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità.

L'attività si esplica per mezzo di controlli periodici, acquisendo evidenze del rispetto delle procedure stabilite dalle società e segnalando eventuali anomalie.

Nel corso del 2016 sono stati condotti 17 audit, riscontrando solo alcuni spunti di miglioramento.





## QUADRO NORMATIVO di riferimento

Negli ultimi dieci anni, il quadro normativo di riferimento per i gestori di servizi pubblici ha subito profondi cambiamenti, richiedendo altrettante variazioni negli assetti organizzativi e nelle prassi gestionali degli operatori, come avvenuto per le Società del Gruppo Brescia Mobilità.

L'affidamento di contratti pubblici avviene attraverso procedure di gara, in attuazione dei principi di concorrenza ed evidenza pubblica anche di matrice comunitaria.

A settembre 2013 è stata istituita la nuova Agenzia per il TPL di Brescia, in attuazione della Legge Regionale n. 6 del 2012. Il nuovo Ente di riferimento per la programmazione, organizzazione, controllo e gestione del trasporto pubblico locale dell'intera provincia bresciana è diventato operativo da febbraio 2015.

Riguardo all'ambito normativo, se si considera solo l'anno 2016, sono intervenute impor-

tanti novità, che hanno avuto ripercussioni anche a livello organizzativo per le Società del Gruppo.

Tra le più rilevanti si possono citare:

- il D.Lgs. 175/2016, in materia di società a partecipazione pubblica;
- il D.Lgs. 50/2016, di riforma del previgente codice sui contratti pubblici.

Anche il tema della privacy, che rappresenta un ambito importante rispetto ai servizi erogati dalle Società del Gruppo, sarà oggetto, nel breve periodo, di rilevanti modifiche, a cui le Società del Gruppo, per quanto a loro applicabile, si adegueranno prontamente.











Il Gruppo Brescia Mobilità gestisce i seguenti servizi:

- Trasporto pubblico locale con metropolitana, autobus e servizi connessi
  - servizi dedicati per il trasporto di diversamente abili
  - servizio di trasporto speciale scolastico
  - servizi di noleggio con bus Gran Turismo
  - officina autorizzata.



- Servizio di bike sharing, car sharing e altri servizi di green mobility



- Sosta in struttura e in aree parcometrate



- Sistemi di regolazione del traffico (semafori, ZTL, multaphot, ecc.)



- Telecamere per la sicurezza cittadina



- Segnaletica stradale



- Studi di mobilità, ingegneria, innovazione e sviluppo.





## AUTOBUS

Il trasporto pubblico urbano interessa la città di Brescia e 14 comuni limitrofi (Borgosatollo, Botticino, Bovezzo, Caino, Castel Mella, Cellatica, Collebeato, Concesio, Flero, Gussago, Nave, Poncarale, Rezzato, Roncadelle) e si sviluppa attraverso 16 linee.

Il servizio di trasporto pubblico è gestito da Brescia Trasporti SpA e viene realizzato sulla base del Contratto di Servizio stipulato nel

2004 tra il Comune di Brescia e l'Associazione Temporanea di Imprese (ATI), che fa capo a Brescia Trasporti SpA (capogruppo) con SIA – Società Italiana Autoservizi SpA e AGI – Auto Guidovie Italiane SpA.

Brescia Trasporti gestisce, a partire dal 2012, anche il trasporto pubblico nel comune di Desenzano del Garda, con tre linee nei giorni feriali e una linea dedicata nei giorni festivi.

### DENTRO APAM



51  
linee



1.437  
corse giornaliere



3.630  
Km di rete



9.112.634  
viaggiatori



392  
dipendenti





# AUTOBUS

## Brescia

## Desenzano



**36.186.094**  
Passeggeri autobus

**355.612**  
Passeggeri autobus

**101**  
Capacità media  
posti offerti

**93**  
Capacità media  
posti offerti

**8.535.233**  
Km percorsi in un anno  
(includere navette)

**275.503**  
Km percorsi  
in un anno

**611.240**  
Numero di corse  
all'anno

**38.418**  
Numero di corse  
all'anno

**1.738**  
Numero di fermate  
di cui **310**  
con pensilina  
**71**  
con palina elettronica

**93**  
Numero di fermate



# METROPOLITANA

La metropolitana di Brescia rappresenta una soluzione innovativa, con vetture di dimensioni “leggere” e ad automatismo integrale (cioè senza conducente a bordo), alimentate elettricamente e viaggianti in sede propria su rotaia, lungo un percorso interamente protetto (parte in galleria, parte a raso e parte in viadotto). Il percorso della metropolitana si snoda da Prealpino a Sant’Eufemia/Bufalora.

L’offerta giornaliera ha attualmente inizio alle ore 5.00 e prevede l’ultima partenza dai capolinea alle ore 24.00, ad eccezione del sabato e di alcune giornate particolari che vedono l’orario prolungato fino all’1.00. Il servizio di metropolitana è gestito da Brescia Mobilità che si avvale per la conduzione tecnica e la manutenzione di Metro Brescia.





# METRO

13,1 km  
tracciato



18 treni



135.569 corse

1.779.960 Km

Regolarità  
del servizio

**99,95%**

Gradimento da  
parte degli utenti

**8,66 su 10**  
dato a maggio

## Traffico



**17.012.153**  
milioni  
attuale traffico  
passeggeri per anno  
+5,7%

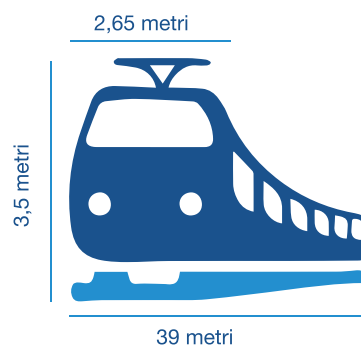


**46.608 mila**  
al giorno



**+20%**  
passeggeri TPL  
dall'avvio della metro

## Dimensioni



## Numero passeggeri



72

+



2

+



240

=



**314 tot.**

## Peso



**56**  
tonnellate








**80km/h**  
velocità massima




L'estetica dei treni  
è stata curata dal designer  
**Giugiaro**



## RIEPILOGO BRESCIA TPL

Il servizio autobus è operativo tutti i giorni dalle 5 alle 0.45.

	2015	2016	VARIAZIONE
	282 Kmq di territorio servito	282 Kmq di territorio servito	-
	327.057 Popolazione*	327.216 Popolazione*	+ 159
	17 Linee bus	16 Linee bus	- 1 <small>Causa lavori che hanno determinato la chiusura di via Corsica, la linea 17 è stata spezzata in due nel 2015, dando origine ad una nuova linea (n. 19). Dal 2016 la linea 17 è tornata ad essere unica con eliminazione della linea 19.</small>
	15 Comuni serviti dai bus	15 Comuni serviti dai bus	-
	280,24 Km Lunghezza tracciato bus	287,38 Km Lunghezza tracciato bus	+ 2,55 %

	2015	2016	VARIAZIONE
	1 Comuni serviti dalla metro	1 Comuni serviti dalla metro	-
	1 Linea metro	1 Linea metro	-
	13,1 Km Lunghezza tracciato metro	13,1 Km Lunghezza tracciato metro	-

\* Dato sulla popolazione - Fonte non interna, proveniente dai siti internet del Comune di Brescia e dei 14 comuni serviti dal Gruppo.



## EVOLUZIONE SERVIZIO METRO - BUS | 2015/2016

	2015	2016	VARIAZIONE
Passeggeri metro	16.091.402	17.012.153	+ 5,7%
Capacità media posti offerti a bordo treno	314	314	
Passeggeri autobus Brescia	35.156.955	36.186.094	+ 2,93%
Capacità media posti offerti / autobus (Brescia)	101	101	
Passeggeri autobus Desenzano	358.706	355.612	- 0,86%
Capacità media posti offerti / autobus (Desenzano)	93	93	

Km percorsi in un anno metro	1.776.571	1.779.960	+ 0,19 %
Km percorsi in un anno autobus Brescia (incluse navette)	8.531.000	8.535.233	+ 0,05 %
Km percorsi in un anno autobus Desenzano	273.743	275.503	+ 0,64 %

n. corse anno metro	132.398	135.569	+ 2,40 %
n. corse anno autobus Brescia	616.332	611.240	- 0,83 %
n. corse anno autobus Desenzano	38.239	38.418	+ 0,47 %

n. stazioni metro	17	17	0
n. fermate autobus Brescia	1.736	1.738	+ 0,12 %
di cui con pensilina:	306	310	
n. fermate con palina elettronica	77	71	
n. fermate autobus Desenzano	93	93	0

n. treni metro	18	18	0
n. autobus Brescia	231	231	0
n. autobus Desenzano	4	4	0



## RIEPILOGO DESENZANO TPL

Il servizio autobus è operativo tutti i giorni dalle 6.30 alle 20.30.

	2015	2016	VARIAZIONE
	60 Kmq di territorio servito	60 Kmq di territorio servito	-
	28.312 Popolazione*	28.312 Popolazione*	-
	1 Comuni serviti dai bus	1 Comuni serviti dai bus	-
	48,41 Km Lunghezza tracciato bus	48,41 Km Lunghezza tracciato bus	-

\* Dato sulla popolazione - Fonte non interna, proveniente da Comune di Desenzano.





## LA RETE di Green Mobility

Per completare il servizio offerto da bus e metro sono stati attivati negli ultimi anni servizi di sharing (bike sharing, car sharing, e-scooter sharing), volti a limitare l'utilizzo dell'auto pri-

vata di proprietà e a facilitare gli spostamenti cittadini che ben si integrano con il servizio della metropolitana e dei bus.

### BICIMIA e dintorni

Bicimia è un innovativo sistema automatico di noleggio biciclette che consente di muoversi agevolmente per la città, senza problemi di parcheggio o di traffico cittadino. In numerosi punti strategici per la mobilità cittadina sono collocate diverse postazioni dalle quali è possibile prelevare biciclette servendosi della propria Omnibus Card, grazie alla tecnologia "contact-less", o della app "Bicimia". A partire dal 2016 è attivo anche il servizio Bicinamia, per bambini a partire dai 6 anni. Il mondo delle due ruote trova inoltre casa

nel Bike Point, il nuovo spazio dedicato alla bicicletta, inaugurato nel 2016 in Largo Formentone, ove è possibile ricevere informazioni, effettuare piccole riparazioni, acquistare gadget e dove, soprattutto, si svolgono periodicamente incontri ed iniziative sul tema della mobilità sostenibile. Un altro spazio dedicato non solo alla riparazione e al noleggio, ma anche al parcheggio delle bici è la Bike Station in Piazzale Stazione, aperta al pubblico 24 ore su 24.





# BICIMIA



1.325.484 km



stima calcolata tra la media dei viaggi  
a 10 Km/h e le ore di uso del servizio



Incremento  
da 24 a **73**  
postazioni in 8 anni

+ 17,74% postazioni  
(rispetto a 2015)



19.106  
abbonati



24h su 24h  
centrale operativa attiva



7 operatori  
dedicati al servizio  
(il doppio rispetto ai primi anni)  
che si occupano di recupero  
e spostamento  
manutenzione e costruzione  
delle biciclette



631.183  
depositi all'anno





LARGO  
FORMENTONE



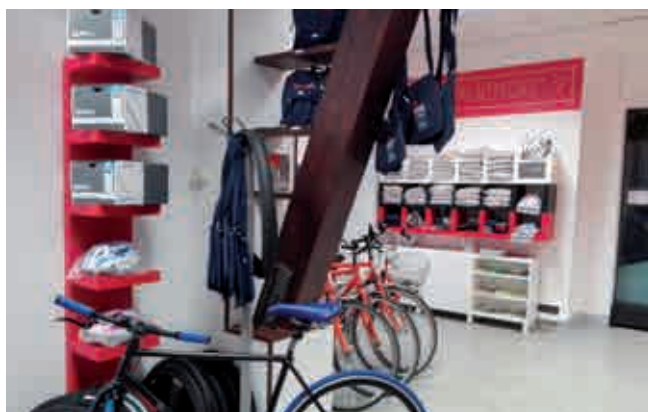
Aperto  
Lun-Ven 9/19  
Sab 9/13



Piccola officina  
Manutenzioni  
Vendita bici  
Gadget e accessori



Eventi  
Conferenze  
Interviste ed incontri  
Bici Aperitivi



PIAZZALE  
STAZIONE



Aperto 24h su 24 h



Piccola officina



**423** posti per bici

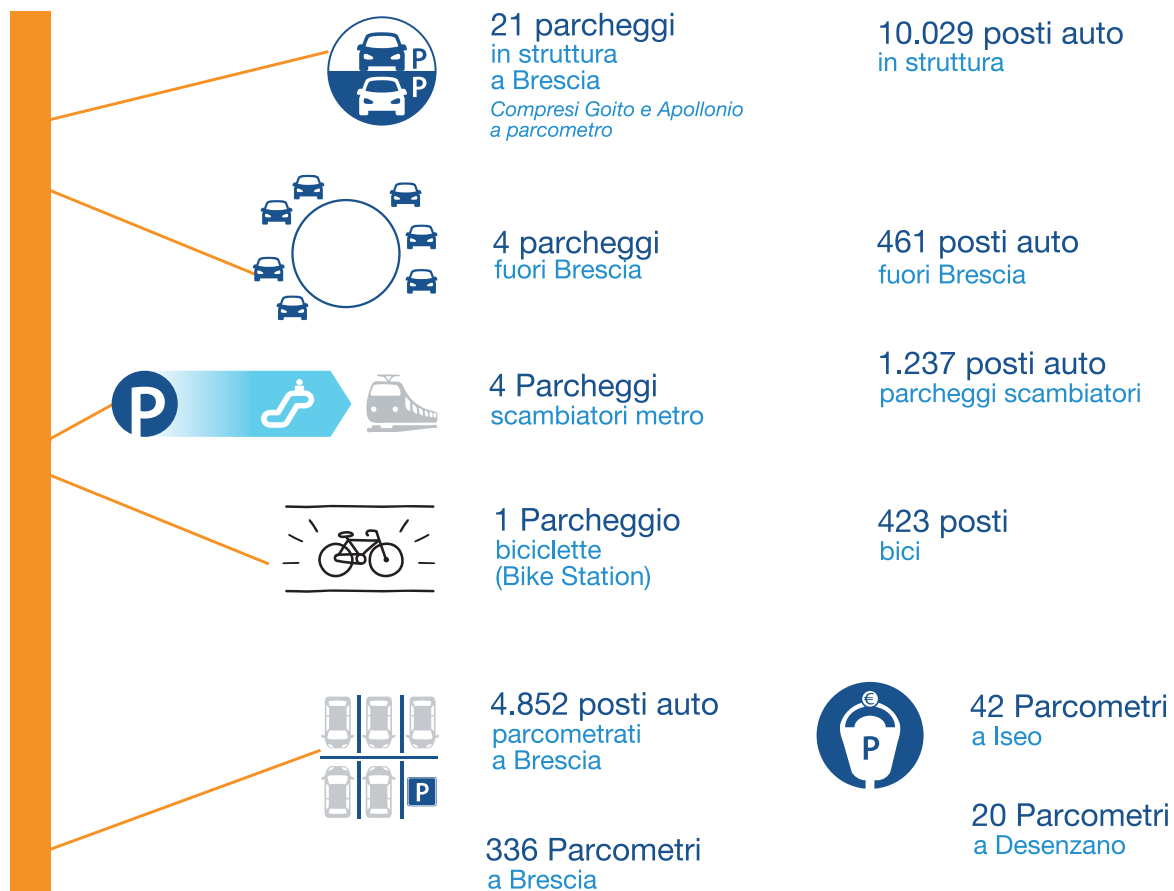


**165**  
abbonamenti attivi





# PARCHEGGI e parcometri





## AUTOMIA

A partire da febbraio 2015, Brescia Mobilità gestisce il servizio “Automia”, il car sharing della città di Brescia che permette di utilizzare un’automobile su prenotazione, prelevandola e riportandola in un parcheggio dedicato e pagando in ragione dell’utilizzo.

