



# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2021



*"Tutti dobbiamo contribuire a fermare la distruzione della nostra casa comune e a promuovere la sostenibilità. Governi, aziende e cittadini: dobbiamo agire come fratelli e sorelle che condividono la Terra, la casa comune che Dio ci ha affidato."*

Papa Francesco in occasione della Giornata della Terra 2022

# INDICE

**LETTERA DEL PRESIDENTE** ..... p. 06  
**IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ** ..... p. 10  
**NOTA METODOLOGICA** ..... p. 12  
**POSTFAZIONE** ..... p. 164

## **CAPITOLO 1 - CHI È SETA** ..... p.14

### **SETA SI PRESENTA**

1. Un gestore unico per il servizio di TPL su gomma dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza ..... p.16
2. L' Azienda: dati e cifre ..... p.17
3. La composizione societaria ..... p.18
4. Le Società partecipate ..... p.18
5. La governance ..... p.19
6. L'organizzazione interna ..... p.19
7. Il sistema dei valori etici ..... p.21
8. Il sistema delle certificazioni ..... p.22
9. L'attenzione all'ambiente e alla sicurezza ..... p.22
10. Gli Stakeholder ..... p.23
11. Le Associazioni alle quali aderisce Seta ..... p.25

### **IL CONTESTO DI RIFERIMENTO**

1. Il settore del Trasporto Pubblico Locale in Italia: come si posiziona e come opera SETA ..... p.26
2. Il TPL: regole e modalità di funzionamento ..... p.26
3. La riforma del TPL in Emilia-Romagna ..... p.27

### **IL SERVIZIO DI TPL IN EMILIA-ROMAGNA:**

#### **IL RUOLO DELLE AGENZIE E QUELLO DEL GESTORE**

1. Chi sono le Agenzie Locali per la Mobilità ..... p.28
2. Il contratto di servizio: lo strumento che regola il rapporto tra Agenzie e Gestore ..... p.29

#### **IL SISTEMA TARIFFARIO**

1. La determinazione delle tariffe del TPL ..... p.30
2. La regolamentazione delle tariffe in Emilia-Romagna ..... p.30
3. Il sistema tariffario adottato dalla Regione Emilia-Romagna ..... p.30
4. Il sistema di tariffazione integrata regionale applicato da SETA S.p.A. .... p.32

#### **LE GARE PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO**

1. Le gare per l'affidamento del servizio di TPL bandite nei territori provinciali dell'Emilia-Romagna e la nascita di SETA ..... p.33

## **AMMINISTRAZIONE E FINANZA SETA**

1. Chi sostiene i costi dei servizi di Trasporto Pubblico Locale gestiti da SETA ..... p.36
2. I risultati economici, finanziari e patrimoniali ..... p.36

### **SINTESI DELLE PROSPETTIVE** ..... p.48

## **CAPITOLO 2 - AMBIENTE** ..... p.50

### **LA MOBILITÀ SOSTENIBILE DI SETA E DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**

1. Emissioni ..... p.53
2. Occupazione di suolo pubblico ..... p.56
3. Il parco mezzi SETA: consumi e caratteristiche ..... p.57
4. Compatibilità ambientale, accessibilità e comfort dei nuovi mezzi SETA ..... p.59
5. Consumi legati all'esercizio del TPL ..... p.61
6. Altri consumi ..... p.63

## **CAPITOLO 3 - LAVORO** ..... p.64

### **IL CAPITALE UMANO**

1. La comunicazione interna ..... p.67
2. La qualità della vita in azienda ..... p.68
3. Sicurezza del lavoro ..... p.70
4. Azioni per la salute, la prevenzione e il benessere dei lavoratori ..... p.72
5. Work Life Balance ..... p.75
6. Le Relazioni Industriali ..... p.75
7. La gestione del personale e la tutela dell'occupazione ..... p.80
8. Costo del personale e massa stipendiale ..... p.84
9. La valorizzazione delle risorse umane ..... p.84
10. Le attività formative ..... p.90

## **CAPITOLO 4 - CITTADINI E TERRITORIO** ..... p.92

### **COMUNITÀ LOCALI E COLLETTIVITÀ**

1. L'impatto sul territorio ..... p.96
2. Contratti di subaffidamento del servizio di TPL ..... p.99
3. Appalti per la fornitura di beni e servizi ..... p.99
4. Fiscalità generale e locale ..... p.99

## **IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO**

1. Il servizio di TPL su gomma gestito da SETA ..... p.100
2. La regolarità del servizio di TPL di linea ..... p.107
3. Passeggeri trasportati ..... p.108
4. Promozione dell'intermodalità ..... p.110
5. Parco mezzi ..... p.110
6. L'impegno per il diritto alla mobilità accessibile ..... p.112
7. La pulizia dei mezzi ..... p.117
8. Corse, ore e Km di servizio ..... p.118
9. Sinistri ..... p.121
10. Titoli di viaggio ..... p.126
11. Rete di vendita ..... p.130

### **LE AZIONI DI CONTRASTO DELL’EVASIONE TARIFFARIA**

1. Le attività di verifica dei titoli di viaggio ..... p.136
2. Sanzioni e ricorsi ..... p.140

### **LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI**

1. Il valore della comunicazione per SETA ..... p.142
2. L'informazione SETA al servizio dei cittadini e del territorio ..... p.143
3. L'informazione in caso di eventi straordinari ..... p.145
4. Altre attività di comunicazione SETA ..... p.147

### **LA TUTELA DEI CLIENTI**

1. Il processo di gestione dei reclami ..... p.148
2. Customer Care ..... p.151

### **IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

1. Misurazione della qualità erogata e monitoraggio della qualità percepita ..... p.154
2. La Carta dei Servizi ..... p.155
3. Le attività del Mystery Client ..... p.156
4. Le indagini di Customer Satisfaction ..... p.159

# LETTERA DEL PRESIDENTE

Anche quest'anno, per la sesta volta consecutiva, SETA S.p.A. produce e pubblica il suo Bilancio di Sostenibilità, strumento di Responsabilità Sociale d'Impresa coerente con la missione aziendale e con la volontà espressa dai soci di innovare e migliorare il servizio.

La presente edizione del Report di Sostenibilità - il terzo che ho il piacere e l'onore di presentare in qualità di Presidente della Società - dà conto con ampio dettaglio degli importanti risultati conseguiti dall'Azienda sotto il profilo economico, sociale e ambientale nel corso del 2021.

Anche questa volta, ma forse ancor più sentitamente che negli anni precedenti, la pubblicazione del nostro Bilancio di Sostenibilità costituisce un'occasione preziosa per "fare il punto" e dare conto di come la nostra Azienda sia stata in grado di affrontare le tante criticità incontrate.

Il 2021 è stato il secondo anno consecutivo contrassegnato dall'emergenza sanitaria causata dalla pandemia da Covid-19, che ha continuato ad avere un impatto rilevante sia sulla programmazione e organizzazione del servizio che sui conti dell'Azienda, con strascichi che si propagheranno ancora per diverso tempo. A fronte di un consistente e ancora non recuperato calo di utenza, permangono alcuni extracosti (come la sanificazione quotidiana dei mezzi) che dobbiamo sostenere a causa della pandemia. Benché lo stato di emergenza, in Italia, sia cessato il 31 marzo 2022 e nonostante l'elevata copertura vaccinale raggiunta, permangono tuttora livelli di diffusione del virus che spingono a mantenere alta la guardia.

Negli ultimi mesi all'emergenza sanitaria si sono purtroppo sovrapposte due ulteriori emergenze: quella climatica (che quest'anno più che mai ha palesato un'allarmante accelerazione: in base ai dati Cnr-Isac resi noti a fine ottobre, il 2022 è stato l'anno più caldo mai registrato in Italia dal 1800, e la siccità di quest'estate

è stata la peggiore degli ultimi 500 anni in Europa) e quella economico-umanitaria che si sta consumando in Ucraina, dove la guerra non solo sta mietendo centinaia di migliaia di vittime (per non parlare dei milioni di profughi sfollati), ma sta scompaginando gli equilibri e gli scenari geo-politici mondiali.

I cambiamenti climatici costituiscono un'emergenza globale, che rischia di mettere a repentaglio la nostra stessa sopravvivenza e che - chiamando prioritariamente in causa le imprese che con il loro operato producono impatti negativi sull'ambiente - chiede a tutti noi di agire subito, in ogni modo, cambiando anche radicalmente i nostri stili di vita nella direzione della sostenibilità. La drammatica crisi internazionale derivante dalla guerra in corso in Ucraina, d'altro canto, sta investendo con veemenza l'intero sistema economico e produttivo europeo, in particolare quello energetico e dei trasporti, originando fattori di ulteriore criticità e preoccupazione.

Basti pensare alla crescita esponenziale del costo dei carburanti, delle materie prime e delle forniture in genere, peraltro già lievitati nell'ultima parte del 2021 e che hanno raggiunto nel 2022 picchi di incremento elevatissimi, dando luogo anche a problemi di approvvigionamento e rallentamenti nelle consegne.

Per quanto riguarda nello specifico il segmento del Trasporto Pubblico Locale possiamo affermare che siamo di fronte ad una "tempesta perfetta".

In un settore già prostrato dall'imprevedibile evoluzione della pandemia, il caro-energia e l'elevata inflazione da esso generata stanno mettendo seriamente a rischio la tenuta dell'equilibrio economico delle Aziende del TPL. Va infatti tenuto presente che la forzata riduzione della domanda e della capienza dei mezzi - che ha provocato una rilevantissima flessione delle vendite di biglietti e abbonamenti nel biennio 2020/2021 - è proseguita fino ad aprile 2022, ed a tutt'oggi non ci sono segnali di una consistente ripresa dell'utenza, che permane in calo rispetto al periodo pre-pandemia. Le conseguenze della crisi pandemica e l'incertezza delle misure di sostegno al settore hanno determinato un quadro di fortissima difficoltà per l'intero comparto, rendendo veramente difficile conseguire l'obiettivo di mantenimento dell'equilibrio dei conti, già chiusi con difficoltà nel 2020 e 2021, ed a maggior ragione nel 2022 e negli anni a venire.

Ciò nonostante, il personale di SETA continuerà a operare, non

solo per garantire la migliore qualità dei servizi in un contesto difficile, ma per rispettare gli obiettivi di investimento materiale e immateriale che ci siamo dati, focalizzandoci sulla sostenibilità e il costante miglioramento di un settore così essenziale per la qualità della vita dei nostri territori e per le sfide ambientali, che devono continuare a restare in cima alle nostre priorità.

Gli ultimi anni sono stati caratterizzati dal susseguirsi di emergenze continue che hanno messo a dura prova ogni componente aziendale, richiedendo uno sforzo che è andato ben oltre l'ordinario: grazie al senso di responsabilità ed alla professionalità dei suoi lavoratori, SETA è sempre riuscita ad assicurare ogni giorno alla cittadinanza, senza interruzione, il servizio indispensabile di trasporto, adeguando costantemente organizzazione e processi operativi, garantendo sempre il diritto alla mobilità nel rispetto delle norme sanitarie e di sicurezza previste, reagendo prontamente anche alle situazioni più critiche, come il drammatico incendio divampato nel gennaio 2021 nel deposito di Reggio Emilia e che ha visto coinvolti oltre 20 autobus. Nel 2021 SETA ha garantito la percorrenza di 29,5 milioni di Km/veicolo, trasportando 52,168 milioni di passeggeri (+11,36% sull'anno precedente, anche se con valori assoluti ancora lontani da quelli del periodo ante pandemia), ed evitando l'emissione in atmosfera di 65.209,641 tonnellate di CO2. Risultati non scontati, ottenuti grazie al proficuo lavoro, già avviato nel corso del 2020, di stretto coordinamento con le Prefetture, le Agenzie per la Mobilità, le autorità locali e le cabine di regia attivate a livello nazionale, regionale e dei singoli bacini provinciali, a seguito delle riduzioni della capienza dei mezzi, che ha permesso di definire tutte le misure necessarie per mantenere il servizio sempre operativo e garantire la sicurezza degli utenti trasportati e del personale. Grazie ad una gestione economico-finanziaria prudente ed oculata - ed alle provvidenze statali e regionali supplementari ricevute come riconoscimento dei mancati introiti e dei servizi aggiuntivi effettuati - il Bilancio di Esercizio SETA 2021 si è chiuso, analogamente al 2020, in sostanziale pareggio, facendo registrare un leggero utile di 32.336 Euro.

Con un organico di 1.038 dipendenti (di cui 934 tra autisti e addetti alla manutenzione), nel 2021 SETA ha conseguito un valore della produzione pari a 117,625 milioni di Euro.

Pur nelle difficoltà, SETA - che quest'anno ha tagliato il traguardo dei primi 10 anni di attività - ha continuato e continuerà ad adoperarsi

per confermare gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità del servizio che ci eravamo dati prima dell'emergenza sanitaria, che per noi rappresentano ancora un punto fermo al quale mirare: accelerando con gli investimenti previsti dal nostro Piano Industriale e puntando prioritariamente su sostenibilità ambientale, sicurezza e qualità, innovazione e flessibilità.

Le diverse iniziative aziendali di investimento in corso nel periodo 2021-2024 prevedono circa 100 milioni di euro, di cui 30 in totale autofinanziamento: la principale priorità strategica individuata dal Consiglio di Amministrazione di SETA consiste nel realizzare un consistente rinnovamento della flotta, per rendere più competitivo ed attrattivo il servizio di trasporto pubblico offerto ed elevarne gli standard qualitativi, ambientali e di sicurezza.

Gli investimenti che realizzeremo sono sostenuti per il 40% dalla Regione Emilia-Romagna e per il restante 60%, con quote pressoché uguali, dagli Enti locali soci e direttamente dall'Azienda.

L'importante azione di rinnovamento della flotta ha come presupposti necessari le solide basi economiche aziendali e la sostenibilità finanziaria dell'intervento programmato. Per attuare concretamente il nostro Piano di Investimenti abbiamo ottenuto il supporto di un pool composto da primari Istituti di credito, il che attesta l'affidabilità e la solidità della nostra Azienda, in termini gestionali ed economico-finanziari.

Entro la fine del 2024 nei tre bacini provinciali serviti dall'Azienda saranno immessi in servizio complessivamente oltre 310 nuovi autobus, tutti caratterizzati da importanti elementi di innovazione tecnologica ed elevata sostenibilità ambientale. I nuovi mezzi andranno a sostituire altrettanti bus di anzianità elevata: dal punto di vista numerico, quindi, la flotta SETA resterà invariata, ma si avrà un netto miglioramento qualitativo e prestazionale. L'età media della flotta si abbasserà, passando dagli attuali 12 a circa 9 anni, avvicinandosi così al livello dei migliori Paesi europei, che è di circa 7 anni.

Nel corso del 2021 sono già stati immatricolati e resi operativi i primi 83 nuovi bus, tra cui 8 filobus full electric, mentre nel 2022 i nuovi mezzi immessi in servizio sono stati 79.

Stiamo ampliando la flotta alimentata a metano e biometano ed introducendo le più innovative tecnologie, vale a dire versioni CNG (metano compresso) mild hybrid-elettrico per il servizio

urbano e LNG (metano liquido) per il servizio extraurbano, tipologie che offrono importanti vantaggi in termini di autonomia, costi di esercizio, prestazioni e sostenibilità.

**Per supportare l'estensione del parco mezzi a metano in tutti e tre i bacini abbiamo realizzato nuove infrastrutture di rifornimento e rinnovato quelle esistenti.** Nel corso del 2022 a Reggio Emilia e Piacenza sono stati inaugurati due nuovi impianti aziendali per il rifornimento di gas naturale, sia in versione CNG sia LNG, mentre in quello presente nella sede di Modena dal 2015 è in corso l'abilitazione anche al rifornimento LNG.

**SETA è quindi una delle prime aziende di trasporto pubblico italiane ad introdurre nella flotta extraurbana mezzi a gas naturale liquefatto** per ridurre progressivamente l'incidenza di quelli a gasolio, a partire da quelli più inquinanti, tenendo inoltre conto che **su tutti e tre i bacini l'Azienda sta utilizzando anche una quota importante di biometano**, di cui è previsto un impiego sempre crescente (15% nel 2022, 20% nel 2023 e 25% nel 2024).

**Il programma di investimento prevede inoltre azioni sul fronte dell'innovazione tecnologica e della digitalizzazione per migliorare l'accessibilità e la fruibilità del servizio.**

Un primo importante risultato, raggiunto da SETA a inizio 2021, è l'introduzione di un nuovo sistema di bigliettazione elettronica, che consente **agli utenti di pagare la corsa direttamente a bordo dei mezzi urbani con la propria carta di credito o bancomat contactless**, senza costi aggiuntivi e senza registrarsi preventivamente.

Nel corso del 2021 su tutti i bus urbani di Modena, Reggio Emilia, Piacenza, Carpi e Sassuolo sono infatti stati installati nuovi validatori a tecnologia EMV, che consentono di pagare anche con carte virtualizzate su smartphone o smartwatch. Prevediamo di estendere, progressivamente nel 2023, il sistema anche ai servizi extraurbani.

Altre azioni riguarderanno l'aggiornamento dei sistemi AVM di monitoraggio della flotta, l'estensione progressiva della videosorveglianza sui nostri mezzi e lo sviluppo delle piattaforme integrate digitali multiservizi per la mobilità (MAAS), come l'app regionale Roger.

**Crediamo fermamente che per reagire all'attuale condizione di difficoltà del settore, investire in tecnologia, innovazione, sicurezza e sostenibilità ambientale sia la via migliore per rilanciare il ruolo determinante del trasporto pubblico, elevarne gli standard qualitativi e recuperare le quote di utenza che - per cause oggettivamente esterne alla nostra attività - si sono perse negli ultimi anni.**

Per realizzare questi importanti obiettivi, procedendo in modo sempre più deciso verso una progressiva decarbonizzazione della nostra flotta, **a breve riaggiorneremo al 2026 il nostro Piano degli investimenti, anche per beneficiare appieno dei fondi 2024-2026 previsti dal PNRR destinati all'acquisto di nuovi mezzi ad emissione zero** (cioè ad alimentazione full electric o a idrogeno).

**Nell'aprile del 2022 abbiamo definito il contratto aziendale di secondo livello**, che ha portato a migliorare il trattamento economico-normativo del personale assunto dopo il 2012: questo obiettivo, lungamente atteso e perseguito, è finalmente diventato realtà concreta. A ciò si è aggiunta l'attivazione del **progetto di welfare aziendale #Conciliamo**, che prevede diverse misure innovative e che sarà pienamente operativo a partire dai primi mesi del prossimo anno.

**Stiamo anche intervenendo per quanto riguarda l'annoso e diffuso problema della carenza di autisti.** Come molte altre Aziende regionali e nazionali, anche SETA trova crescenti difficoltà nel reperire e stabilizzare nuovo personale viaggiante: la professione di autista di mezzo pubblico, purtroppo, non è più attrattiva come un tempo. A tal fine, stiamo intervenendo con più azioni, sia per assumere autisti già abilitati sia per incentivare donne e giovani ad avviarsi alla professione, anche in modalità part-time e prevedendo per loro appositi percorsi formativi e la copertura dei costi di conseguimento di patente D e CQC. Per SETA si tratta di un asse strategico di intervento, che sta già dando i primi risultati ma che necessita di un adeguato supporto da parte delle Istituzioni nazionali, sia dal punto di vista normativo sia per quanto riguarda gli aspetti economici, come sollecitato anche dalle principali Organizzazioni Sindacali nazionali. Ad esempio, ricordo che l'assenza di ristori governativi a beneficio delle Aziende per i mancati introiti dei primi mesi del 2022 sta bloccando l'erogazione dell'ultima tranche di adeguamento salariale

prevista dal rinnovo del CCNL.

Tanto è stato fatto e tanto di più vorremmo fare, ma la situazione attuale è davvero molto particolare. Il futuro del trasporto pubblico è pieno di interrogativi: **le partite aperte sono tante, e tutte decisive.** Le recenti norme consentono una proroga degli attuali contratti di servizio fino al 2026, per cui in Regione Emilia-Romagna potrebbero anche non essere previste nuove gare per l'affidamento dei servizi di TPL, con una ragionevole possibilità di proroga degli attuali contratti di servizio.

In questo quadro, **quello che auspichiamo è che le nostre istituzioni siano capaci di compiere scelte strategiche, prevedendo misure adeguate e destinando agli investimenti per il rilancio del settore del TPL - che versa in grave difficoltà - tutte le risorse necessarie**, riconoscendone il ruolo di servizio primario-essenziale per la collettività. Riteniamo non meno strategico il ruolo svolto per contribuire agli obiettivi della necessaria transizione ecologica e quindi della crescita complessiva del Paese.

Recentemente l'**assessorato ai Trasporti della Regione Emilia-Romagna** – presentando il nuovo Patto per il Trasporto Pubblico Regionale e Locale 2022-2024 – **ha ribadito la centralità del trasporto pubblico non solo quale strumento flessibile e sicuro per garantire il diritto alla mobilità di tutti i cittadini, ma come mezzo strategico per migliorare la qualità dell'aria e per contribuire in maniera decisiva alla svolta ecologica dei nostri territori.** Con il nuovo Patto, la Regione si è impegnata a sostenere con grande determinazione il ruolo del trasporto pubblico, investendo significativamente nell'acquisto di nuovi treni e autobus e nella creazione di infrastrutture più moderne e sicure.

È un **passaggio importante, cui dovrà far seguito**, quanto prima, un **adeguamento dei corrispettivi e**, a livello locale, **delle tariffe**, rimaste bloccate da circa dieci anni. Voglio inoltre ribadire l'importanza della velocità commerciale dei mezzi pubblici: un fattore decisivo per la competitività e l'attrattività del servizio, purtroppo non sempre ben compreso dalle Amministrazioni locali con cui ci confrontiamo.

**Ma è a livello nazionale che si devono compiere le scelte più coraggiose, introducendo rilevanti politiche di investimento per**

ridare *appeal* al TPL e creare le condizioni per intercettare nuova utenza.

**Oggi più che mai è necessario che il Governo del nostro Paese agisca in forte discontinuità con il passato, abbandonando le scelte miopi improntate al taglio dei fondi**, che hanno aggravato il divario tra gli standard del trasporto pubblico italiano e quelli degli altri Paesi europei. Ad esempio, **inserendo nella nuova Legge di Bilancio misure in grado di garantire al Fondo Nazionale Trasporti un costante adeguamento** attraverso un sistema di indicizzazione che consenta di recuperare i reali livelli inflattivi e di attuare le necessarie politiche di investimento. **Altrettanto strategica ed importante sarà la conferma delle risorse previste per il Settore dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.**

In un momento storico in cui, oltre alle difficoltà economiche, appaiono sempre più evidenti i problemi derivanti dal peggioramento delle condizioni ambientali e climatiche del pianeta, **investire sul rilancio del trasporto pubblico significa investire sul futuro.**

E noi, donne e uomini di SETA, siamo pronti ancora una volta a fare la nostra parte.

Antonio Nicolini  
Presidente SETA S.p.A.

Modena, 15 Dicembre 2022



# IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

## Missione e visione nella catena del valore

Il Bilancio di Sostenibilità 2021 di SETA si inserisce nel complesso delle azioni volte a marcare il posizionamento della Società, rendendolo più in sintonia con le attese e le dinamiche delle comunità servite, e comunicandone gli elementi che lo caratterizzano.

La missione aziendale è quella di rendere più efficiente e qualitativamente migliore il servizio di Trasporto Pubblico Locale, anche agendo sulla sua qualità percepita. Un servizio che non solo tende ad assicurare il diritto alla mobilità per tutti, ma si propone di migliorare la qualità dell'ambiente urbano e della vita dei cittadini, oggi condizionate dal traffico veicolare individuale.

Nei limiti dei propri ambiti di attività e in collaborazione con i numerosi soggetti che concorrono all'organizzazione del servizio, SETA è impegnata in termini di investimenti, modernizzazione tecnologica, innovazione organizzativa.

**Il Bilancio di Sostenibilità ha lo scopo di rendicontare pubblicamente, attraverso dati verificabili e indicatori sintetici, i parametri quali-quantitativi del servizio prodotto, gli obiettivi e i risultati conseguiti. È inoltre un importante strumento gestionale interno.** Infatti i dati e le modalità del loro rilevamento concorrono a migliorare la conoscenza e la condivisione delle diverse fasi della produzione, al fine di qualificare l'impegno e il lavoro di tutti gli operatori.

La visione strategica aziendale incardina sul modello industriale di produzione del servizio gli obiettivi sociali di innovazione e adeguamento dell'offerta. **Il Bilancio di Sostenibilità è quindi uno strumento di responsabilità sociale**, strettamente collegato al Bilancio Economico-Gestionale, ovvero alle risorse disponibili.

In tale contesto, **SETA intende produrre valore per i soci, per i cittadini, per i territori serviti e per i lavoratori in termini economici, sociali e ambientali**, così contribuendo a fare del TPL un servizio capace di "soddisfare i bisogni dell'attuale generazione senza compromettere la capacità di quelle future di soddisfare i propri bisogni" (Rapporto Brundtland 1987).

SETA intende produrre **valore per i soci**, nel senso che ne attua le linee strategiche nel pieno rispetto degli equilibri economici e patrimoniali, rafforzando il proprio capitale sociale.

SETA intende produrre **valore per i cittadini**, ai quali, nei limiti delle risorse pubbliche disponibili e della conseguente offerta di servizi, è assicurato il diritto alla mobilità, con costi accessibili e secondo una politica tariffaria che incentiva gli utilizzatori più assidui come giovani, studenti, anziani, pendolari.

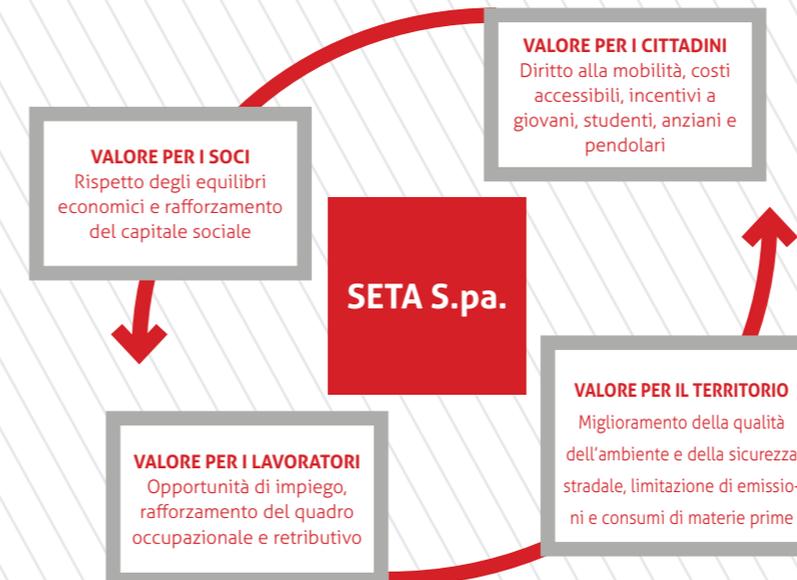
SETA intende produrre **valore per il territorio** in termini di miglioramento della qualità dell'ambiente, favorendo l'utilizzo del TPL e limitando le emissioni e i consumi di materie prime, derivanti dalla produzione del servizio.

Inoltre SETA concorre allo sviluppo territoriale redistribuendo risorse con il lavoro e il reddito dei propri dipendenti, con forniture e appalti, che interessano anche piccole e medie imprese locali e diverse competenze professionali, in uno scambio che costituisce una risorsa per l'Azienda e per il territorio.

SETA intende produrre **valore per i lavoratori** in termini di opportunità di impiego, mantenendo e rafforzando il quadro occupazionale e incrementando quello retributivo, migliorando le condizioni di lavoro in termini di sicurezza e di impegno.

Il servizio di Trasporto Pubblico Locale influisce positivamente su congestione del traffico, livello di inquinamento dell'aria, riduzione degli incidenti stradali e offre una valida alternativa al trasporto privato, che, accanto agli elementi di comodità, presenta noti e preoccupanti costi economici, sociali e di sicurezza.

## La catena del valore SETA



Il Bilancio di Sostenibilità SETA rende chiaro come lo sviluppo sostenibile delle proprie attività sia un obiettivo primario dell'Azienda. Le azioni e i risultati, per una valutazione di coerenza con gli obiettivi, vengono presentate agli *stakeholder* interessati secondo criteri di:

- **TRASPARENZA**
- **MISURABILITÀ**
- **RESPONSABILITÀ**
- **COMPRESIBILITÀ**

Il Bilancio di Sostenibilità contribuisce a costruire l'immagine e la reputazione di un TPL connesso con il proprio territorio e al tempo stesso crea la struttura interna aziendale in grado di supportare questa connessione e a recepirne le sfide attuali e future.

Il Bilancio di Sostenibilità mira inoltre alla costruzione di un network di soggetti orientati allo sviluppo di una comunità che comprenda la sostenibilità come uno dei principi determinanti per il proprio benessere e che riconosca nei servizi di TPL un contributo imprescindibile per perseguirlo.



# NOTA METODOLOGICA

La presente edizione del Bilancio di Sostenibilità SETA è la sesta prodotta dall'Azienda. In continuità con gli anni precedenti, per la produzione e la pubblicazione del documento SETA S.p.A. ha attivato risorse interne ed esterne.

Il processo di produzione del Bilancio di Sostenibilità ha interessato le seguenti figure/divisioni interne:

- » Presidente
- » Amministratore Delegato
- » Comunicazione Sociale
- » Comunicazione Commerciale
- » Sistemi Informativi e Innovazione tecnologica
- » Direzione Risorse Umane e Relazioni Industriali, Affari Generali, Legali e Contratti
  - Amministrazione e Formazione del Personale, Comunicazione Interna, *Privacy*
  - Assicurazione, Sinistri e *Risk Management*
  - Sanzioni ai Viaggiatori e Ricorsi alle sanzioni amministrative
- » Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo, Sistema Tariffario
  - Controllo di Gestione Pianificazione e Budget
  - Commerciale: Politiche Tariffarie, Rete di Vendita e Distribuzione Titoli di Viaggio
- » Direzione di Esercizio Automobilistico
  - Controllo dell'Evasione Tariffaria
  - Manutenzione mezzi
- » Direzione di Esercizio Filoviaria
- » Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, Sicurezza, Qualità e Ambiente

Uno dei risultati tangibili in termini organizzativi del lavoro svolto sulle ultime quattro edizioni del Bilancio di Sostenibilità SETA è stata la produzione di tabelle omogenee che hanno consentito un efficientamento del lavoro e un maggior grado di comparabilità dei dati rispetto alle prime due edizioni.

Sono state ribadite con ogni singolo dirigente e responsabile:

- la responsabilità dei dati previsti dal piano del Bilancio di Sostenibilità ed eventuali altri dati a disposizione
- la definizione operativa, univoca e ripetibile di ogni singolo dato
- il periodo e la tempistica di rilevamento
- l'individuazione di eventuali progetti, iniziative e campagne inerenti i dati trattati

L'impianto del documento è lo stesso sviluppato per le cinque precedenti edizioni.

La sostenibilità del trasporto pubblico rispetto al trasporto privato in relazione alle problematiche ambientali e di congestione del traffico; la vitale importanza sociale che il TPL riveste per il territorio, in particolare per specifiche categorie di cittadini e determinate aree decentrate; l'incidenza economica dell'Azienda sul territorio e la sua qualità organizzativa e occupazionale evidenziano la connessione tra i tanti elementi che compongono la vita di una comunità. SETA è uno dei soggetti attorno ai quali ambiente, lavoro e territorio ruotano per formare una **catena di produzione di valore fondamentale per il benessere e la prosperità del territorio**.

La presente edizione del Bilancio di Sostenibilità SETA è divisa in quattro capitoli. Nel primo capitolo viene presentata una sintesi dei dati salienti rilevati, a cui segue una presentazione di SETA nei suoi

aspetti organizzativi e in quelli economico-finanziari, dei suoi valori, della sua storia e delle sue prospettive e, infine, dei suoi obiettivi per il futuro. Il secondo capitolo è incentrato sugli impatti ambientali, il terzo sul lavoro e il quarto sul servizio reso ai cittadini e al territorio per il quale l'Azienda opera.

Ogni capitolo è diviso in paragrafi. I temi affrontati vengono descritti sia in termini qualitativi, attraverso commenti scritti, sia in termini quantitativi, attraverso tabelle e grafici riassuntivi.

Le tabelle in particolare sono composte da:

- un titolo esplicativo del contenuto
- nomi univoci dei dati
- indici numerici
- definizione operativa del dato

Questo impianto consente un'agilità di lettura sia da parte del soggetto esterno interessato ad approfondire la conoscenza dell'Azienda, che da parte dei soggetti interni che possono utilizzare il Bilancio di Sostenibilità come strumento di orientamento per le scelte future e come parametro di riferimento per i propri obiettivi di miglioramento, intesi non semplicemente come crescita o calo di indici numerici, ma come indicatori di decisioni e azioni che partecipano di un processo più ampio di impatto e interconnessione con il territorio.

**Per la redazione del Bilancio di Sostenibilità è stato assunto come modello il GRI – Global Reporting Initiative**, lo standard internazionale più diffuso, senza aderire ai particolari livelli applicativi indicati dalle linee guida per il *reporting* di Sostenibilità.

È stata operata un'analisi di *benchmarking* sui Bilanci di Sostenibilità dei grandi gruppi di trasporto pubblico italiano e sono state condotte analisi su studi di settore.

Ci si è inoltre avvalsi delle indicazioni contenute nel documento "Linee guida Sostenibilità" realizzato nel 2018 dal Gruppo di Lavoro Sostenibilità ASSTRA, del quale fa parte anche la Responsabile Comunicazione Sociale di SETA, curatrice del presente Bilancio di Sostenibilità.

**Quest'ultima edizione del Bilancio di Sostenibilità SETA riporta i dati rilevati al 31/12/2021.**

Il Bilancio di Sostenibilità SETA, nella sua versione integrale e in quella sintetica degli *Highlights*, scaturisce dal lavoro redazionale

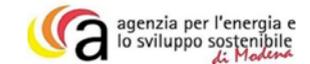
svolto dalla responsabile dell'Area Comunicazione Sociale, che si è coordinata in via continuativa con il Comitato di Processo per il Bilancio di Sostenibilità.

Oltre a periodiche valutazioni *in itinere* sullo stato avanzamento lavori, **le due versioni sono state sottoposte al Consiglio di Amministrazione di SETA in data 15/12/2022.**

Il contesto di riferimento è stato ricostruito in collaborazione con:



I dati ambientali relativi al Trasporto Privato sono stati sviluppati in collaborazione con:



**CAPITOLO 1**  
**CHI È SETA**

**7.565 Km<sup>2</sup>**  
**TERRITORIO SERVITO**  
**135 COMUNI**  
**1,5 MILIONI DI ABITANTI**  
**52,168 MILIONI**  
**PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO**

**29,5 MILIONI**  
**VETT.-KM PERCORSI/ANNO**  
**1,918 MILIONI DI CORSE/ANNO**  
**FLOTTA VEICOLARE: 918 MEZZI**  
**VALORE DELLA PRODUZIONE:**  
**117,625 MILIONI DI EURO**  
**ORGANICO: 1.038 DIPENDENTI**  
**CO<sub>2</sub> EVITATA:**  
**65.210 TONNELLATE/ANNO**  
dati aggiornati al 31/12/2021

## SETA SI PRESENTA

### 1. Un gestore unico per il servizio di TPL su gomma dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza

**SETA-Società Emiliana Trasporti Autofiloviari S.p.A. è il gestore unico del Trasporto Pubblico Locale su gomma, al servizio dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.** Operativa dal 1° Gennaio 2012, SETA nasce dall'aggregazione di quattro aziende: ATCM di Modena, Tempi di Piacenza, AE-Autolinee dell'Emilia e il ramo gomma ACT di Reggio Emilia.

Per dimensioni e distribuzione territoriale, l'aggregazione è stata una delle maggiori operazioni di fusione aziendale a livello nazionale nel settore del Trasporto Pubblico Locale. SETA è quindi l'erede di una lunga storia che attraversa tutto il secolo scorso, quando alcuni Comuni decisero di assumere la gestione del Trasporto Pubblico Locale attraverso aziende municipalizzate e quando, in tempi più recenti, gli Enti Pubblici Locali in forma associata acquisirono le società private che per decenni avevano assicurato i collegamenti auto-ferroviari tra le città e il territorio.

Nel corso dei decenni, le componenti sociali del servizio, che motivano l'impegno economico degli Enti Pubblici, si sono misurate con la crescente importanza di quelle industriali e gestionali, al fine di limitare il ricorso al ripiano dei bilanci con risorse derivate dalla fiscalità generale e per produrre il servizio in modo più efficiente e competitivo.

**SETA è una società a partecipazione mista**, con una quota pubblica maggioritaria detenuta dagli Enti Locali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, e una privata posseduta da HERM-Holding Emilia Romagna S.r.l. e da TPER S.p.A.

**La nuova Azienda unitaria operante nel territorio dell'Emilia occidentale è responsabile di tutto il sistema di produzione del servizio di TPL su gomma dei tre bacini provinciali:** dall'esercizio dei trasporti bus urbani ed extraurbani, alla manutenzione dei mezzi, alla vendita dei titoli di viaggio, alla gestione delle biglietterie e dei servizi per l'utenza (informazioni, reclami, ecc.).

### 2. L'Azienda: dati e cifre

Nonostante l'emergenza sanitaria da Covid-19 abbia ingenerato notevoli criticità a tutti i livelli, **nel 2021 SETA S.p.A. ha gestito 29,500 milioni di Km/vettura\*** di Trasporto Pubblico Locale su gomma e **ha trasportato oltre 52,168 milioni di passeggeri\*\***, a fronte di un organico di **1.038 dipendenti** (di cui **934** tra autisti e addetti alla manutenzione).

Il **valore della produzione** al 31/12/2021 è stato pari a **117,625 milioni di Euro**.

Le **linee guida strategiche della Società** sono delineate nei suoi **Piani Industriali**:

- Il primo **Piano Industriale 2012-2014** si è caratterizzato per le azioni volte alla razionalizzazione organizzativa e tecnologica delle quattro distinte società aggregate in SETA. Gli investimenti effettuati nel quadriennio 2012-2015 hanno superato i 29,2 milioni di Euro, con 9,4 milioni di contributi pubblici: i mezzi complessivamente immessi in servizio sono stati 122, di cui 76 nuovi e 46 usati d'occasione, migliorando le prestazioni ambientali e di *comfort* della flotta. **Nel 2013 è stato raggiunto il pareggio di bilancio e negli esercizi successivi la Società ha realizzato utili di varia entità.**
- In data 11/07/2016 il Consiglio di Amministrazione di SETA ha approvato il **Piano Industriale 2016-2018**. Tra le numerose azioni realizzate e coerenti con gli obiettivi deliberati si richiamano: il miglioramento continuo dei mezzi con investimenti per il rinnovo; l'adeguamento dei sistemi di sicurezza e accessibilità per i passeggeri e il personale viaggiante (videosorveglianza sui mezzi, pedane per la salita delle persone disabili, ecc.); l'armonizzazione dei sistemi tariffari; l'efficientamento delle forniture e dei servizi appaltati; l'innovazione tecnologica nei servizi di informazione agli utenti e nella rete di vendita dei titoli di viaggio; il rafforzamento della posizione e della situazione patrimoniale della società. Il piano ha previsto nel triennio l'acquisto di 133 mezzi, di cui

75 nuovi e 58 usati, per un investimento complessivo di 21 milioni di Euro, di cui 14 milioni finanziati da SETA. Per i sistemi informativi e le tecnologie di bordo e terra sono state destinate risorse per 4,3 milioni di Euro, di cui 1,1 di contributi regionali (Fondi POR FESR).

- Il nuovo **Piano Industriale 2019-2023** prevede ulteriori investimenti per il rinnovo della flotta veicolare e l'innovazione tecnologica.

### IL NUOVO PIANO INDUSTRIALE 2019-2022

Il nuovo **Piano Industriale 2019-2022**, proposto dal Consiglio di Amministrazione e approvato all'unanimità dall'Assemblea dei Soci di SETA in data 8/05/2019 (poi ratificato dal CdA di SETA in data 30/07/2019, con proiezioni aggiornate a tutto il 2023 in seguito approvate dal medesimo CdA in data 21/10/2021), **enfatica in primis la necessità di migliorare la sostenibilità ambientale e la sicurezza del servizio**, da realizzarsi tramite **consistenti investimenti per il rinnovo della flotta**, con l'obiettivo della metanizzazione anche delle flotte urbane di Reggio Emilia e di Piacenza, dopo il completamento di quella di Modena.

**Sono inoltre previsti ulteriori investimenti in tecnologie di bordo, per l'utenza e per la sicurezza sui mezzi** (con il completamento degli investimenti avviati per l'estensione dei sistemi antintrusione e di videosorveglianza almeno al 90% dell'intera flotta veicolare aziendale) e l'estensione dell'uso della carta di credito ed in generale della moneta elettronica quale strumento di convalida e pagamento dei servizi a cominciare da quelli urbani.

\*Vett.-km: Parametro base sul quale vengono calcolati i contributi regionali del servizio previsto dal contratto  
 \*\*Passeggeri: Numero dei titoli venduti per i coefficienti regionali convenzionali di loro presunto utilizzo

### 3. La composizione societaria

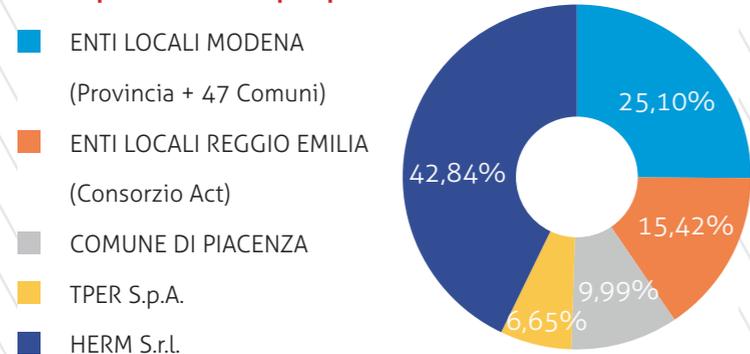
Il **capitale sociale** di SETA S.p.A. ammonta a **16.663.416 Euro**.

La **maggioranza azionaria** è detenuta dagli **enti pubblici di Modena, Reggio Emilia e Piacenza**, che possiedono oltre **8,4 milioni di Euro di capitale, per una quota complessiva del 50,51%**.

Il restante **49,49%** è di proprietà dei soci privati: **HERM-Holding Emilia Romagna Mobilità Srl**, la holding che ha come soci TPER S.p.A. (94,95%) e Nuova Mobilità Scarl (5,05%) e che, con un valore di ca 6,64 milioni di Euro di capitale, detiene il **42,84%** delle quote di SETA e la stessa **TPER**, che, con un valore di oltre 1 milione di Euro, detiene direttamente il **6,65%** del capitale SETA.

| SETA Spa - Soci                                      | Quota           | Capitale               | N. Azioni         |
|--|-----------------|------------------------|-------------------|
| <b>ENTI LOCALI MODENA</b><br>(Provincia + 47 Comuni) | 25,101 %        | € 4.182.643,00         | 4.182.643         |
| <b>ENTI LOCALI REGGIO EMILIA</b><br>(Consorzio Act)  | 15,421 %        | € 2.569.712,00         | 2.569.712         |
| <b>COMUNE DI PIACENZA</b>                            | 9,986 %         | € 1.664.028,00         | 1.664.028         |
| <b>Totale Soci pubblici</b>                          | <b>50,508 %</b> | <b>€ 8.416.383,00</b>  | <b>8.416.383</b>  |
| <b>HERM S.r.l.</b>                                   | 42,841 %        | € 7.138.691,00         | 7.138.691         |
| <b>TPER S.p.A.</b>                                   | 6,651 %         | € 1.108.342,00         | 1.108.342         |
| <b>Totale Soci Privati</b>                           | <b>49,492 %</b> | <b>€ 8.247.033,00</b>  | <b>8.247.033</b>  |
| <b>Totale</b>  | <b>100,00 %</b> | <b>€ 16.663.416,00</b> | <b>16.663.416</b> |

#### SETA S.p.A. - Soci divisi per quote:



### 4. Le società partecipate

**SETA detiene partecipazioni in 3 società, tutte collegate.**

In ottemperanza a quanto stabilito dalle Norme sulla Trasparenza dalla Legge 190/12 e dal DLGS 33/2013 all'art. 22, nel seguito vengono espone le società controllate e collegate di SETA S.p.A., con dati di riferimento aggiornati al 05/05/2022.

È possibile distinguere le società controllate e collegate, con le rispettive quote di partecipazione. Per ognuna di esse sono stati inseriti i dati societari, la quota di partecipazione SETA e una sintetica descrizione dell'attività svolta.



#### Hola S.r.l.

Servizi di risposta telefonica per informazioni su orari del servizio pubblico urbano ed extraurbano, tariffe, disservizi e servizi di centralino. Servizi di prenotazione per linee granturismo e noleggio turistico. Servizi di vendita titoli di viaggio e biglietteria.

#### Consorzio Acquisti dei Trasporti

Acquisto in comune di materie prime e semilavorate, di attrezzature e beni strumentali occorrenti ai consorziati (carburanti, lubrificanti, massa vestiario, autoveicoli, pezzi di ricambio). Fornitura di servizi ai consorziati (assicurativo, telefonia, partecipazioni a gare, marketing e comunicazione).

#### Consorzio Esperienza Energia Soc. Consortile a R.L. o in forma breve C.E.E. S.c.r.l

Approvvigionamento mediante acquisto, produzione o autoproduzione – nonché erogazione, vendita e ripartizione – di ogni forma di energia (anche da fonti rinnovabili o assimilate), di risorse, materie prime o prodotti energetici in genere.

### 5. La governance

**Il Consiglio di Amministrazione è l'organo investito dei più ampi poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione.** È responsabile infatti della definizione dell'indirizzo di gestione aziendale, valuta l'adeguatezza dell'assetto organizzativo e l'andamento generale della gestione.

In questo ambito il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge



e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Come previsto dall'art. 14 dello Statuto societario, il Consiglio di Amministrazione di SETA è composto da 5 membri, 3 dei quali sono indicati dai soci pubblici (gli Enti Locali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza).

In data 21/09/2021 l'Assemblea dei Soci di SETA ha nominato i componenti del nuovo Consiglio di Amministrazione, che resterà in carica fino all'approvazione del Bilancio d'Esercizio 2023.

L'organo amministrativo dell'Azienda aveva infatti concluso il suo mandato triennale nel mese di luglio 2021, con l'approvazione del Bilancio d'esercizio 2020. **Il nuovo Consiglio di Amministrazione di SETA è composto** - come previsto dallo Statuto societario - **da 5 membri**: 3 nominativi sono stati indicati dai soci pubblici, gli altri 2 dal socio privato Herm Srl.

Gli Enti pubblici modenesi hanno confermato come **Presidente della società Antonio Nicolini**, in carica dal mese di novembre 2020. Gli altri due componenti del Cda di nomina pubblica sono **Federico Parmeggiani** (in rappresentanza di Reggio Emilia, sostituisce il consigliere uscente Daniele Caminati) e **Fabio Callori** (per i soci pubblici di Piacenza, in sostituzione di Ivano Rocchetta). Nel nuovo Consiglio di Amministrazione di SETA sono inoltre confermati anche i due consiglieri già presenti indicati da Herm srl: **Giuseppina Gualtieri** (Presidente ed Amministratore Delegato di Tper Spa) e **Francesco Patrizi**, che mantiene la carica di Amministratore Delegato di SETA.

L'Assemblea dei Soci ha inoltre provveduto a nominare i componenti del **Collegio Sindacale**: alla presidenza è stato nominato il dott. **Valerio Fantini**, i componenti in qualità di sindaci effettivi sono l'avv. **Valentino Di Leva** e la dott.ssa **Alessandra Ferrara**. I sindaci supplenti sono il dott. **Federico Bacchiega** e la dott.ssa **Monica Manzini**.

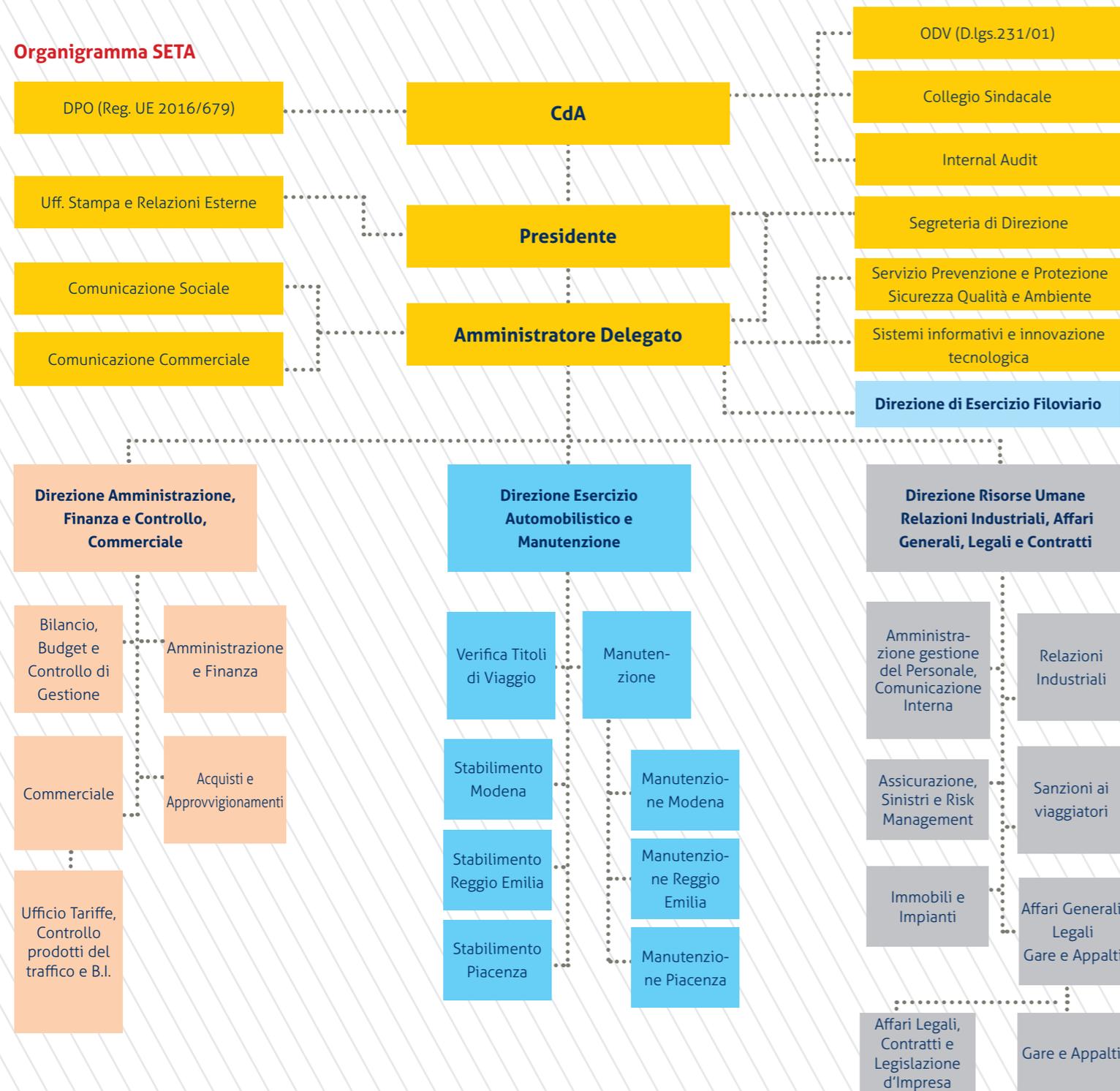
La nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale è stata approvata dai soci con voto unanime.

### 6. L'organizzazione interna

Per perseguire gli obiettivi di sostenibilità e qualità, SETA ha improntato il proprio posizionamento strategico in un'ottica industriale, procedendo alla realizzazione di un'impresa ben strutturata dal punto di vista degli asset, delle risorse e dell'organizzazione.

**L'attuale organizzazione di SETA è il risultato del percorso di integrazione delle strutture preesistenti a seguito della fusione**

**Organigramma SETA**



**del 1° gennaio 2012 e delle modifiche adottate nel corso degli anni in termini di governance.**

In seguito all'accorpamento delle società di Trasporto Pubblico Locale su gomma dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, il *management* è stato investito del compito di portare omogeneità e integrazione tra le diverse parti delle precedenti aziende aggregate, con l'obiettivo di creare nel tempo semplificazione, sinergie ed economicità.

Oltre che sul sistema delle partecipazioni e alleanze strategiche, la Società ha proceduto a verificare e ridefinire l'organizzazione aziendale con la revisione della macrostruttura e della microstruttura. La scelta del personale dirigente, così come la nomina del Direttore Generale o dell'Amministratore Delegato, è in capo al Consiglio di Amministrazione.

**Nel 2021 i due Direttori di Divisione in carica**, che rispondono all'Amministratore Delegato Francesco Patrizi, **sono** il Direttore Risorse Umane e Relazioni Industriali, Affari Generali, Legali e Contratti **Costanza Righi Riva** e il Direttore Esercizio Automobilistico e Responsabile Manutenzione **Giovanni Maria Lazzarini**.

**Il processo di riorganizzazione è stato adottato garantendo il pieno mantenimento dell'occupazione e perseguendo obiettivi di miglioramento nell'efficacia dei processi.**

I **criteri di riorganizzazione individuati** sono stati i seguenti:

- **Semplificazione:** generale semplificazione della struttura, conseguibile attraverso l'eliminazione di duplicazioni di unità organizzative, in termini di attività svolte e conseguente accorpamento di funzioni;
- **Concentrazione delle competenze:** creazione di unità organizzative uniche per ciascuna area funzionale, con l'obiettivo di non disperdere le competenze presenti in Azienda, conseguire sinergie e controllare i processi per il loro intero ciclo di vita;
- **Snellimento dei meccanismi di riporto:** riduzione dei livelli gerarchici con conseguenti benefici in termini di riduzione dei tempi di approvazione e attuazione delle azioni tattiche e operative;
- **Coerenza con progettualità in corso e aree di business:** introduzione di assetti organizzativi coerenti con le necessità di gestione di particolari progettualità in

corso e delle principali aree di *business* presidiate.

- Il **"Sistema Integrato di Gestione delle Risorse Umane"** di SETA prevede, da un lato, la mappatura dei principali ruoli organizzativi, definendo anche la relativa *job description*, dall'altro, un *assessment* delle competenze individuali possedute dalle risorse su tali ruoli rispetto al modello teorico, al fine di ottimizzare i processi di selezione e di formazione e avviare, allo stesso tempo, la progettazione di strumenti e politiche di riconoscimenti per il personale correlandoli alle esigenze e agli obiettivi aziendali.

L'organizzazione risulta dallo schema seguente, con un sistema di deleghe ai vertici coerente con quanto previsto dallo statuto societario.

**7. Il sistema dei valori etici**

Fin dalla sua nascita, SETA ha profuso molto impegno nel definire un insieme di strumenti in grado di contribuire a creare un presidio e una cultura diffusi in materia di etica e legalità.

La Società ha adottato da subito un suo proprio **Codice Etico**, che esprime i valori e le responsabilità etiche fondamentali che SETA segue nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, individuando il complesso di diritti, doveri e responsabilità che la Società assume nei confronti di coloro con i quali interagisce nello svolgimento della propria attività.

Il Consiglio di Amministrazione SETA ha in seguito deciso di adottare il **"Modello di organizzazione gestione e controllo" (MOG) finalizzato a dare applicazione alle prescrizioni del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231**. La Società ha portato avanti l'iter per l'adozione di quanto previsto dal Decreto 231 e un'attività di sensibilizzazione al rispetto del Codice Etico di comportamento, sia verso il personale, sia verso i terzi che entrano in contatto con la Società, predisponendo una sezione dedicata nella Intranet e nel sito aziendale. È stato infine costituito un **Organismo di Vigilanza** incaricato di verificare l'osservanza e l'aggiornamento del modello citato. Si sono svolti momenti formativi che hanno interessato il *management* della Società (quadri e dirigenti) e i membri del Consiglio di Amministrazione su questi temi.

A far data dal 24/09/2021, **il RPCT – Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza è l'Amministratore Delegato**

**Dott. Francesco Patrizi**, nominato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 24/09/2021

#### MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE AZIENDALE AI SENSI DEL D. LGS. N. 231/2001

SETA si è dotata del **Modello di Organizzazione e Gestione aziendale ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001**, che disciplina la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, consentendo di tenere sotto controllo le attività della Società e di prevenire la commissione di reati attraverso un sistema di valutazione, gestione e controllo. Adottando tale Modello, oggetto di costante implementazione in coerenza con l'evoluzione normativa, SETA ha nominato l'Organismo di Vigilanza. L'**Organismo di Vigilanza** ha il compito di vigilare su funzionamento, efficacia, adeguatezza ed osservanza del Modello di Organizzazione e Gestione di SETA, pubblicato sulla Intranet aziendale e sul sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it).

Il Modello è destinato al personale aziendale e ai terzi che entrano in rapporto con la Società e contiene norme di comportamento volte a prevenire, a vantaggio della società, la commissione di specifici reati, identificati dal D. Lgs. n. 231/2001. Per eventuali segnalazioni è possibile contattare l'Organismo di Vigilanza, Avv. Andrea Pavone, all'indirizzo e-mail: [andreapavone.ap@gmail.com](mailto:andreapavone.ap@gmail.com).

#### CODICE ETICO

In applicazione del Decreto Legislativo n. 231/2001 suddetto, SETA ha adottato un suo proprio **Codice Etico**, approvato dal Consiglio di Amministrazione, che definisce l'insieme dei valori che l'Azienda riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento delle proprie attività.

Il personale interno, i collaboratori e i fornitori devono attenersi ai principi e ai comportamenti richiesti ed elencati nel Codice Etico.

In un'ottica di continuo miglioramento, i principi etici generali e i valori di riferimento ai quali tutti i dipendenti e referenti SETA sono tenuti a improntare il proprio *modus operandi* sono i seguenti:

- **Qualità di vita delle comunità**  
Nel nostro agire quotidiano dobbiamo sempre tenere presente l'aspirazione al miglioramento della qualità della vita di chi vive e si muove all'interno del nostro territorio

- **Crescita professionale**  
Vogliamo che ogni persona all'interno della nostra organizzazione abbia la possibilità di realizzare se stessa attraverso un percorso continuo di crescita professionale
- **Etica, Trasparenza e Lealtà**  
Vogliamo improntare la nostra attività interna ed esterna al rispetto dei codici di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà
- **Ricerca continua dell'eccellenza**  
Vogliamo che ognuno di noi sia sempre aperto al cambiamento, sia pronto a mettersi in discussione e guardi oltre, alla ricerca di sempre migliori soluzioni.
- **Rispetto della Privacy**  
Ci impegniamo perché la privacy di tutti i soggetti con cui interagiamo sia salvaguardata.  
Al fine di garantire il rispetto della normativa in materia di privacy, SETA si è data un'organizzazione specifica e ha adottato un complesso di misure per l'abbattimento dei rischi e per garantire la massima sicurezza in ordine al trattamento dei dati personali.