Il servizio, che mette a disposizione 6 automobili, è dedicato a chi deve effettuare brevi

o medi spostamenti, sia in termini di distanze percorse sia di tempo di utilizzo, e permette di ottenere vantaggi sia economici, con l’eliminazione dei costi di mantenimento e di gestione dell’auto propria, sia pratici, come il parcheggio gratuito in città, l’accesso alle zone ZTL e la possibilità di circolare nei giorni di blocco del traffico.



## E-SHARING

A partire da dicembre 2016 Brescia Mobilità, ha lanciato il nuovo servizio innovativo “e-sharing”, lo scooter sharing elettrico disponibile presso il Bike Point di Largo Formentone, che consente di avere un’alternativa in più per muoversi in modo pratico, economico ed ecologico in città.



## IL SISTEMA tariffario

Il sistema tariffario proposto dal Gruppo risponde alle differenti esigenze dei clienti, offrendo una molteplicità di opzioni. Le tariffe cambiano a seconda del servizio, del tempo, della zona servita. L'acquisto del titolo può avvenire in forma di biglietto occasionale (singolo, giornaliero, settimanale ecc.) o di abbonamento temporale (mensile, bimestrale, trimestrale, semestrale, annuale).

Negli ultimi anni è stato sviluppato e messo a punto un sistema di bigliettazione elettronica che permette di accedere con un unico titolo denominato Omnibus Card a tutti i servizi offerti dal Gruppo: dall'abbonamento valido per autobus e metropolitana a quello per l'accesso alla sosta nei parcheggi, fino a quello che consente di usufruire del servizio Bicimia e Automia.

Questa modalità, che verrà prossimamente estesa anche all'utilizzo di titoli di trasporto integrati a livello regionale, si aggiunge alla consolidata possibilità di fruizione dei servizi di mobilità cittadina (trasporto su autobus e metropolitana, parcheggi interrati, Bicimia, car sharing), attraverso tutti i mezzi di pagamento possibili (contanti, carte di credito e bancomat, e-commerce) e, per quanto ri-

guarda la sosta a parcometri, attraverso app mobile appoggiate su circuiti di carte di credito.

L'utente può acquistare i titoli di viaggio presso gli Infopoint del Gruppo, i rivenditori autorizzati, le emettitrici automatiche, in forma di Mobile Ticket via SMS o tramite l'applicazione mobile BSMove e direttamente a bordo del bus. Il rinnovo degli abbonamenti è effettuabile anche tramite il portale on-line.

Il Gruppo Brescia Mobilità offre inoltre, di propria iniziativa o in sinergia con altri Enti e Aziende, titoli di viaggio speciali, destinati a soddisfare particolari esigenze di mobilità integrata:

- la nuova tariffa "INPIÙ", in vigore da febbraio 2015, che consente di integrare anche i mezzi extraurbani Arriva, Ferrovie Nord Milano Autoservizi (FNMA) e APAM, operanti in provincia;
- lo "Speciale IOVIAGGIO", che consente di accedere a tutti i mezzi pubblici della regione, della provincia o di una specifica tratta;
- l'utilizzo del tagliando di pagamento dei parcometri o dei parcheggi gestiti da Brescia Mobilità, per l'accesso ad uno specifico percorso di trasporto urbano.



## Agevolazioni

Il Gruppo Brescia Mobilità dedica agevolazioni tariffarie finalizzate alle reali esigenze della clientela e ad incentivare l'utilizzo continuativo e fidelizzato del servizio di trasporto pubblico e dei vari servizi di mobilità.

### Famiglie

I bambini di altezza inferiore al metro viaggiano gratis se accompagnati da un passeggero munito di biglietto o abbonamento, i ragazzi fino ai 14 anni viaggiano gratis se in possesso della tessera "Io Viaggio in Famiglia" e se accompagnati da un maggiorenne regolarmente in possesso di un titolo di viaggio valido. Inoltre, a fronte di due o più abbonamenti sottoscritti simultaneamente da persone appartenenti allo stesso nucleo familiare, vengono applicate scontistiche specifiche in riferimento al numero di abbonamenti acquistati.

### Scuola

Agli studenti degli istituti secondari sono dedicati abbonamenti a prezzo agevolato che possono essere saldati in un'unica soluzione o attraverso il pagamento di due rate. Agli under 14 è inoltre riservato uno speciale abbonamento valido per l'intero anno scolastico sul tragitto casa – scuola. Alle scolaresche o ai gruppi numerosi è dedicato il "Biglietto scuole andata e ritorno" che consente di effettuare due viaggi nell'arco della stesa giornata al costo di un biglietto di corsa semplice.

### Università

Gli studenti degli Atenei bresciani possono acquistare carnet da 50 e 100 corse a prezzi ridotti.

Possono inoltre beneficiare di scontistiche dedicate per gli abbonamenti annuali, con un'agevolazione particolarmente conveniente per le matricole.



**Università.**  
**VIAGGI E VANTAGGI CON BRESCIA MOBILITÀ.**

<b>MATRICOLE</b>	<b>ABBONAMENTO ANNUALE</b>	<b>Sconto dal 35%!</b>	<b>ZONA 1+2 = € 549,00 / ZONA 1+3 = € 249,00</b>
<b>ALTRI ISCRITTI</b>	<b>ABBONAMENTO ANNUALE</b>	<b>Sconto dal 35%</b>	<b>ZONA 1+2 = € 199,00 / ZONA 1+3 = € 209,00</b>
<b>PER TUTTI GLI UNIVERSITARI</b>	<b>50-100 CORSE</b>	<b>Minimo: 2 mesi</b> <b>Maximo: 5 mesi</b> <b>PREZZO: 8 mesi</b>	<b>ZONA 1+2 = € 42,00 / ZONA 1+3 = € 36,00</b> <b>ZONA 1+2 = € 48,00 / ZONA 1+3 = € 40,00</b> <b>ZONA 1+2 = € 70,00 / ZONA 1+3 = € 102,00</b>

Informazioni: 030.30.00.200 | [www.brescia-mobilita.it](http://www.brescia-mobilita.it) | <https://www.facebook.com/brescia.mobilita> | <https://www.instagram.com/brescia.mobilita>



## Over 60

A chi ha già compiuto 60 anni di età, il Gruppo Brescia Mobilità riserva titoli di viaggio a prezzo fortemente ridotto, utilizzabili per tutta la durata del servizio, con alcune limitazioni nella fascia oraria dalle ore 7.30 alle 9.00 e dalle 13.00 alle 14.00.

## Io viaggio

È possibile utilizzare i servizi di trasporto pubblico gestiti dal Gruppo Brescia Mobilità anche con “Io viaggio ovunque in Lombardia”, “Io viaggio ovunque in Provincia”, “Io viaggio treno – città” e “Io viaggio in famiglia”, i titoli di viaggio emessi da Regione Lombardia.



## Integrato Full

A partire da gennaio 2017 sono a disposizione i nuovi abbonamenti “Integrato Full Brescia – Milano” e “Integrato Full Desenzano del Garda – Milano” che permettono di utilizzare le Freccie Trenitalia, i treni regionali Trenord e di viaggiare sull’intera rete di trasporto pubblico urbano (metro e bus) di Milano e di Brescia o Desenzano del Garda.



**BRESCIA E MILANO SEMPRE PIÙ VICINE!**

MILANO BRESCIA DESENZANO D/G

NUOVO ABBONAMENTO INTEGRATO  
TRENI ALTA VELOCITÀ + TRENI REGIONALI  
+ TRASPORTO URBANO

**Abbonamento mensile**

Brescia - Milano // Integrato full // 2<sup>a</sup> classe 205€ / 1<sup>a</sup> classe 285€  
Milano - Desenzano d/G // full // 2<sup>a</sup> classe 220€ / 1<sup>a</sup> classe 300€

Acquistabili presso i punti vendita Trenitalia con successiva convalida:  
per l'utilizzo a Brescia presso gli Infopoint Turismo e Mobilità di Via Trieste 1 e  
Viale della Stazione 47 e l'Info Ticket Point di Via San Daniele 30  
e per l'utilizzo a Desenzano d/G presso l'Info Ticket Office di Via Faustinetta

I titoli di viaggio consentono di utilizzare le Freccie, i treni regionali Trenord e di viaggiare sull'intera rete urbana di Milano e di Brescia (zona I)\*

\*Con possibilità di estensione alla zona 2, tramite pagamento di quota integrativa di 5 euro presso gli Infopoint Turismo e Mobilità

www.bresciamobilità.it - 7. www.trenitalia.it



## SISTEMI DI REGOLAZIONE del traffico

A supporto della mobilità sostenibile nel centro storico, nel quale è istituita una Zona a Traffico Limitato (ZTL) con accesso consentito ai soli residenti e autorizzati, nel 2006 Brescia Mobilità ha installato, su richiesta dell'Amministrazione Comunale, un sistema di controllo automatico degli accessi. I punti di accesso alla ZTL, i cosiddetti "varchi", sono dislocati in vari punti della città e sono sorvegliati da telecamere. La Società provvede alla gestione e manutenzione degli apparati, delle connessioni telematiche e alle prime verifiche sui passaggi.

Brescia Mobilità gestisce, inoltre, altri impianti tecnologici direttamente connessi alla via-

bilità in ambito urbano:

- impianti di regolazione semaforica, telecontrollati centralmente, organizzati e coordinati per aree omogenee, in funzione delle condizioni di traffico;
- punti di misura per l'acquisizione continua e l'archiviazione dei dati di traffico;
- impianti di sicurezza TV-CC, con postazioni di ripresa collegate con la Polizia Locale, i Carabinieri e la Questura;
- impianti per il controllo infrazioni ad altrettanti incroci semaforizzati;
- altri sistemi di messaggeria elettronica più sintetica che, all'interno della città, comunicano lo stato di occupazione dei parcheggi della zona.

NUMERO	2015	2016	VARIAZIONE
ZTL portali di controllo accessi	19	20	+ 5,26 %
Semafori	178	181	+ 1,69%
TVCC postazioni di ripresa	127	145	+ 14,17 %
Punti di misurazione del traffico	200	200	-
Impianti per il controllo delle infrazioni	16	17	+ 6,25 %





### **La tutela della privacy**

La raccolta delle immagini viene effettuata nel pieno rispetto della vigente normativa in materia:

- normativa sulla sicurezza delle persone e sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/03);
- provvedimento del Garante sulla Video-sorveglianza dell'8/04/2010, nel rispetto dei principi di liceità, necessità, proporzionalità e

finalità;

- art. 4 dello Statuto dei Lavoratori (Legge n. 300/70).

Le immagini registrate possono essere visionate solo ed esclusivamente previa richiesta da parte dell'Autorità Giudiziaria o delle Forze dell'Ordine.

## **ALTRI SERVIZI**

### **Studi di mobilità**

L'organizzazione dei servizi, la loro evoluzione e la progettazione di sistemi sempre più innovativi, in grado di far fronte alle aspettative di una clientela sempre più esigente, si basano su numerosi e continui studi che la Società sviluppa e applica in pieno accordo con il mandato dell'Amministrazione Comunale. Si tratta di un'attività fondamentale per un'azienda che si trova a gestire situazioni complesse, variegata e in continua evoluzione e che deve essere sempre pronta allo studio ed all'utilizzo delle nuove tecnologie e a collaborazioni con partner nazionali ed internazionali, al fine di rendere i propri servizi sempre più efficaci ed efficienti.

Le principali attività del 2016 hanno riguardato il redigendo Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) e lo studio di fattibilità

relativo alla realizzazione di un sistema di trasporto pubblico di massa nel Comune di Brescia.

### **Noleggio con bus Gran Turismo**

Dal 1996 Brescia Trasporti offre la possibilità di richiedere servizi di noleggio bus con conducente per viaggi nazionali ed internazionali, attualmente effettuati con una flotta di 8 bus Gran Turismo, dotati di tutti i comfort di viaggio e con personale di guida di alta professionalità e competenza.

Fondamentali per il servizio sono l'elevata qualità dei mezzi, la formazione dei conducenti, il pieno rispetto delle normative sulla sicurezza e la massima cura nel rapporto con il cliente, dalla fase di emissione del preventivo all'esecuzione del servizio.





### **L'officina di Brescia Trasporti**

L'officina di Brescia Trasporti è una struttura efficiente, modernamente attrezzata ed in continuo aggiornamento tecnologico che non solo provvede alla manutenzione della flotta dei bus e al pronto intervento in linea, ma che mette anche la professionalità e la continua formazione del proprio personale a disposizione delle esigenze della clientela esterna per operazioni di manutenzione, riparazione e revisione periodica di automobili, motocicli e ciclomotori. Offre servizio al pubblico con possibilità di prenotazione online.



### **Servizi scolastici e H-bus**

Il Gruppo Brescia Mobilità, grazie all'azione di Brescia Trasporti e in accordo con le Amministrazioni locali e i singoli istituti scolastici, propone un insieme di soluzioni dedicate esclusivamente al trasporto scolastico locale, dalla scuola dell'infanzia alla scuola secondaria di primo livello, al fine di agevolare le famiglie negli spostamenti casa – scuola di bambini e ragazzi.