#### 8. Il sistema delle certificazioni

Nella consapevolezza che l'offerta di un buon servizio di trasporto passa anche dall'adozione di modelli basati sulle procedure di qualità, caratterizzati dalla formulazione e definizione di precisi criteri organizzativi e operativi che consentano di rinnovare e migliorare le strutture e le modalità, di innalzare i livelli di sicurezza e di controllare e ridurre l'impatto ambientale, SETA ha adeguato il proprio sistema di gestione aziendale ai migliori *standard* internazionali ed ha intrapreso un **processo di certificazione Qualità, Ambiente e Sicurezza secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018**.



SETA è certificata **UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018** per tutte le sedi e le strutture e per tutti i depositi aziendali.

La **Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza**, definita da SETA, attesta l'impegno della Società al miglioramento continuo, con il coinvolgimento fattivo di tutto il personale SETA, in un'ottica di gestione responsabile del servizio svolto.

#### 9. L'attenzione all'Ambiente e alla Sicurezza

L'impegno di SETA per l'Ambiente si traduce nella promozione di iniziative e di progetti volti a diminuire gli impatti ambientali. L'attenzione e l'impegno di SETA per la Sicurezza si sostanziano nel garantire luoghi di lavoro salubri e sicuri, realizzando le misure per la prevenzione degli incidenti e dei danni alla salute, sia nel corso del lavoro che in conseguenza di esso. La Società collabora inoltre con le Istituzioni e con le Forze dell'Ordine, con la finalità di migliorare la sicurezza dei propri utenti e della cittadinanza.

L'Azienda si avvale di specifici **programmi di verifiche e controlli sulla sicurezza** al fine di prevenire incidenti e/o infortuni sul lavoro, nonché di **controlli sulla salute del Personale**. L'Azienda adotta inoltre specifici **programmi ambientali** per ottimizzare i consumi di energia elettrica (illuminazione led in tutti gli ambienti interni e nei piazzali esterni) e ridurre le emissioni in atmosfera (monitoraggio continuo gas di scarico del parco mezzi). Provvede inoltre alla raccolta differenziata dei rifiuti negli uffici e in tutte le sedi periferiche, alla raccolta del legno e al riciclo del vetro e dei materiali ferrosi per le attività di officina e magazzino; nonché alla raccolta e registrazione per lo smaltimento e il trasporto dei diversi tipi di rifiuto. Compatibilmente con le risorse disponibili, SETA provvede al **rinnovo della flotta veicolare**, scegliendo **autobus con alimentazione a basso impatto ambientale** (es. metano G.N.C.).

Vengono inoltre svolte periodiche visite di sorveglianza e misurazione per verificare il corretto svolgimento delle attività previste nelle procedure ambientali.

#### 10. Gli stakeholder

Gli *stakeholder* (portatori di interesse) di SETA sono tutti i soggetti coinvolti direttamente o indirettamente nell'attività dell'Azienda

Un'azienda che eroga servizi di TPL:

- intreccia legami con il mondo del lavoro e delle imprese locali attraverso l'affidamento di appalti e forniture in settori diversificati che vanno dal trasporto alle officine di riparazione meccanica, passando per la sicurezza e la comunicazione;

- mantiene relazioni continue con le istituzioni locali in quanto società partecipata e in quanto soggetto gestore di un servizio che ha come committenti le Agenzie Locali della Mobilità;
- partecipa a tavoli permanenti di armonizzazione dei rapporti con lavoratori e organizzazioni sindacali;
- rende conto del proprio operato ai propri azionisti e investitori;
- dialoga con i propri utenti attraverso la qualità quotidiana del proprio servizio o attraverso tavoli di confronto, incontri, comunicazioni con le associazioni dei consumatori;
- si interfaccia con i media locali.

Come nelle edizioni precedenti, il presente Bilancio di Sostenibilità SETA pone l'accento sul valore che il processo costituito dalle azioni e dalle decisioni di questi soggetti, coerenti con il perseguimento di obiettivi comuni, costituisce per il territorio.

Nel 2017 l'Azienda si è misurata per la prima volta con un processo di lavoro trasversale e trasparente quale il Bilancio di Sostenibilità. Negli anni successivi si è messo a frutto il lavoro svolto per la realizzazione della prima rendicontazione non economica, continuando a promuovere l'ascolto dei diversi pubblici di riferimento, seppure ancora in modo non sistematico. Il presente Bilancio riflette gli sforzi fatti dall'Azienda per adattare le proprie esigenze lavorative alle nuove richieste. Viene ulteriormente chiarita la posizione degli *stakeholder* e la loro posizione nella catena del valore, che vedrà, presumibilmente già dalla prossima edizione, un loro più pieno coinvolgimento.

Bilancio di Sostenibilità SETA 2022

MATRICE DI MATERIALITÀ E  
STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Tale approccio, coerente con lo *standard GRI*, estende il contributo al perseguimento degli obiettivi specifici di ogni soggetto agli altri soggetti che partecipano alla catena di produzione del valore. È dunque determinante aprire canali di comunicazione e ascolto verso tutti gli *stakeholder*.

È inoltre importante sottolineare che la produzione di valore non è unidirezionale e non è esclusivamente di carattere economico-finanziario. Ogni soggetto partecipa secondo il proprio ruolo e le proprie competenze e persegue fini specifici, oltre a contribuire al perseguimento degli obiettivi collettivi di sostenibilità ambientale,

## Gli stakeholder



sociale ed economica della vita della comunità che anima il territorio. Attraverso i propri obiettivi di sostenibilità, il processo di relazione e produzione del valore rappresentato dal Bilancio di Sostenibilità persegue una vera e propria trasformazione culturale, che recepisce le attuali emergenze ambientali, sociali ed economiche e fornisce una risposta pratica, credibile e auspicabile. Il confronto con i diversi *stakeholder* è molto importante per il miglioramento continuo delle attività svolte e per favorire un processo di sviluppo. Grazie all'interazione con i diversi portatori di interesse, alla corretta considerazione delle loro legittime aspettative e alla collaborazione con gli attori locali, è possibile ascoltare e quindi dare risposta alle esigenze di qualità dei servizi, correttezza delle relazioni, sviluppo e crescita, ridefinendo i propri obiettivi, sviluppando nuovi progetti e costruendo un dialogo con i territori dove si opera.

### 11. Le Associazioni alle quali aderisce SETA



SETA partecipa, con ruolo attivo, ad **ASSTRA-Associazione Trasporti**, l'associazione datoriale, nazionale, con sede a Roma, che riunisce tutte le società di Trasporto Pubblico Locale d'Italia, sia di proprietà degli Enti Locali che private, con finalità di rappresentare le esigenze e gli interessi degli operatori pubblici e privati, nonché di svolgere a livello internazionale, nazionale, regionale e locale azioni di sostegno a favore della mobilità collettiva. Ad ASSTRA - nata dalla fusione delle due associazioni di categoria *Federtrasporti* (federazione delle aziende municipalizzate) e *Fenit* (federazione delle ferrovie concesse) - aderiscono le aziende del trasporto urbano ed extraurbano, esercenti servizi con autobus, tram, metropolitane, impianti a fune, tutte le ferrovie locali (non appartenenti a Trenitalia S.p.A.), nonché le imprese di navigazione lagunare e lacuale.



SETA aderisce inoltre all'associazione internazionale del trasporto pubblico **UITP-Union Internationale des Transports Publics**, la rete globale, con sede a Bruxelles, che riunisce in Italia tutti i membri di ASSTRA. La finalità di tale adesione risponde all'esigenza di inserire SETA in un contesto internazionale, permettendo un importantissimo scambio culturale e di

esperienze di estremo interesse, rafforzando l'Azienda, insieme alle altre imprese italiane, nel confronto internazionale. UITP rappresenta e promuove infatti nel mondo il trasporto pubblico e la mobilità sostenibile: vede la presenza al suo interno di autorità pubbliche di trasporto, operatori, decisori politici, istituti scientifici e industrie. Ad essa aderiscono più di 3.500 membri, provenienti da 92 Paesi. Nell'Unione Europea rappresenta gli interessi di oltre 400 autorità e operatori di trasporto pubblico urbano, suburbano e regionale e interagisce con le istituzioni europee ed altre organizzazioni. Partendo dall'idea che i servizi di trasporto pubblico di alta qualità rappresentano la spina dorsale di città vivibili, in cui i cittadini possono prosperare a livello sociale ed economico insieme, l'UITP si batte per città a misura d'uomo, in cui tutte le modalità di trasporto – pubblico o privato – trovino il proprio spazio e siano basate sulle scelte di passeggeri informati e sui concetti di mobilità sostenibile promossi dalle autorità.



SETA aderisce anche a **CONFSEVIZI Nazionale**, che promuove lo sviluppo e la qualificazione dei Servizi Pubblici.



A livello territoriale, SETA è associata a **CONFINDUSTRIA EMILIA** (sede di Modena), perseguendo in tale modo una collaborazione nuova e proficua con il mondo imprenditoriale locale, e partecipa a un tavolo di coordinamento con le altre aziende del settore dei trasporti della regione Emilia-Romagna.



Infine SETA è socia **CLUB ITALIA-ContactLess Technologies Users Board**, associazione senza scopo di lucro che ha la finalità di promuovere sul territorio italiano l'utilizzo di sistemi di pagamento e di accesso basati su carte intelligenti (a *microchip*), con validazione di prossimità (*contactless*), integrati con i sistemi di infomobilità.

# IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

## 1. Il settore del Trasporto Pubblico Locale in Italia: come si posiziona e come opera SETA

Come rilevato da ASSTRA, in Italia i servizi di trasporto pubblico sono erogati da 103 società partecipate da Enti Pubblici. La restante parte è gestita da oltre 820 aziende private. La tendenza degli ultimi anni registra la riduzione delle società attraverso fusioni e aggregazioni.

Complessivamente in Italia (dati 2019 ante Covid-19) sono trasportati 5,5 miliardi di passeggeri ogni anno, effettuando oltre 1,8 miliardi di vett./km e 228 milioni di treni/km.

Il valore della produzione complessivo del settore è pari a 12 miliardi di Euro (circa lo 0,7% del PIL nazionale), con un totale di 124.000 addetti.

Con un valore della produzione al 31/12/2021 pari a 117,625 milioni di Euro, SETA supera il fatturato medio della categoria, che nel 2021 ammonta a 60,6 milioni di Euro. **Per il suo fatturato, la Società si posiziona fra le prime venti società di TPL a livello nazionale con fatturato oltre i 100 milioni. SETA si situa inoltre al secondo posto tra le aziende di Trasporto Pubblico Locale che operano in Emilia-Romagna**, dopo TPER e prima di START e TEP.

Le modalità di affidamento e gestione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale restano in linea con i criteri generali di affidamento dei servizi di interesse generale di rilevanza economica, quindi l'affidamento con procedura a evidenza pubblica, l'affidamento a società mista con gara a doppio oggetto, la gestione in house.

SETA rientra nella categoria delle aziende a partecipazione mista, con una quota pubblica maggioritaria, che svolgono il servizio di TPL per affidamento in regime di concorrenza, ovvero in seguito all'espletamento di procedure a evidenza pubblica (gare).

Le diverse attività gestite da SETA nel rispetto dei principi di parità di trattamento, non discriminazione e trasparenza dettati dalla normativa europea e nazionale, fanno riferimento a un complesso sistema di norme relative ai servizi pubblici locali, alle società pubbliche, agli appalti, oltre che alle norme che regolano le società di capitali.

SETA opera nel rispetto delle norme vigenti in tutti questi ambiti.

## 2. Il TPL: regole e modalità di funzionamento

Il servizio di TPL – acronimo di Trasporto Pubblico Locale - è un servizio di interesse generale ed è regolato da norme relative ai servizi pubblici locali di derivazione comunitaria e da specifiche norme di settore a livello nazionale e regionale.

La relativa legislazione tiene conto sia di aspetti connessi alle *policy* nazionali e internazionali su concorrenza e modalità di gestione, sia di criteri di sostenibilità e accessibilità dei servizi da parte dell'utenza.

**Le principali norme di riferimento del settore sono il Decreto Legislativo 18 novembre 1997 n. 422** (il cosiddetto "Decreto Burlando"); il **Regolamento Europeo 1370/2007**, nonché le **norme attuative regionali**.

In Emilia-Romagna il servizio di TPL è regolamentato dalla **Legge Regionale n. 30 del 2 ottobre 1998**, normativa che definisce il profilo sociale, strategico ed operativo del servizio di trasporto pubblico, inteso come l'insieme delle reti, delle linee e dei servizi del trasporto pubblico d'interesse della Regione quale materia delegata dallo Stato.

Nello specifico, la Legge Regionale n. 30 del 1998 (come successivamente modificata e integrata) disciplina in modo organico

il sistema del trasporto pubblico regionale e locale nel rispetto delle competenze attribuite dalla Costituzione.

Tra i principi che ispirano le regole regionali si sottolinea il contenimento dei consumi energetici, la riduzione delle cause di inquinamento atmosferico e la salvaguardia dell'ambiente, a tutela della salute dei cittadini.

I principi regionali inoltre tendono ad assicurare ai cittadini e alle imprese la migliore accessibilità e fruibilità dei servizi svolti sul territorio, promuovere un ruolo centrale del TPL regionale come motore per lo sviluppo civile ed economico e la coesione sociale, incentivare la razionale organizzazione del traffico e della circolazione, promuovere la cultura della mobilità sostenibile.

Per quanto riguarda il settore auto-filoviario e la mobilità urbana, l'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna fissa con appositi atti di indirizzo le linee di azione in materia di programmazione e amministrazione del trasporto pubblico regionale, costituito dai servizi ferroviari di competenza della Regione e dai servizi filoviari e automobilistici (cosiddetti "su gomma"), suddivisi territorialmente in bacini di traffico, corrispondenti con i territori provinciali.

Il presente Bilancio di Sostenibilità prende in esame i soli servizi automobilistico-filoviari (urbani, extraurbani e innovativi non convenzionali, come per esempio i servizi bus a chiamata), cioè il Trasporto Pubblico Locale su gomma gestito da SETA nei territori provinciali di sua competenza: i bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

## 3. La riforma del TPL in Emilia-Romagna

La riforma del Trasporto Pubblico Locale introdotta in Italia con il decreto legislativo n. 422 del 1997 (il cosiddetto "Decreto Burlando") e via via perfezionata, ridefinisce le caratteristiche della mobilità pubblica, avviando la liberalizzazione del mercato, attraverso l'introduzione di regole di concorrenzialità tese all'innalzamento della qualità del servizio e al contenimento dei costi (e che pertanto obbligano al risanamento economico le Aziende che erogano i servizi di TPL).

Dando attuazione alla Legge Regionale n. 30 del 1998 – che prevede la separazione tra le funzioni di indirizzo, di controllo e di stazione appaltante da un lato e l'esercizio della gestione del TPL dall'altro –, a partire dal 2001 vengono nel frattempo costituendosi in modo autonomo, in ogni territorio della regione Emilia-Romagna,

Le Agenzie Locali per la Mobilità.

Si viene così concretizzando, a livello regionale, la liberalizzazione del TPL: un processo di liberalizzazione che – tramite il presidio delle Agenzie Locali per la Mobilità – mira a garantire la tutela e la cura della qualità del servizio offerto ai cittadini.

Nel rispetto di una visione del TPL fondata sulla socialità del servizio e sull'orientamento al cittadino, le amministrazioni locali dei territori emiliano-romagnoli scelgono di accompagnare, monitorandolo da vicino, il processo di liberalizzazione: in ottemperanza alle nuove norme di legge, gli Enti Locali conservano la funzione di programmazione strategica del trasporto pubblico, mentre assegnano alle Agenzie Locali per la Mobilità il compito di progettare, coordinare e controllare i servizi di TPL (integrati tra loro e con la mobilità privata), sganciandolo dalla produzione/erogazione del servizio di TPL su gomma, che viene affidata a specifiche imprese terze.



# IL SERVIZIO DI TPL IN EMILIA-ROMAGNA

## IL RUOLO DELLE AGENZIE E QUELLO DEL GESTORE

### 1. Chi sono le Agenzie Locali per la Mobilità

Le Agenzie Locali per la Mobilità dell'Emilia-Romagna sono un importante strumento di programmazione operativa e attuazione coordinata non solo del trasporto pubblico, ma più in generale delle strategie della mobilità, a disposizione della Regione e degli Enti Locali proprietari.

#### I loro compiti

In base a quanto disposto dalla Legge Regionale n. 30/1998 (e successive modifiche) e in coerenza con gli indirizzi di Regione ed Enti Locali proprietari, nel proprio ambito di competenza territoriale le Agenzie svolgono i seguenti compiti:

- progettazione e organizzazione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale, integrati tra loro e con la mobilità privata;
- gestione degli investimenti previsti dagli accordi di programma regionale e finanziati da fondi pubblici;
- gestione delle procedure concorsuali per l'affidamento dei servizi;
- controllo dell'attuazione dei contratti di servizio;
- ogni altra funzione di mobilità loro affidata dagli Enti Locali (con esclusione della gestione di servizi autofilotranviari).

### 2. Il contratto di servizio: lo strumento che regola il rapporto tra Agenzie e Gestore

Il contratto di servizio è lo strumento principe con il quale le Agenzie Locali per la Mobilità dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza gestiscono il rapporto con la società deputata allo svolgimento del servizio di trasporto (dal 1° gennaio 2012, SETA S.p.A. ).

Il contratto di servizio contiene gli obblighi, le regole e definisce gli aspetti economici che attengono al servizio di Trasporto Pubblico Locale, tra l'Agenzia e la Società che gestisce il servizio nel bacino di competenza.

Il contratto di servizio definisce con puntualità:

- la natura e l'esercizio del servizio;
- le compensazioni economiche;
- il sistema tariffario;
- gli *standard* di servizio, il monitoraggio e la qualità;
- la flotta dei mezzi, le tecnologie, la manutenzione e gli investimenti;
- il controllo del corretto svolgimento del servizio.

#### La loro mission

Compito preminente delle Agenzie – tra tutti, il più importante – è quello di adeguare il servizio di Trasporto Pubblico Locale alle esigenze di mobilità dei cittadini dei territori provinciali di loro competenza: è questa la missione assegnata loro dalla Regione e dagli Enti Locali. Un obiettivo perseguito attraverso la progettazione dei servizi e il controllo dell'attività del Gestore, affinché questi garantisca la qualità del servizio offerto, l'attenzione alle fasce deboli e all'ambiente.

Per progettare il servizio, le Agenzie si basano sul rapporto privilegiato che hanno con i Comuni e la Provincia del proprio territorio di riferimento, portatori delle esigenze dei cittadini, e sul rapporto costante di confronto con gli utenti, per comprendere e sanare, per quanto possibile, le eventuali difficoltà che essi possono incontrare nell'utilizzo del servizio di trasporto pubblico.

#### Il servizio di TPL: il ruolo delle Agenzie e quello del Gestore

| Ambiti di intervento                            | Responsabilità               | Compiti  |
|---|------------------------------|--|
| <b>La rete</b>                                  | <b>Agenzie</b>               | Le Agenzie progettano la rete del Trasporto Pubblico Locale, intendendo con essa i percorsi e le relative fermate  |
| <b>Gli orari del servizio</b>                   | <b>Agenzie</b>               | Le Agenzie definiscono gli orari dei servizi   |
| <b>Le infrastrutture di accesso al servizio</b> | <b>Agenzie</b>               | Le Agenzie sono titolari o hanno in gestione le infrastrutture per il Trasporto Pubblico Locale: autostazioni, <i>terminal</i> e fermate (a Modena aMo gestisce anche la rete filoviaria)  |
| <b>Le tariffe del TPL</b>                       | <b>Regione + Enti Locali</b> | Le tariffe del Trasporto Pubblico Locale sono definite dalla Regione e dagli Enti Locali del bacino territoriale di riferimento  |
| <b>La gestione del servizio</b>                 | <b>Gestore</b>               | Le Agenzie affidano tramite gara la gestione del Trasporto Pubblico Locale a una società di produzione del servizio: attualmente il servizio di TPL dei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza è gestito da <b>SETA S.p.A.</b> |
| <b>Il controllo del servizio</b>                | <b>Agenzie</b>               | Le Agenzie controllano che il servizio sia svolto dal Gestore sulla base di quanto previsto dal contratto di servizio  |

## IL SISTEMA TARIFFARIO

### 1. La determinazione delle tariffe del TPL

Per accedere ad un qualunque servizio di trasporto pubblico autofiloviario locale, è necessario pagare la relativa tariffa.

La competenza per la determinazione delle caratteristiche strutturali del sistema tariffario è delle Regioni.

### 2. La regolamentazione delle tariffe in Emilia-Romagna

Le tariffe, nonché le tipologie dei titoli di viaggio necessari per utilizzare il Trasporto Pubblico Locale, **in Emilia-Romagna sono stabilite:**

- dalla **Regione** per i **servizi extraurbani**: le tariffe obiettivo, decise dalla Regione, vengono adottate dagli Enti Locali, i quali possono decidere di intervenire attraverso la politica dell'integrazione tariffaria riducendo l'onere a carico degli utenti;
- dai **Comuni** che hanno **servizi urbani** nel proprio territorio (tenendo presente che per le tariffe urbane la Regione Emilia-Romagna fissa comunque i limiti).

Alle **Agenzie Locali per la Mobilità** spetta il compito di vigilare sull'applicazione delle tariffe decise dalla Regione e dagli Enti Locali.

### 3. Il sistema tariffario adottato dalla Regione Emilia-Romagna

È attualmente in corso di implementazione in tutta l'Emilia-Romagna il *sistema di tariffazione integrata* dei trasporti basato sulla suddivisione del territorio in zone **"Mi Muovo"**.

Gli strumenti di pagamento del viaggio nel sistema **"Mi Muovo"** sono oggi di due tipi: biglietti cartacei dotati di banda magnetica per le corse semplici o tessere a *microchip* di prossimità o *contactless* per altri titoli di viaggio (es.: multicorsa) e per gli abbonamenti.



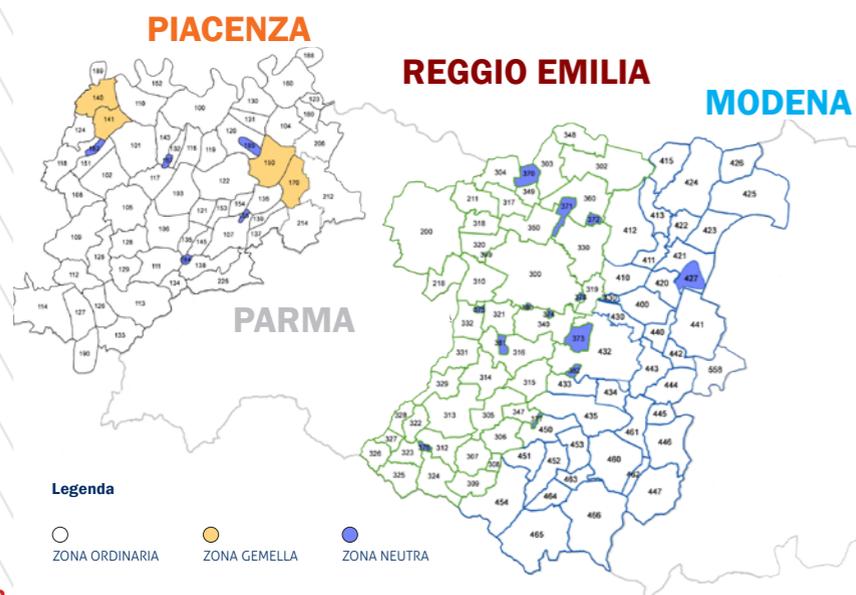
#### 4. Il sistema di tariffazione integrata regionale applicato da SETA

Nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza il sistema tariffario del Trasporto Pubblico Locale, regolamentato dalla Regione Emilia-Romagna e dagli Enti Locali dei tre territori provinciali di relativa competenza (e fatto applicare dalle rispettive Agenzie Locali per la Mobilità), è gestito da SETA, che introita i proventi delle vendite dei titoli di viaggio. Con apposite convenzioni con i gestori del servizio ferroviario (es. TPER) e con altri operatori nei bacini contermini è assicurata una piena integrazione tra titoli di viaggio, senza oneri per i passeggeri nel caso del servizio ferroviario locale e con piccoli contributi nel caso dei servizi automobilistici.

In tutti e tre i bacini, SETA adotta il sistema di tariffazione integrata "Mi Nuovo" basato sulla suddivisione in zone dei territori provinciali emiliano-romagnoli, con pagamento del corrispettivo calcolato in base alle zone di percorrenza attraversate: il costo del titolo di viaggio è infatti determinato non in base ai chilometri percorsi, ma al numero di zone attraversate (dalla zona di origine a quella di destinazione del viaggio).

Anche i territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza sono stati suddivisi in zone:

- Il territorio provinciale di **Modena** è stato suddiviso in **39 zone**
- Il territorio provinciale di **Reggio Emilia** è stato suddiviso in **59 zone**
- Il territorio provinciale di **Piacenza** è stato suddiviso in **59 zone**



## LE GARE PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

### Le gare per l’affidamento del servizio di TPL bandite nei territori provinciali dell’Emilia-Romagna e la nascita di SETA

Quale nuovo strumento operativo degli Enti Locali dell’Emilia-Romagna, a partire dal 2003 le Agenzie Locali per la Mobilità bandiscono le gare per l’affidamento del servizio di Trasporto Pubblico Locale su gomma dei relativi bacini provinciali di competenza, esperite secondo quanto previsto dalla Legge Regionale n. 30/1998 e dalle norme generali in materia di appalti.

In particolare, per quanto riguarda i servizi di TPL dei tre bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, SETA beneficia al momento della sua costituzione (il 1° gennaio 2012) del rinnovo triennale ex art. 14 ter della Legge Regionale n. 30/1998 dei contratti di servizio fino al 31/12/2014.

La proroga triennale dei contratti di servizio ex art. 14 ter della Legge Regionale 30/98 e s.m.i. ha pertanto cessato i propri effetti il 31/12/2014. Dal 1° gennaio 2015 ciascuna Agenzia per la Mobilità ha disposto proroghe di durata annuale dei rispettivi contratti di servizio, in attesa di bandire la gara per i servizi, mantenendo invariati i corrispettivi ai livelli del 2013.

Per l’anno 2022 la proroga annuale è stata disposta:

- -dall’**Agenzia Locale per la Mobilità di Modena** in data 21/11/2019 (fino al 31/12/2020; successivamente estesa fino al 31/12/2022)
- dall’**Agenzia Locale per la Mobilità di Reggio Emilia** in data 07/09/2020 (fino al 31/12/2022)
- dall’**Agenzia Locale per la Mobilità di Piacenza** in data 21/12/2021 (fino al 31/12/2021, successivamente estesa fino al 31/12/2022)

A proposito delle gare, va segnalato che il settore è attualmente interessato da profonde modifiche, in quanto la Legge n. 96 del 21 giugno 2017 contiene nuove norme che riguardano la determinazione delle risorse finanziarie per le gare e la definizione della dimensione ottimale degli ambiti e dei lotti di gara: materie sulle quali è recentemente intervenuta (con delibera n. 49/2015 e delibera n. 48/2017) l’Autorità di Regolazione dei Trasporti istituita a fine 2011.

## REGIONE EMILIA-ROMAGNA: IL NUOVO PATTO PER IL TRASPORTO PUBBLICO REGIONALE E LOCALE 2022-2024

In data 27 novembre 2021 l’Assessorato regionale a Infrastrutture e Trasporti ha presentato il **nuovo Patto per il Trasporto Pubblico Regionale e Locale 2022-2024** ai rappresentanti di istituzioni provinciali e comunali, Upi, Anci, Agenzie delle Mobilità, società di TPL, associazioni di categoria, imprese e utenti, sindacati generali regionali e di settore, tutti concordi nel ribadire la **centralità del trasporto pubblico** quale strumento flessibile e sicuro per muoversi per lavoro, studio e tempo libero e per garantire il diritto alla mobilità a tutti i cittadini.