Il servizio viene strutturato in modo da ridurre il più possibile la distanza tra le fermate e le abitazioni grazie ad una rete sempre aggiornata di corse ad hoc con orari e percorsi predefiniti; il servizio può essere richiesto in modo semplice e pratico presentando domanda presso il Settore Diritto allo Studio del Comune di Brescia. Al momento gli istituti serviti sono 11.

In collaborazione con il Settore Servizi Sociali del Comune di Brescia, il Gruppo Brescia Mobilità, sempre grazie all'azione di Brescia Trasporti, gestisce inoltre l'H-Bus, il servizio di trasporto dedicato alle persone diversamente abili.



# RESPONSABILITÀ economica

Il Bilancio di Esercizio 2016 – disponibile sul sito aziendale – fornisce dettagliate informazioni sui risultati economici, in base ai molteplici parametri patrimoniali e finanziari definiti con precisione dal Codice Civile. La rendicontazione sociale utilizza invece i dati di bilancio per quantificare in forma più esplicita e sintetica gli effetti dell'attività aziendale sui principali portatori di interesse.





## DATI ECONOMICI consolidati di Gruppo

VALORE ECONOMICO GENERATO (VEG)		2015	2016
<b>Ricavi generati direttamente dal sistema</b>		<b>41.027.224</b>	<b>43.417.287</b>
	Proventi tariffari TPL bus e metro	18.229.508	19.763.083
	Proventi altri servizi trasporto	1.606.651	1.669.647
	Conduzione tecnica metro	7.205.001	7.540.173
	Parcometri e parcheggi	13.562.968	14.091.026
	Altri lavori conto terzi	423.096	353.358
<b>Ricavi da corrispettivi di servizi o per contributi da Enti pubblici</b>		<b>53.758.875</b>	<b>55.339.297</b>
	Contributi tessere Regionali per il TPL	480.196	442.193
	Corrispettivi contratti di servizio da Comuni	49.802.045	51.245.839
	Contributi per CCNL	3.274.326	3.175.791
	Altri contributi conto esercizio no TPL	202.308	475.474
<b>Altri ricavi e proventi</b>		<b>7.200.912</b>	<b>4.270.274</b>
	Capitalizzazione di costi per lavori interni	175.693	210.411
	Ricavi e proventi diversi	7.025.219	4.059.863
<b>Proventi finanziari</b>		<b>45.532</b>	<b>46.453</b>
<b>TOTALE VEG</b>		<b>102.032.543</b>	<b>103.073.311</b>
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (VED)		2015	2016
<b>Costi operativi di cui:</b>		<b>53.017.594</b>	<b>51.073.543</b>
	per materie prime	5.710.881	4.622.411
	per servizi	21.659.991	21.202.150
	per affitti o noleggi	25.646.722	25.248.982
<b>Remunerazione del personale al netto di contributi</b>		<b>24.834.546</b>	<b>25.796.038</b>
<b>Pagamenti alla pubblica amministrazione di cui:</b>		<b>10.468.694</b>	<b>13.126.292</b>
	oneri sociali sul personale	7.265.714	7.704.418
	imposte indirette, tasse e concessioni	610.505	1.074.358
	imposte dirette	2.592.475	4.347.516
<b>Oneri finanziari</b>		<b>471.977</b>	<b>337.107</b>
<b>Altri</b>		<b>1.913.066</b>	<b>905.244</b>
<b>TOTALE VED</b>		<b>90.705.877</b>	<b>91.238.224</b>
<b>VALORE ECONOMICO RESIDUO (VEG-VED)</b>		<b>11.326.666</b>	<b>11.835.087</b>



VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DALLA SOCIETÀ		5.353.286	4.452.581
	Accantonamenti per rischi	140.000	100.000
	Ammortamenti di costi e di contributi in c/impianto	5.213.286	4.352.581
RISULTATO CONSOLIDATO DI GRUPPO		5.973.380	7.382.506

La tabella riporta i dati relativi al consolidato tra Brescia Mobilità, Brescia Trasporti e Metro Brescia e corrispondono al consolidato approvato e pubblicato di Gruppo, al netto

delle riclassifiche di OMB International, che non sono inerenti al business principale del Gruppo.





## LA STRATEGIA per gli acquisti

Le Società del Gruppo svolgono le attività di approvvigionamento di beni, servizi e lavori in stretta ottemperanza alle norme vigenti in materia di appalti pubblici, trasparenza ed anticorruzione.

In questo quadro, al fine di promuovere acquisti responsabili, il Gruppo richiede formalmente ai propri fornitori l'impegno di recepire il Codice Etico ed il Piano Anticorruzione aziendali.

Inoltre, tutti i contratti sono sottoposti, da parte delle Società del Gruppo verso i fornitori, agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, di verifica di regolarità contributiva, di rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro, qualità e tutela delle informazioni, nell'ottica di un controllo dell'intero processo

in aderenza al concetto aziendale di politica integrata sotto il profilo della qualità, sicurezza e dell'ambiente.

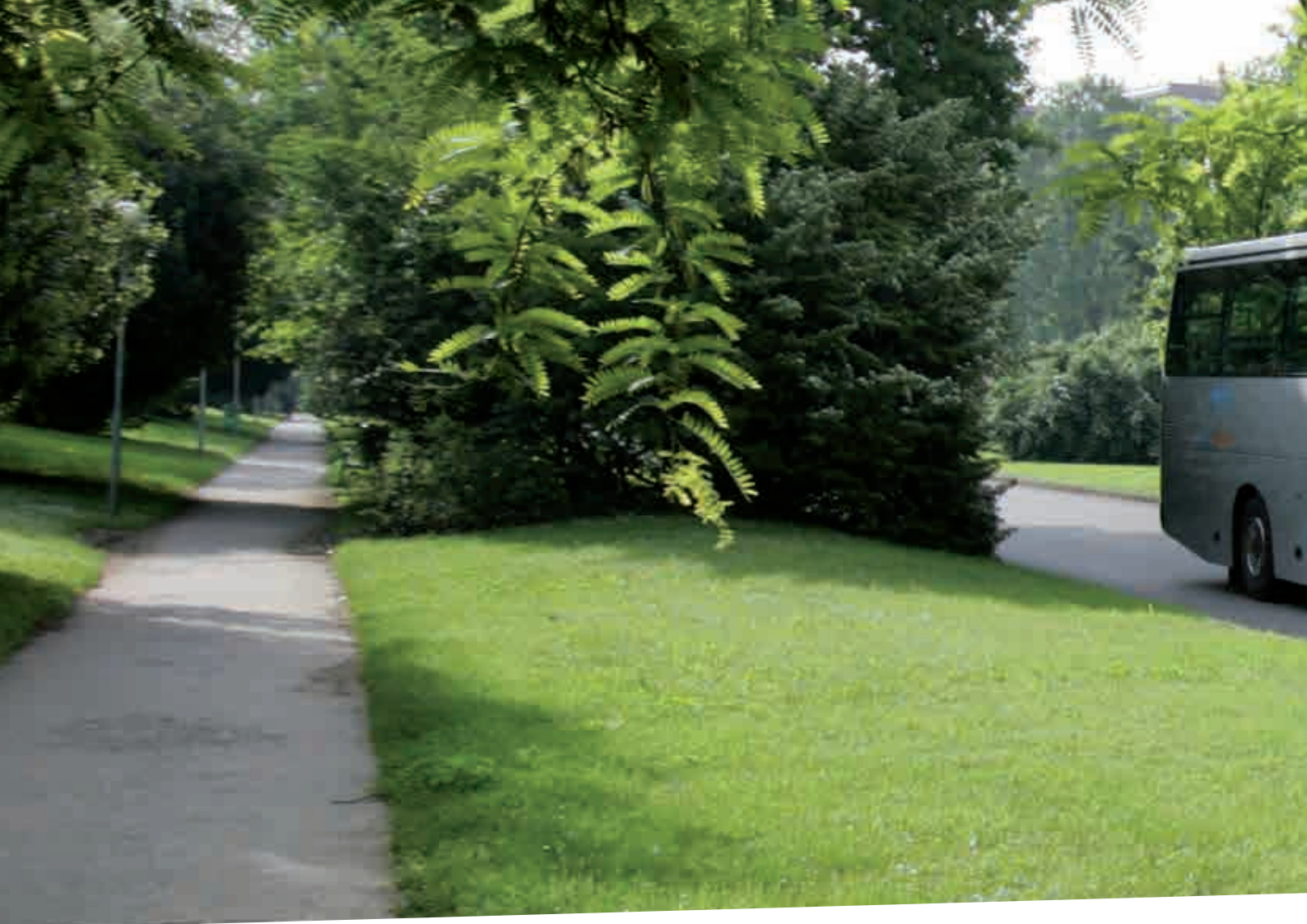
Nel 2016 sono stati assegnati 406 contratti, le cui procedure di gara hanno visto complessivamente coinvolti oltre 1.000 operatori economici.

L'importo totale dei contratti assegnati è stato pari a 26,5 milioni di Euro, suddivisi secondo la tabella riportata:

CONTRATTI ASSEGNATI	IMPORTO IN MILIONI DI EURO
Lavori	1
Servizi	13,1
Forniture	12,4
	<b>26,5</b>











# RESPONSABILITÀ ambientale

I servizi offerti dal Gruppo nell'ambito della mobilità integrata offrono un'importante leva per garantire ricadute positive sull'ambiente e sul territorio, oltre che sulla salute.

Il Gruppo Brescia Mobilità ne è consapevole e promuove una politica, anche tariffaria, per incentivare il trasporto pubblico e migliorare la salute e lo stile di vita della collettività.



## IMPIEGO RESPONSABILE delle risorse

### Energia

La bontà delle strategie già percorse dal Gruppo Brescia Mobilità in ambito ambientale sono state confermate dalle diagnosi energetiche, condotte nel 2016 secondo i requisiti stabiliti dal D.Lgs. 102/14 “Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull’efficienza energetica”. È quindi stato introdotto uno specifico monitoraggio dei vettori energetici, in affiancamento ai dati ambientali già rileva-

ti in precedenza dalle Aziende, che permette di definire chiari obiettivi per un consumo più razionale dell’energia.

A seguito dei primi interventi effettuati e delle strategie già attive circa l’impiego dei carburanti, i dati 2016 evidenziano già delle significative riduzioni nei consumi aziendali. L’utilizzo di vettori energetici a minore impatto ambientale (elettrico e metano) per la trazione veicoli è aumentato del 3% rispetto al 2015 e rappresenta il 58% del totale.

	CONSUMI TEP 2015	CONSUMI TEP 2016	VARIAZIONE	% su tot 2016
Energia elettrica metro	1.551	1.505		
Energia elettrica Bicimia	3	3	+ 3 %	58 %
Metano autobus	3.861	4.051		
Gasolio autobus	667	519	- 28 %	5 %
Benzina + GPL	1	1		
Energia elettrica parcheggi	641	526	- 19 %	6 %
Energia elettrica semafori	103	100		
Energia elettrica metro altri usi	2.327	2.259		
Energia elettrica autobus altri usi	347	345	- 3 %	27 %
Energia elettrica mobilità altri usi	47	41		
Teleriscaldamento	234	197	- 12 %	3 %
Metano uso civile	79	83		
<b>TOTALE</b>	<b>9.861</b>	<b>9.630</b>	- 2 %	100 %



## Sistemi di trazione per il trasporto pubblico locale a basso impatto ambientale

Si considerano, in questa definizione, i sistemi che impiegano carburanti alternativi ed ecologici a basso impatto: metano ed energia elettrica. La metropolitana, ad esempio, ha un sistema di trazione completamente elettrico.

Per contro, da tempo, Brescia Trasporti ha avviato e quasi concluso un importante progetto di metanizzazione del parco autobus e impiega bus ibridi elettrici di piccola taglia per il servizio nel centro storico.

La politica di Brescia Trasporti si rende evidente anche nella scelta di dotarsi di una stazione di compressione ed erogazione di gas metano che permette all'Azienda di essere completamente autonoma nell'attività di rifornimento del proprio parco mezzi.

AUTOBUS	EURO 0 +CRT	EURO 1	EURO 1 +CRT	EURO 2	EURO 2 +CRT	EURO 3	EURO 4	EURO 5	IBRIDI METANO	METANO	TOTALE
2015	14	1	16	1	33	7	8	2	6	130	218
2016	11	0	16	0	34	7	7	4	6	132	217

CRT (Continuously Regenerating Trap) è l'acronimo che individua il sistema fisico con cui

il particolato emesso con la combustione del carburante è abbattuto (filtri antiparticolato).

AUTOBUS	2015	2016	VARIAZIONE
Autobus a basse emissioni (*) % sul parco	92,20 %	93,55 %	+ 1,46 %

(\*) Sono considerati autobus a basse emissioni gli autobus a metano, a gasolio con CRT, Euro 5 e gli ibridi elettrici.

Brescia Trasporti si impegna inoltre ad utilizzare quasi esclusivamente veicoli a metano per percorrere il servizio annuale.

	2015	2016	VARIAZIONE
% Km percorsi con autobus alimentati a metano sul totale	82,47 %	86,56 %	+ 4,96 %



Queste scelte comportano una ricaduta assai positiva in termini di emissioni in atmosfera,

laddove il contributo in grammi al chilometro degli inquinanti più “temuti” è il seguente:

g/KM	2015	2016	VARIAZIONE
CO <sub>2</sub>	1.063,0249	1.052,7816	- 0,96 %
PM10	0,1001	0,0947	- 5,39%

*Calcolo su base emissioni ISPRA relativamente al servizio di linea.*



## ***SGUARDO AL FUTURO***

Prevista introduzione nel 2017 di 20 nuovi autobus a metano nel parco mezzi aziendale e l'acquisto di ulteriori 15 nuovi autobus a metano per il 2018 con l'obiettivo di giungere al 100% dei Km percorsi con mezzi a bassissimo impatto ambientale.

### **IL BIOMETANO**

Se il metano è uno dei carburanti più ecologici, il ciclo virtuoso dell'economia circolare potrebbe essere ulteriormente accelerato con l'adozione del biometano dalla raccolta rifiuti, gas prodotto da fonti rinnovabili, ad esempio dalla digestione anaerobica di biomasse in ambiente controllato o in discarica, in seguito alla decomposizione dei rifiuti. Sottoposto poi ad un processo di purificazione e di upgrading, raggiunge la qualità del gas naturale e diviene idoneo alla successiva fase di compressione e all'utilizzo per i mezzi di trasporto. Brescia Trasporti ha già affrontato questo tema, partecipando a convegni specialistici, siglando una partnership con A2A e prevedendo l'avvio di un progetto pilota per l'introduzione del biometano derivante da raccolta rifiuti di Brescia, quale fonte di alimentazione per i bus a metano di Brescia Trasporti.