Il nuovo patto ha **tre obiettivi fondamentali**:

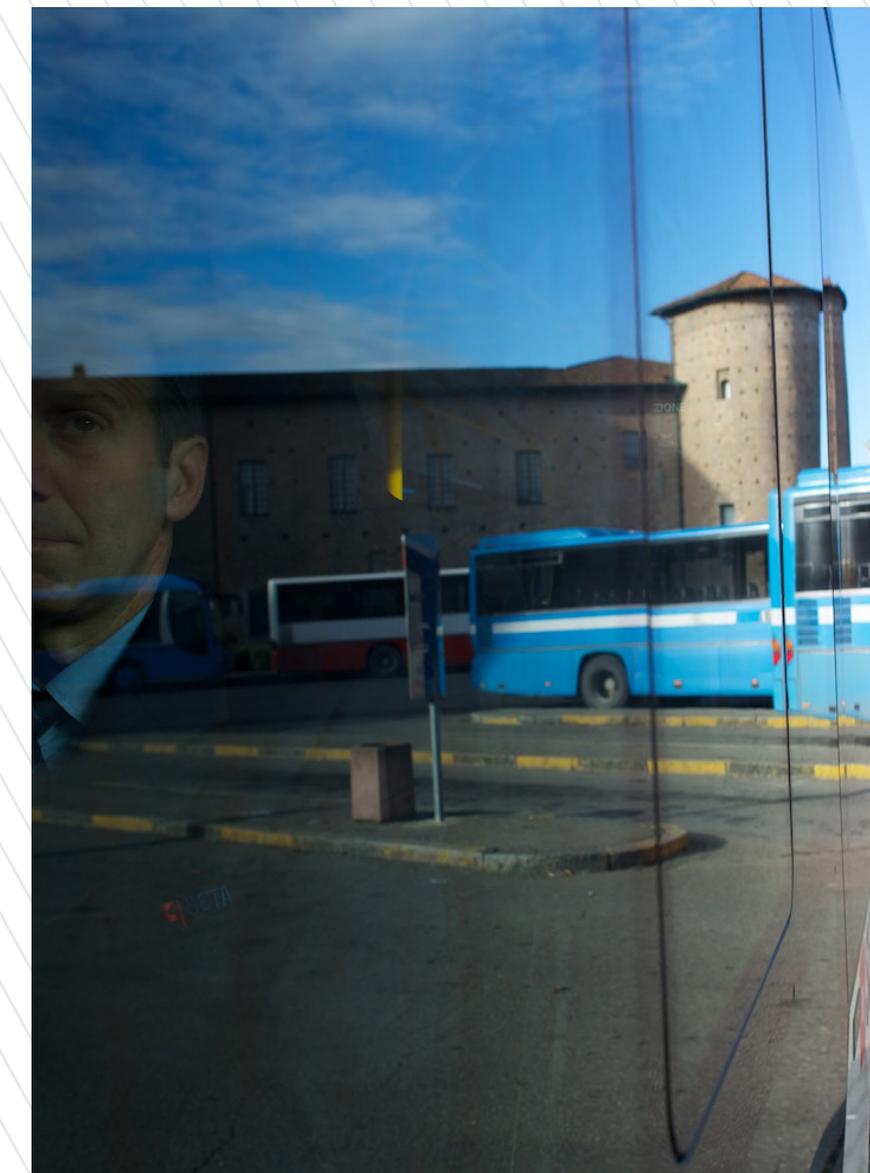
- il primo è **sostenere con forza il ruolo del trasporto pubblico** come mezzo vincente per migliorare la qualità dell’aria e per contribuire in maniera decisiva alla svolta ecologica dell’Emilia-Romagna;
- il secondo è **tutelare il lavoro** di chi fino ad oggi, anche in piena pandemia, ha assicurato il servizio in tutta la regione;
- il terzo è **utilizzare ogni risorsa per rendere i mezzi collettivi o l’uso delle biciclette sempre più premianti rispetto all’utilizzo degli autoveicoli privati**.

Per realizzare tali obiettivi, la Regione Emilia-Romagna si impegna a investire in nuovi treni e autobus, creare infrastrutture più moderne e sicure, aumentare l’offerta del trasporto per collegare città, periferie e zone industriali.

Un capitolo importante del Patto riguarda la **tutela del lavoro con la valorizzazione delle professionalità e la salvaguardia dei livelli occupazionali del personale impiegato nei servizi Tpl** con attenzione per i nuovi affidamenti e i bandi di gara alle clausole e ai diritti a tutela della legalità, dei diritti dei lavoratori, della qualità del lavoro e all’applicazione puntuale del contratto collettivo nazionale di lavoro di settore (autoferrotranvieri – internavigatori – mobilità) anche nei casi di sub-affidamento.

Il nuovo Patto, forte degli **investimenti per oltre 320 milioni di euro** già approvati prima in Giunta e poi in Assemblea legislativa nell’Atto di indirizzo per il trasporto pubblico 2021-2023, prevede tra l’altro l’elettrificazione delle linee ferroviarie e il sistema

controllo marcia treno in tutte le linee, interventi di ricucitura urbana e la soppressione di molti passaggi a livello, oltre all’**acquisto di 700 nuovi bus** e il potenziamento della mobilità ciclabile ordinaria con 1.000 chilometri di nuovi percorsi per le due ruote e le tre Ciclovie nazionali Sole, Vento e Adriatica.



**L'assessore alla Mobilità e Trasporti della Regione Emilia Romagna Corsini: "L'impatto dell'emergenza Covid-19 sul Trasporto Pubblico Locale è stato ed è molto pesante, ma il sistema ha tenuto: ora occorre ripensare gli orari delle città, e proseguire sulla strada della transizione ecologica, per lo sviluppo di una mobilità che deve diventare sempre più sostenibile".**

Bologna, 7 luglio 2021 - "L'impatto del Covid-19 sul Trasporto Pubblico Locale è stato molto pesante e ancora oggi ne sentiamo tutti gli effetti, ma, dopo più di un anno, possiamo dire che il sistema ha retto, grazie alla collaborazione di tutti - territori, aziende e agenzie TPL, personale e tecnici -, e agli investimenti straordinari pari a circa 23 milioni di Euro che abbiamo destinato al settore. Ora, mentre la campagna vaccinale procede spedita e iniziamo a vedere la luce, dobbiamo iniziare a guardare in modo concreto al futuro per essere in grado di dare le giuste risposte e non farci trovare impreparati.

Quest'anno di pandemia ci ha insegnato che anche il trasporto pubblico dovrà sempre più adattarsi e, se possibile prevenire, le nuove e mutate esigenze dei cittadini - pendolari in primo luogo - in un mondo del lavoro e della scuola cambiato, tra *smart working* e didattica a distanza. Un cambiamento che impatta quindi sull'organizzazione e gli orari delle città e che, a causa dell'emergenza sanitaria non ancora piegata, resterà ancora il quadro di riferimento del prossimo futuro.

In questo contesto, l'altro elemento che impone un ripensamento a tutto il settore dei trasporti riguarda la **transizione ecologica** e in particolar modo le azioni per lo sviluppo di una mobilità che deve diventare sempre più sostenibile, in linea con quanto previsto dal Patto per il Lavoro e per il Clima che la Regione ha sottoscritto con tutte le parti sociali, e per raggiungere gli obiettivi dell'Agenda

2030. Per questo proseguirà a ritmo spedito la **sostituzione dei mezzi più inquinanti**, puntando su **metano, elettrico** e anche **idrogeno**.

In sostanza, **tre sono le sfide che dobbiamo affrontare per progettare lo sviluppo del Trasporto Pubblico Locale**, che dovrà essere sempre più integrato con un maggior coinvolgimento dei *mobility manager* dovrà favorire sinergie tra pubblico-privato e ispirarsi a logiche di specializzazione dei servizi per adattarsi meglio alle domande delle aree a basso regime di utenza.

La prima sfida riguarda **l'andamento demografico**, che vede una prevalente componente di invecchiamento della popolazione a fronte di una necessità di innovazione e creatività, poi, appunto, **la transizione ecologica**, finalizzata al contenimento e superamento della emergenza climatica, e infine **la trasformazione digitale** che sta modificando profondamente la realtà che ci circonda. Dalle risposte che saremo in grado di dare a queste sfide dipenderà lo sviluppo e la capacità di rendere sempre più prevalente il servizio di Trasporto Pubblico Locale come sistema prioritario per la mobilità dei cittadini".

**ANDREA CORSINI**

Assessore alla Mobilità e Trasporti  
Regione Emilia-Romagna



# AMMINISTRAZIONE E FINANZA SETA

SETA riceve una quota-parte di contributi pubblici - pari nel 2021 al **71,76%** del valore della produzione - al fine di gestire un servizio di pubblica utilità che differenzia il suo operato da quello di una "tradizionale" azienda privata. Tuttavia, come un'azienda privata, SETA persegue obiettivi di efficacia ed efficienza dei propri servizi, basata su un'accurata attenzione agli aspetti economico-finanziari, sullo sviluppo della propria competitività sul mercato, sull'innovazione e sul miglioramento della propria capacità di comprendere e rispondere alle esigenze del territorio nel quale opera.

## 1. Chi sostiene i costi dei servizi di TPL gestiti da SETA

I costi del servizio di Trasporto Pubblico Locale dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza sono sostenuti solo in parte da chi utilizza il servizio, che in ragione della sua natura sociale è finanziato dallo Stato attraverso la Regione, che unitamente agli Enti Locali integra con risorse proprie le provvidenze statali\*.

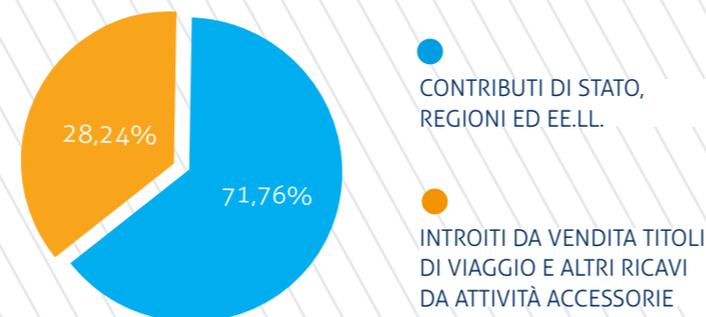
Nel 2020 SETA ha ricevuto una quota-parte di contributi pubblici - pari al **71,76%** del valore della produzione, che nell'anno ammonta a € **117,625 milioni**.

La composizione degli **introiti** al 31/12/2021 risulta la seguente:

- **€ 22,9 milioni** derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio (biglietti o abbonamenti) e dalla riscossione delle sanzioni, pari al **19,5%** del totale;
- **€ 5 milioni** di altri ricavi da attività accessorie svolte dalla Società, pari al **4,3%** del totale;
- **€ 70,8 milioni** di corrispettivi da Contratto di Servizio garantiti da contributi di Stato, Regione ed Enti Locali coprono la quota più consistente dei costi sostenuti per lo svolgimento dei servizi, che in SETA corrisponde oggi a una quota-parte pari al **60,2%** del totale.

Sono altresì previsti altri contributi di natura pubblica a parziale compensazione degli oneri fiscali sui carburanti, oneri per contratti di lavoro, contributi agli investimenti ed effetti pandemici per Covid 19 per circa **€ 18,9 milioni**.

## Le risorse del TPL gestito da SETA



\* La maggior parte dei **contributi necessari a finanziare il servizio di TPL** sono elargiti dallo Stato e trasferiti alle Regioni tramite il **Fondo Nazionale per il concorso finanziario dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale**. In Emilia-Romagna i contributi per l'esercizio del TPL stanziati da Stato, Regione ed Enti Locali affluiscono al Gestore tramite le Agenzie Locali per la Mobilità.

\*\* Il rapporto tra i ricavi dei servizi di trasporto SETA ed il complesso dei ricavi da TPL, esclusi i contributi CCNL ed al netto dei costi di infrastruttura (Indicatore ex DPCM 11/03/2013), è pari a **28,32%**.

Le innovazioni legislative recentemente introdotte inaugurano una modalità di assegnazione delle risorse alle Regioni che progressivamente adotterà meccanismi volti al superamento del criterio della spesa storica. Tra questi, l'adozione della metodologia dei costi standard e l'inserimento di criteri premiali ancorati all'aumento dei viaggiatori trasportati o di decurtazione dei trasferimenti per i servizi non assegnati tramite gara o per quelli svolti con veicoli non conformi ai più elevati standard di abbattimento delle emissioni.

## 2. I risultati economici, finanziari e patrimoniali

### CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

Benché nel biennio 2020-2021 l'emergenza Covid-19 abbia avuto un impatto rilevante sia sulla programmazione e l'organizzazione del servizio che sui conti dell'Azienda, **anche nel 2021, per il nono anno consecutivo, SETA è riuscita a chiudere il bilancio d'esercizio con il segno positivo**. Il Consiglio di Amministrazione di SETA - nella seduta del 30 marzo 2022 - ha approvato all'unanimità la proposta di Bilancio per l'Esercizio 2021 formulata dalla Direzione di SETA.

**L'esercizio 2021** - anch'esso, come quello del 2020, fortemente segnato dalla pandemia e dalle straordinarie criticità sanitarie ed economiche ad essa riconducibili - **si è chiuso con un utile netto di 32.336 Euro**, che sarà interamente destinato a riserva per rafforzare

il patrimonio societario (1.617 Euro saranno destinati a riserva legale e 30.719 Euro a riserva straordinaria).

**Anche nel secondo anno di straordinarie difficoltà per l'intero settore del trasporto pubblico, SETA è dunque riuscita a salvaguardare l'equilibrio economico-finanziario grazie ad un'oculata e virtuosa gestione aziendale**, continuando a ricorrere - come già nel 2020 - ad interventi straordinari di contenimento dei costi operativi, a fronte di una ancora rilevante flessione di utenza rispetto al periodo pre-Covid e sia pure in presenza di una parziale ripresa delle vendite (che nel 2021 fa registrare un aumento del 15,4% dei ricavi da servizi di trasporto, pari a 3 milioni di Euro, sull'anno precedente), nonché di maggiori spese connesse al mantenimento dell'operatività del servizio e agli sforzi compiuti per garantire la sicurezza degli utenti e del personale (sanificazione giornaliera dei mezzi e dei locali aperti al pubblico, acquisto e distribuzione dei dispositivi di protezione individuali, riorganizzazione dei turni e delle modalità di lavoro).

**Il risultato di sostanziale pareggio è dovuto soprattutto alle risorse straordinarie stanziare (nel 2021 così come nel 2020) a livello statale per la copertura dei mancati introiti e dei maggiori costi legati all'epidemia da Covid-19**, nonché al **mantenimento del livello di corrispettivi dei Contratti di Servizio** anche in presenza di riduzione delle percorrenze, così come al **mantenimento di risorse per l'effettuazione di ulteriori servizi** (tali da controbilanciare la minore capienza dei mezzi).

### ANCHE NEL SECONDO ANNO DELLA PANDEMIA L'ESERCIZIO SETA SI CHIUDE CON IL SEGNO POSITIVO

**L'esercizio 2021 si è chiuso con un utile netto pari a 32.336 Euro**, che sarà interamente destinato a riserva per rafforzare il patrimonio societario (1.617 Euro saranno destinati a riserva legale e 30.719 Euro a riserva straordinaria).

All'utile netto per il 2021 si è pervenuti imputando al risultato prima delle imposte, pari ad Euro 1.808, un ammontare di imposte correnti pari ad Euro 0 ed alla rilevazione di fiscalità differita passiva correlata alla movimentazione di Fondi per rischi ed oneri e al rinvio della deducibilità di oneri, nonché alla riduzione di imposte per esercizi precedenti, per un saldo positivo di imposte pari ad Euro 34.144.

**Il valore della produzione 2021 si attesta a 117.624.878 Euro**, in aumento del 16,3% (pari a poco meno di 16,5 milioni di Euro) rispetto ai 101.154.714 Euro del 2020.

**I ricavi da servizi di trasporto registrano un aumento di 3 milioni di Euro** per effetto della parziale ripresa delle vendite a utenti, per la parte di competenza economica.

**I corrispettivi contrattuali sono in aumento per 7,6 milioni di Euro** per effetto della remunerazione dei km aggiuntivi eserciti durante l'intera annata per garantire il distanziamento sociale previsto dalle autorità competenti.

**I contributi sono in aumento di 3,6 milioni di Euro** per la contabilizzazione di ristori ex art. 200 DL 34/2020 per mancati ricavi, sulla base delle certificazioni prodotte agli Enti competenti.

**In aumento gli altri ricavi di 2,2 milioni di Euro.**

Il **reddito operativo** conseguito nel 2021 è pari a **33.317 Euro**, in calo del 56,2% rispetto ai 42.687 Euro dell'anno precedente (tenendo presente che il 2020 aveva già fatto registrare un calo del 90,93%, pari a -762.173 Euro, rispetto agli 838.177 Euro del 2019).

La **posizione finanziaria netta** - che misura la differenza tra l'indebitamento a breve e medio termine con le banche, i leasing ed altri finanziamenti a medio termine e le disponibilità liquide - passa dai -2.145.112 Euro del 2020 ai +5.974.393 Euro del 2021 (+8.119.505 Euro), raggiungendo un valore di segno positivo, ovvero liquidità inferiore al valore residuo dell'indebitamento finanziario complessivo: un indice negativo in termini di liquidità disponibile che è al tempo stesso indice dell'utilizzo della leva finanziaria utilizzata per sostenere il crescente piano di investimenti aziendale.

**I costi per beni e servizi aumentano rispetto a quelli del 2020 (+27%) di 12,7 milioni di Euro**, in gran parte per i servizi aggiuntivi Covid effettuati da terzi.

**Le spese per consumi, comprensive della variazione delle scorte, sono cresciute tra il 2021 ed il 2020 di 3,8 milioni di Euro**, con aumenti nei carburanti, nei ricambi ed altri beni di consumo. La ripresa nelle spese per carburanti deriva quasi sempre da aumenti sia nelle quantità consumate sia nei prezzi medi di acquisto (con un andamento crescente nel corso dell'anno).

## UTILIZZO DELLA LEVA FINANZIARIA PER SOSTENERE IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI

La tavola riepiloga l'indebitamento finanziario di inizio e fine esercizio 2021 e 2020. La **Posizione Finanziaria Netta** misura la differenza tra l'indebitamento a breve e medio termine con le banche ed altri finanziamenti a medio termine e le disponibilità liquide. Pertanto, un valore di segno negativo ovvero liquidità superiore al valore residuo dell'indebitamento finanziario complessivo, è indice positivo in termini di liquidità disponibile; il segno opposto indica un utilizzo della leva finanziaria.

La tavola evidenzia che l'indebitamento bancario complessivo a inizio 2021 era di poco più di 5,4 milioni di Euro, di cui 1,9 milioni a breve termine, mentre alla fine del 2021 tale importo era arrivato a 26,3 milioni, di cui 6,1 a breve termine. Nel medesimo intervallo di tempo la quota di indebitamento a medio termine è passata da 3,5 milioni a 20,2 milioni di Euro, con liquidità pari a circa 20 milioni di Euro, finalizzata a finanziare i futuri investimenti.

| Indebitamento Finanziario Consuntivo                    | 2021                | 2020               |
|---|---------------------|--------------------|
| <i>AL 01 GENNAIO</i>                                    |                     |                    |
| <b>Disponibilità liquide (A)</b>                        | € 7.500.391         | € 5.630.269        |
| <b>Debiti a breve v/banche (B)</b>                      | € 1.875.000         | € 5.700.000        |
| <b>INDEBITAMENTO FINANZIARIO CORRENTE NETTO (B - A)</b> | <b>€ 565.931</b>    | <b>€ 69.731</b>    |
| <b>Debiti a medio/lungo termine (C)</b>                 | € 3.480.279         | € 3.901.159        |
| <b>Leasing (D)</b>                                      | € -                 | € -                |
| <b>POSIZIONE FINANZIARIA NETTA (B + C + D - A)</b>      | <b>€ 2.145.112</b>  | <b>€ 3.970.890</b> |
| <i>AL 31 DICEMBRE</i>                                   |                     |                    |
| <b>Disponibilità liquide (A)</b>                        | € 20.338.029        | € 7.500.391        |
| <b>Debiti a breve v/banche (B)</b>                      | € 6.100.000         | € 1.875.000        |
| <b>INDEBITAMENTO FINANZIARIO CORRENTE NETTO (B - A)</b> | <b>€ 14.238.029</b> | <b>€ 5.625.391</b> |
| <b>Debiti a medio/lungo termine (C)</b>                 | € 20.212.422        | € 3.480.279        |
| <b>Leasing (D)</b>                                      | € -                 | € -                |
| <b>POSIZIONE FINANZIARIA NETTA (B + C + D - A)</b>      | <b>€ 5.974.393</b>  | <b>€ 2.145.112</b> |

I ricambi mostrano valori in crescita in quasi tutte le tipologie a magazzino. Le rimanenze di magazzino sono state svalutate per complessivi 0,9 milioni di Euro.

La componente servizi, canoni ed oneri diversi risulta in aumento di 9 milioni di Euro rispetto all'esercizio precedente (+25,5%). Si tratta di un risultato che si compone di andamenti differenziati che hanno modificato il "mix" delle diverse tipologie di servizi acquistati.

In aumento i costi per subconcessioni (+ 7 milioni di Euro), che comprendono i servizi aggiuntivi Covid 19 per 6 milioni di Euro, i costi assicurativi (+ 1,2 milioni di Euro), le manutenzioni e riparazioni (+ 0,3 milioni di Euro), i canoni e utenze (+ 0,2 milioni di Euro), gli altri costi di personale (+ 0,2 milioni di Euro), i compensi per vendita titoli di viaggio (+ 0,6 milioni di Euro), le manutenzioni varie (+ 0,4 milioni di Euro) e gli altri oneri finanziari (+ 0,26 milioni di Euro).

Pertanto il valore aggiunto del 2021 si attesta a 57,8 milioni di Euro, in miglioramento di 3,8 milioni di Euro rispetto al 2020.

Il costo del personale (considerando che al 31/12/2021 i dipendenti in organico risultano essere in tutto 1.038, di cui 934 tra autisti e addetti alla manutenzione) mostra un incremento di 1,7 milioni di Euro (dai 42,7 milioni di Euro del 2020 ai 44,4 milioni del 2021), in presenza di una Forza media annua ponderata maggiore di 29,4 unità rispetto al 2020.

Il margine operativo lordo si attesta nel 2021 all'11,3% del valore della produzione, pari a circa 13,3 milioni di Euro, con una variazione in aumento rispetto al 2020 di 2 milioni di Euro (+17,3%), sufficiente a coprire lo stanziamento di 13,3 milioni di Euro per ammortamenti e svalutazioni ed accantonamenti.

Il saldo della gestione finanziaria si attesta a circa 35.000 Euro.

Il reddito ante imposte è pari a -1.808 Euro. Non si rilevano imposte Irap e Ires, in quanto applicando la detassazione totale dei contributi Covid 19, gli imponibili risultano negativi. Si contabilizzano inoltre imposte differite ed anticipate, sia attive che passive, nonché riduzione degli stanziamenti per il 2019, per un saldo a conto economico positivo per Euro 34.144.

In tal modo il risultato netto si assesta a Euro 32.336.



## CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

|                                  | Consuntivo<br>31/12/2021 | %             | Consuntivo<br>31/12/2020 | %             | Variazione Consuntivo<br>2021 - 2020 | %              |
|----------------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|---------------|--------------------------------------|----------------|
| <b>VALORE DELLA PRODUZIONE €</b> | <b>117.624.878</b>       | <b>100,0%</b> | <b>101.154.714</b>       | <b>100,0%</b> | <b>-16.470.165</b>                   | <b>16,3%</b>   |
| Ricavi servizi di trasporto      | 22.898.711               | 100,0%        | 19.847.460               | 19,6%         | -3.051.251                           | 15,4%          |
| Ricavi contratti di servizio     | 70.795.046               | 19,5%         | 63.213.632               | 62,5%         | 7.581.414                            | 12,0%          |
| Contributi                       | 18.929.113               | 60,2%         | 15.322.605               | 15,1%         | 3.606.508                            | 23,5%          |
| Altri Ricavi                     | 5.002.008                | 16,1%         | 2.771.016                | 2,7%          | 2.230.992                            | 80,5%          |
| <b>COSTI DI BENI E SERVIZI €</b> | <b>-59.843.389</b>       | <b>4,3%</b>   | <b>-47.112.681</b>       | <b>-46,6%</b> | <b>12.730.709</b>                    | <b>27,0%</b>   |
| Consumi di materie prime         | -15.965.148              | -50,9%        | -12.161.676              | -12,0%        | 3.803.472                            | 31,3%          |
| Spese per Servizi e Canoni       | -43.878.241              | -13,6%        | -34.951.005              | -34,6%        | 8.927.237                            | 25,5%          |
| <b>VALORE AGGIUNTO €</b>         | <b>57.781.489</b>        | <b>-37,3%</b> | <b>54.042.033</b>        | <b>53,4%</b>  | <b>3.739.456</b>                     | <b>6,9%</b>    |
| Costo del Personale              | -44.470.212              | 49,1%         | -42.690.933              | -42,2%        | 1.779.279                            | 4,2%           |
| <b>MARGINE OPERATIVO LORDO €</b> | <b>13.311.277</b>        | <b>-37,8%</b> | <b>11.351.100</b>        | <b>11,2%</b>  | <b>1.960.177</b>                     | <b>17,3%</b>   |
| Ammortamenti e svalutazioni      | -9.459.106               | 11,3%         | -9.188.073               | -9,1%         | 271.033                              | 2,9%           |
| Accantonamenti                   | -3.818.854               | -8,0%         | -2.087.022               | -2,1%         | 1.731.832                            | 0,0%           |
| <b>REDDITO OPERATIVO €</b>       | <b>33.317</b>            | <b>-3,2%</b>  | <b>76.004</b>            | <b>0,1%</b>   | <b>42.687</b>                        | <b>-56,2%</b>  |
| Saldo gestione finanziaria       | -49.161                  | 0,0%          | -11.959                  | 0,0%          | 23.166                               | 193,7%         |
| <b>REDDITO ANTE IMPOSTE €</b>    | <b>-1.808</b>            | <b>0,0%</b>   | <b>64.046</b>            | <b>0,1%</b>   | <b>65.583</b>                        | <b>-102,8%</b> |
| Imposte                          | 34.143                   | 0,0%          | -48.797                  | 0,0%          | 82.940                               | -170,0%        |
| <b>REDDITO NETTO €</b>           | <b>32.336</b>            | <b>0,0%</b>   | <b>15.249</b>            | <b>0,0%</b>   | <b>17.087</b>                        | <b>112,1%</b>  |

## PRINCIPALI INDICATORI DELLA SITUAZIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA ED ECONOMICA

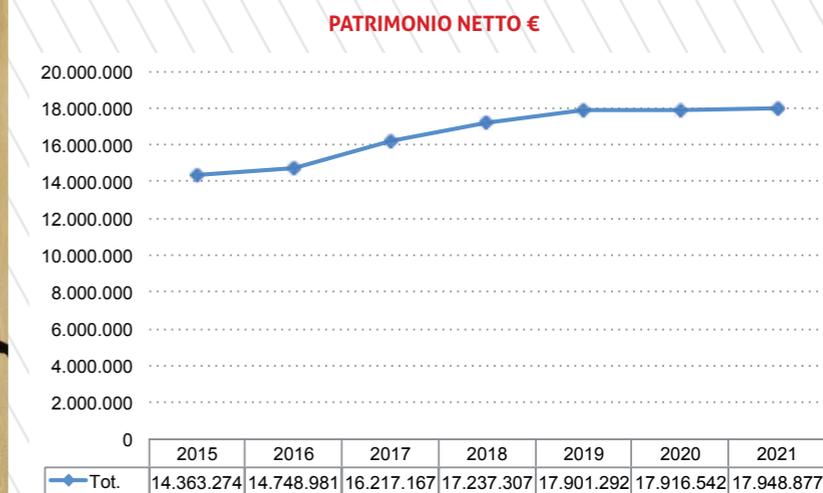
Sulla base delle precedenti riclassificazioni dello Stato Patrimoniale e di seguito del Conto Economico, vengono calcolati ed esposti in tabella i seguenti indici che mostrano il seguente quadro della Società:

- Il **Margine di Struttura Primario** (ed il correlato Indice di autocopertura del Capitale fisso), misura la capacità di finanziare le attività immobilizzate con il capitale proprio, ovvero con le fonti apportate dalla proprietà per supportare l'attività di impresa. L'indice è in riduzione tra il 2020 e il 2021 per la sostanziale invarianza del Patrimonio Netto contestuale all'importante aumento Immobilizzazione nell'anno
- Il **Margine di Struttura Secondario** (ed il correlato Indice), misura la capacità dell'azienda di finanziare le attività immobilizzate con il capitale proprio ed i debiti di medio lungo termine, per valutare se siano sufficienti le fonti durevoli utilizzate: tale valore è in forte aumento rispetto al 2020 per via dell'incremento di indebitamento a fronte di prossimi investimenti.
- L'**Indice di Disponibilità** si colloca di poco al di sopra dell'unità ed è in aumento rispetto al 2020.
- L'**Indice di Liquidità** supera nel 2021 l'unità, in aumento rispetto al 2020. In questo specifico caso va sottolineato che al denominatore del rapporto sono incluse tra le passività correnti debiti per abbonamenti annuali che di norma non avranno manifestazione numeraria nel corso dell'esercizio successivo.
- Gli **Indici di Redditività** sono allineati al dato 2020, perdurando le conseguenze funeste della pandemia.



**PRINCIPALI INDICATORI DELLA SITUAZIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA ED ECONOMICA**

| INDICI   | 2021           | 2020           |
|--|----------------|----------------|
| <b>Indice di Autocopertura del capitale fisso</b><br>(Patrimonio Netto / Immobilizzazioni)           | 30,6%          | 37,1%          |
| <b>Margine Struttura Primario</b><br>(Patrimonio Netto – Immobilizzazioni)                           | - € 40.765.738 | - € 30.356.877 |
| <b>Margine Struttura Secondario</b><br>(Patrimonio Netto + Passività Consolidate) / Immobilizzazioni | € 15.885.076   | € 2.691.794    |
| <b>Indice Struttura Secondario</b><br>(Patrimonio Netto + Passività Consolidate) / Immobilizzazioni  | 127,1%         | 105,6%         |
| <b>Capitale Investito Netto</b><br>(Immobilizzazioni + Capitale Circolante – Passività Correnti)     | € 74.599.692   | € 50.965.213   |
| <b>Capitale Circolante Netto</b><br>(Capitale Circolante - Passività Correnti)                       | € 15.885.076   | € 2.691.794    |
| <b>Indice di Disponibilità</b><br>(Capitale Circolante/Passività Correnti)                           | 1,30           | 1,07           |
| <b>Indice di Liquidità</b><br>(Capitale Circolante – Rimanenze Finali) / Passività Correnti          | 1,24           | 0,99           |
| <b>R.O.E.</b><br>(Reddito Netto/Capitale Proprio)  | 0,18%          | 0,09%          |
| <b>R.O.I.</b><br>(Reddito ante gestione finanziaria/ Totale impieghi)                                | 0,03%          | 0,09%          |
| <b>R.O.S.</b><br>(Reddito ante gestione finanziaria/ Fatturato)                                      | 0,03%          | 0,08%          |



**PATRIMONIO NETTO**

Il patrimonio netto di SETA, comprensivo delle riserve, è cresciuto leggermente, passando dai 17.916.542 Euro del 2020 ai 17.948.877 Euro del 2021.

| PATRIMONIO NETTO                           | 2015              | 2016              | 2017              | 2018              | 2019              | 2020              | 2021              | Variazione 2021-2020 |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| <b>Capitale €</b>                          | 11.997.659        | 11.997.659        | 13.997.268*       | 15.496.976**      | 16.663.416***     | 16.663.416        | 16.663.416        | 0                    |
| <b>Riserve €</b>                           | 31.725            | 2.365.615         | 751.712           | 720.191           | 573.891           | 1.237.877         | 1.253.125         | 15.248               |
| <b>Utili (perdite) riportati a nuovo €</b> | -2.994.724        | 0                 | 0                 | 0                 | 0                 | 0                 | 0                 | 0                    |
| <b>Utile (perdita) dell'esercizio €</b>    | 5.328.614         | 385.707           | 1.468.187         | 1.020.140         | 663.985           | 15.249            | 32.336            | 17.087               |
| <b>PATRIMONIO NETTO €</b>                  | <b>14.363.274</b> | <b>14.748.981</b> | <b>16.217.167</b> | <b>17.237.307</b> | <b>17.901.292</b> | <b>17.916.542</b> | <b>17.948.877</b> | <b>32.335</b>        |

\*Aumento di capitale sociale mediante utilizzo riserve e destinazione utile 2016  
 \*\*Aumento di capitale sociale mediante utilizzo riserve e destinazione utile 2017  
 \*\*\*Aumento di capitale sociale mediante utilizzo riserve e destinazione utile 2018

## ANTICIPAZIONI 2022. CONTO ECONOMICO 2022: PREVISIONI DI ANDAMENTO ANCORA INCERTE

Dopo i risultati comunque positivi conseguiti sul fronte economico nel 2020 e nel 2021, SETA è a tutt'oggi impegnata a contenere l'impatto sui conti e sulla solidità patrimoniale provocato dall'emergenza Covid-19 (emergenza sanitaria ancora in corso).

Se da un lato le azioni di messa in sicurezza adottate nel corso del 2020-2021 e ancora attualmente in essere hanno fatto aumentare i costi di gestione, dall'altro il contestuale crollo degli incassi da vendita dei titoli di viaggio riscontrato nel biennio 2020-2021 - dovuto alla limitazione della capienza a bordo dei mezzi, al minore tasso di lezioni in presenza per gli studenti, al mantenimento dello smartworking e al livello dei contagi - ha provocato una rilevantissima flessione dei ricavi per tutte le aziende di TPL del nostro Paese, e SETA non ha fatto eccezione.

Tale situazione ha messo in serio pericolo i bilanci e il mantenimento dei livelli produttivo/occupazionali delle Aziende di Trasporto Pubblico Locale, richiedendo la continua messa a disposizione di risorse straordinarie e ristori aggiuntivi a sostegno del settore da parte dello Stato e delle Regioni: solo grazie a tali provvidenze è stato possibile per SETA, così come per quasi tutte le Aziende di TPL nazionali, mantenere in equilibrio i conti negli ultimi due anni.

Considerando altresì che l'emergenza sanitaria da Covid-19 non si è ancora chiusa, analoga situazione si sta purtroppo delineando anche per il 2022, sia pure in presenza di una graduale ripresa dell'uso del trasporto pubblico da parte dell'utenza, che è andata via via aumentando nel corso del 2021 (anche se con un impatto negativo nei primi tre mesi del 2022 a causa del nuovo incremento dei contagi), con positivi riflessi sulla vendita dei titoli di viaggio, e dei relativi ricavi (anche se in via ancora ben lontana dai valori storici).

La situazione è inoltre aggravata dalla presenza di dinamiche

di crescita repentina e molto rilevante dei costi delle materie prime, in primis i carburanti, solo in parte giustificate da andamenti non allineati tra domanda e offerta di tali prodotti.

L'esercizio 2022 viene svolto in proroga dei Contratti di Servizio su disposizione delle Agenzie per la Mobilità, in attesa che si concludano le procedure di Gara per l'affidamento dei Servizi. Si evidenzia che le attuali durate dei Contratti di Servizio, sulla base delle ultime proroghe, sono fino al 31/12/2022 per i bacini di Piacenza, Modena e Reggio Emilia.

Per far fronte all'importante piano di investimenti aziendale è stato acceso a dicembre 2021 un mutuo per 18 milioni di Euro ed è stata definita una linea di anticipazione dei contributi fino a 36 milioni di Euro, revolving per due anni e bullet per i successivi due anni (con possibilità di estinzione anticipata in caso di incasso dei contributi).

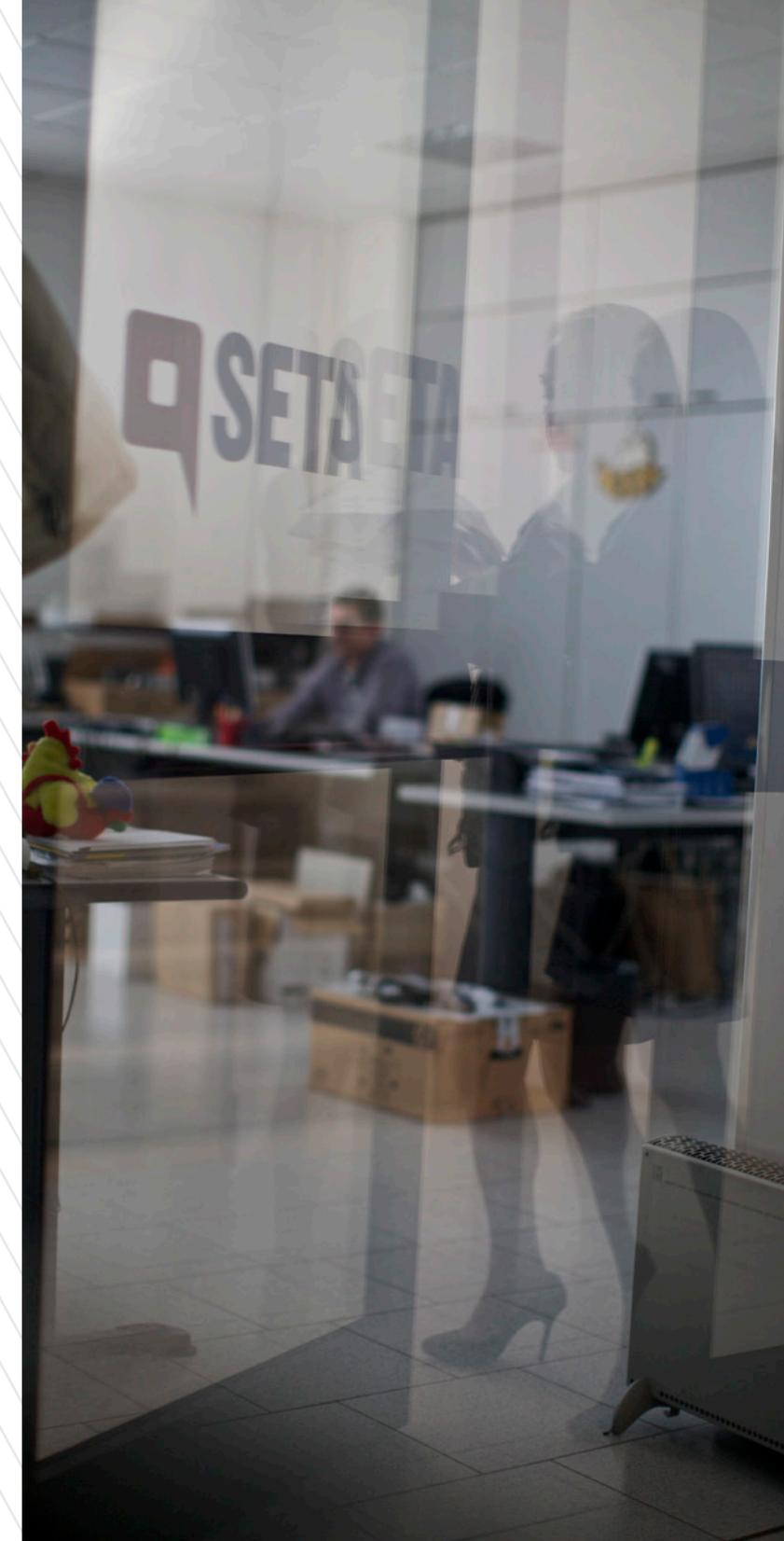
Come già descritto, alla tradizionale incertezza normativa che caratterizza da anni il settore del TPL si sommano gli effetti organizzativi, economici e finanziari sulla società determinati prima dalla crisi epidemiologica Covid-19, e subito dopo dalle conseguenze nefaste della guerra sul territorio ucraino (è il 24 febbraio 2022, quando il presidente della Federazione Russa Vladimir Putin annuncia un'operazione militare nel Donbass, dando inizio all'invasione dell'Ucraina: il conflitto è ancora in corso, e sembrerebbe ancora molto lontana una sua risoluzione).

La Regione Emilia Romagna è impegnata a garantire la regolarità dei flussi finanziari alle Agenzie e quindi per il loro tramite ai Gestori. Questo assicura per l'esercizio 2022 la possibilità di piena attivazione del credito bancario di breve termine, ma il mantenimento di un livello contenuto degli incassi da vendita dei titoli di viaggio ed i costi per le azioni di messa in sicurezza che devono continuare ad essere adottate continuano a determinare un impatto economico molto rilevante per SETA, così come per tutte le altre aziende di TPL.

Tale situazione, nonostante l'adozione di interventi straordinari di contenimento dei costi aziendali, continua a mettere in

serio pericolo i bilanci, rendendo a tutt'oggi necessari la messa a disposizione di risorse straordinarie e ristori aggiuntivi a sostegno del settore del trasporto pubblico da parte dello Stato, l'indicizzazione dei Contratti di Servizio, nonché il sostegno necessario per fronteggiare le dinamiche esponenziali nei prezzi delle materie prime (in primis carburanti).

L'incertezza del perimetro di tali misure di sostegno e dell'evoluzione della pandemia rende pertanto incerto l'obiettivo di mantenimento dell'equilibrio dei conti anche per il 2022, pur risultando ad oggi già stanziare risorse a sostegno del settore per il biennio 2020-2021 con prospettive di accompagnamento fino al termine della pandemia.



## INVESTIMENTI

Gli investimenti di SETA riflettono le politiche aziendali, finalizzate a sviluppare competitività e innovazione attraverso il rinnovo della flotta e il miglioramento dei sistemi informativi e rappresentano un flusso economico redistributivo, secondo cui il servizio pubblico non si esaurisce nell'erogazione delle prestazioni e nelle attività amministrative di supporto, ma alimenta indirettamente posti di lavoro e stimola ulteriori investimenti da parte dei fornitori. Questa azione, unitamente a un servizio di TPL che favorisce anche gli spostamenti lavorativi e valorizza aree produttive e commerciali migliorandone la raggiungibilità, crea un effetto positivo sul territorio.

**Gli investimenti realizzati ed avviati nel corso del 2021 ammontano complessivamente a 23,64 milioni di Euro**, in massima parte impiegati per l'acquisto di nuovi mezzi e la realizzazione di

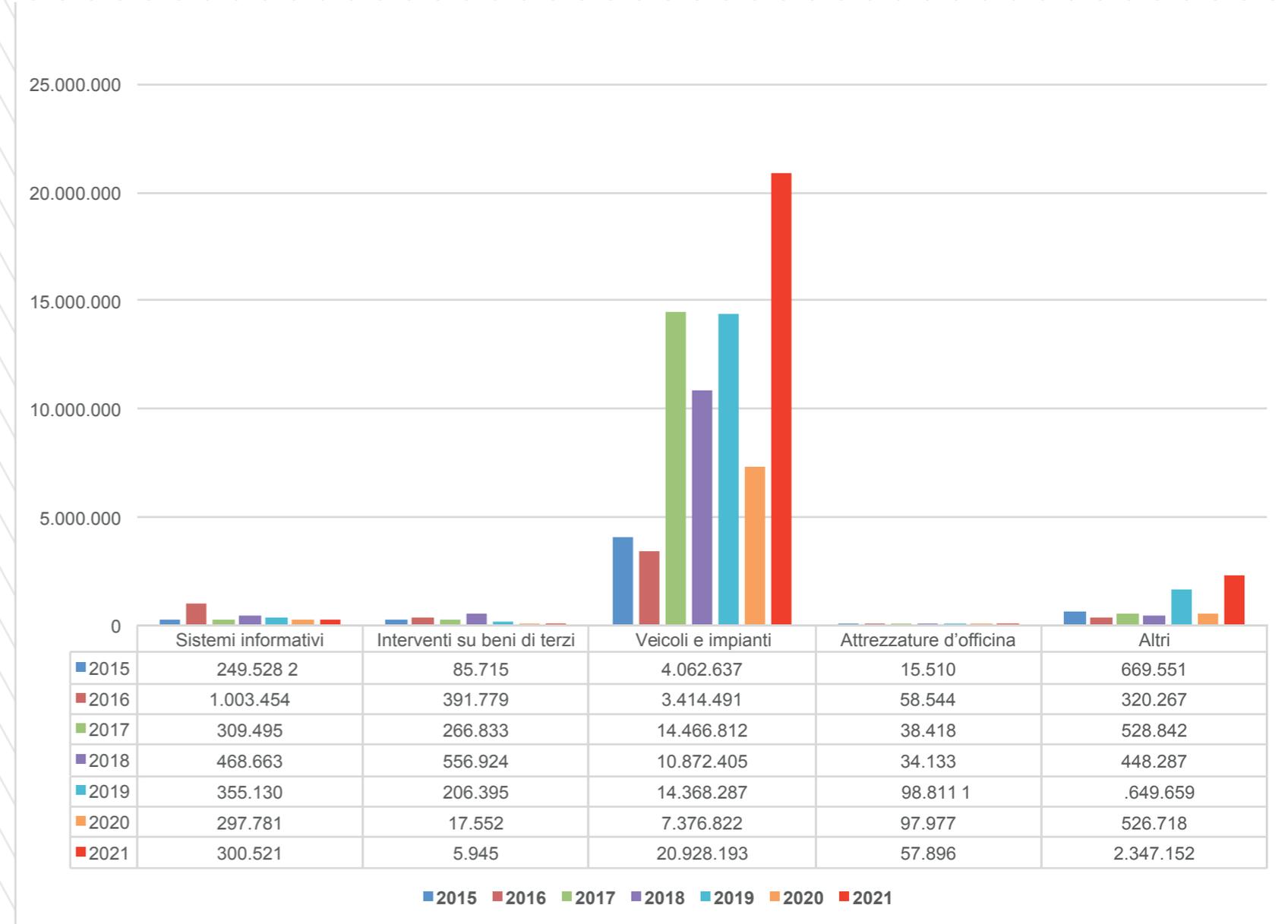
nuovi impianti, nonché per migliorare la dotazione tecnologica a supporto del servizio erogato.

**SETA ha avviato un importante piano di investimenti e di rinnovo della flotta e delle fonti di alimentazione della stessa**, anche grazie agli importanti piani di contribuzione definiti a livello nazionale, regionale e dei Comuni capoluogo; **la sostenibilità finanziaria di tale piano è stata validata e agevolata grazie a un importante finanziamento e a una linea di anticipazione contributi**, accesi nel mese di dicembre 2021.

In attuazione del Piano aziendale di investimenti 2020-2023, **nel corso dell'anno 2021 sono stati immessi in servizio complessivamente 83 nuovi mezzi**: 47 nel bacino provinciale di Modena, 21 in quello di Reggio Emilia e 15 nel bacino di Piacenza.

| INVESTIMENTI               | Tipo di investimento        | 2015             | 2016              | 2017              | 2018              | 2019              | 2020              | 2021              | Var. 2021-2020    |
|----------------------------|-----------------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Investimenti immateriali € | Sistemi informativi         | 249.528          | 1.003.454         | 309.495           | 468.663           | 355.130           | 297.781           | 300.521           | 2.740             |
|                            | Interventi su beni di terzi | 285.715          | 391.779           | 266.833           | 556.924           | 206.395           | 17.552            | 5.945             | -11.607           |
|                            | <b>Totale</b>               | <b>535.243</b>   | <b>1.395.233</b>  | <b>576.328</b>    | <b>1.025.587</b>  | <b>561.525</b>    | <b>315.333</b>    | <b>306.466</b>    | <b>-8.867</b>     |
| Investimenti materiali €   | Veicoli e impianti          | 4.062.637        | 3.414.491         | 14.466.812        | 10.872.405        | 14.368.287        | 7.376.822         | 20.928.193        | 13.551.371        |
|                            | Attrezzature d'officina     | 15.510           | 58.544            | 38.418            | 34.133            | 98.811            | 97.977            | 57.896            | -40.081           |
|                            | Altri                       | 669.551          | 320.267           | 528.842           | 448.287           | 1.649.659         | 526.718           | 2.347.152         | 1.820.434         |
|                            | <b>Totale</b>               | <b>4.747.698</b> | <b>3.793.302</b>  | <b>15.034.072</b> | <b>11.354.825</b> | <b>16.116.757</b> | <b>8.001.517</b>  | <b>23.333.241</b> | <b>15.331.724</b> |
| <b>Totale investimenti</b> | <b>5.282.941</b>            | <b>5.188.535</b> | <b>15.610.400</b> | <b>12.380.412</b> | <b>16.678.282</b> | <b>8.316.850</b>  | <b>23.639.707</b> | <b>15.322.857</b> |                   |

## INVESTIMENTI



## GLI INVESTIMENTI REALIZZATI DA SETA NEL 2021 IN DETTAGLIO

Si fornisce qui di seguito il **dettaglio degli investimenti effettuati da SETA**, distinto in base alla natura:

**Investimenti in Immobilizzazioni Immateriali**, per complessivi **Euro 306.466**, in particolare Sviluppi ed integrazioni del software per le attività di gestione per Euro 290.651.

**Investimenti in Immobilizzazioni Materiali**, per complessivi **Euro 23.333.241**, suddivisi sotto il profilo tecnico in:

- **Impianti e Macchinari** per Euro 20.083.024, di cui:
  - Materiale Rotabile per Euro 20.030.202, relativi a n. 75 autobus nuovi per Euro 16.767.500 (con un contributo di Euro 8.325.700), e n. 5 filobus nuovi per euro 3.262.702 (con un contributo di Euro 1.502.770);
- **Attrezzature d'officina** per Euro 57.896.
- **Altre Immobilizzazioni Materiali** per Euro 2.347.152 di cui:
  - Validatori di bordo EMV per Euro 828.030, contribuiti per Euro 393.066;
  - Videosorveglianza di bordo per Euro 502.925, contribuita per Euro 477.041;
  - Materiale vario per allestimento di bordo mezzi, per Euro 810.453.

**Le Immobilizzazioni Materiali in corso ammontano complessivamente ad Euro 886.189**, di cui Euro 845.169 per investimenti realizzati nell'esercizio: sono iniziate le forniture degli impianti di distribuzione del metano per Euro 779.007, oltre ad altri impianti per Euro 66.162.

# SINTESI DELLE PROSPETTIVE

Fino a nuovo ordine, le linee-guida strategiche tracciate nel **Piano Industriale 2019-2023** continueranno a dettare l'agenda di SETA S.p.A.

Così come continueranno a restare in cima alle priorità gli impegni assunti per migliorare le prestazioni, attraverso un **processo di innovazione strutturale dell'Azienda** sul quale il nuovo Piano Industriale si sostanzia.

**Le strategie per il futuro di SETA sono condizionate da quattro fattori fondamentali, per gran parte esterni alle dinamiche aziendali:**

- 1. In primo luogo, dal **superamento dell'attuale fase di criticità derivante dal perdurare della crisi pandemica**.
- 2. In secondo luogo, dal **prossimo svolgimento delle gare** attraverso le quali saranno individuati i futuri gestori dei servizi. Si tratta di un passaggio decisivo e la Società è impegnata a creare le migliori condizioni per vincere il confronto con sfidanti molto forti. Serve solidità finanziaria, gestionale e organizzativa, quindi la consapevolezza e l'impegno di tutti.
- 3. Un terzo elemento è costituito dalla **opportunità per l'Azienda di proseguire, secondo le volontà dei soci, verso ulteriori aggregazioni societarie**, che ne rafforzino la struttura industriale ed economica, non solo in vista delle gare, ma sempre più per fare gli investimenti e produrre le efficienze di sistema necessarie a modernizzare il servizio di Trasporto Pubblico Locale, inserito nelle dinamiche dell'innovazione della mobilità collettiva in atto.
- 4. Un quarto fattore è legato alla **volontà di investire massicciamente e di reperire le risorse per affrontare l'insieme delle sfide e assicurare una maggiore qualità del servizio**. Nella fase di forte difficoltà causata dall'emergenza Covid-19, che ha avuto un impatto rilevante sui conti del 2020 e del 2021 (così come ne avrà anche su quelli del 2022 e in prospettiva del 2023), è particolarmente complicato affrontare gli oneri crescenti derivanti dagli investimenti per

rinnovare il parco mezzi, per l'innovazione tecnologica, per il personale, per i combustibili e le manutenzioni, ma il Consiglio di Amministrazione di SETA ritiene ineludibili tali impegni, a partire dal rinnovo della flotta veicolare, non più procrastinabile.

Le linee guida strategiche del Piano Industriale tengono conto di tutti questi aspetti.

In un contesto quanto mai difficile e sfidante, **SETA intende perseguire una strategia di sviluppo e miglioramento**, che può essere aggiornata e inquadrata in **cinque direttrici strategiche:**

- **1. Confermare la presenza nei bacini attuali**, tramite un forte impegno nelle gare per l'affidamento dei servizi, continuando a migliorare il servizio svolto nei territori di riferimento;
- **2. Migliorare la sostenibilità ambientale e la sicurezza dei trasporti pubblici** con il rinnovo della flotta e l'innovazione tecnologica;
- **3. Sviluppare ulteriormente l'attenzione alla clientela e alla customer experience**, nell'ottica della qualità percepita dagli utenti;
- **4. Consolidare e migliorare**, anche relazionandosi agli Enti affidanti e alle Agenzie, **l'equilibrio economico-finanziario della gestione aziendale** come leva di sostenibilità e sviluppo;
- **5. Valorizzare il proprio capitale umano** per favorirne un sempre maggiore contributo e coinvolgimento nel processo di miglioramento aziendale.

Si tratta di impegni che potranno essere verificati attraverso i prossimi Bilanci di Sostenibilità e che hanno nelle risorse umane chiamate a contribuire, per la propria parte, al disegno generale di miglioramento del servizio per i cittadini, la decisiva chiave di volta.





## CAPITOLO 2 AMBIENTE

# LA MOBILITÀ SOSTENIBILE DI SETA E DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

La mobilità è un fattore che incide sensibilmente sulla vita e sullo sviluppo di un territorio. Se da una parte la quantità di persone e merci che si muove sul territorio è indice di dinamismo economico e sociale, dall'altro un numero di vetture in continuo aumento incide negativamente sul benessere di quello stesso territorio a livello ambientale, di salute pubblica e di sicurezza stradale.

In questo capitolo vengono presentati i dati aziendali su consumi, emissioni e occupazione di suolo pubblico. Tali dati vengono anche tradotti in dati corrispettivi di trasporto privato evitato.

Nel confronto con il trasporto privato, il TPL si propone come strumento per la mobilità in grado di sostenere le esigenze di mobilità e le esigenze di benessere, unitamente al perseguimento di obiettivi di sostenibilità ambientale.

**SETA contribuisce attivamente alla produzione di valore per l'ambiente anche attraverso la riduzione dei consumi da fonti fossili e la conseguente riduzione di emissioni di anidride carbonica (CO<sub>2</sub>).**

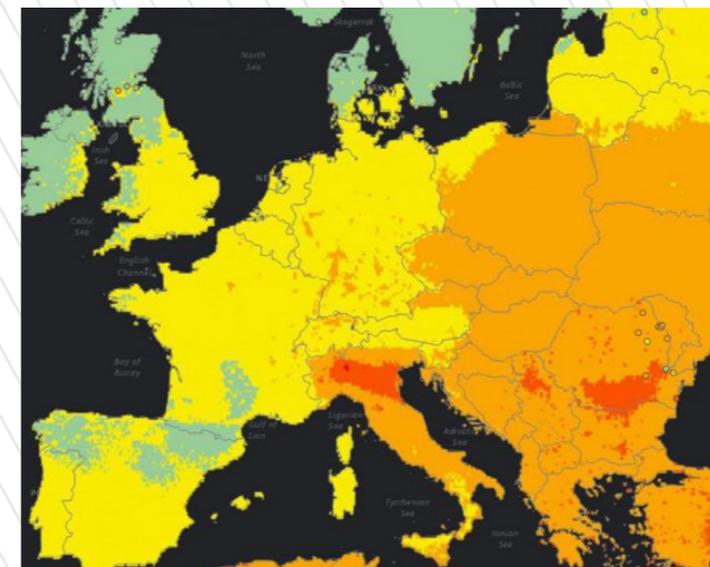
Questo ruolo deve essere supportato da un'adeguata comunicazione finalizzata a ridisegnare l'immagine del TPL. Se oggi i servizi di trasporto collettivo vengono spesso identificati con una risposta pubblica circoscritta alle esigenze di coloro che – per non raggiunti o superati limiti di età (giovani sotto i 18 anni o anziani over 65), per problemi fisici (ridotta capacità motoria o disabilità), o per limitatezza di risorse economiche – non possono usare l'automobile per i propri spostamenti, ovvero come una soluzione di ripiego o forzata quando non sia percorribile una soluzione privata, occorre affermare che, in un futuro prossimo, il TPL non solo continuerà a soddisfare il diritto alla mobilità, ma sarà anche una modalità di spostamento preferibile dal punto di vista ambientale, sociale ed economico al trasporto privato.

Si cercherà, di seguito, di comparare le differenze di impatto sul territorio in tema di emissioni di CO<sub>2</sub> e di occupazione di suolo pubblico da parte del trasporto privato da un lato e del TPL dall'altro.

## 1. Emissioni

L'analisi delle emissioni di CO<sub>2</sub> e l'assunzione di responsabilità a mettere in campo azioni che ne riducano la produzione da parte di tutti i soggetti che animano una comunità è primario a livello globale e indispensabile a livello di territorio, quando questo risulta essere uno di quelli con l'aria maggiormente inquinata del pianeta.

Nel 2016, l'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) ha pubblicato le stime nazionali di esposizione all'inquinamento atmosferico e salute, supportate dalla seguente cartina.



Nel report risulta evidente che l'Italia, e in particolare la pianura padana, detiene il primato negativo per la qualità dell'aria di tutta l'Europa occidentale e l'Emilia Romagna è una delle regioni che vanta la peggiore aria dell'intera Europa e di tutti i Paesi a reddito pro capite medio del mondo. L'OMS ribadisce inoltre che tra le principali fonti antropiche di inquinamento dell'aria ci sono i mezzi di trasporto inefficienti, i combustibili utilizzati dalle famiglie, la combustione dei rifiuti, le centrali elettriche a carbone e le attività industriali.

**Il TPL svolge un ruolo essenziale nel perseguimento di una maggiore salubrità dell'aria e il confronto con l'impatto del trasporto privato ne è una chiara conferma.**

I due dati su cui ci siamo basati per costruire un confronto tra le due alternative di trasporto sono il **coefficiente medio di riempimento (load factor) delle auto** e **l'emissione media autoveicoli per Km.**

La fonte dei dati (nazionale e regionale) sul coefficiente medio di riempimento autovetture è ISFORT, Osservatorio Audimob sui comportamenti di mobilità degli Italiani: l'ultimo dato nazionale rilevato nel 2021 attesta che il **coefficiente medio di riempimento delle automobili è di 1,38 persone per auto** (giorno medio feriale). In Emilia-Romagna il dato scende a **1,34 persone per auto.**

L'emissione media di CO<sub>2</sub> degli autoveicoli è di **0,16 Kg per Km.** Il dato è stato individuato grazie alla collaborazione con AES, l'Agenzia per l'Energia e lo Sviluppo Sostenibile di Modena.

Il fattore emissivo per Km di un autobus standard (risultato della media tra i vari tipi di alimentazione) del servizio di TPL è circa 7,19 volte superiore al fattore emissivo per Km di una automobile, ovvero **per fare un Km, un autobus emette 7,19 volte più CO<sub>2</sub> di un mezzo privato.**

| 2021              | CO <sub>2</sub> per vettura-km (in kg) |
|-------------------|--|
| TPL               | 1,15                                   |
| Trasporto privato | 0,16                                   |

Contando che i passeggeri medi per corsa TPL sono 27,02<sup>1</sup> e che, di contro, l'indice di riempimento medio delle vetture private è in Emilia-Romagna di 1,34 passeggeri per auto<sup>2</sup>, per ogni corsa TPL dovrebbero viaggiare **20,30** automobili. Vale a dire che **per trasportare 100 persone occorrono 3,70 autobus, contro 75,11 automobili.**

| 2021                        | N° veicoli necessari per trasportare 100 persone |
|-----------------------------|--|
| N° di autobus necessari     | 3,70   |
| N° di automobili necessarie | 75,11  |

<sup>1</sup> 27,20 è il risultato della divisione tra 52.167.713 = n° passeggeri trasportati da SETA nel 2021 e 1.918.036 = n° corse effettuate da SETA nel 2021

<sup>2</sup> la stima di 1,34 persone per automobile è regionale. Con ogni probabilità nei territori di Modena, Reggio Emilia e Piacenza il coefficiente di riempimento delle autovetture è presumibilmente anche più basso

Calcolando che la percorrenza media di una corsa TPL è di 15,38 Km<sup>1</sup>, possiamo ipotizzare che, in mancanza del servizio pubblico, lo stesso numero di passeggeri medi per corsa percorra una uguale distanza con un mezzo privato. Nonostante le emissioni sensibilmente maggiori di un autobus rispetto a un'autovetture, il rapporto tra il numero di passeggeri trasportati dall'uno e dall'altra rovescia completamente l'entità dell'impatto sull'ambiente del trasporto pubblico e del suo corrispettivo in trasporto privato.