## LED

I consumi energetici per l'illuminazione sono rilevanti in diverse attività del Gruppo. Da tempo Brescia Mobilità ha sostituito con un importante investimento tutte le lampade semaforiche tradizionali con quelle di tipo a LED, una scelta assai più vantaggiosa per il significativo

contenimento dei consumi energetici, per la luminosità garantita e per l'assai minore manutenzione e maggiore durata. La stessa scelta è stata intrapresa nei parcheggi della Società, dove l'illuminazione è un fattore fondamentale anche per garantire la sicurezza percepita dal cliente. È stato quindi adeguato nel 2016 il parcheggio del centro storico "Vittoria Park".



**Proseguire con l'installazione di lampade a led presso i parcheggi (Fossa Bagni e Stazione nel 2017).**

## Fotovoltaico

Nell'ottica di contribuire alla produzione di energia elettrica per autoconsumo, Brescia Trasporti e Brescia Mobilità hanno installato – rispettivamente nel 2008 e nel 2012 – pannelli fotovoltaici

di diversa dimensione sui propri impianti. La produzione dipende dal naturale irraggiamento solare dell'anno analizzato.

Anche Apam Esercizio ha recentemente realizzato un impianto fotovoltaico da 1 Mw.

ENERGIA PRODOTTA kWh	BRESCIA MOBILITÀ	BRESCIA TRASPORTI	TOTALE
2015	61.656,6	138.984	<b>200.640,6</b>
2016	54.415	132.643	<b>187.058</b>

CO <sub>2</sub> EVITATE KG	BRESCIA MOBILITÀ	BRESCIA TRASPORTI	TOTALE
2015	32.739	73.801	<b>106.540</b>
2016	28.894	70.433	<b>99.327</b>



APAM		2015	2016
Energia prodotta	kWh	-	1.022.800
CO <sub>2</sub> evitate	Kg	-	543.107



**Installazione impianti fotovoltaici sulle nuove coperture delle stazioni della metropolitana.**



## L'oro blu

I maggiori consumi di acqua sono principalmente connessi al lavaggio dei veicoli dedicati al trasporto pubblico.

Brescia Trasporti ha siglato già da tempo un accordo con l'azienda erogatrice per l'im-

piego di acqua grezza nelle fasi di lavaggio, scegliendo quindi una risorsa meno pregiata rispetto all'acqua di acquedotto e per innovativi sistemi di recupero.

Vi è inoltre una forte sensibilità al risparmio nella quantità, come si può desumere dai decrementi riportati nella tabella sottostante.

CONSUMI DI ACQUA (M <sup>3</sup> )	2015	2016	VARIAZIONE
Brescia Mobilità	2.333	1.807	- 22,55 %
Brescia Trasporti	11.855	10.823	- 8,71 %
Metro Brescia	11.449	10.209	- 10,83 %
<b>TOTALE</b>	<b>25.637</b>	<b>22.839</b>	<b>- 10,91 %</b>
















## RACCOLTA DIFFERENZIATA dei rifiuti e loro trattamento

Le società del Gruppo producono rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, correlati principalmente alle attività di manutenzione dei veicoli e degli impianti in gestione. Forte è l'attenzione verso il contenimento delle quantità prodotte, anche prediligendo materiali maggiormente riciclabili. I rifiuti speciali

vengono conferiti in modo differenziato a trasportatori autorizzati per essere avviati a recupero o smaltimento.

Anche presso gli uffici sono state adottate logiche stringenti di raccolta differenziata, al fine di ridurre la produzione di rifiuti indifferenziati ed aumentare la frazione riciclabile.

		2015	2016	VARIAZIONE
	 Rifiuti speciali pericolosi prodotti (Kg)	6.225	5.035	- 19,12 %
	 Rifiuti speciali non pericolosi prodotti (Kg)	16.579	9.123	- 44,97 %
	 Rifiuti speciali pericolosi prodotti (Kg)	96.280	40.880	- 57,54 %
	 Rifiuti speciali non pericolosi prodotti (Kg)	20.265	25.080	+ 23,76 % <sup>*</sup>
	 Rifiuti speciali pericolosi prodotti (Kg)	11.066	11.211	+ 1,31 %
	 Rifiuti speciali non pericolosi prodotti (Kg)	206.500	268.890	+ 30,21 % <sup>**</sup>
<b>TOTALE</b>	 Rifiuti speciali pericolosi prodotti (Kg)	<b>113.571</b>	<b>57.126</b>	<b>- 49,7 %</b>
	 Rifiuti speciali non pericolosi prodotti (Kg)	<b>243.344</b>	<b>303.093</b>	<b>+ 24,55 %</b>

<sup>\*</sup> Il trend negativo è dovuto alla produzione ciclica di un rifiuto.

<sup>\*\*</sup> Il trend negativo è dovuto alla produzione temporanea di un nuovo rifiuto, ora conclusasi.









Il Gruppo Brescia Mobilità si impegna costantemente nella formazione, nell'informazione e nella promozione di iniziative di diversa natura finalizzate a sensibilizzare la cittadinanza tutta in merito all'importanza della mobilità dolce e sostenibile e dei suoi vantaggi per il singolo e per la collettività.





# INIZIATIVE DI PROMOZIONE della mobilità sostenibile

## Domeniche ecologiche

Per incentivare l'utilizzo del servizio di trasporto pubblico, invitare la cittadinanza alla sua scoperta e salvaguardare la bellezza della città, in occasione delle domeniche in cui è prevista la chiusura al traffico del centro storico (domeniche ecologiche), ogni anno vengono previste giornate "a biglietto unico": con un solo biglietto ordinario è possibile viaggiare tutto il giorno. Nel 2016 le giornate dedicate al viaggiare "green" sono state 12.



## Premiazione "Vieni al lavoro senza l'automobile"

Nella giornata di giovedì 22 settembre si è svolta presso il Bike Point la premiazione dei partecipanti al concorso green promosso dall'Assessorato, da Brescia Mobilità e dai Mobility Manager di varie aziende cittadine. L'iniziativa prevedeva che si raggiungesse massicciamente il luogo di lavoro a piedi, in bicicletta, coi mezzi pubblici o attraverso un mix di questi: un'occasione pubblica per sottolineare il valore di scelte di mobilità sostenibile e contribuire così a incentivare l'uso dei mezzi pubblici e della bicicletta negli spostamenti casa – lavoro.







## “Vieni a San Faustino in metro e bus”

In occasione della festa patronale della città, è stata promossa una campagna per incentivare l'utilizzo dei servizi di mobilità integrata (adeguatamente potenziati per l'occasione), per raggiungere la tradizionale fiera, che si svolge in centro città, con un focus particolare sui vantaggi per quanto riguarda i problemi di traffico e la ricerca di parcheggio.

## Progetto “Insieme per Brescia Sostenibile”



Al fine di rendere Brescia una città sempre più eco-sostenibile, Brescia Mobilità e A2A hanno siglato un accordo di collaborazione che ha come obiettivo la cooperazione nella realizzazione di numerose iniziative nell'ambito dei progetti educativi per i più giovani, della tutela dell'ambiente, della mobilità sostenibile, delle operazioni di confronto con gli stakeholder e dello sviluppo del concetto di smart city.



## “È ora di provare nuove strade”

Con l'inizio dell'anno scolastico 2016/2017 il Gruppo Brescia Mobilità ha invitato tutti gli studenti a sperimentare la comodità del sistema di mobilità integrato per gli spostamenti casa-scuola attraverso una campagna informativa mirata, con cui sono state presentate tutte le soluzioni di trasporto possibili per raggiungere i diversi istituti della città, al fine di evidenziare la possibilità di combinare in modo efficace metro, bus e bici per spostarsi comodamente e velocemente in piena autonomia.





# INIZIATIVE DI INFORMAZIONE e formazione sulla mobilità sostenibile

## Convegno “Il biometano per Brescia: dalla raccolta differenziata ai bus, nuovi progetti per la città sostenibile” venerdì 16 settembre 2016



Il seminario si proponeva l'obiettivo di delineare lo stato dell'arte sull'impiego del metano nelle aziende del TPL in Italia e in Europa – con l'intervento di TMB Barcellona e di Brescia Trasporti, che hanno portato le loro best practices, e la partecipazione di ASSTRA, che ha presentato i dati a livello nazionale – e inquadrare le possibilità di sviluppo futuro legate all'introduzione del biometano, con la presentazione di un innovativo progetto di A2A che nell'arco di due anni dovrebbe portare a rendere ancora più green il sistema di alimentazione dei bus bresciani.





## Brescia Trasporti Open Day

L'8 maggio 2016 Brescia Trasporti ha aperto le porte al pubblico per una giornata speciale, durante la quale l'azienda è divenuta teatro di un viaggio ideale nel mondo del trasporto pubblico, che ha toccato le tematiche che stanno particolarmente a cuore a tutte le aziende del Gruppo Brescia Mobilità: il senso civico, il rispetto per gli altri e per il bene pubblico, l'utilizzo dei sistemi di mobilità sostenibile. Nell'occasione il pubblico – circa 1.000 i partecipanti, tra cui moltissimi bambini – ha potuto visitare l'officina, la centrale operativa, il deposito, ricevendo informazioni precise sul funzionamento dei mezzi e del complesso sistema che ne garantisce il funzionamento, ma anche scoprendo in modo insolito e affascinante il “dietro le quinte” del trasporto pubblico.







## APAM Open Day



Il 22 aprile 2016 si è svolta in Piazza Sordello una special edition dell'Apam Open Day: nell'anno di Mantova Capitale Italiana della Cultura si è infatti voluto portare nel cuore del centro storico di Mantova il racconto del dietro le quinte del trasporto pubblico, che tradizionalmente si svolgeva all'interno della sede Apam. Nell'occasione quasi 1.000 studenti, coinvolti durante l'anno nei percorsi educativi a favore della mobilità sostenibile, sono stati protagonisti attivi di un grande show che ha avuto come scenografia i bus nella splendida cornice della piazza, e come tema principale l'educazione a un utilizzo civile e corretto del mezzo pubblico.

## Settimana Europea della Mobilità Sostenibile

Ogni anno, il Gruppo Brescia Mobilità partecipa convintamente alla Settimana Europea della Mobilità sostenibile (che si svolge dal 16 al 22 settembre), con una serie di iniziative dedicate alla promozione dei sistemi di trasporto alternativi al mezzo privato e agli stili di vita eco-compatibili.

Nel 2016 è stato organizzato:

- Healthy Subway Station, uno speciale allestimento dell'interno e dell'esterno delle stazioni di Bresciadue, Vittoria e Stazione FS, dedicato a sensibilizzare tutti verso uno stile di vita sano, dinamico e attivo;
- Educational Workshop, dedicato a tutti gli insegnanti per la presentazione delle proposte educative in materia di mobilità sostenibile;



- Socialcar Preview, una presentazione del progetto Socialcar, finanziato dalla Commissione europea, di cui Brescia Mobilità è partner.
- Infine, un'insolita visita guidata alle stazioni della metropolitana, un viaggio alla scoperta degli aspetti progettuali, tecnici e ingegneristici che caratterizzano la metro.









# RESPONSABILITÀ sociale

## ATTENZIONE AL CLIENTE

Il Gruppo Brescia Mobilità si pone come obiettivo una sempre maggiore qualità dei servizi offerti e ritiene di poter meglio raggiungerlo ponendo la massima attenzione ai clienti e ai loro bisogni.

Il cliente viene posto al centro del sistema di erogazione dei servizi: i servizi vengono progettati, nel rispetto dei limiti imposti dai vincoli normativi e dalla risorse a disposizione, per rispondere alle necessità dei clienti. La bontà e l'efficacia dei servizi viene misurata sulla base della soddisfazione dei clienti stessi attraverso le indagini di customer satisfaction ed i feedback trasmessi al Customer Care.

L'attenzione al cliente per il Gruppo Brescia Mobilità si declina principalmente in: accessibilità, comfort e sicurezza, agevolazioni, informazione.



## ACCESSIBILITÀ

Il Gruppo Brescia Mobilità presta la massima attenzione affinché i propri servizi siano accessibili a tutti i clienti e, in particolar modo, ai portatori di disabilità.

Dal 2015 Brescia Trasporti partecipa, unitamente al Comune di Brescia e alle associazioni di categoria, agli incontri mensili del Tavolo della Mobilità sul Trasporto dedicato ai diversamente abili, per il necessario confronto sul servizio e sulle esigenze di questa specifica categoria di clienti, in un'ottica di continuo miglioramento del servizio offerto. È stato inoltre adottato un vademecum interno, in cui vengono fornite specifiche indicazioni in merito all'attenzione da prestare nei confronti dei diversamente abili.

La flotta di Brescia Trasporti garantisce attualmente l'85% di autobus attrezzati con pedane per la salita a bordo di persone in carrozzina, mentre il servizio di Desenzano del Garda garantisce la presenza di pedane su tutte le vetture.

Brescia Trasporti gestisce, inoltre, un servizio dedicato al trasporto disabili "H-bus", in collaborazione con il Comune di Brescia.

La metropolitana offre un servizio pienamente accessibile ai diversamente abili: tutti i treni sono accessibili e prevedono 2 posti per le carrozzine e tutte le stazioni sono dotate almeno di un ascensore che permette l'accesso diretto alle banchine.

Tutti i servizi di trasporto pubblico del Gruppo Brescia Mobilità possono essere utilizzati dai diversamente abili attraverso la tessera "Io Viaggio Ovunque in Lombardia Agevolata", titolo di viaggio emesso da Regione Lombardia per particolari categorie di viaggiatori, che permette di utilizzare tutti i servizi di trasporto pubblico della Regione a prezzi agevolati.

Per quanto riguarda i parcheggi, ogni 50 stalli ve ne è uno esclusivamente riservato alle persone diversamente abili che ne possono usufruire gratuitamente, se munite dell'apposito contrassegno. Brescia Mobilità ha inoltre previsto che tali posti auto siano collocati al piano più prossimo al piano stradale e nella posizione più vicina alle uscite fornite di punti SOS e TVCC al fine di facilitare al massimo questa categoria di clienti.



## COMFORT e sicurezza

Con il termine “comfort” si intende il livello di benessere percepito dal cliente durante l’impiego dei servizi offerti dal Gruppo. Si tratta di una sensazione seppur in linea di massima condivisa, comunque soggettiva e a cui possono contribuire diversi fattori.

Gli aspetti che risultano particolarmente considerati e apprezzati dai nostri clienti sono la percezione della sicurezza e la pulizia, temi su cui le società del Gruppo investono notevoli risorse, riscontrando ottimi livelli di gradimento tra i clienti.

ESITI INDAGINI CUSTOMER	2015	2016	VARIAZIONE
Metro – sicurezza percepita	7,52	8,49	+ 12,90%
Metro – livello pulizia treni e stazioni	8,64	8,65	+ 0,11%
Brescia bus – sicurezza percepita	7,78	8,09	+ 3,98 %
Brescia bus – livello pulizia autobus	7,33	7,71	+ 5,18 %
Desenzano bus – sicurezza percepita	8,64	8,55	- 1,04 %
Desenzano bus – livello pulizia autobus	8,55	8,21	- 3,98 %



Previste ulteriori installazioni di nuove pensiline di attesa per le fermate degli autobus a Brescia, per fornire un comodo riparo in attesa del viaggio.



Particolare attenzione viene dedicata anche alle signore clienti dei parcheggi gestiti da Brescia Mobilità alle quali sono esclusivamente dedicati gli “stalli rosa” che si trovano nei punti più vicini alle uscite fornite di punti SOS e TVCC.

Nel corso del 2015, benché non fosse obbligatorio, Metro Brescia ha installato un defibrillatore semi automatico DAE presso ogni banchina delle stazioni della metropolitana e formato tutti i propri Agenti di Linea all'utilizzo degli stessi.

## CONTROLLI

La quotidiana presenza sul territorio del personale aziendale, con funzioni di controllo,

rappresenta un prezioso riferimento per la clientela per qualsiasi necessità.

TPL	2015	2016	VARIAZIONE
Passeggeri controllati autobus	261.132	309.474	+ 18,5 %
Sanzioni emesse autobus	17.057	16.200	- 5 %
Passeggeri controllati metro	445.197	461.349	+ 3,63 %
Sanzioni emesse metro	10.795	7.268	- 32,67 %
<b>TOTALE</b>			
Passeggeri controllati	706.329	770.823	+ 9,13 %
Sanzioni emesse	27.852	23.468	- 15,74 %

Per quanto concerne il controllo dei titoli di sosta nei posti auto con parcometro, il nostro personale garantisce una o più verifiche al giorno, ciò costituisce una importante garanzia di equità nel trattamento dei nostri clienti, poiché consente di limitare al minimo il fenomeno dell'evasione tariffaria e dunque far sì che tutti i passeggeri siano indotti a pagare il giusto valore per il servizio di sosta.

PARCOMETRI	2015	2016	VARIAZIONE
Sanzioni emesse totale	53.419	53.948	+ 0,99 %



## TELECAMERE e videosorveglianza

Il Gruppo, oltre a gestire il servizio di videosorveglianza cittadina per la sicurezza, adotta nei propri impianti un innovativo e assai diffuso sistema di videosorveglianza (autobus,

metro, parcheggi, bicimia, ecc). Si tratta di oltre 150 telecamere tutte collegate alla centrale di controllo, sorvegliata 24h/24h, 365 giorni all'anno.

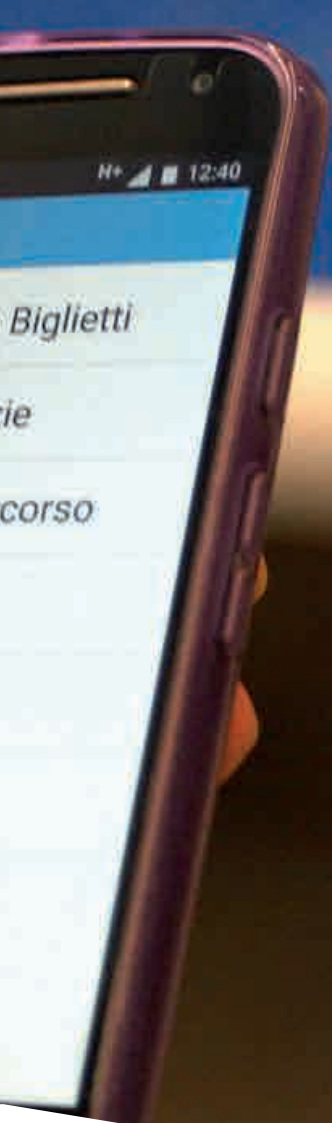
	2015	2016	VARIAZIONE
% Parco autobus Brescia allestito con impianti di registrazione video	58,76 %	59,11 %	+ 0,59 %
% Treni allestiti con impianti di registrazione video	100 %	100 %	-
% Parcheggi allestiti con impianti di registrazione video	100 %	100 %	-
N. TVCC in città (aree esterne per la sicurezza)	153	164	+ 7,19 %
% Parco autobus Desenzano allestito con impianti di registrazione video	100 %	100 %	-

Il Gruppo provvede inoltre al sistema di videosorveglianza della Stazione Ferroviaria di Brescia e al sistema perimetrale del Comando della Polizia Locale.









# L'INFORMAZIONE dedicata alla clientela

## CUSTOMER CARE

Ascolto, cortesia, professionalità e utilizzo di strumenti innovativi impiegati in modo integrato: questi gli elementi cardine del sistema di informazione per i clienti del Gruppo Brescia Mobilità. Il Customer Care è attivo tutti i giorni dell'anno, festivi compresi, dalle ore 7.30 alle 22.00, per rispondere attraverso un servizio multicanale e multilingua a tutte le richieste e le domande dei clienti dei vari servizi offerti.

Non si tratta di un semplice call center, bensì di un sistema di comunicazione integrata a completa disposizione dei clienti, che possono utilizzare più canali di contatto: il numero dedicato (030 3061200); il sito ([www.bresciamobilita.it](http://www.bresciamobilita.it)) sempre aggiornato; gli indirizzi mail ([customercare@bresciamobilita.it](mailto:customercare@bresciamobilita.it) per le informazioni e [segnalazioni@bresciamobilita.it](mailto:segnalazioni@bresciamobilita.it) per i reclami) che garantiscono risposte tempestive; l'ac-









count Instagram (metrobrescia) e YouTube; le pagine ufficiali di @metro e @bresciamobilita su Facebook e Twitter, utilizzate, oltre che per rispondere alle richieste dei clienti, anche per dare informazioni continue sulle iniziative e i servizi e per offrire aggiornamenti in tempo reale su eventuali variazioni o modifiche ai servizi stessi; il numero di WhatsApp (342 6566207) per comunicare in diretta con quanti hanno esigenze di risposta immediata.

Il canale Whatsapp, che ha visto Brescia attivarsi per prima tra tutte le aziende di mobilità italiane – con un primato riconosciuto all'interno dell'Associazione delle aziende di trasporto pubblico, Asstra, e confermato dai premi ricevuti nel corso del 2015 (Epa Award

e Best Tech) – è particolarmente apprezzato dalla clientela: i messaggi ricevuti ogni 4 mesi sul numero dedicato a WhatsApp sono circa 83.000, per una media 700 messaggi in entrata al giorno, a prova dell'altissimo indice di gradimento da parte dei clienti per il servizio offerto.

Il Social Customer Care è un sistema di “cura del cliente” che va oltre la semplice comunicazione: fornisce un dialogo di qualità, è funzionale al miglioramento del servizio grazie all'interazione diretta e bidirezionale con i clienti e crea una “community” sul territorio dove il cliente non è più in opposizione all'Azienda, ma si relaziona con questa in modo proattivo e collaborativo.

	RECLAMI TOTALI GESTITI/ANNO	MEDIA GIORNI DI RISPOSTA		telefono e-mail social	RICHIESTA INFORMAZIONI GESTITE/ANNO	SUPPORTO UTILIZZATO	
	1.470	3,44				32.585	
	MESSAGGI WHATSAPP/GIORNO					1.571	
	700					1.000	

ESITI INDAGINI DI CUSTOMER	2015	2016	VARIAZIONE
Metro – bontà delle informazioni	7,99	8,72 (solo dato di maggio)	+ 0,73
Bus – bontà delle informazioni	7,99	8,22	+ 0,23



## INFOPOINT

Il Gruppo Brescia Mobilità gestisce direttamente una rete di Infopoint per garantire alla clientela un servizio di front office professionale e competente, in grado di garantire la vendita di tutti i prodotti ma anche la gestione di tutte le richieste e problematiche che possano pervenire da parte di ciascun cliente.

In via Trieste e in Stazione FS si collocano i due Infopoint Turismo e Mobilità, recentemente inaugurati grazie ad un nuovo progetto realizzato con Comune di Brescia e Brescia Tourism, la cui finalità è offrire un servizio di accoglienza di qualità per cittadini e turisti, in grado di fornire tutte le informazioni sulla città, sulle iniziative, gli eventi, il patrimonio

culturale, i servizi; in questo quadro, la mobilità diventa lo strumento a servizio di chi, per raggiungere i propri punti di interesse, necessita di un sistema efficiente ed efficace per spostarsi. I due Infopoint sono aperti tutti i giorni, dalle 9 alle 19 e garantiscono un servizio multilingue, che fa della chiarezza e della professionalità i principali punti di forza.

Altro canale di contatto diretto con il pubblico è l'Info Ticket Office di via San Donino 30, presso Brescia Trasporti, ove è possibile acquistare tutti i titoli di viaggio del servizio di trasporto pubblico di Brescia.

## APP web & digital

Il Gruppo Brescia Mobilità riserva grande attenzione alle possibilità di comunicazione offerte dalle nuove tecnologie e rinnova costan-

temente gli strumenti messi a disposizione della clientela per un'informazione "a portata di smartphone".

### MoveMe App

Presentata a febbraio 2017, in collaborazione con il Gruppo Arriva, è l'ultima nata tra le app dedicate ai servizi di mobilità bresciani: scaricabile gratuitamente da Google Play ed

Apple Store, offre tutte le possibili soluzioni di viaggio per spostarsi a Brescia e in provincia scegliendo tra mezzi pubblici, bike sharing, taxi, auto o percorsi a piedi. Consente anche di accedere ai link per l'acquisto dei titoli di viaggio e l'accesso a Bicimia.



## BSMove App

È l'app ufficiale di Brescia Mobilità, scaricabile gratuitamente da Google Play ed Apple Store, che permette di rimanere costantemente aggiornati sul mondo della mobilità nella città di Brescia creando il proprio percorso di visita all'interno della città, in modo intuitivo ed incredibilmente facile e con una sempre maggiore accessibilità dei servizi per i clienti con disabilità.

## Bicimia App

È l'app gratuita, scaricabile da Google Play ed Apple Store, che permette di accedere al servizio Bicimia con una procedura molto semplice e di acquistare uno speciale ticket virtuale che permette di utilizzare il servizio, per 8 ore senza limiti al numero di viaggi in bicicletta. Permette inoltre di sbloccare la bicicletta direttamente tramite smartphone.



## Mobile Ticket

Mobile Ticket è il biglietto digitale per il servizio urbano (metro + bus) acquistabile in qualsiasi luogo e in ogni momento inviando un sms al 4850202 o utilizzando l'app gratuita BSMove.

## Sito web

Su [www.bresciamobilita.it](http://www.bresciamobilita.it) è possibile trovare tutte le informazioni sui servizi offerti dal Gruppo Brescia Mobilità (tariffe, modalità di accesso), ma anche sugli eventi e le partnership. Il sito viene costantemente aggiornato e pone in rilievo direttamente in home page tutte le novità e le iniziative.

Attraverso la sezione shop è possibile ricaricare il proprio abbonamento ai servizi di TPL e parcheggi.

download



60.000



3.640





Entro l'estate 2017 sarà online il nuovo sito del Gruppo Brescia Mobilità, creato sulla base dell'analisi delle esigenze degli utilizzatori stessi.

Le novità:

- informazioni principali accessibili direttamente dall'home page;
- funzione cerca percorso sempre più dettagliata per una migliore ricerca personale;
- orari di ogni linea suddivisi per tipologia e in costante aggiornamento;
- mappe con informazioni dettagliate su tutti i servizi e sui principali punti di interesse della città;
- news suddivise per tipologia di servizio e visualizzabili in base agli interessi degli utilizzatori;
- ottimizzazione e razionalizzazione dei percorsi di ricerca.







A long-exposure photograph of a city street at night. The foreground shows a road with light trails from cars, primarily in red and yellow. On the left, there are streetlights and a sidewalk. In the background, several buildings are visible, some with lights on. The sky is a deep blue/purple. The title 'CUSTOMER Satisfaction' is overlaid in white text on the right side of the image.

# CUSTOMER Satisfaction

Il monitoraggio della percezione da parte della clientela della qualità dei servizi offerti è fondamentale per stabilire piani e strategie del Gruppo; il monitoraggio avviene attraverso indagini di gradimento periodiche (per lo più trimestrali) che coinvolgono direttamente gli utilizzatori dei servizi di trasporto pubblico.

Le indagini riguardanti i servizi offerti da Brescia Trasporti sono effettuate da una ditta esterna, quelle relative alla metropolitana sono gestite direttamente dall'Amministrazione Comunale.



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION: GRADIMENTO COMPLESSIVO	2015	2016	VARIAZIONE
Autobus	7,79	7,97	+ 2,31 %
Metro	8,59	8,66 (maggio)	+ 0,81 %

Altri importanti feedback da parte della clientela vengono raccolti attraverso il Customer

Care, che registra dettagliatamente ogni reclamo, o richiesta di informazioni.



Causale	Supporto utilizzato	N° reclami Richieste Info	Media giorni di risposta	Max giorni di risposta	Risposte fuori tempo
 e-mail modulo social lettera		394	3,06	27	3
		14	3,00	11	-
		7	1,14	5	-
		4	6,00	14	-

**419      3,05      27      3**

Causale	Supporto utilizzato	Richieste di informazioni
 telefono e-mail fax modulo		8.227
		805
		1
		1

**9.034**



Supporto utilizzato	Suggerimenti
	16

**16**



**TOTALE      9.453      3,05      27      3**





Causale		Supporto utilizzato	N° reclami Richieste Info	Media giorni di risposta	Max giorni di risposta	Risposte fuori tempo
e-mail modulo social lettera	e-mail		762	4,08	34	13
	modulo		194	3,38	17	1
	social		11	2,36	8	-
	lettera		10	0,80	7	-
			<b>977</b>	<b>3,89</b>	<b>34</b>	<b>14</b>



Causale		Supporto utilizzato	Richieste di informazioni
telefono e-mail modulo	telefono		22.472
	e-mail		686
	modulo		1
			<b>23.159</b>



	Supporto utilizzato	Suggerimenti
telefono social		48
		1
		<b>49</b>



<b>TOTALE</b>	<b>24.136</b>	<b>3,89</b>	<b>34</b>	<b>14</b>
---------------	---------------	-------------	-----------	-----------





RECLAMO

Causale	Supporto utilizzato	N° reclami Richieste Info	Media giorni di risposta	Max giorni di risposta	Risposte fuori tempo
e-mail		62	3,42	12	-
modulo		6	6,00	21	1
social		5	-	-	-
lettera		1	2,00	2	-
		<b>74</b>	<b>3,38</b>	<b>21</b>	<b>1</b>

Causale	Supporto utilizzato	Richieste di informazioni
telefono		1.886
e-mail		80
		<b>1.966</b>

RICHIESTA  
INFO



SUGGERIMENTI

	Supporto utilizzato	Suggerimenti
telefono		7
social		1
		<b>8</b>

8



**TOTALE 2.040 3,38 21 1**

**NUMERO  
DI CONTATTI**



**TOTALE 35.629**



L'analisi congiunta di segnalazioni e risultati delle indagini di customer satisfaction permette di comprendere le reali richieste e

aspettative dei clienti, al fine di poter pianificare azioni di miglioramento specifiche.