**Per ogni persona trasportata, le autovetture producono 3,08 volte le emissioni emesse dal TPL.**

| 2021              | CO <sub>2</sub> per passeggero-km (in kg) |
|-------------------|---|
| TPL               | 0,60                                      |
| Trasporto privato | 1,85                                      |

TPL:  $1,15 \times 15,38 = 17,687 \times 3,70 = 65,44 \rightarrow 65,44:100 = 0,60$

TRASP. PRIVATO:  $0,16 \times 15,38 = 2,46 \times 75,11 = 184,83 > 184,83:100 = 1,85$

Questa analisi supporta la consapevolezza della responsabilità dei singoli cittadini quando operano una scelta sulla propria mobilità e la volontà di utilizzare, quando possibile, i servizi di TPL risulta premiante a livello di impatto e sostenibilità ambientale.

Tali scelte moltiplicano il proprio effetto quando ragioniamo in termini di comunità e territorio.

Le emissioni di CO<sub>2</sub> della flotta di autoveicoli che si sposta per trasportare lo stesso numero di persone per lo stesso numero di Km ha sempre il rapporto di **3,08:1** rispetto alle emissioni della flotta degli autobus del TPL. La differenza tra le emissioni totali delle due flotte è di **65.209,641** tonnellate di CO<sub>2</sub> all'anno.

**Grazie alla presenza di SETA e ai servizi di TPL che essa eroga viene dunque evitata l'emissione in atmosfera di 65.209,641 tonnellate di CO<sub>2</sub> all'anno.**

| 2021                          | Tonnellate di CO <sub>2</sub> emesse all'anno<br>(per trasportare nel 2021 52.167.713<br>passeggeri per 29.499.662 vett./Km) |
|-------------------------------|--|
| TPL                           | 31.300,628   |
| Trasporto privato             | 96.510,269   |
| <b>CO<sub>2</sub> evitata</b> | <b>65.209,641</b>  |

<sup>1</sup>15,38 è il risultato della divisione tra 29.499.662 = n° Vett.-Km percorsi da SETA nel 2021 e 1.918.036 = n° corse effettuate da SETA nel 2021



### Campagna "IN BICI SUL BUS"

La collaborazione virtuosa tra bici ed autobus continua, nel segno della mobilità sostenibile e dei vantaggi apportati all'ambiente. Sui mezzi Seta è confermata la possibilità di viaggiare assieme alle proprie biciclette, che non pagano alcun sovrapprezzo rispetto alla normale tariffa di corsa semplice. Sui mezzi urbani di Modena (comprese le linee urbane di Carpi e Sassuolo), Reggio Emilia e Piacenza si possono caricare a bordo esclusivamente biciclette pieghevoli; su quelli extraurbani, invece, si può caricare qualunque tipo di bicicletta, ma solo nell'apposito vano di carico per i bagagli.



## 2. Occupazione di suolo pubblico

Una scelta di mobilità individuale e deresponsabilizzata circa gli effetti che produce sulla comunità e sul territorio non ha un impatto solo sulla qualità dell'aria, a sua volta connessa con acqua, terra e infine cibo, ma anche sull'occupazione di suolo pubblico.

Occupazione di suolo significa assegnare a determinate attività o strutture una parte di suolo precedentemente assegnata o potenzialmente assegnabile ad attività o strutture diverse. Una maggiore occupazione di suolo in contesto urbano da parte delle automobili crea, da una parte, una sempre crescente congestione del traffico, poiché il crescente numero di automobili si scontra con i limiti fisici e urbanistici delle città, e, dall'altra, sottrae spazio urbano ad altre possibili attività sociali, economiche e culturali più sostenibili e importanti per il benessere della comunità.

Un'autovettura parcheggiata occupa circa 20 m<sup>2</sup> (2 x 5 di dimensione *standard*, a cui va aggiunto altrettanto spazio per entrare e uscire dal parcheggio). Si aggiunga che spesso parte significativa di questo spazio è suolo pubblico e che le automobili restano ferme per il 95% del tempo. Su un tragitto casa-lavoro-casa che prende due ore, la macchina resta ferma per le restanti 22 ore della giornata.

Un autobus *standard* parcheggiato occupa invece 72 m<sup>2</sup> (12m x 3m, inclusi gli specchietti, a cui va aggiunto altrettanto spazio per entrare e uscire).

Occorre tuttavia analizzare cosa avviene quando le persone adottano questi mezzi per spostarsi.

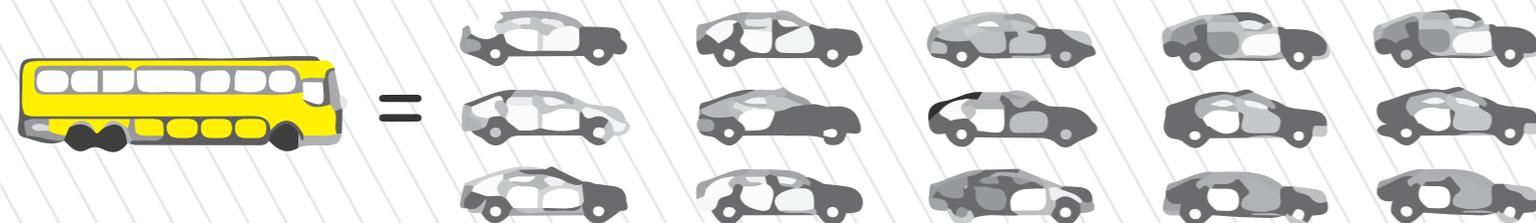
Considerando una velocità media di guida in un contesto urbano di 30 Km/h, **ogni autovettura occupa 20 m** (5 m di lunghezza, a cui si sommano 15 m di distanza di sicurezza), **mentre un autobus standard occupa 27 m** (12 m di lunghezza, a cui si sommano 15 m di distanza di sicurezza).

**Per sostituire una corsa di TPL** che (facendo riferimento ai dati SETA 2020) **trasporta in media 27,02 passeggeri occorrono 20,30 autovetture: a fronte di un'occupazione di 27 metri dell'autobus che effettua la corsa, le auto occupano circa 406 metri, ovvero circa 15 volte il suolo occupato dal mezzo pubblico.**

La foto che segue mostra l'occupazione di suolo di autovetture, autobus e biciclette per trasportare lo stesso numero di persone:



Quantità di spazio richiesta per trasportare lo stesso numero di passeggeri utilizzando la macchina, l'autobus e la bicicletta (Fonte: Area Urbanistica della Città di Munster)



## 3. Il parco mezzi SETA: consumi e caratteristiche

In un'azienda che eroga un servizio di trasporto, il tema dei consumi è strettamente legato alle caratteristiche del parco mezzi, ovvero alla tipologia di alimentazione, alla classe di emissione e all'età del mezzo.

L'attuale **parco di autobus e filobus SETA** è ancora, per la più parte, **frutto della collazione dei mezzi acquistati in autonomia da ciascuna delle aziende di pubblico trasporto di Modena, Reggio Emilia e Piacenza confluite in SETA il 1° gennaio 2012**, nonostante i successivi acquisti effettuati, di seguito dettagliati.

I dati sull'anzianità del parco mezzi sono differenziati tra le diverse flotte di bacino e per tipologie di alimentazione, con un dato migliore per l'alimentazione a metano.

**I veicoli che compongono la totalità della flotta di proprietà SETA al 31/12/2021 hanno un'età media di 12,17 anni** (un dato leggermente superiore alla media nazionale).

Per questo, l'Azienda ha messo a punto nell'ultimo periodo un

consistente **piano di investimenti per lo svecchiamento della flotta veicolare, con l'introduzione di veicoli a sempre più elevata compatibilità ambientale** (v. successivo paragrafo "Compatibilità ambientale, accessibilità e comfort dei nuovi mezzi SETA").

Le politiche di investimento che SETA è venuta intraprendendo fin dal suo esordio si sono mosse in una duplice direzione: da un lato erano e sono mirate a rinnovare il parco mezzi, dall'altro a ridurre le disomogeneità.

Sotto questo aspetto si deve sottolineare l'impegno di SETA, volto da subito a realizzare significativi investimenti sulle tecnologie di bordo per portare tutta la flotta agli stessi livelli funzionali nei tre territori provinciali, in particolare per quanto riguarda l'estensione ai bacini di Reggio Emilia e Piacenza del sistema di monitoraggio satellitare già presente nel bacino di Modena, con positive ricadute operative in materia di controllo qualitativo e quantitativo del servizio offerto, così come di informazione dinamica per l'utenza



trasportata e per la potenziale nuova clientela.

L'Azienda ha parimenti realizzato cospicui investimenti in materia di bigliettazione elettronica per adeguare la flotta impiegata a Modena allo standard regionale, mentre procedeva al completamento (sul bacino di Reggio Emilia) e all'avvio (sul bacino di Piacenza) del sistema di validazione elettronica. In contemporanea, dotava anche la flotta in uso nel servizio urbano di Reggio Emilia dei medesimi apparati di bordo per la bigliettazione self service, già presenti a Modena e a Piacenza.

**La flotta veicolare di proprietà SETA si compone nel 2021 di 844 mezzi** (da cui sono esclusi i mezzi adibiti ai servizi da noleggio e quelli di proprietà dei subaffidatari). Di questi, l'**80%** è alimentato a **gasolio**, il **3%** a **elettricità**, il **5%** a **GPL** e il **12%** a **metano**.

La tabella che segue fotografa la situazione della **flotta veicolare di proprietà SETA**, aggiornata al **31/12/2021**:

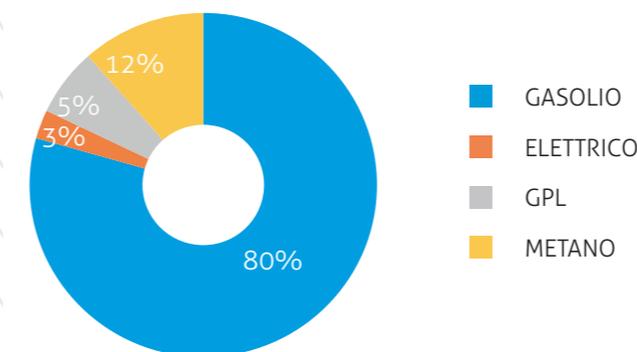
### Caratteristiche parco mezzi di proprietà SETA anno 2021:

| 2021                      |                          | Bacino di Modena |              |             | Bacino di Reggio Emilia |              |             | Bacino di Piacenza |              |             | Totale     |              |             |
|---------------------------|--------------------------|------------------|--------------|-------------|-------------------------|--------------|-------------|--------------------|--------------|-------------|------------|--------------|-------------|
| Alimentazione             |                          | N° mezzi         | Età media    | %           | N° mezzi                | Età media    | %           | N° mezzi           | Età media    | %           | N° mezzi   | Età media    | %           |
| Gasolio                   | Euro 2 – Euro 3 – Euro 4 | 141              | 18,89        | 36%         | 87                      | 17,05        | 32%         | 60                 | 18,81        | 34%         | 288        | 18,31        | 34%         |
|                           | Euro 5 e superiori       | 153              | 7,47         | 38%         | 141                     | 7,55         | 52%         | 97                 | 8,63         | 55%         | 391        | 7,79         | 46%         |
| <b>Totale</b>             |                          | <b>294</b>       | <b>12,95</b> | <b>74%</b>  | <b>228</b>              | <b>11,18</b> | <b>83%</b>  | <b>157</b>         | <b>12,52</b> | <b>90%</b>  | <b>679</b> | <b>12,25</b> | <b>80%</b>  |
| <b>ENERGIA ELETTRICA</b>  |                          | <b>23</b>        | 11,88        | 6%          | 0                       | 0            | 0%          | 2                  | 9,95         | 1%          | <b>25</b>  | <b>11,72</b> | <b>3%</b>   |
| <b>GPL</b>                |                          | 0                | 0            | 0%          | 42                      | 17,86        | 15%         | 0                  | 0            | 0%          | <b>42</b>  | <b>17,86</b> | <b>5%</b>   |
| <b>METANO</b>             |                          | 80               | 8,49         | 20%         | 2                       | 7,66         | 1%          | 16                 | 13,53        | 9%          | <b>98</b>  | <b>9,30</b>  | <b>12%</b>  |
| <b>Totale Complessivo</b> |                          | <b>397</b>       | <b>11,99</b> | <b>100%</b> | <b>272</b>              | <b>12,18</b> | <b>100%</b> | <b>175</b>         | <b>12,59</b> | <b>100%</b> | <b>844</b> | <b>12,17</b> | <b>100%</b> |

(dati aggiornati al 31/12/2021)

N.B.: Sono qui conteggiati i mezzi di proprietà SETA e TIL + i 2 mezzi di proprietà TEMPI AGENZIA in gestione a SETA

### Ripartizione flotta per tipologia di alimentazione 2020



### 4. Compatibilità ambientale, accessibilità e comfort dei nuovi mezzi SETA

Dalla sua costituzione SETA compie un continuo sforzo per rinnovare il suo parco mezzi, acquisendo un numero consistente di nuovi veicoli ad alta compatibilità ambientale, in grado di offrire maggiore comfort di viaggio, migliore accessibilità (in particolare per le persone con disabilità) e sempre più elevati livelli di sicurezza.

Nel **2015** SETA, in attesa della disponibilità di cofinanziamenti regionali finalizzati a un significativo rinnovo del parco mezzi, ha operato con le proprie forze - tecniche ed economiche - sul mercato dell'usato, introducendo complessivamente, tra il 2015 e il 2016, **68 autobus usati di elevate caratteristiche ambientali** (non inferiori alla classe Euro 5). Questi mezzi sono stati risanati e dotati di tutte le tecnologie di bordo in uso presso SETA, nonché delle attrezzature ormai indispensabili, quali pedana H e impianto di climatizzazione. L'attività di acquisto usati è proseguita fino ad oggi, anche se in misura ridotta grazie alla maggiore disponibilità di fondi pubblici.

**A partire dal 2016** l'Azienda, in ragione della rinnovata disponibilità di cofinanziamento regionale, ha partecipato con TPER, START e TEP al **gruppo di acquisto regionale per l'acquisto di autobus nuovi di fabbrica**. Alla data del 31 dicembre 2017 sono stati consegnati a SETA 47 autobus, terminate entro fine 2017 le forniture relative alla prima gara congiuntamente svolta nel 2016.

Un'ulteriore gara congiunta che per SETA ha determinato l'acquisto

di **20 autobus a metano** oggi in servizio e **8 filobus** (consegnati nel corso del 2020, la consegna è stata rallentata dall'emergenza Covid e si è conclusa in luglio) ha avuto luogo nel **2017**.

Nel corso del **2018** sono stati acquistati ulteriori 11 bus nuovi in opzione delle gare precedenti con fondi CIPE. Da segnalare anche l'acquisto di **14 bus extraurbani** e **15 bus autosnodati**, tutti usati a norma Euro 5.

Con i fondi pubblici delle annualità fino al **2019** da spendere nella gara nazionale gestita dalla CONSIP, SETA ha acquistato **36 nuovi autobus extraurbani**, la cui consegna è stata ultimata a cavallo tra fine 2019 e inizio 2020.

Con l'immissione in servizio degli 8 nuovi filobus per Modena (tra i primi in Italia con marcia autonoma full-electric e batterie ricaricabili in marcia) si avrà purtroppo una pausa nel rinnovamento del parco mezzi: l'emergenza Covid ha infatti rallentato la piena disponibilità di nuovi cofinanziamenti regionali e le conseguenti procedure di gara (ancora una volta congiunta con le altre aziende regionali), per cui consistenti arrivi di nuovi autobus si avranno solo dalla seconda metà del 2021.

Grazie alle nuove acquisizioni fin qui effettuate, **SETA ha potuto comunque eliminare completamente tutti i mezzi di classe ambientale Euro 0 ed Euro 1**, iniziando una **significativa riduzione degli autobus Euro 2**.

Tutti i bus introdotti, sia nuovi che usati, sono stati e saranno ripartiti nei diversi bacini in modo da riequilibrare le tipologie e le classi ambientali.

Con i **nuovi acquisti a partire dal 2021**, oltre a proseguire l'eliminazione degli autobus Euro 2, SETA inizierà anche una decisa metanizzazione dei Bacini di Reggio Emilia e Piacenza, ove è prevista la realizzazione di nuovi distributori interni di metano.

**Con lo stanziamento complessivo** – previsto entro il 2023 - **di oltre 80 milioni di euro** (di cui 30 in totale autofinanziamento) **per l'acquisto di 267 nuovi mezzi** dotati delle più moderne tecnologie e a basso impatto ambientale, **la flotta veicolare SETA circolante nei tre bacini provinciali serviti di Modena, Reggio Emilia e Piacenza sarà in gran parte rinnovata** (e tutti i mezzi assegnati ai servizi di trasporto urbano nei tre territori saranno convertiti al metano).

**ANTICIPAZIONI 2022.  
INTERMOBILITY BUS EXPO:  
SETA, START E TPER PROTAGONISTE ALLA  
FIERA DI RIMINI**



'Più green, smart e sostenibile. Il trasporto pubblico si evolve'. Con questo *claim* Seta, Start Romagna e Tper si sono presentate sul palcoscenico di Intermobility and Bus Expo, da mercoledì 12 a venerdì 14 ottobre 2022, alla Fiera di Rimini.

IBE 2022 è stata anche l'occasione per festeggiare il compleanno delle tre Aziende per i loro 10 anni di attività. L'inaugurazione dello stand collettivo ha avuto svolgimento mercoledì 12 ottobre, alla presenza dei tre presidenti **Antonio Nicolini** (Seta), **Roberto Sacchetti** (Start Romagna) e **Giuseppina Gualtieri** (Tper), insieme ai vertici di **ASSTRA Associazione Trasporti e Regione Emilia-Romagna**.

"Ci siamo preparati per una presenza significativa a IBE 2022 – hanno detto i tre presidenti – anche per testimoniare la solidità dell'architettura del TPL in Emilia-Romagna. Gli investimenti, orientati prevalentemente al rinnovo del parco mezzi e all'incremento dei servizi, renderanno molto più competitiva la nostra offerta, sempre più flessibile, aderente alle necessità dei viaggiatori e con costante attenzione al miglioramento qualitativo ed all'innovazione tecnologica. Il Trasporto Pubblico Locale è pietra angolare nel processo di transizione che stiamo vivendo, connotato dal caposaldo della sostenibilità".

Nelle tre giornate, un programma di eventi di approfondimento sui temi di attualità del TPL si è aggiunta all'area espositiva, dove erano proposti i mezzi più avanzati della produzione internazionale. Le tre Aziende regionali hanno rappresentato la sostanza di una flotta sulla quale sostanziosi investimenti, **422 milioni in 3-4 anni** a partire dal 2022, garantiranno anche un profondo rinnovamento nelle varie alimentazioni metano, gpl, gasolio, ibrida ed elettrica. Bus già oggi completamente dotati in area urbana di tecnologia per i pagamenti direttamente

a bordo con carta di credito o bancomat (nel 2023 anche in area extraurbana), fino al monitoraggio in tempo reale delle condizioni di sicurezza e delle capienze.

Un sistema regionale che, visto dal viaggiatore, ha una gestione integrata per servizi, biglietti e abbonamenti grazie alla App 'Roger', così da agire con efficacia sui **12.580 km** delle reti di trasporto su gomma percorsi dai **2.612 mezzi** in circolazione nei territori emiliano-romagnoli, al servizio di oltre **350 milioni** di viaggiatori complessivi.

Oltre a tutti gli elementi condivisi dalle Aziende regionali, IBE 2022 è stata anche l'occasione per presentare alcuni progetti innovativi dei quali sono protagoniste, come il progetto **Conciliamo**, col quale Seta intende valorizzare le risorse umane e migliorare la qualità di vita dei lavoratori, investendo in strutture e servizi dedicati ai dipendenti (v. approfondimento a pag. 68); **MyStart**, l'applicazione messa a punto da Start Romagna per la gestione dei servizi a chiamata dedicati ai territori (ad esempio lo Shuttlemare di Rimini) e **Corrente**, il progetto di car sharing elettrico, del tutto complementare ed integrato al trasporto pubblico locale, messo a punto da Tper e che permette di prenotare con un'app e aprire l'auto direttamente con lo smartphone.

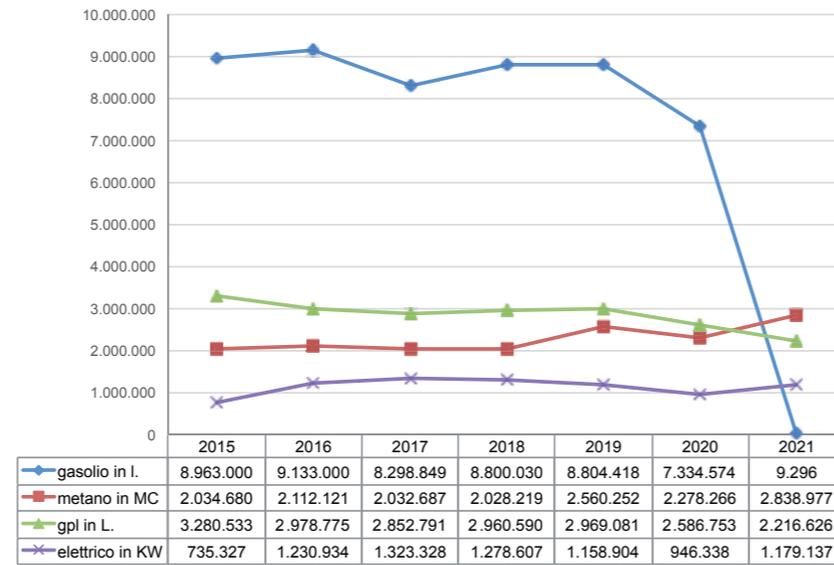


Lo stand di SETA allestito presso la Fiera di Rimini in occasione dell'Intermobility and Bus Expo (Ottobre 2022)





TREND DEI CONSUMI PER TRAZIONE 2015-2021



6. Altri consumi

I consumi da trazione sono quelli che – tra quelli prodotti dall’Azienda - hanno il peso maggiore, tuttavia ci sono altri consumi che rivestono comunque un ruolo importante, sia dal punto di vista dei costi, che dal punto di vista dell’impatto ambientale e sono costituiti dal consumo di acqua, di energia elettrica e di metano per il riscaldamento. Nella tabella seguente vengono riportati i dati degli ultimi tre anni.

Uno degli obiettivi di SETA è quello di perseguire una migliore efficienza economica e ambientale, anche attraverso una diminuzione progressiva di questi consumi.

5. Consumi legati all’esercizio del TPL

Di seguito vengono presentati i consumi legati all’esercizio del TPL.

Consumi legati all’esercizio del TPL

|                           | Bacino di Modena |           |           | Bacino di Reggio Emilia |           |           | Bacino di Piacenza |         |         | Totale    |           |           | Variazione<br>2021-2020 |
|---------------------------|------------------|-----------|-----------|-------------------------|-----------|-----------|--------------------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|-------------------------|
|                           | 2019             | 2020      | 2021      | 2019                    | 2020      | 2021      | 2019               | 2020    | 2021    | 2019      | 2020      | 2021      |                         |
| <b>Gasolio in 1.000 l</b> | 3.772            | 2.946     | 3.520     | 2.830                   | 2.385     | 2.808     | 2.203              | 2.004   | 2.968   | 8.804     | 7.335     | 9.296     | 1.962                   |
| <b>Metano in mc</b>       | 2.191.655        | 1.904.656 | 2.330.432 | -                       | 10.294    | 23.404    | 368.598            | 363.317 | 485.142 | 2.560.252 | 2.278.266 | 2.838.977 | 560.711                 |
| <b>GPL in l</b>           | -                | -         | -         | 2.969.081               | 2.586.752 | 2.216.626 | -                  | -       | 0       | 2.969.081 | 2.586.753 | 2.216.626 | -370.127                |
| <b>Elettrico in kw</b>    | 1.153.646        | 920.154   | 1.156.932 | -                       | -         | -         | 5.258              | 26.184  | 22.205  | 1.158.904 | 946.338   | 1.179.137 | 232.799                 |

Gasolio in 1.000 l

Quantità di gasolio (in 1.000 di litri) utilizzato per i servizi relativi ai contratti di TPL

Metano in MC

Quantità di metano (in metri cubi) utilizzato per i servizi relativi ai contratti di TPL

Gpl in l

Quantità di gpl (in litri) utilizzato per i servizi relativi ai contratti di TPL

Elettrico in KW

Quantità di elettricità (in kilowatt) utilizzata per i servizi relativi ai contratti di TPL

| ALTRI CONSUMI  | Bacino di Modena |         |         | Bacino di Reggio Emilia |         |         | Bacino di Piacenza |         |         | Totale    |           |           |
|--|------------------|---------|---------|-------------------------|---------|---------|--------------------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|
|  | 2019             | 2020    | 2021    | 2019                    | 2020    | 2021    | 2019               | 2020    | 2021    | 2019      | 2020      | 2021      |
| <b>Consumo di acqua in m<sup>3</sup></b>                     | 15.364           | 12.201  | 16.573  | 13.339                  | 9.835   | 14.003  | 4.439              | 4.431   | 29.034  | 33.142    | 26.467    | 59.610    |
| <b>Consumo Gas metano per riscaldamento in m<sup>3</sup></b> | 171.620          | 177.700 | 210.928 | -*                      | -*      | -*      | 160.526            | 39.181  | 122.143 | 332.146   | 216.881   | 333.071   |
| <b>Consumi energia Elettrica in Kwh</b>                      | 779.889          | 825.019 | 894.081 | 564.386                 | 533.770 | 566.079 | 424.008            | 436.047 | 423.751 | 1.768.283 | 1.794.836 | 1.883.911 |

\* Lo stabilimento di Reggio Emilia è collegato al sistema di teleriscaldamento

Consumo di acqua in m<sup>3</sup>

Quantità di acqua in m<sup>3</sup> utilizzato per i servizi relativi ai contratti di TPL

Consumo gas metano per riscaldamento in m<sup>3</sup>

Quantità di gas metano in m<sup>3</sup> utilizzato per i servizi relativi ai contratti di TPL

Consumo di energia elettrica in kwh

Quantità di energia elettrica in kwh utilizzata per i servizi relativi ai contratti di TPL



**CAPITOLO 3  
LAVORO**

# IL CAPITALE UMANO

Le persone sono la risorsa più importante.

La Società, che eroga un servizio, punta sulle sue persone, le tutela e le valorizza, sviluppandone le competenze e attivandone la motivazione e le energie, con l'obiettivo di offrire ai clienti del trasporto pubblico un servizio sempre migliore.

**SETA produce valore per i lavoratori diretti e indiretti.**

La Società s'impegna a garantire un ambiente di lavoro sano, finalizzato ad assicurare la sicurezza dei propri dipendenti così come dei propri clienti.

Tra tutti i servizi pubblici, il servizio di Trasporto Pubblico Locale è quello a carattere maggiormente *labour intensive*, in cui le persone sono il cuore intorno a cui pulsa tutta l'organizzazione.

**SETA attiva costantemente un dialogo con le persone, investendo in comunicazione e formazione**, nella convinzione che ognuno, con le proprie caratteristiche e peculiarità, possa fare la differenza.

La valorizzazione del lavoro dei dipendenti e il loro impegno, la tutela dei loro diritti e la definizione chiara dei loro doveri fa parte della missione aziendale.

SETA applica quanto previsto dalla contrattazione collettiva nazionale e aziendale.

Sono riconosciuti trattamenti normativi ed economici integrativi alla contrattazione collettiva nazionale.

In particolare, SETA si impegna al rispetto dei lavoratori:

- effettuando il reclutamento del personale con meccanismi oggettivi e trasparenti e nel rispetto dei principi di imparzialità;
- assicurando condizioni di lavoro che garantiscano la sicurezza dei lavoratori;
- contrastando ogni forma di discriminazione e garantendo ai dipendenti pari opportunità e uguaglianza di trattamento, indipendentemente da razza, ceto, origine, religione, sesso, appartenenza sindacale, affiliazione politica e età;
- applicando il contratto collettivo nazionale e i contratti aziendali con regolare e puntuale erogazione della retribuzione e versamento dei relativi contributi;
- rispettando la libertà di associazione;
- condannando le condotte illegali in contrasto con la dignità, l'etica o l'integrità fisica e morale;
- garantendo di adottare ogni precauzione utile al fine di evitare azioni riprovevoli quali, ad esempio, lo sfruttamento del lavoro e di quello minorile, l'assunzione di lavoratori extracomunitari privi del permesso di soggiorno;
- rispettando la *privacy*;
- concorrendo alla crescita, alla formazione e allo sviluppo professionale in relazione a valutazioni meritocratiche in un contesto di occupazione stabile;
- garantendo la tutela della maternità e paternità;
- garantendo la tutela delle persone diversamente abili;
- effettuando eventuali licenziamenti solo nei casi consentiti dalla legge e mai per motivi discriminatori.