**Customer Satisfac**

<input checked="" type="checkbox"/>	Excellent
<input type="checkbox"/>	Very Good
<input type="checkbox"/>	Good
<input type="checkbox"/>	Average









# ATTENZIONE alle risorse umane

DIVERSE PROFESSIONALITÀ:  
DONNE ED UOMINI CHE OPERANO  
TUTTI I GIORNI PER GARANTIRE  
EFFICIENZA E SICUREZZA

Il Gruppo Brescia Mobilità attribuisce alle Persone il ruolo di elemento distintivo ed insostituibile della qualità dei servizi offerti alla collettività e considera competenza, professionalità e dedizione del personale, a tutti i livelli, un fattore fondamentale e strategico per lo svolgimento della mission aziendale. Per questi motivi, il Gruppo Brescia Mobilità si impegna ad adottare e mantenere le migliori pratiche nella selezione, nella formazione continua e nella tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro. Viene considerata fondamentale, in ogni decisione concernente la carriera e ogni altro aspetto relativo alle “Persone”, l’applicazione di criteri di meritocrazia e di valorizzazione della competenza professionale. Ai dipendenti del Gruppo viene chiesta costante integrità, onestà e correttezza di comportamenti: rispetto dei diritti e della personalità dei colleghi, dei collaboratori e dei terzi, indipendentemente dalla loro posizione gerarchica all’interno del Gruppo.



I dipendenti devono utilizzare correttamente i beni aziendali messi a loro disposizione salvaguardando, in generale, il valore del patrimonio aziendale.

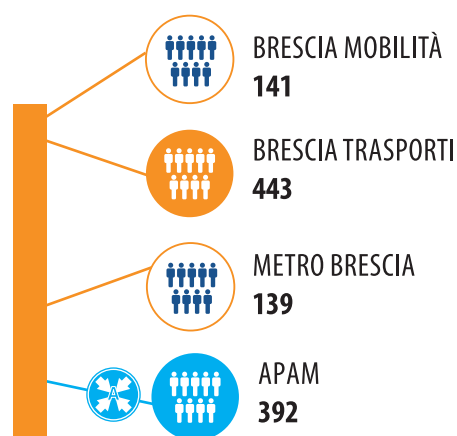
Per dare maggior vigore a questi indirizzi, si incoraggiano e tutelano le associazioni dei lavoratori riconoscendo il ruolo di insostituibile rappresentanza delle persone e collaborativa partecipazione nei processi di vita aziendale.

## LA CONSISTENZA E LE CARATTERISTICHE del personale dipendente

Il totale complessivo dei dipendenti al 2016 ammonta a 1.115 unità rispetto al totale di 1.098 dipendenti del 2015.

Alla fine del 2016 l'organico risultava così distribuito:

**TOTALE DIPENDENTI AL 31 DICEMBRE 2016**



## SELEZIONE DEL PERSONALE

Il Gruppo procede all'individuazione e alla selezione dei collaboratori e dei consulenti con assoluta imparzialità, autonomia e indipendenza di giudizio e trasparenza attraverso appositi bandi e procedure di pubblica evidenza, come previsto dal regolamento per le selezioni di personale.

Sono attive convenzioni di collaborazione con le università di Brescia, Bergamo, Verona e Milano e con molti istituti secondari supe-





riori di Brescia e provincia. In tale ambito, le società del Gruppo favoriscono gli stage curriculari ed extracurriculari e progetti di ricerca per offrire la possibilità ai giovani di avvicinarsi al mondo del lavoro, sviluppando le loro prime esperienze nel mondo della mobilità sostenibile.

Nel 2016 sono state assunte 64 persone corrispondenti al 9% dell'organico in forza al dicembre 2015.










Gli investimenti in nuove assunzioni sono il frutto della costante attenzione al bilanciamento fra il contenimento dei costi per l'azien-

da ed il servizio da assicurare alla collettività. L'incremento di assunzioni del 2016 rispetto al 2015 è sintetizzato nella tabella che segue:

	ASSUNZIONI 2015	ASSUNZIONI 2016
	12	15
	6	37
	9	12
<b>TOTALE</b>	<b>27</b>	<b>64</b>

Di seguito il dettaglio del turn over in entrata ed uscita nel biennio 2015/16.










	 		 	
	ASSUNZIONI	CESSAZIONI	ASSUNZIONI	CESSAZIONI
	12	25	15	25
	6	18	37	22
	9	7	12	5



## SUDDIVISIONE per genere




In relazione alle tipologie di attività svolte, la presenza di donne è più marcata nelle attività impiegatizie e dirigenziali e meno presente

nelle attività maggiormente operative ed usuranti.

	DIRIGENTI E QUADRI		IMPIEGATI		OPERAI		TOTALE
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	
	 8	 3	 56	 35	 38	 1	<b>141</b>
	2	0	35	31	348	27	<b>443</b>
	2	0	30	6	100	1	<b>139</b>
<b>TOTALE</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>121</b>	<b>72</b>	<b>486</b>	<b>29</b>	<b>723</b>

L'età media dell'intero organico è di circa 45 anni - le persone tra i 31 e i 50 anni sono circa il 60 % di tutte le risorse umane.

La composizione del personale del 2016 per titolo di studio è la seguente:

% Laureati su tot. laureati nel Gruppo		LAUREA	DIPLOMA LAUREA	DIPLOMA MATURITÀ	QUALIFICA PROF.LE	SCUOLA OBBLIGO	TOTALE
49,15%		25	4	61	16	35	<b>141</b>
27,12%		13	13	115	109	203	<b>443</b>
23,73%		13	1	78	22	25	<b>139</b>
	<b>TOTALE</b>	<b>51</b>	<b>8</b>	<b>254</b>	<b>147</b>	<b>263</b>	<b>723</b>



## LA FORMAZIONE

Il Gruppo Brescia Mobilità è sempre attento alla continua formazione dei propri dipenden-

ti. Nel corso del 2016 sono state erogate in totale 4.515 ore di formazione così distribuite.



Di seguito una tabella con il numero di corsi attivati, le relative ore di formazione e il numero di partecipanti. Più in dettaglio si evidenzia la composizione per tipologia di corsi che, oltre ad assicurare il presidio di quanto pre-

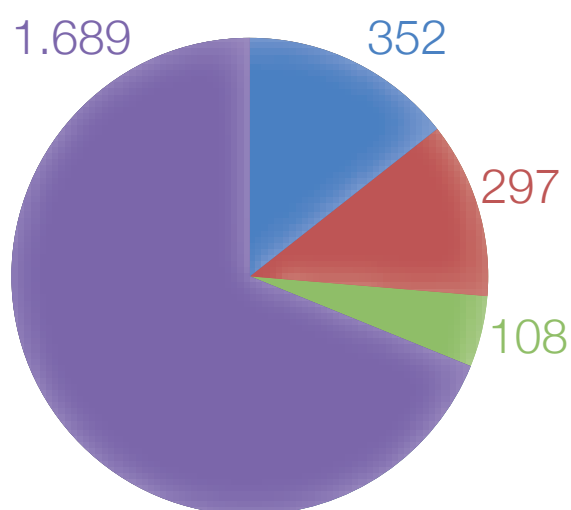
visto per tutti gli aspetti di sicurezza ed anticorruzione, prevede una costante presenza di iniziative di formazione in ambito tecnico e comportamentale.

	BRESCIA MOBILITÀ		BRESCIA TRASPORTI		METRO BRESCIA	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Corsi effettuati	34	31	38	27	40	31
Partecipanti coinvolti	303	216	565	514	377	320
<b>Numero ore di formazione</b>	<b>2.446</b>	<b>1.175</b>	<b>3.535,5</b>	<b>1.941</b>	<b>1.995</b>	<b>1.941</b>
di cui formazione obbl. sicurezza	352	471	344	803	698	1.570
di cui in tema anticorruzione	297	362	268	298	269,5	40
di cui ambito tecnico	108	324	1.129	296	645,5	171
di cui comportamentale	1.689	-	1.794,5	544	412	160



Le iniziative di formazione tengono conto anche delle specifiche esigenze e caratteristiche delle società che compongono il Gruppo. Per Brescia Mobilità, ad esempio, un maggior

investimento nelle attività formative comportamentali svolto nel 2015 ha determinato una maggiore attenzione ai temi della sicurezza nel 2016.



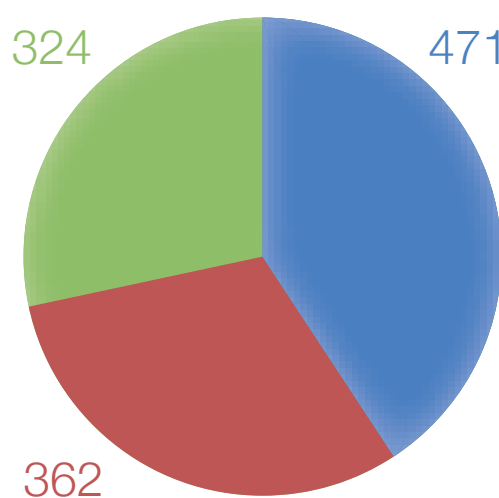
## BRESCIA MOBILITÀ 2015

(ore di formazione erogate)

- sicurezza
- anticorruzione
- tecnica
- comportamentale

## BRESCIA MOBILITÀ 2016

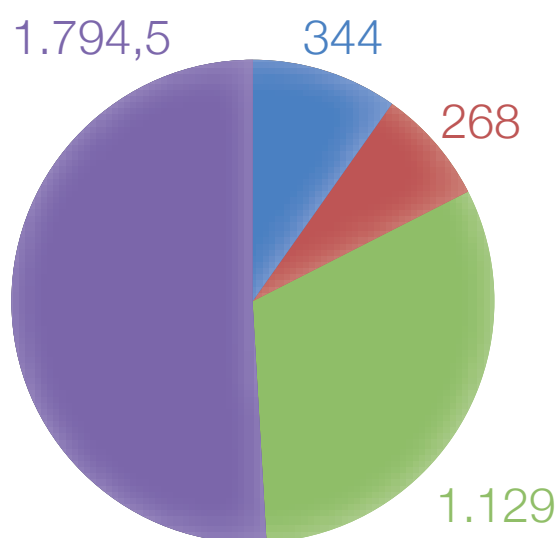
- sicurezza
- anticorruzione
- tecnica





Per Brescia Trasporti si rileva una dinamica analoga, pur in costanza di una attenzione

continua da parte dell'Azienda alla formazione tecnica.



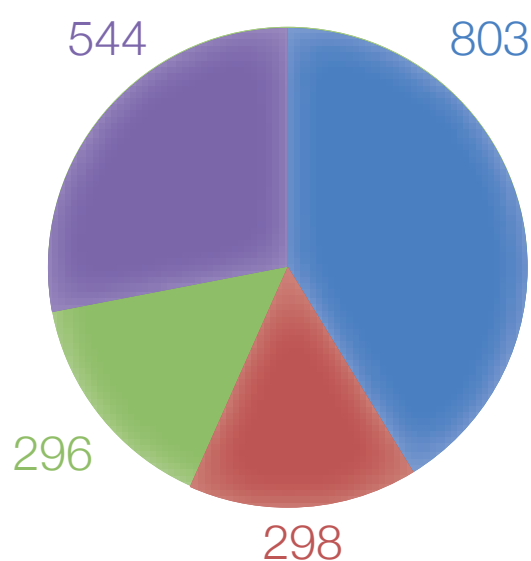
## BRESCIA TRASPORTI 2015

(ore di formazione erogate)

- sicurezza
- anticorruzione
- tecnica
- comportamentale

## BRESCIA TRASPORTI 2016

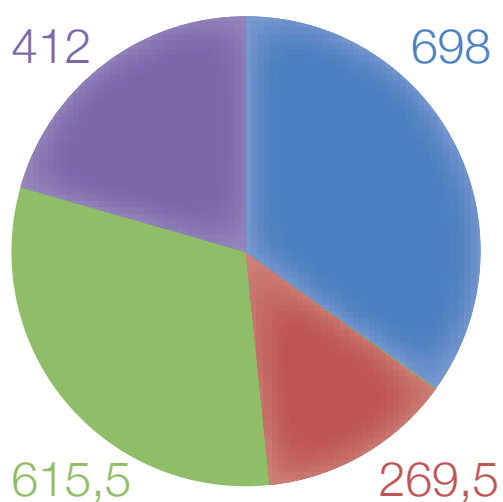
- sicurezza
- anticorruzione
- tecnica
- comportamentale





Per Metro Brescia, in considerazione della più recente composizione dell'organico e delle elevate necessità di sicurezza, si rileva

per i due esercizi una più marcata presenza di corsi di formazione su quest'ultimo tema.



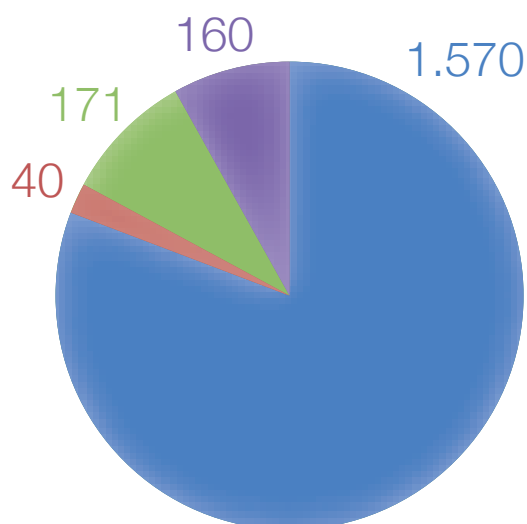
## METRO BRESCIA 2016

- sicurezza
- anticorruzione
- tecnica
- comportamentale

## METRO BRESCIA 2015

(ore di formazione erogate)

- sicurezza
- anticorruzione
- tecnica
- comportamentale





Il costante presidio della professionalità del personale è testimoniato anche dalla valuta-

zione resa dai clienti in occasione delle indagini di customer satisfaction.