## 1. La comunicazione interna

Per assicurare una diffusione capillare delle informazioni e aumentare la conoscenza trasversale sull'organizzazione, **la comunicazione con il personale avviene attraverso molteplici canali**. Tutti i dipendenti SETA sono dotati di una casella e-mail personale (es. nome.cognome@setaweb.it), che viene utilizzata per veicolare informazioni in maniera diretta e tempestiva, superando così le difficoltà di tipo logistico-organizzativo presenti in un'Azienda come SETA, con distribuzione territoriale molto ampia di sedi e depositi aziendali e con turni di lavoro con orari diffusi tra personale viaggiante e degli impianti fissi. I dipendenti vengono raggiunti inoltre tramite i tradizionali strumenti di comunicazione interna – le Lettere Circolari o gli Ordini di Servizio allegati alla busta paga o affissi nelle bacheche aziendali – ma anche attraverso nuove modalità, come l'Intranet aziendale, o l'innovativa (e seguitissima) Tv SETA.

### PIATTAFORMA INTRANET SETA

Attraverso la piattaforma Intranet aziendale, tutto il personale di SETA può costantemente attingere alle informazioni di servizio di maggiore interesse e utilità, quali:

- Comunicazioni al personale
- Regolamenti Aziendali
- Organizzazione
- Modello Organizzativo D. Lgs. n. 231/01
- Privacy
- Buste paga
- Richiesta Ferie
- Premio di Risultato e Welfare
- Corsi di formazione
- Procedure Qualità, Ambiente e Sicurezza
- Manualistica e documenti Sicurezza
- Sinistri
- Modulistica
- Elenco degli Interni Telefonici
- Rassegna stampa quotidiana
- Tv SETA (il *podcast* dell'ultimo notiziario settimanale trasmesso dal canale televisivo aziendale)

### TV SETA

Dal giugno del 2015, SETA si è dotata di un *videomagazine* settimanale di informazione, rivolto esclusivamente ai dipendenti SETA, visibile – oltretutto sulla Intranet aziendale - sulla rete di monitor che l'Azienda ha installato presso le sedi di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, nonché nei depositi di Pavullo (MO) e Castelnuovo Monti (RE).

Attraverso un format grafico moderno ed elegante che abbina testi, immagini fisse e filmati, Tv SETA fornisce informazioni ed approfondimenti sui principali eventi, progetti, appuntamenti che riguardano l'attività dell'Azienda ed il servizio di trasporto pubblico in generale.

Il palinsesto del *videomagazine* comprende alcune rubriche fisse ed altre con periodicità non standardizzata.

Le rubriche fisse sono:

- *In Seta* – Eventi e notizie relative all'attività svolta da Seta, con declinazione specifica per ciascun bacino provinciale (*In Seta Modena, In Seta Reggio Emilia, In Seta Piacenza*). Rientrano in questa categoria le *news* sul servizio erogato (es.: cambi di orario e/o di percorsi delle linee urbane ed extraurbane; modifiche al sistema tariffario), così come le notizie sull'organizzazione del servizio e sulle modalità con cui viene svolto, sui risultati acquisiti (bilanci d'esercizio, passeggeri trasportati, ecc.), sugli investimenti realizzati in mezzi e tecnologie.
- *Io Seta* – Notizie direttamente riferibili ai dipendenti dell'Azienda, quali ad esempio i compleanni e le ricorrenze, l'ingresso in pianta organica di nuovi collaboratori, il saluto ai colleghi che raggiungono la pensione.
- *Tg Seta* – News nazionali ed internazionali dal settore del trasporto pubblico (aziende erogatrici del servizio, enti regolatori, produttori) e delle politiche di promozione della mobilità collettiva.

Tra le rubriche con periodicità non standardizzata si segnala *SicurSeta* – Rubrica di aggiornamento sullo stato di avanzamento del progetto di promozione della sicurezza sul lavoro attivato dalla Direzione Risorse Umane.

## 2. La qualità della vita in Azienda

Grande attenzione viene rivolta alle misure di **Welfare Aziendale** per rispondere positivamente alle esigenze dei lavoratori, intese in senso ampio anche in relazione alla condizione complessiva di vita dei singoli (famiglia, figli, salute, ecc.), cercando di realizzare una diversificazione dei trattamenti, sia sul piano normativo che organizzativo.

### PIATTAFORMA WEB DEI SERVIZI DI WELFARE

L'**accordo aziendale sul Premio di Risultato** prevede che ciascun dipendente possa scegliere, in alternativa all'erogazione in busta paga del Premio di Risultato, se destinarlo in tutto o in parte ai nuovi servizi di Welfare, attivati e resi disponibili su apposita piattaforma Web.

SETA ha implementato una **piattaforma Web dei servizi Welfare** a cui il personale dipendente può attingere in alternativa all'erogazione del Premio di Risultato in busta paga, con un beneficio economico dovuto alla detassazione e alla decontribuzione.

Il sistema consente ai lavoratori di convertire (in tutto o in parte) l'importo spettante per il Premio di Risultato in un'ampia selezione di beni, servizi e prestazioni, godendo delle agevolazioni previste dall'art. 51 del TUIR – senza cioè che tali servizi concorrano alla formazione del reddito da lavoro dipendente, entro specifici limiti. I servizi Welfare sono scelti dai dipendenti sulla base delle esigenze individuali.

La **piattaforma Welfare di SETA prevede un'offerta diversificata di beni e di servizi**, con la formula "Acquisto diretto" o "A rimborso". Il dipendente, nell'ambito dell'importo destinato a *Welfare*, può scegliere, tra i beni e i servizi offerti, quelli di proprio interesse.

### ALTRI BENEFIT PER I DIPENDENTI

1. Tessera di libera circolazione sui mezzi pubblici SETA
2. Concessioni di viaggio per i famigliari
3. *Ticket Restaurant* o servizio mensa

## ANTICIPAZIONI 2022. SETA AVVIA IL PROGETTO "CONCILIAMO": AZIONI DI WELFARE PER IL BENESSERE DEI DIPENDENTI SETA E DELLE LORO FAMIGLIE



Nel maggio 2022 SETA è stata selezionata dalla **Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per le Politiche della Famiglia nell'ambito del progetto nazionale "#Conciliamo"**, finalizzato a realizzare progetti di welfare aziendale che consentano lo sviluppo di azioni su misura per le famiglie dei dipendenti e migliorino la qualità di vita dei lavoratori.

Il bando "#Conciliamo" ha visto la candidatura di migliaia di aziende da tutta Italia, con una graduatoria finale che ha premiato i 130 migliori progetti presentati (SETA è l'unica azienda di trasporto pubblico su gomma in Italia ad avere superato la selezione).

Le finalità del bando sono il rilancio demografico, l'incremento dell'occupazione femminile, il riequilibrio dei carichi di lavoro fra uomini e donne, il sostegno alle famiglie con disabilità, il contrasto all'abbandono degli anziani, il supporto della famiglia in presenza di componenti disabili e la tutela della salute. **Il progetto presentato da SETA sarà pienamente operativo a partire da gennaio 2023 e prevede diverse azioni in applicazione degli obiettivi nazionali**, alcune delle quali particolarmente innovative.

Ad esempio, verrà realizzato un **ambulatorio salute in ciascuna delle tre sedi provinciali** (Modena, Reggio Emilia e Piacenza), accessibile a tutto il personale, nel quale poter usufruire di visite specialistiche e terapie con particolare riguardo alle problematiche posturali e dell'apparato muscolo-scheletrico (particolarmente sollecitati per chi opera sui mezzi pubblici).

Verrà inoltre realizzata una **palestra ad accesso gratuito per i dipendenti**, allestita con attrezzature Technogym, per

incoraggiare l'attività fisica come prevenzione e cura nella propria routine quotidiana e sull'luogo di lavoro. Tale azione - che integrerà l'attività dell'ambulatorio salute - è particolarmente innovativa e non trova riscontro in altre aziende del trasporto pubblico: date queste caratteristiche la palestra verrà attivata in via sperimentale nella sede di Modena, che vede la maggior presenza numerica di lavoratori.

Un ulteriore elemento di distinzione è rappresentato dal **laboratorio per figli dei dipendenti con disturbo dello spettro autistico**: SETA metterà a loro disposizione locali idonei ed una rete di specialisti. A tale scopo, sono state sottoscritte convenzioni con le associazioni delle famiglie di ragazzi con autismo di Modena, che programmeranno attività di varia natura, al fine di aumentare le possibilità di inclusione sociale ed inserimento nella vita lavorativa dei ragazzi affetti da questo disturbo, in sensibile aumento.

Tra le altre azioni che SETA ha previsto a beneficio dei circa 1.040 dipendenti e dei famigliari si segnalano la predisposizione di **ambienti attrezzati per il coworking**, una **piattaforma a gestione dei dipendenti per la segnalazione di fornitori di servizi quotidiani ad uso familiare** (baby sitting, badanti, artigiani, ecc.), l'attivazione di **corsi di informatica per i figli dei dipendenti**, l'installazione nelle tre sedi aziendali di **locker per la consegna di acquisti effettuati online**.

Le azioni che saranno realizzate nell'ambito del progetto "#Conciliamo" vanno ad integrare il già ricco e consolidato programma di welfare aziendale che SETA ha attivato a favore del personale dipendente a partire dal 2018, investendo importanti risorse per favorire la conciliazione della vita lavorativa con quella familiare ed offrire interessanti opportunità di crescita personale e professionale.

In particolare, **i dipendenti SETA possono utilizzare, in parte o completamente, gli importi assegnati come Premio di risultato per accedere ad una pluralità di servizi, attivabili gratuitamente o con forti sconti**, quali ad esempio prestazioni sanitarie di vario genere, check up medici, rimborsi per frequenza asili nido o acquisto libri ed attrezzature scolastiche, attivazione di corsi di studio o di aggiornamento, attivazione di

forme di previdenza integrativa e di pacchetti sportivi, culturali, per il tempo libero, il benessere e lo shopping. Inoltre, SETA garantisce un ulteriore vantaggio ai dipendenti aumentando a proprie spese il valore nominale del Premio di risultato (nella misura del 20% circa) qualora il lavoratore decida di impiegarlo per accedere al programma di welfare aziendale.

**SETA #Conciliamo** Dipartimento per le politiche della famiglia, Presidenza del Consiglio dei ministri

**AZIONI DI WELFARE AZIENDALE SU MISURA PER I DIPENDENTI SETA E PER LE LORO FAMIGLIE**

La Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Politiche della Famiglia - ha approvato il progetto di SETA nell'ambito dell'Avviso "#Conciliamo", per realizzare interventi di welfare aziendale orientati alla cura ed al benessere del dipendente e della sua famiglia. Questi i progetti da realizzare:

- PALESTRA AZIENDALE - Gennaio '23**  
Realizzazione e avvio, presso la sede SETA di Modena, quale prototipo per un'eventuale estensione presso le altre sedi.
- AMBULATORIO SALUTE - Gennaio '23**  
Realizzazione e avvio di un ambulatorio, in ciascuna delle tre sedi SETA, dedicato a visite specialistiche e a terapie, da parte di medici professionisti esperti (neurologi, fisiatrici, fisioterapisti, osteopati, nutrizionisti).
- LABORATORIO PER FIGLI DEI DIPENDENTI CON DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO - Gennaio '23**  
Attività specifiche, presso la sede SETA di Modena, affidate a specialisti esterni progettate coinvolgendo le famiglie interessate.
- RICEZIONE DI PACCHI TRAMITE AMAZON - Settembre '22**  
Installazione, nelle tre sedi aziendali, di "Amazon Locker" per la ricezione di pacchi.
- SPAZI CO-WORKING - Dicembre '22**  
Sale dedicate, nelle tre sedi SETA, per permettere attività lavorative in uno spazio comune di lavoro per favorire il confronto diretto tra colleghi.
- CORSI DI INFORMATICA PER I FIGLI DEI DIPENDENTI - Ottobre '23**  
Primo lezioni su applicativi Microsoft Office, uso di Internet e siti e-commerce, tenuti da personale esperto interno in ciascuna delle tre sedi SETA.
- BACHECA "CHIEDIMI" NELL'INTRANET AZIENDALE - Settembre '22**  
Servizi quotidiani ad uso familiare (baby sitting, badanti, idraulici, elettricisti, dog-sitter, etc.) tramite inserzioni da parte dei dipendenti.

### 3. Sicurezza del lavoro

Per SETA la sicurezza sul lavoro è una priorità assoluta.

L'Azienda mette in campo tutte le azioni volte a perseguire il suo miglioramento, avvalendosi di specifici programmi di verifiche e controlli, al fine di garantire luoghi di lavoro salubri e sicuri e di prevenire incidenti, infortuni e/o danni alla salute, sia nel corso del lavoro che in conseguenza di esso.

Nel 2021 si sono registrati **35 infortuni**, con un **indice di frequenza** degli infortuni pari a **22,02** infortuni avvenuti per ogni milione di ore lavorate. Nello stesso anno sono state complessivamente dedicate **2.406 ore** alla **formazione sulla sicurezza**, con un **investimento di 47.527 Euro**.

#### LA CERTIFICAZIONE DI SICUREZZA

SETA è certificata **UNI ISO 45001:2018 per tutte le sedi e le strutture e per tutti i depositi aziendali**. Proseguendo nel miglioramento continuo per individuare i rischi e le opportunità come richiesto dalla nuova norma, **nel 2020 la certificazione relativa alla Salute e Sicurezza sul Lavoro è stata estesa a tutti i siti**, dopo aver aggiornato la documentazione di sistema, ampliando per quanto applicabile l'analisi del contesto.

Nel **marzo 2021 è stata condotta positivamente l'ispezione di sorveglianza per il mantenimento della certificazione da parte dell'ente di certificazione Certiquality**. Vengono inoltre svolti degli audit interni periodici per verificare il rispetto degli obblighi di conformità e il corretto svolgimento delle attività previste nelle procedure del Sistema SSL.

#### ANTICIPAZIONI 2022. SETA SUPERA LA PERIODICA VERIFICA ISPETTIVA CERTIQUALITY PER IL MANTENIMENTO DELLE CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

Nel maggio 2022 si è conclusa con esito positivo la verifica ispettiva 2022 per il mantenimento delle certificazioni di Qualità, ambiente e Sicurezza da parte degli auditor di Certiquality, ente preposto al rilascio delle certificazioni secondo le norme UNI EN ISO. **SETA ha superato la periodica**

verifica ispettiva Certiquality – che come di consueto ha preso in esame tutti i processi aziendali – **ottenendo così il mantenimento delle certificazioni dei Sistemi di gestione di Qualità, Ambiente e Sicurezza detenute: UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; UNI ISO 45001:2018**. In esito alla verifica ispettiva effettuata nel corso del mese di maggio, gli **auditor Certiquality hanno rilasciato la seguente valutazione complessiva:**



VALUTAZIONE COMPLESSIVA SULLA CONFORMITÀ ED EFFICACIA DEL SISTEMA DI GESTIONE ANCHE IN RELAZIONE AI RISULTATI DELL'AUDIT PRECEDENTE

**I) GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA CONFORMITÀ DEL SISTEMA:** Il Sistema di Gestione Integrato risulta complessivamente conforme alle norme di riferimento e ben integrato nei processi aziendali

**II) GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA CAPACITÀ DI ANALISI E GESTIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ:** L'organizzazione ha provveduto ad effettuare un'analisi del contesto e dei rischi/opportunità strutturata in relazione alle dimensioni ed alla complessità aziendale.

**III) PUNTI DI FORZA:** Proattività nell'approccio al piano degli investimenti. Coinvolgimento e preparazione di tutte le figure intervistate, flessibilità e disponibilità agli approfondimenti emersi in corso di audit. Disponibilità di dati a supporto di analisi di processo. Gestione amministrativa dei rifiuti. Completezza del Riesame della Direzione

**IV) AREE, PROCESSI O ASPETTI DA MIGLIORARE:** Nessun processo in modo specifico, con l'eccezione di aspetti puntuali espressi nei rilievi rilasciati



#### INFORTUNI

L'attenzione e l'impegno di SETA per la Sicurezza si sostanziano in **specifiche misure per la prevenzione degli incidenti e/o degli infortuni sul lavoro**, che in Azienda riguardano prevalentemente cadute o urti accidentali durante la salita e la discesa dal posto guida del personale viaggiante e danni subiti dai verificatori durante l'attività di controllo dei titoli di viaggio (per aggressioni o spinte nel tentativo di sottrarsi alla verifica da parte di utenti sprovvisti del titolo di viaggio).

**SETA ha messo a punto una procedura interna aggiuntiva agli obblighi di legge sulla Sicurezza, cui peraltro l'Azienda adempie scrupolosamente.**

Riportiamo qui di seguito la **procedura di monitoraggio degli infortuni prevista da SETA:**

#### RILEVAZIONE E CONTROLLO DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO

In occasione degli eventi di infortunio, tutto il personale SETA è tenuto a rispettare la seguente procedura di monitoraggio:

a) il **dipendente infortunatosi** deve:

- 1) dare comunicazione immediata dell'avvenuto infortunio:

- alla Sala Operativa (Personale Viaggiante)
- al superiore di riferimento (tutto il restante personale)

La Sala Operativa e il superiore disporranno senza indugio il sopralluogo.

2) compilare e firmare il modulo di rapporto dell'infortunio denominato Mod. INF lav. "DICHIARAZIONE SULLE MODALITÀ DI INFORTUNIO" e consegnarlo al responsabile presente al sopralluogo.

Nel caso in cui fosse impossibile consegnarlo in occasione del sopralluogo, il dipendente deve farlo pervenire nel più breve tempo possibile alla Vestizione (Personale Viaggiante) o al superiore di riferimento (tutto il restante personale).

3) far pervenire tempestivamente il certificato medico per consentire di effettuare la denuncia di legge.

b) il **responsabile/preposto** deve:

- 1) recarsi, ove possibile, sul posto per effettuare il sopralluogo;

2) raccogliere tutte le informazioni sulla dinamica dell'evento degli eventuali presenti al momento dell'evento, compreso l'infortunato qualora possibile;

3) compilare e firmare il modulo di rilevazione dell'infortunio denominato Mod. INF resp. "REGISTRAZIONE INFORTUNIO" e consegnarlo tempestivamente all'Ufficio Personale.

Il modulo deve essere compilato e consegnato anche quando non è stato possibile effettuare il sopralluogo.

c) **l'Azienda** opererà al fine di porre in essere le azioni correttive necessarie per rimuovere le cause dell'infortunio.

Al verificarsi di infortuni la cui dinamica non risulti chiara, il dipendente viene convocato dalla Commissione Infortuni aziendale, che verifica e valuta l'evento..

Inoltre, SETA S.p.A considera la formazione come importante misura di prevenzione degli incidenti e/o infortuni sul lavoro: nel corso del 2021 sono state complessivamente dedicate **2.406 ore** alla formazione sulla sicurezza, con un investimento di **45.527 Euro**.

Nel 2021 l'**indice di frequenza degli infortuni** - 22,02 infortuni ogni milione di ore lavorate, a fronte di 35 infortuni in tutto - **è in flessione rispetto al 2020**, che aveva fatto registrare un indice di 28,50 infortuni ogni milione di ore lavorate, a fronte di 41 infortuni in tutto. Nello stesso anno, l'**indice di gravità** di tali infortuni si assesta a 0,67 giornate perse ogni 1.000 giorni lavorati.

| INFORTUNI              | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Assenze per infortunio | 2.047 | 1.660 | 1.937 | 1.661 | 1.749 | 1.070 |
| Indice di frequenza    | 33,80 | 31,10 | 31,80 | 22,33 | 28,50 | 22,02 |
| Indice di incidenza    | 52,11 | 47,21 | 48,23 | 34,38 | 39,74 | 33,27 |
| Indice di gravità      | 1,26  | 1,03  | 1,21  | 1,03  | 1,22  | 0,67  |

**Assenze per infortunio**

*N° giorni di assenza per infortunio*

**Indice di frequenza**

*N° infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate - (N°infortuni\*1.000.000)/Ore lavorate*

**Indice di incidenza**

*N° infortuni per N° di addetti ogni 1000 giorni lavorati - (N°infortuni\*1000)/personale medio*

**Indice di gravità**

*N° giornate mediamente perse a causa di infortunio ogni 1.000 giorni lavorati*

*(Assenze per infortunio\*1000)/Ore lavorate*

Rispetto all'anno precedente, **nel 2021 si registra una consistente diminuzione del numero delle giornate di assenza per infortunio**, che passano da 1.749 a 1.070: -39% sul 2020.

|        | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | Variazione 2021-2020 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------------|
| Totale | 2.047 | 1.660 | 1.937 | 1.661 | 1.749 | 1.070 | -39%                 |

**4. Azioni per la salute, la prevenzione e il benessere dei lavoratori**

SETA promuove **azioni per la salute, la prevenzione ed il benessere dei lavoratori**, sia all'interno che all'esterno dell'ambiente di lavoro, aderendo tra l'altro al progetto regionale di promozione della salute nei luoghi di lavoro.



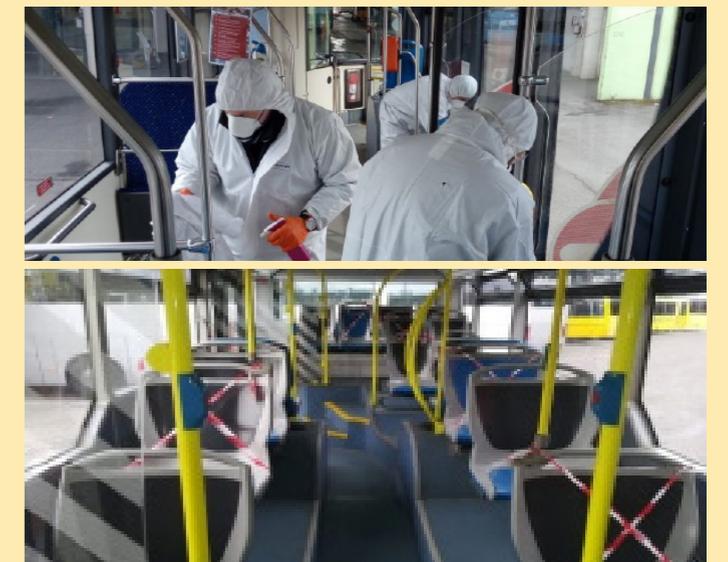
**LE AZIONI DI CONTRASTO ALLA DIFFUSIONE DEL VIRUS COVID-19 MESSE IN CAMPO DA SETA**

A partire dalla seconda metà di Febbraio 2020 si è manifestata in Italia una crisi epidemica derivante dal contagio dell'uomo da parte del virus Covid-19.

**SETA ha adottato tutte le misure per la prevenzione del contagio indicate dalle autorità** politiche, amministrative e sanitarie, **con una partecipazione convinta di tutti i propri dipendenti** - in particolare il personale viaggiante - dediti a garantire il servizio pubblico essenziale.

Le misure adottate da SETA sono state raccolte in un apposito **PROTOCOLLO DI SICUREZZA AZIENDALE ANTICONTAGGIO COVID-19**. Questo protocollo riunisce in un testo unico tutte le misure adottate dall'Azienda dall'inizio della pandemia per contrastare la diffusione del Covid-19 ed ha come obiettivo la tutela della sicurezza dei dipendenti, degli utenti e dei terzi che utilizzano i mezzi SETA o che accedono ai locali aziendali.

L'applicazione e la verifica dell'efficacia delle misure necessarie che devono essere adottate per Contrastare la diffusione del Covid-19 richiamate nel Protocollo sono oggetto di periodici incontri effettuati nell'ambito del **COMITATO DI SICUREZZA**, con la partecipazione della direzione aziendale, delle rappresentanze sindacali aziendali,



del RSPP e dei RLS. Le valutazioni assunte nell'ambito del Comitato sono oggetto di appositi verbali.

In tutto questo periodo, SETA ha costantemente definito, monitorato ed aggiornato procedure organizzative interne e di regolazione dei contatti con soggetti esterni, coerenti con le diverse normative di legge ed in ogni caso mirate a garantire la protezione del personale e degli utenti trasportati in un'ottica di contenimento della diffusione del virus.

**Fin dalle prime fasi dell'emergenza sanitaria, SETA ha allineato l'organizzazione del servizio alle prescrizioni dettate dalle norme di legge via via emanate per contrastare i contagi**, riorganizzando turni e modalità di lavoro, introducendo ogni laddove possibile la *smart working* per il personale indiretto e dotando tutti i dipendenti – e in primis il personale viaggiante – dei dispositivi di protezione individuali necessari (es. mascherine, gel e salviettine igienizzanti), procedendo alla sanificazione giornaliera dei locali aperti al pubblico (es. biglietterie aziendali e sale di attesa delle autostazioni gestite dall'Azienda) e di tutti i mezzi, che sono stati sempre puntualmente adeguati alle prescrizioni delle ASL relativamente a capienza, distanziamento, ecc.

**SETA è rimasta costantemente in contatto con le Agenzie per la Mobilità, le autorità locali e le cabine di coordinamento attivate a livello regionale e dei singoli bacini provinciali: l'Azienda si è attenuta scrupolosamente alle indicazioni degli Enti preposti, adottando tutte le misure necessarie per tutelare gli utenti ed il proprio personale in servizio.**

**Particolare attenzione è stata rivolta alle attività d'informazione, rivolte contemporaneamente al personale SETA e all'utenza.**

Tra le principali iniziative promosse:

- Su tutti i mezzi in servizio sono stati affissi appositi cartelli che:
  - a. vietano l'ingresso agli utenti che non indossano mascherina protettiva;
  - b. regolano il flusso di ingresso e la discesa dal bus;
  - c. invitano l'utenza a sanificare le mani presso i dispenser di gel sanificante presenti a bordo.
- L'Azienda ha adeguato il numero massimo di passeggeri a bordo a quanto previsto dalla normativa, esponendo nei pressi della porta di salita a bordo dei bus indicazioni sul numero massimo di passeggeri

che può essere trasportato a seconda della tipologia del mezzo.

- Sono stati realizzati interventi idonei e specifici alla tipologia degli autobus per la protezione del posto guida e affisse le comunicazioni di invito a scorrere verso la parte centrale del bus e a mantenere la distanza di sicurezza tra passeggeri e conducente.

Il personale viaggiante, laddove si configurino condizioni di viaggio non conformi alle misure di sicurezza e di prevenzione adottate (obbligo di utilizzo delle mascherine, distanziamento, numero massimo di trasportati), deve contattare tempestivamente la Sala Operativa per riferire il problema e per ricevere le relative istruzioni.

SETA è rimasta costantemente in contatto con le Agenzie per la Mobilità, le autorità locali e le cabine di coordinamento attivate a livello regionale e dei singoli bacini provinciali: l'Azienda si è attenuta scrupolosamente alle indicazioni degli Enti preposti, adottando tutte le misure necessarie per tutelare gli utenti ed il proprio personale in servizio.

**QUANDO PRENDI IL BUS**

**INFORMATI IN TEMPO REALE**  
Con l'app SETA o ROGER puoi verificare gli orari in tempo reale, quanti mezzi sono in arrivo e lo stato di riempimento.

**COMPRA ON LINE**  
Acquista i titoli di viaggio tramite l'app ROGER o su setaweb.it È possibile acquistare anche a bordo.

**SALI SOLO CON MASCHERINA FFP2**  
Indossala correttamente coprendo anche il naso. Non abbassare mai la mascherina. Cerca di parlare il meno possibile anche se utilizzi il telefono cellulare.

**SETA**  
Numero Verde 848 000 216 WWW.SETAVER.IT

## 5. Work Life Balance

In termini di **Work Life Balance** (cioè di equilibrio tra vita lavorativa e privata), è stata introdotta la flessibilità di orario di servizio per il personale di direzione, mentre sono stati adottati contratti a *part time* per il personale viaggiante e non, in prevalenza femminile.

Il sostegno alla genitorialità, la flessibilità derivante dalla possibilità di scambiare – tramite le postazioni-totem riservate al personale viaggiante collocate nelle tre sedi SETA di Modena, Reggio Emilia e Piacenza - i turni tra colleghi per favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, e una ampia diffusione del *part time* facoltativo sono alcune delle altre misure significative di *Welfare* che incidono positivamente sui trattamenti complessivi dei lavoratori.

## 6. Le Relazioni Industriali

SETA garantisce il rispetto dei diritti dei propri dipendenti mediante l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e degli accordi di II livello.

I contratti collettivi di contrattazione di I livello che disciplinano il rapporto di lavoro del trasporto pubblico su gomma e che si applicano a tutto il personale SETA sono il Regio Decreto n° 148 del 08/01/1931 e sue modifiche e integrazioni e la raccolta dei CCNL (Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro) degli Autoferrotranvieri.

Con riferimento alla politica di **Relazioni Industriali**, SETA si è data l'obiettivo di stabilire un dialogo costruttivo tra le Parti, nel rispetto dei ruoli e delle reciproche prerogative.

## Attività sindacali 2015-2019

A valle della sottoscrizione, nel novembre 2015, del nuovo Contratto Nazionale di categoria, il periodo 2016-2019 ha visto un'intensa attività di relazione sindacale, focalizzata principalmente:

- sull'applicazione a livello aziendale delle previsioni del nuovo CCNL di categoria sottoscritto il 28 novembre 2015;
- sulla contrattazione per l'armonizzazione contrattuale di secondo livello nei tre bacini di riferimento (Modena, Reggio Emilia e Piacenza), elemento di significativa rilevanza a supporto dei processi di cambiamento nella gestione delle risorse umane;
- sulla contrattazione per il rinnovo del Premio di Risultato;

- sul trattamento economico-normativo del personale di nuovo inserimento;
- sul confronto tra le parti per la corretta applicazione della normativa territoriale afferente la formazione dei turni di servizio del personale viaggiante o per convenire proposte di miglioramento della qualità dei turni medesimi.

L'inizio del 2020 ha visto proseguire il confronto per il trattamento economico-normativo dei lavoratori assunti dal 2012, trattativa che ha poi conosciuto un periodo di stasi dovuto all'esplosione dell'epidemia da Covid-19.