	2015	2016	VARIAZIONE
Autisti di linea Brescia	8,06	8,19	+ 1,61 %
Agenti di linea metropolitana	6,38	7,73	+ 21,16 %
Autisti di linea Desenzano	8,45	8,53	+ 0,95 %





## IL SISTEMA incentivante

I trattamenti economici incentivanti sono correlati al conseguimento di obiettivi di Efficacia delle aziende e del Gruppo. In tutte le Società del Gruppo viene concordato con le Organizzazioni Sindacali un Premio di Risultato col-

legato ad obiettivi generali e specifici, quali/quantitativi. Al personale con funzioni direttive sono assegnati invece obiettivi soprattutto individuali. Il sistema incentivante coinvolge il 100% della popolazione aziendale.

## LE RELAZIONI sindacali

Nel Gruppo Brescia Mobilità sono applicati 5 diversi CCNL, in ragione della complessa articolazione del Gruppo e delle attività svolte. I contratti di lavoro applicati sono:

- autofiloferrotranvieri TPL
- commercio
- settore elettrico
- dirigenti commercio
- dirigenti industria e dei servizi.

Sulla base dei CCNL di riferimento, i dipendenti delle società del Gruppo hanno la possibilità di eleggere i membri della Rappresentanza Sindacale Aziendale (RSA) oppure Unitaria (RSU). La contrattazione aziendale di secondo livello tra la direzione delle società e le Organizzazioni Sindacali avviene attraverso il dialogo per la stipula di accordi sindacali sulle materie di gestione operativa demandate dai CCNL alla contrattazione aziendale.

## WELFARE aziendale

Il Gruppo Brescia Mobilità offre ai propri dipendenti una serie di diversi servizi di welfare aziendale. Riteniamo opportuno segnalare, tra gli altri, lo sportello di consulenza gratuita gestito da uno psicologo-psicoterapeuta esterno all'Azienda, la vaccinazione antin-

fluenzale gratuita, a richiesta, effettuata in sede dal medico aziendale, la possibilità di accedere a prestiti a tasso d'interesse minimo oltre a numerose convenzioni con strutture e negozi di vario genere.



## FONDO INTERNO di Solidarietà

Il Fondo Interno di Solidarietà (FIS) è un fondo finanziato volontariamente dal personale interessato, tramite una detrazione mensile dallo stipendio. Il fondo è amministrato da un consiglio eletto dagli iscritti ed è destinato a soddisfare le eventuali esigenze dei partecipanti nel dover far fronte a situazioni di difficoltà.

La sede del FIS è presso la Società Brescia Trasporti, le iscrizioni al fondo sono aperte anche al personale di Metro Brescia e di Brescia Mobilità. Le società del Gruppo contribuiscono al FIS con un contributo pari a

quanto versato dai dipendenti iscritti (Metro Brescia e Brescia Mobilità) e destinando la totalità della monetizzazione delle sanzioni disciplinari erogate.

Le prestazioni erogate dal FIS nell'anno 2016 sono state:

- prestiti;
- donazioni a fondo perduto;
- donazioni a familiari di defunti;
- donazioni per nascita figli;
- polizza infortuni extraprofessionali;
- presente natalizio.

## SICUREZZA AL LAVORO

Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro sono temi imprescindibili per qualunque realtà aziendale.

L'ordinamento italiano definisce chiaramente gli ambiti di intervento e richiede una costante attenzione all'evoluzione normativa.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione è interno e comune alle Società del Gruppo, garantendo le stesse impostazioni metodologiche nell'analisi dei rischi e nella definizione delle misure di prevenzione e protezione eventualmente necessarie.

È disponibile inoltre un supporto esterno con-

sulenziale per affrontare temi che richiedano competenze specifiche. Gli infortuni, seppur assai limitati e di modesta gravità, sono in netto calo rispetto al passato.

Le Aziende sono costantemente impegnate sul fronte della formazione interna e della collaborazione con gli Enti preposti.

In stretta correlazione con la valutazione del rischio stress lavoro correlato, le Aziende del Gruppo sono state tra le prime a rendere disponibile ai dipendenti uno "Sportello Consulenza": un punto di ascolto riservato e professionale per il recepimento del disagio psicologico lavorativo o extralavorativo.



BRESCIA MOBILITÀ	2015	2016
Infortuni totali	1	3
di cui:		
• Aggressioni	0	0
• Infortuni in itinere	0	2

BRESCIA TRASPORTI - BRESCIA	2015	2016
Infortuni totali	26	12
di cui:		
• Aggressioni	10	2
• Infortuni in itinere	8	3

BRESCIA TRASPORTI - DESENZANO	2015	2016
Infortuni totali	0	0

METRO BRESCIA	2015	2016
Infortuni totali	6	4
di cui:		
• Aggressioni	2	0
• Infortuni in itinere	1	1







## EVENTI per la collettività

Il Gruppo Brescia Mobilità ha promosso numerose iniziative culturali, sociali e ludico-sportive nel corso del 2016 con l'intento di creare momenti di incontro e aggregazione, rafforzare l'identità dei luoghi e il legame con la città e le persone che la abitano o che si trovano a visitarla, implementare politiche attive territoriali ed incrementare la visibilità, la competitività e l'attrattività del territorio, sempre con una forte attenzione per la promozione dei propri servizi e dunque della cultura della mobilità sostenibile: i bus, la metro, le biciclette, i parcheggi diventano mezzi a servizio della ricchezza culturale e sociale della città e contribuiscono a far vivere e dunque crescere il territorio.

Di seguito una breve descrizione delle iniziative 2016, suddivise per finalità.



## A) FINALITÀ benefiche

Il Gruppo Brescia Mobilità vuole sottolineare il proprio legame con il territorio di riferimento, prevalentemente a livello locale ma anche a livello nazionale, dando il proprio contributo ad eventi a scopo benefico o di sensibilizzazione su tematiche di natura sociale.

### **Brescia Si Mobilita per Amatrice**

Il 15 ottobre 2016 tutti gli incassi della giornata provenienti dai biglietti per l'utilizzo del trasporto pubblico sono stati devoluti alle popolazioni colpite dal terremoto nel Centro Italia. Guest star Carlo Verdone e gli Stadio, che hanno viaggiato in metro fino alla stazione di San Faustino dove hanno incontrato il pubblico e tenuto una specialissima jam session.





## End Polio Now - Rotary

Ad aprile 2016 il Gruppo Brescia Mobilità ha sostenuto il Rotary nella campagna di sensibilizzazione sull'eradicazione della poliomelite nel mondo, mettendo a disposizione i propri mezzi per la realizzazione della campagna stessa.



## Tutti pazzi per Brescia

Ad ottobre 2016 il Gruppo Brescia Mobilità ha ospitato all'interno della stazione metro Vittoria la mostra "Tutti pazzi per Brescia", promossa dall'Associazione Laura Consolati Onlus, al fine di sensibilizzare l'opinione pubblica in merito all'evoluzione storica della città nei confronti della salute mentale attraverso gli avvincenti e profondi scatti del fotografo Gian Butturini.





## “Stop” campagna contro gli incidenti stradali, in collaborazione con il Rotary

A partire da ottobre 2016 il Gruppo Brescia Mobilità ha dato il proprio sostegno al Rotary nella campagna di sensibilizzazione sugli incidenti stradali e le vittime della strada. Lo ha fatto mettendo a disposizione i propri mezzi per la realizzazione della campagna stessa, ospitando e partecipando al convegno del 25 novembre 2016.





## B) INIZIATIVE educative

Il Gruppo Brescia Mobilità dedica ogni anno impegno e risorse per attività finalizzate alla sensibilizzazione dei più giovani alle tematiche collegate alla mobilità sostenibile con proposte speciali e divertenti che mirano a stimolare la curiosità e l'attenzione.

### **You and Bus: tu, noi, il bus, la città e il viaggio**

Durante l'anno scolastico 2015/2016 agli studenti delle scuole secondarie di I e II grado di Brescia e dei comuni limitrofi è stato proposto il progetto educativo You&bus, che attraverso l'uso del linguaggio teatrale ha voluto stimolare gli studenti a riflettere su: rispetto per l'ambiente, senso civico, rispetto del bene pubblico, tutela della salute della collettività e del cittadino. Sono stati coinvolti 10 istituti e più di 1.000 ragazzi.



### **Valori in corsa**

Da febbraio ad aprile 2016 Apam è entrata nelle scuole e ha lavorato a stretto contatto con studenti e insegnanti per continuare il percorso educativo e formativo avviato da alcuni anni: il progetto "Valori in corsa", che si propone di educare i più giovani ad un utilizzo corretto del mezzo pubblico, soprattutto con finalità di prevenzione ai purtroppo sempre più diffusi fenomeni di bullismo e vandalismo, si è declinato nel 2016 nel ciclo di laboratori "Giù le mani", che ha coinvolto 80 classi ed oltre 1.500 ragazzi.





## C) SALUTE del cittadino

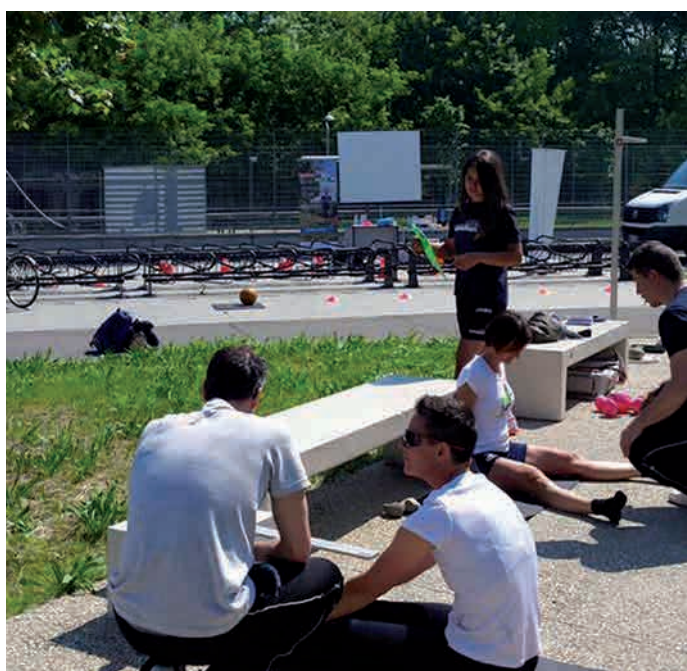
Il Gruppo Brescia Mobilità ha voluto fortemente promuovere la cultura della salute attraverso numerose e moderne iniziative finalizzate ad incentivare l'adozione di stili di vita sani e comportamenti salutari ed a riflettere su come la mobilità "dolce" sia una scelta responsabile che può portare vantaggi personali diretti ed enormi benefici per la città.

### Appunti di viaggio

Nei mesi di maggio e giugno 2016 la stazione metro Vittoria ha ospitato un ciclo di conversazioni organizzate in collaborazione con l'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri della Provincia di Brescia sul tema della salute e del vivere in modo eco-sostenibile: giornalisti e speaker si sono alternati nei negli appuntamenti previsti per intervistare medici specialisti che hanno fornito agli spettatori e ai passanti interessati consigli per migliorare il proprio stile di vita e per vivere meglio in salute.







## Let's metro move!

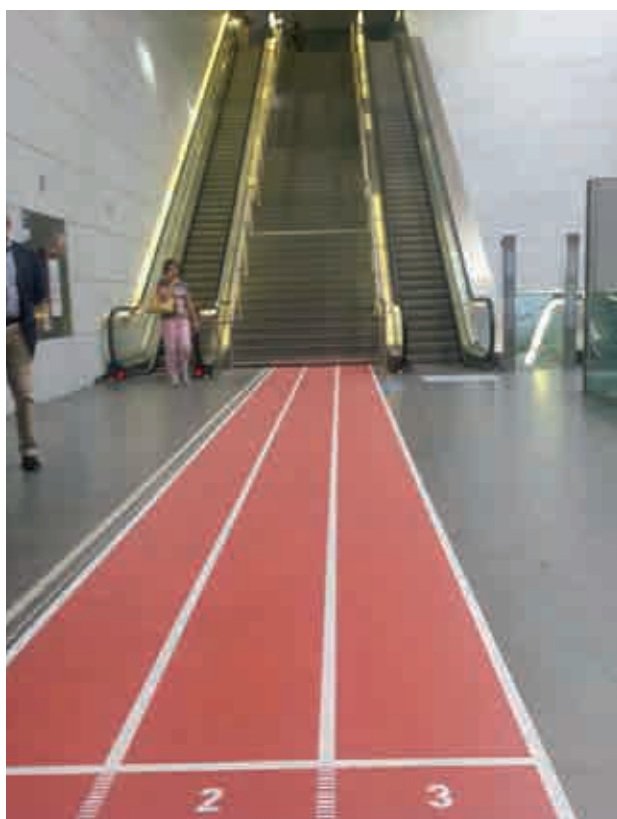
A maggio 2016 il Gruppo Brescia Mobilità ha realizzato due laboratori all'esterno della stazione San Polo Parco, dedicati a tutte le fasce di età, e finalizzati ad incentivare l'adozione di uno stile di vita più sano e dinamico attraverso una serie di test atletici semplici e divertenti, al termine dei quali è stata rilasciata ai partecipanti una scheda personalizzata con suggerimenti per migliorare la propria vita quotidiana attraverso il movimento.





## Healthy Subway Station

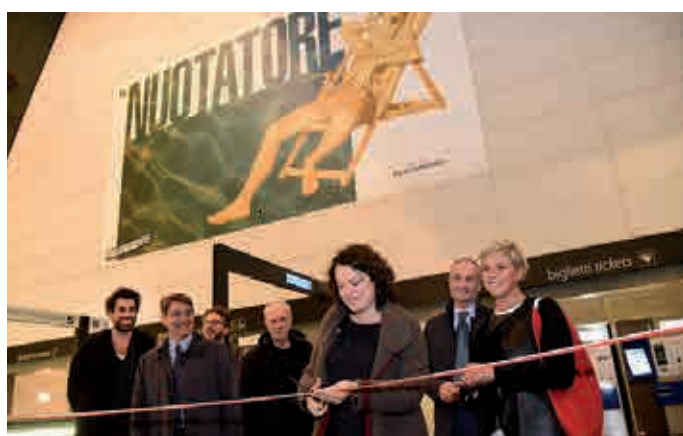
A partire da settembre 2016, le stazioni metro Bresciadue, Vittoria e Stazione FS hanno cambiato look grazie ad un allestimento speciale dedicato all'adozione da parte di tutti di uno stile di vita più dinamico ed attivo grazie a tutte quelle piccole abitudini e scelte quotidiane che possono rendere lo stile di vita di ognuno più sano. Un piccolo esempio: fare le scale evitando l'uso di ascensori e scale mobili se non per necessità.





## D) MOBILITÀ e cultura

Il Gruppo Brescia Mobilità, collaborando alle principali iniziative culturali della città, vuole sottolineare il proprio profondo legame con il territorio ed evidenziare come il trasporto pubblico possa essere un'ottima modalità di spostamento anche per il tempo libero e le visite culturali.



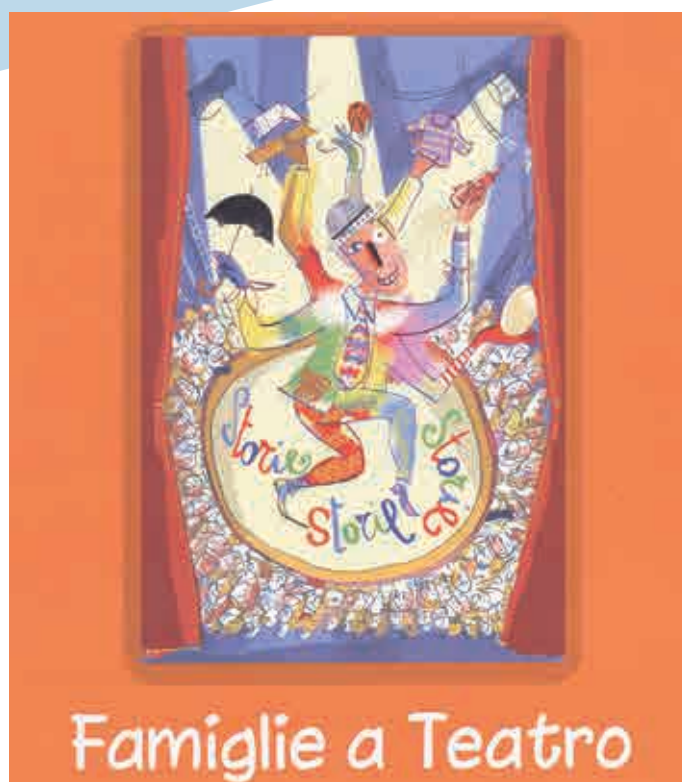
### Subbrixia

Continua nell'anno 2016 il progetto inaugurato a novembre 2015 che ha coniugato arte contemporanea e mobilità: ideato e prodotto da Brescia Mobilità e Brescia Musei ha portato alcuni dei protagonisti della scena artistica italiana contemporanea ad interagire con la rete metropolitana della città di Brescia: in ognuna delle cinque stazioni (Marconi, Fs, Ospedale, Vittoria e San Faustino) un artista diverso (Rä di Martino, Marcello Maloberti, Francesco Fonassi, Elisabetta Benassi e Patrick Tuttofuoco) ha prodotto un'installazione pensata ad hoc, in site specific, per la stazione. Il progetto, che si è sviluppato come una "mostra diffusa" che esce dal museo per svilupparsi in momenti temporali e spaziali diversi, ha raccolto importanti plausi di pubblico e di critica a livello nazionale.



## Sconto sul biglietto di ingresso al Museo Diocesano

Per tutto l'anno è stata attiva la promozione che garantisce agli utilizzatori di Vittoria Park uno sconto del 50% sul biglietto di ingresso al Museo Diocesano.



## Storie Storie Storie

A partire da gennaio 2016 il Gruppo Brescia Mobilità ha collaborato con Teatro Telaio per promuovere il teatro per i più piccoli e per le loro famiglie, invitando gli spettatori a muoversi con i mezzi pubblici.



## LINK - Urban Art Festival

Ad aprile 2016 i piloni della metropolitana sono diventati elementi di arte urbana attraverso il contributo originale di 12 artisti di strada che hanno realizzato le proprie opere direttamente sui sostegni della metro.





## Pic Knit

Il 19 giugno 2016, giornata della maglia in pubblico, un bus è stato interamente decorato a maglia. Una grande opera all'uncinetto, realizzata in collaborazione con l'Associazione VivaVittoria, che ha circolato all'interno del centro storico di Brescia.

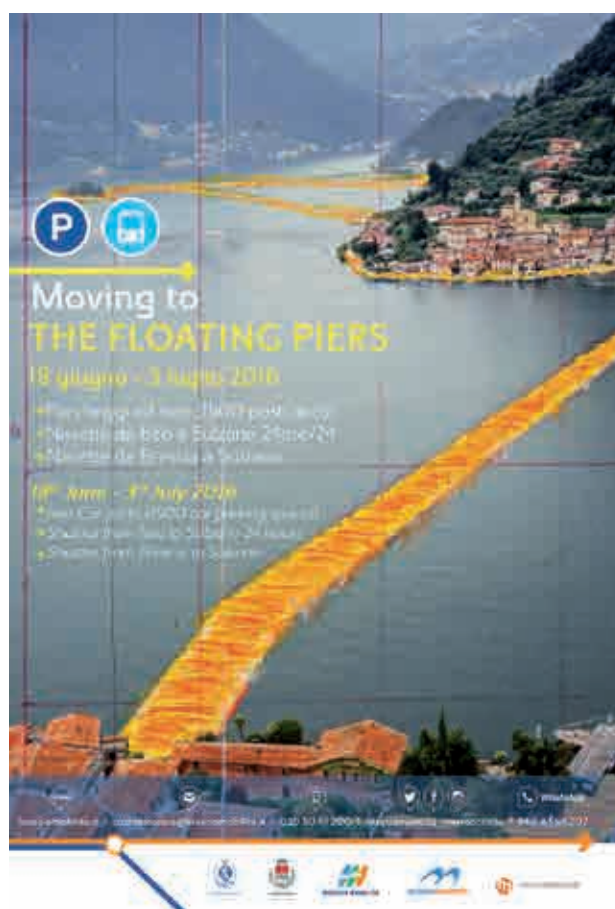






## Moving to the Floating Piers

Dal 18 giugno al 3 luglio 2016 il Gruppo Brescia Mobilità ha curato il sistema di mobilità messo a punto per consentire il raggiungimento dell'opera ideata e realizzata dall'artista Christo sul Lago d'Iseo: 8 parcheggi dedicati, bus, navette attive 24/24h e un capillare sistema di informazioni e aggiornamenti in tempo reale hanno contribuito a movimentare le centinaia di migliaia di persone che in quei giorni hanno voluto raggiungere il Lago d'Iseo e visitare l'opera che è stata uno dei più significativi eventi mondiali dell'anno appena trascorso.





## Musical Zoo Festival

Il Gruppo Brescia Mobilità è stato partner di MusicalZOO, l'evento musical – culturale che dal 20 al 24 luglio 2016 ha animato il Castello di Brescia. Servizi bus navetta dedicati, integrati con metro e parcheggi, per raggiungere il Castello ed i luoghi del festival.



## My metro, my city, my Christmas in motion

Per tutta la durata delle festività natalizie il Gruppo Brescia Mobilità ha promosso l'utilizzo del sistema di mobilità integrata della città, in particolar modo per raggiungere il centro storico, non solo attraverso una serie di iniziative quali le giornate a biglietto unico, la promozione natalizia di #smsticketforchristmas, il trenino di Natale e i prolungamenti dell'orario di apertura della metro, ma anche attraverso eventi speciali quali l'installazione di un originale set fotografico all'interno della stazione Vittoria e "Underdance", spettacoli di breakdance e hip hop.





## E) MOBILITÀ e sport

Al fine di sottolineare l'importanza di uno stile di vita sano e come i servizi di mobilità sostenibile possano essere utili, comodi e convenienti anche durante il tempo libero, il Gruppo Brescia Mobilità ha organizzato e partecipato a diverse iniziative di natura sportiva. Ma fra tutte la collaborazione con il Brescia Calcio.



### Alla partita con la metro

Per sensibilizzare gli appassionati di calcio ad abbandonare l'auto per andare alla partita ed all'utilizzo del trasporto pubblico, nella primavera 2016, è stata sviluppata la campagna di comunicazione "Alla partita con la metro", in collaborazione con "Brescia Calcio" per invitare i tifosi a raggiungere lo stadio in modo semplice, veloce e conveniente utilizzando ancor di più la metropolitana e la stazione di fronte allo stadio.





## La Giornata Biancoazzurra

A conclusione della campagna “Alla partita con la metro” è stato organizzato, in collaborazione con “Brescia Calcio”, un evento dedicato ai tifosi, anche ai più piccoli: nella giornata dell’ultima partita casalinga di campionato, in maggio, è stato allestito presso la stazione metro “Casazza” il Brescia Fan Village con giochi, musica e intrattenimento ed è stata offerta la possibilità di viaggiare gratuitamente in metro a tutti i possessori del biglietto di ingresso allo stadio.



## Move to the Stadium

In concomitanza con l’inizio della vendita degli abbonamenti per la stagione calcistica 2016/2017 sono stati proposti abbonamenti integrati per l’accesso allo stadio e l’utilizzo del trasporto pubblico locale al fine di incentivare ulteriormente l’utilizzo dei mezzi pubblici per i tifosi del Brescia.





## F) BIKE Point



A giugno 2016 è stato inaugurato, in Largo Formentone, il Bike Point Brescia, un luogo interamente dedicato al mondo della due ruote, ove effettuare piccole riparazioni ma soprattutto ove promuovere la mobilità sostenibile e sensibilizzare i cittadini al rispetto dell'ambiente e all'utilizzo della bicicletta per gli spostamenti quotidiani, favorendo uno stile di vita più sano per sé e per l'intera comunità.

Alcuni numeri dello scorso anno: 6.000 visitatori nei primi 6 mesi di apertura; 19 eventi; circa 500 partecipanti.

Esposizioni di biciclette, laboratori per testare la propria forma fisica, mini conferenze dedicate alla salute o sull'importanza dell'utilizzo delle due ruote, pomeriggi dedicati allo sport e al fitness, interviste con campioni o ex del ciclismo quali Sonny Colbrelli, Marco Velo, Kuba Mareczko, Giuliano Kamberaj e Nicola Loda, laboratori teatrali e attività per bambini hanno animato Largo Formentone ed evidenziato la centralità del Bike Point quale punto di riferimento per la cultura della mobilità sostenibile della città.





## G) MOBILITÀ e divertimento

Con le iniziative dedicate al divertimento, il Gruppo Brescia Mobilità vuole evidenziare i vantaggi dell'utilizzo delle soluzioni di mobilità integrata anche nel tempo libero, sottolineando come possa essere semplice, veloce, sicuro e anche economico raggiungere i luoghi del proprio divertimento senza dover necessariamente utilizzare la macchina.

### Navetta per Anda Tropicale ai Giardini Rigamonti

Tutti i giovedì di luglio e agosto, dalle ore 19.00 alle 23.00, sono state attivate navette dedicate per collegare il capolinea della metro di Sant'Eufemia – Buffalora con il Rigamonti City Beach: per utilizzare il servizio bastava un regolare titolo di viaggio (biglietto o abbonamento), valido sia per l'andata che per il ritorno, o il ticket del parcheggio di Sant'Eufemia – Buffalora per rendere l'utilizzo del servizio ancora più conveniente.

**ANDA® TROPICALE**  
*Navetta Express*

RAGGIUNGERE L'APERITIVO DEL GIOVEDÌ  
È SEMPLICE, COMODO E VELOCE!

TICKET €4,00

CAPOLINEA

*Navetta Express*  
**TUTTI I GIOVEDÌ**  
DI LUGLIO E AGOSTO  
**DALLE ORE 19.00**  
**ALLE 23.00**  
IN PARTENZA DAL  
CAPOLINEA METRO DI  
SANT'EUFEMIA/BUFFALORA

**ANDA® TROPICALE**

OGNI GIOVEDÌ DALLE 19.00 ALLE 23.00  
FROM CAPOLINEA METRO DI SANT'EUFEMIA/BUFFALORA TO ANDA TROPICALE

**GRUPPO BRESCIA MOBILITÀ**





## Compleanno metro

Il 5 e 6 marzo si è rinnovato l'appuntamento con il "compleanno" della metropolitana, il terzo, con due giorni ricchi di iniziative e appuntamenti dedicati a raccontare la grande opera che ha cambiato la fisionomia di Brescia e le abitudini dei bresciani, culminati nello spettacolo musicale in Piazza Vittoria che ha visto la partecipazione di oltre 5.000 persone.



EVENTI GRUPPO BRESCIA MOBILITÀ	2016
Totale	36
Partecipanti	Oltre 15.000
Location	22
Campagne promozionali di carattere sociale	7



## H) INIZIATIVE sociali, culturali e filantropiche

Oltre agli eventi fino a qui descritti che hanno visto il Gruppo Brescia Mobilità impegnarsi in sinergia con numerosi partner, nel corso del 2016 il Gruppo Brescia Mobilità ha sostenuto 24 iniziative di carattere sociale, culturale o filantropico all'interno della città di Brescia, per dare un ulteriore contributo alla crescita del territorio.

Tra queste vanno evidenziate le collaborazioni con Associazioni o Fondazioni che a loro volta dedicano il proprio operato a favore della ricerca medica o sociale o di interventi a vantaggio di soggetti deboli o in difficoltà; sostenere le loro azioni significa per il Gruppo Brescia Mobilità dare un segnale piccolo ma importante della propria attenzione per l'intera collettività.

### **Scaip Onlus** **“Abbiamo riso per una cosa seria”**

Iniziativa di raccolta fondi a favore dell'agricoltura familiare in Italia e nel mondo, in difesa della biodiversità, delle colture e culture dei diversi Paesi.











**Brescia Mobilità Spa**

Sede legale: via Magnolini 3 – 25135 Brescia



**Metro Brescia Srl**

Sede legale: via Magnolini 3 – 25135 Brescia



**Brescia Trasporti Spa**

Sede legale: via San Donino 30 – 25128 Brescia

**Sviluppo editoriale:**

Area Qualità, Area Comunicazione e Area Personale

**Sviluppo grafico e impaginazione:**

Ufficio Stampa

**Stampa a cura di:**

FZ Graphic & Design

*Si ringraziano tutti i colleghi delle società del Gruppo  
che hanno collaborato alla realizzazione del Bilancio.*