Infatti, il periodo da marzo in poi ha visto Azienda e Sindacati concentrati sulla situazione sanitaria, con ripetuti incontri del Comitato costituito per la gestione dell'emergenza dovuta alla pandemia e previsto dal protocollo condiviso in ambito nazionale il 14/03/2020, come integrato da un ulteriore protocollo sottoscritto il 24/04/2020, organismo che ha il compito di applicare e verificare le misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus in ambito lavorativo. Gli incontri proseguono tuttora con frequenza meno stringente.

Dalla fine del mese di giugno 2020 è ripartito il confronto con i Sindacati per il trattamento economico-normativo dei lavoratori assunti dal 2012, con una nuova proposta tecnico-operativa presentata da SETA, sulla quale si è sviluppata la discussione in maniera serrata a far tempo dal periodo autunnale.

Si sono inoltre tenuti i consueti incontri tra le parti per la corretta applicazione della normativa territoriale afferente la formazione dei turni di servizio del personale viaggiante, per convenire proposte di miglioramento della qualità dei turni medesimi, per il conguaglio periodico delle prestazioni lavorative, per l'accesso al Fondo Bilaterale di Solidarietà, per i congedi parentali in giornata festiva.

## Attività sindacali 2020-2021

Nel corso del **2020** si sono tenuti numerosi incontri sia a livello centrale che a livello territoriale (per la più parte svolti in modalità remota, per via della pandemia). All'inizio del mese di aprile 2020 è stato siglato con le OO.SS. l'accordo per l'accesso al Fondo Bilaterale di solidarietà, ammortizzatore sociale della categoria che ha garantito un sostegno economico ai lavoratori che sono rimasti inoccupati durante il periodo di riduzione delle attività dovuta alla

crisi sanitaria. A luglio 2020 l'Azienda ha presentato alle OO.SS. una piattaforma sul tema cardine del trattamento economico-normativo del personale assunto dal 2012, la cui trattazione si è conclusa a fine marzo 2022. L'Azienda ha concordato con il sindacato i temi da trattare a livello di tavolo sindacale centrale e quelli a livello di tavolo sindacale territoriale.

A livello centrale sono stati definiti: l'orario di lavoro settimanale, i riposi e altri istituti minori.

A livello territoriale sono stati diffusamente dibattuti e definiti temi quali l'orario di lavoro giornaliero, i tempi accessori e di trasferimento, gli intervalli, le riprese e frazioni. Inoltre nel 2020 è stata riconosciuta al personale di nuova assunzione una somma complessiva di 300.000 euro legata al valore del turno effettivamente svolto in relazione al nastro lavorativo per il personale viaggiante e legata alle giornate di effettivo servizio per il personale degli impianti fissi.

Da gennaio **2021** i temi più importanti su cui si sono concentrate le trattative sindacali sono i seguenti:

- trattamento economico-normativo del personale di nuovo inserimento: il confronto negoziale con le organizzazioni sindacali sul personale cosiddetto neoassunto è sfociato nella sottoscrizione di accordi che hanno apportato diversi miglioramenti dal punto di vista del trattamento economico-normativo.

Nel dettaglio, per i lavoratori neoassunti è stata prevista l'introduzione di un salario fisso aziendale (€ 80,00/mese), l'attribuzione dei buoni pasto, il riconoscimento del Premio di Risultato aziendale, delle agevolazioni di viaggio per i familiari, l'acquisizione anticipata del parametro retributivo 158, la possibilità di accesso al prestito aziendale e all'anticipo del TFR senza vincoli di anzianità di servizio, il contributo spese per il rinnovo della patente di guida cat. D o D/E e della Carta di Qualificazione del Conducente, la formazione per il rinnovo della Carta di Qualificazione del Conducente.

SETA S.p.A. e le organizzazioni sindacali hanno portato avanti un fitto calendario di incontri per proseguire la trattativa, allo scopo di migliorare il trattamento economico-normativo dei lavoratori neoassunti, con l'obiettivo di definire il relativo accordo quadro entro fine 2021/max primo trimestre 2022.

- confronto tra le parti per la corretta applicazione della normativa territoriale afferente la formazione dei turni di servizio del personale viaggiante o per convenire proposte di miglioramento della qualità dei turni medesimi;
- contrattazione per il rinnovo del Premio di Risultato (tenendo conto che l'“Accordo sul Premio di Risultato Triennio 2019 – 2021” sottoscritto nel marzo 2019 scade a fine 2021)

**Vertenze e azioni di sciopero 2021**

Le azioni di sciopero che si sono succedute hanno avuto origini differenziate così come diversificati sono stati i soggetti promotori.

Le iniziative a carattere nazionale hanno riguardato in particolare il rinnovo del CCNL di categoria scaduto nel 2017, il sostegno alle proposte sindacali su precarietà, pensioni, fisco, lavoro e per

**Attività sindacali – Anno 2021**

|                          | INCONTRI CON DIREZIONE AZIENDALE |           |           |           | ASSEMBLEE RETRIBUITE |                |
|--------------------------|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------------------|----------------|
|                          | Commissioni                      | Tavoli    | Vertenze  | Totali    | N°                   | ore retribuite |
| <b>UNITARI AZIENDALI</b> | 8                                | 12        | 0         | <b>20</b> |                      |                |
| <b>MODENA</b>            | 1                                | 8         | 11        | <b>20</b> | 4                    | 388            |
| <b>REGGIO EMILIA</b>     | 1                                | 13        | 1         | <b>15</b> | 0                    | 0              |
| <b>PIACENZA</b>          | 1                                | 10        | 0         | <b>11</b> | 9                    | 568            |
| <b>Totale</b>            | <b>11</b>                        | <b>43</b> | <b>12</b> | <b>66</b> | <b>13</b>            | <b>956</b>     |

la modifica della Legge di Bilancio, la tutela e la sicurezza dei lavoratori, i provvedimenti di prevenzione dal Covid-19 e l'utilizzo della certificazione verde (Green Pass), la proroga della moratoria sui licenziamenti, il rilancio dei salari ed il salario minimo per legge, il contrasto alle discriminazioni sul posto di lavoro, un welfare pubblico, il rilancio degli investimenti pubblici nella scuola, sanità e trasporti, il contrasto della precarietà, la tutela dei lavoratori immigrati e dell'ambiente.

L'unica azione di sciopero a livello aziendale è stata promossa da un'organizzazione che non partecipa al tavolo di negoziazione di secondo livello e con la richiesta di revisionare alcuni istituti della normativa aziendale.

|                      | Scioperi (Num.) | Nazionale (Num.) | Aziendale (Num.) | Personale aderente (%) |
|----------------------|-----------------|------------------|------------------|------------------------|
| <b>MODENA</b>        | 11              | 1                | <b>12</b>        | 30,98                  |
| <b>REGGIO EMILIA</b> | 11              | 1                | <b>12</b>        | 36,34                  |
| <b>PIACENZA</b>      | 11              | 1                | <b>12</b>        | 21,30                  |
| <b>Totale</b>        | <b>33</b>       | <b>3</b>         | <b>36</b>        |                        |



**RIFERIMENTI NORMATIVI DELLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA**

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) è la fonte normativa attraverso cui le organizzazioni rappresentative dei lavoratori e le associazioni dei datori di lavoro (o un singolo datore) firmatarie dello stesso definiscono concordemente le regole che disciplinano il rapporto di lavoro.

Le fonti del diritto del lavoro sono, in ordine di rango decrescente:

- Costituzione italiana
- Statuto dei diritti dei lavoratori (legge n. 300/70) ed altra legislazione speciale sul lavoro (regionale e nazionale: v. “Job’s Act”).
- Contrattazione Collettiva, ed in particolare, in tale ambito, il CCNL (per i dipendenti SETA: il CCNL Autoferrotranvieri)
- Altre disposizioni (regolamenti, circolari, interpretazioni, usi, ecc.)

La contrattazione collettiva si può svolgere a diversi livelli:

- interconfederale, il cui compito è la definizione di regole generali che interessano l'insieme dei lavoratori indipendentemente dal settore produttivo di appartenenza
- nazionale di categoria (il già richiamato CCNL Autoferrotranvieri)
- territoriale interconfederale e di categoria
- aziendale di categoria

**ANTICIPAZIONI 2022.  
APPROVATO DAI DIPENDENTI DI SETA  
L'ACCORDO INTEGRATIVO AZIENDALE  
PER IL PERSONALE ASSUNTO DAL 2012**

Dopo oltre dieci anni di trattative viene finalmente garantito anche ai cosiddetti neoassunti (circa 350 dipendenti al 31/03/2022) un contratto aziendale di secondo livello, con significativi miglioramenti economico-normativi rispetto alle vigenti condizioni di base previste dal Contratto nazionale di categoria.

Il 4 aprile 2022, dopo oltre dieci anni di trattative, è stato approvato l'accordo integrativo aziendale per il personale assunto in SETA a partire da gennaio 2012: viene così finalmente garantito anche ai cosiddetti neoassunti (ad oggi circa 350 dipendenti) un contratto aziendale di secondo livello, con significativi miglioramenti economico-normativi rispetto alle vigenti condizioni di base previste dal Contratto nazionale di categoria. Ora tutti i 1.040 dipendenti dell'Azienda dispongono di un contratto aziendale di secondo livello.

**L'accordo**

L'accordo è stato sottoscritto da tutte le sigle regionali partecipanti al tavolo delle trattative sindacali (FILT-CGIL, FIT-CISL, UILTRASPORTI, UGL-FNA e FAISA-CISAL), pur in presenza di qualche distinguo di alcune componenti territoriali di Reggio Emilia (UILTRASPORTI) e Modena (UILTRASPORTI e FAISA-CISAL).

I contenuti dell'accordo – siglato tra le parti come "ipotesi" in data 29 marzo e approvato poi dal Consiglio di Amministrazione di SETA nella seduta del 30 marzo - sono stati definitivamente approvati da parte dei lavoratori a larghissima maggioranza (oltre 73% di sì), mediante un referendum che ha visto la partecipazione di oltre l'85% degli aventi diritto (e che si è tenuto giovedì 31 marzo a Modena; venerdì 1 e sabato 2 aprile a Piacenza e sabato 2 aprile a Reggio Emilia).

**I contenuti dell'accordo**

**Un salario aziendale comune per tutti ed una serie di indennità specifiche per funzioni e bacino provinciale**

L'accordo si applica a tutti i dipendenti entrati in Azienda dal

2012, a prescindere dal loro profilo professionale, e va a definire tutte le voci contrattuali che compongono la busta paga.

Sono previsti un salario aziendale comune per tutti – indipendentemente dal territorio di lavoro – ed una serie di indennità specifiche legate alle funzioni svolte ed al bacino provinciale di riferimento.

Per tutto il personale assunto dal 2012 in poi il salario integrativo aziendale (riferito al parametro retributivo 140) va da un minimo di 80 Euro, per i primi 36 mesi di anzianità, passando poi a 120 Euro ed arrivando a un massimo di 150 Euro per i lavoratori con oltre 72 mesi di anzianità. Tali importi si aggiungono agli scatti di anzianità ed alla progressione parametrica. Viene inoltre riconosciuto l'anticipo di due anni del conseguimento del parametro successivo al parametro 140.

**Riconosciuta al personale viaggiante un'indennità giornaliera sul turno. Il numero minimo di riposi passa da 52 a 60**

L'accordo regola la costruzione dei turni di lavoro e riconosce indennità retributive legate al turno svolto. Al personale viaggiante, di manovra e riserva viene riconosciuta un'indennità giornaliera sul turno effettuato per un valore massimo di 4,50 Euro. Viene inoltre riconosciuta un'indennità giornaliera di supero nastro.

In ciascun bacino sono poi previste ulteriori specifiche indennità (es.: omessa ora libera del pasto; per turni spezzati; indennità filoviaria). Il numero minimo di riposi annuali passa da 52 a 60 per i gruppi che effettuano servizio festivo e per i depositi principali di bacino. Anche al personale di officina viene riconosciuta un'indennità di turno pari a 2 Euro/giorno.

**Gli importi del salario aziendale e delle indennità verranno riconosciuti retroattivamente con decorrenza dal 01/01/2021**

A titolo di esempio, un dipendente assunto dal 2012 al parametro 158 conseguirà una retribuzione aziendale incrementale di 2.587 Euro/anno, a cui vanno sommate le

ulteriori specifiche indennità di bacino.

Restano ovviamente confermati tutti gli istituti previsti dai precedenti accordi (banca ore, copertura costi CQC, indennità di mensa, massa vestiario, premio aziendale, welfare, ecc.).

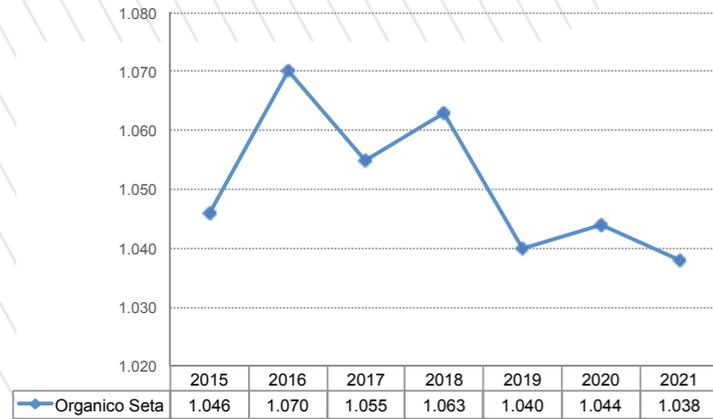
Gli importi del salario aziendale e le indennità sul turno e sul supero nastro verranno riconosciuti retroattivamente con decorrenza dal 1° gennaio 2021.



## 7. La gestione del personale e la tutela dell'occupazione

In SETA la gestione del personale si accompagna alla tutela dell'occupazione, un obiettivo che trova conferma anche dopo i processi di riorganizzazione degli ultimi anni, finalizzati ad incrementare l'efficienza.

ORGANICO SETA N° DIPENDENTI



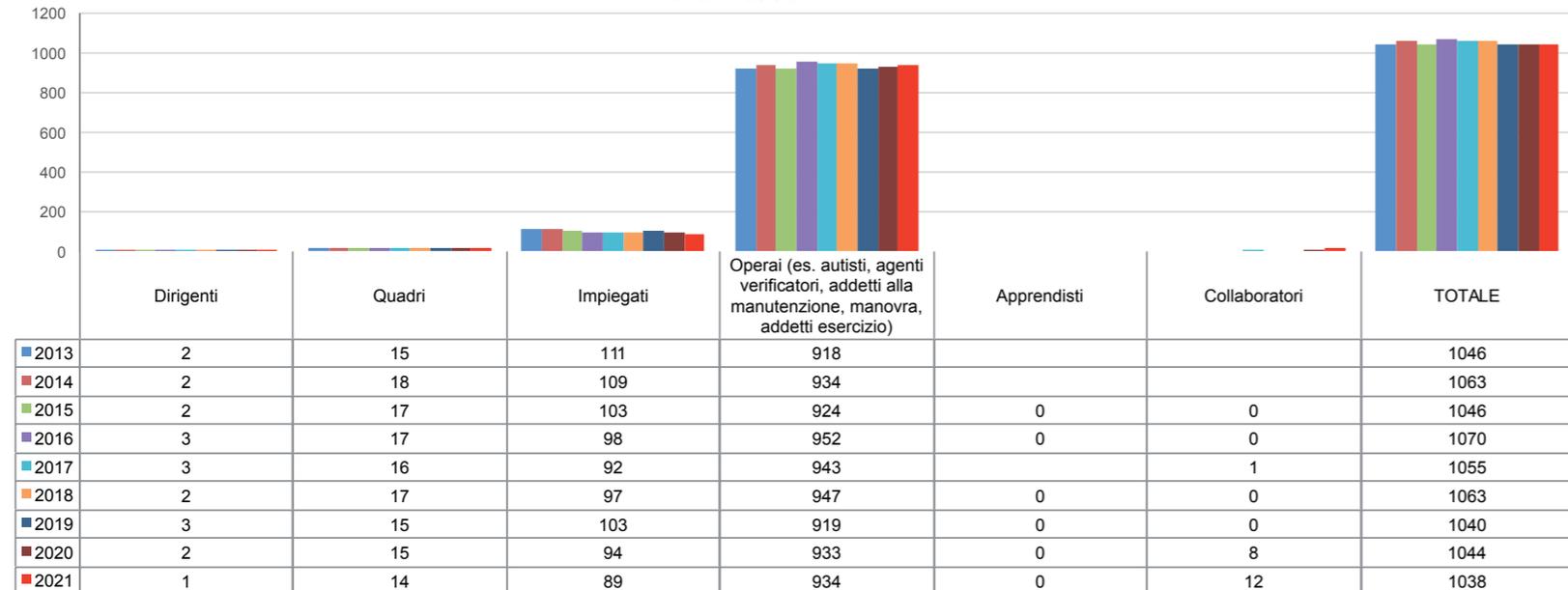
### ORGANICO SETA

| Dipendenti  | 2014         | 2015         | 2016         | 2017         | 2018         | 2019         | 2020          | 2021         |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| <b>Dirigenti</b>  | 2            | 2            | 3            | 3            | 2            | 3            | 2             | 1            |
| <b>Quadri</b>   | 18           | 17           | 17           | 16           | 17           | 15           | 15            | 14           |
| <b>Impiegati</b>  | 109          | 103          | 98           | 92           | 97           | 103          | 102           | 89           |
| <b>Operai</b> (es. autisti, agenti verificatori, addetti alla manutenzione, manovra, addetti esercizio) | 934          | 924          | 952          | 943          | 947          | 919          | 925           | 934          |
| <b>Apprendisti</b>  | -            | -            | -            | -            | -            | -            | 0             | 0            |
| <b>Collaboratori</b>  | -            | -            | -            | 1            | -            | -            | 8**           | 12**         |
| <b>Totale</b>   | <b>1.063</b> | <b>1.046</b> | <b>1.070</b> | <b>1.055</b> | <b>1.063</b> | <b>1.040</b> | <b>1.044*</b> | <b>1038*</b> |

\*Per avere una dimensione dei posti di lavoro direttamente connessi al tpl, a questo numero possono essere aggiunte le centinaia di dipendenti delle aziende subaffidatarie che partecipano all'erogazione dei servizi Tpl nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza e i tanti posti di lavoro alla creazione dei quali il tpl contribuisce indirettamente attraverso il suo indotto, che coinvolge nel 2020 più di cento imprese, per la maggior parte locali.

\*\*8 contratti in somministrazione che non sono stati riportati nel totale dipendenti seta

### ORGANICO SETA



### DIPENDENTI PER GENERE E TIPOLOGIA DI CONTRATTO

| 2021                       | Modena     | Reggio Emilia | Piacenza   | Totale       |
|----------------------------|------------|---------------|------------|--------------|
| <b>Totale dipendenti</b>   | <b>519</b> | <b>270</b>    | <b>249</b> | <b>1.038</b> |
| <b>UOMINI</b>              | 447        | 252           | 234        | <b>933</b>   |
| <b>DONNE</b>               | 72         | 18            | 15         | <b>105</b>   |
| <b>FULL TIME</b>           | 485        | 262           | 243        | <b>990</b>   |
| <b>PART TIME</b>           | 34         | 8             | 6          | <b>48</b>    |
| <b>TEMPO DETERMINATO</b>   | 480        | 246           | 234        | <b>960</b>   |
| <b>TEMPO INDETERMINATO</b> | 39         | 24            | 15         | <b>78</b>    |

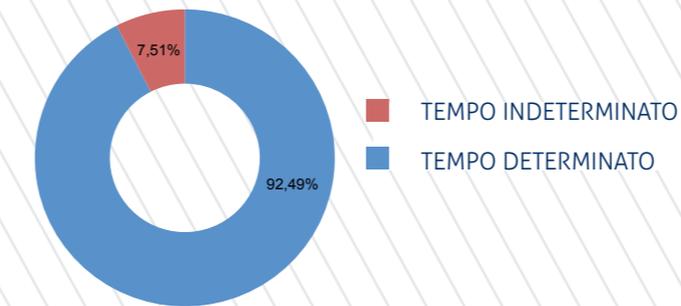
### ASSUNZIONI E CESSAZIONI

| 2021                              | Modena | Reggio E. | Piacenza | Totale     |
|-----------------------------------|--------|-----------|----------|------------|
| <b>Totale Entrate</b>             | 53     | 32        | 16       | <b>101</b> |
| <b>Totale Uscite</b>              | 45     | 40        | 21       | <b>106</b> |
| <b>Uscite causa dimissioni</b>    | 45     | 40        | 21       | <b>106</b> |
| <b>Uscite causa licenziamenti</b> | 0      | 0         | 0        | <b>0</b>   |

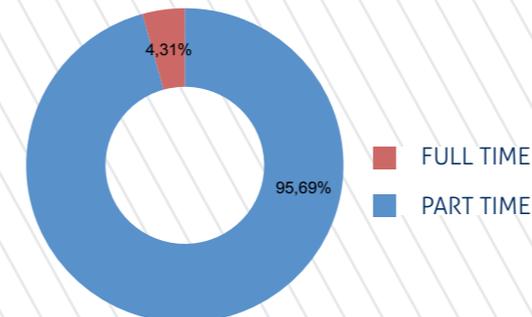
Numero assunzioni anno/numero cessazioni anno

Numero di assunzioni e cessazioni verificatesi in corso d'anno, distinte tra dimissioni e licenziamenti nei tre bacini

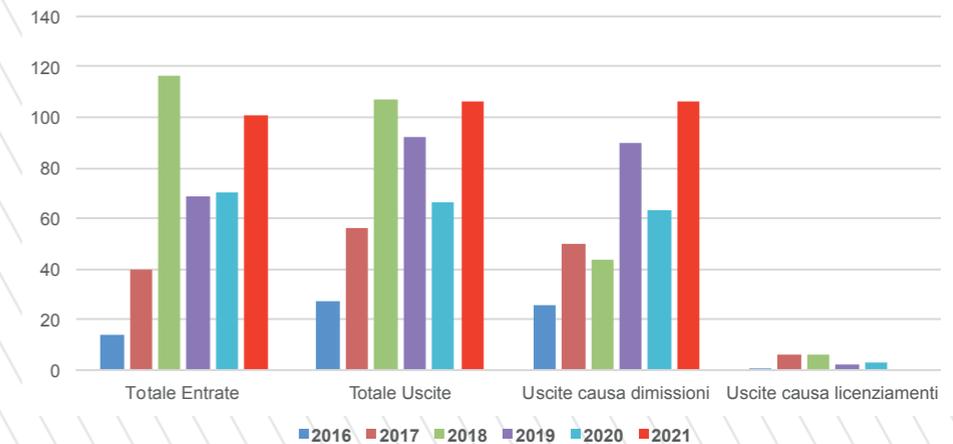
### Dipendenti SETA per durata contratto 2021



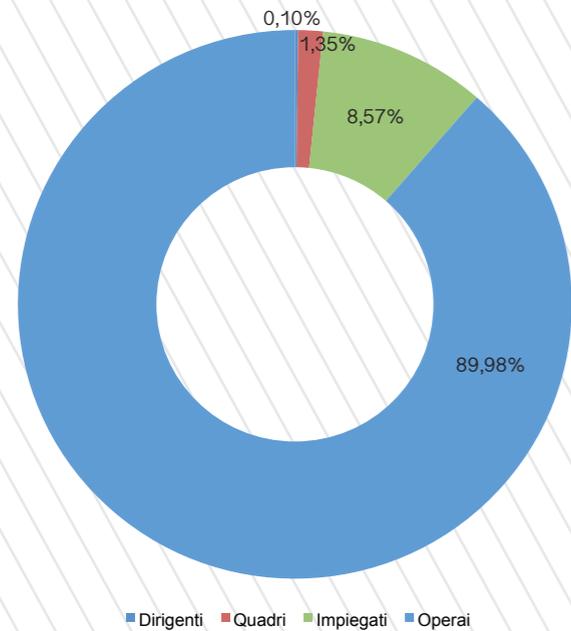
### Dipendenti SETA per tipologia di contratto 2021



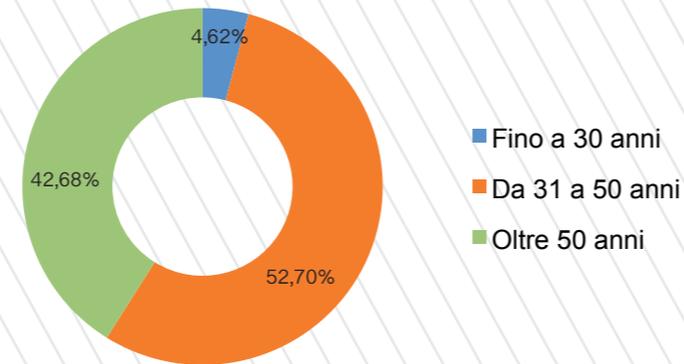
### ASSUNZIONI E CESSAZIONI



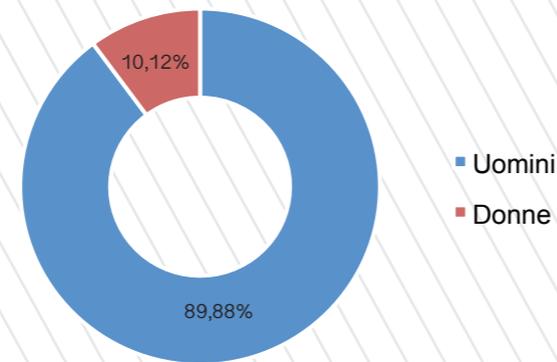
| DIPENDENTI PER TIPOLOGIA D'INQUADRAMENTO 2021  | Maschi     | Femmine    | Totale       |
|--|------------|------------|--------------|
| Dirigenti  | 0          | 1          | 1            |
| Quadri   | 9          | 5          | 14           |
| Impiegati  | 55         | 34         | 89           |
| Operai (es. autisti, agenti verificatori, addetti alla manutenzione, manovra, addetti esercizio) | 869        | 65         | 934          |
| Apprendisti  | 0          | 0          | 0            |
| Collaboratori  | 0          | 0          | 0            |
| <b>TOTALE</b>  | <b>933</b> | <b>105</b> | <b>1.038</b> |



| DIPENDENTI PER FASCE DI ETÀ 2021 | Totale      | % sul Totale |
|----------------------------------|-------------|--------------|
| Fino a 30 anni                   | 48          | 4,62%        |
| Da 31 a 50 anni                  | 547         | 52,70%       |
| Oltre 50 anni                    | 443         | 42,68%       |
| <b>TOTALE</b>                    | <b>1038</b> | <b>100%</b>  |



Dipendenti SETA per genere 2021



Di seguito la suddivisione di genere degli autisti:

| Autisti            | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| N° autisti         | 800   | 785   | 799   | 808   | 827   | 820   | 815   | 794   | 799   | 799   |
| % donne sul totale | 8,25% | 8,15% | 8,76% | 9,16% | 8,58% | 8,78% | 8,34% | 8,31% | 8,01% | 7,88% |

A fine 2021 l'Azienda registra un **totale di 1.038 dipendenti in organico**, di cui 934 tra autisti e addetti alla manutenzione.

Al 31/12/2021, su un **totale di 1.038 dipendenti in organico, 960 persone** (cioè il 92,49%) risultano inquadrati con contratti a **tempo indeterminato**, mentre solo **78** (cioè il 7,51%) con contratti a **tempo determinato**.

Il 95,38% dei contratti è full time

Il 98,37% dell'organico SETA è costituito da impiegati e operai. I dirigenti sono solo lo 0,19% e i quadri l'1,44% del totale complessivo dei dipendenti.

Il 98,55% dell'organico SETA è costituito da impiegati e operai. I dirigenti sono solo lo 0,10% e i quadri l'1,35% del totale complessivo dei dipendenti.

Poco più della metà di essi rientra nella fascia d'età 31-50 anni. Il personale femminile ammonta a 105 unità, che rappresentano circa il 10,12% del totale della forza lavoro, distribuite in tutte le aree aziendali.

Al 31/12/2021 il personale femminile nel ruolo di operatore di esercizio rappresenta il 7,88% del totale degli autisti SETA in servizio. Si tratta di una percentuale non irrilevante, in considerazione del fatto che le donne hanno iniziato ad accedere a questa professione solo in tempi recenti.

L'inserimento di donne operatrici di esercizio è stato favorito dall'Azienda, che – anche in considerazione degli alti *standard* professionali sovente conseguiti nei ruoli di *front-line* da parte delle donne autiste - ha consentito loro di optare per contratti *part time*, nell'ottica di una conciliazione fra i tempi di vita e di lavoro.



## 8. Costo del personale e massa stipendiale

1.038 dipendenti, in un'Azienda labour intensive come SETA, incidono in modo consistente, in termini di costo del personale, sul costo totale della produzione.

Tenendo presente che il **totale dei costi della produzione 2021** ammonta complessivamente a **117.591.561 Euro, il costo del personale**, pari a **44.470.212 Euro** per retribuzioni, oneri sociali, trattamento di fine rapporto e borse di studio **rappresenta** infatti il **37,82% dei costi dell'Azienda**, a cui si aggiungono altri **1.295.960 Euro di costi accessori**, che comprendono, tra le altre voci, mensa e buoni pasto, visite mediche e **formazione**. I costi di quest'ultima sui tre bacini ammontano – sempre nel 2021 – a **108.531 Euro**.

Oltre i dati numerici ed economici per l'Azienda, il costo del personale si traduce anche in massa stipendiale, determinante, ma non unico criterio di produzione di valore per i lavoratori di SETA.

Come più volte ribadito in questo Bilancio, né SETA in quanto azienda né il servizio di TPL che SETA eroga sono il punto di arrivo di un processo organizzativo e tantomeno di una filiera di finanziamento pubblico. Come il servizio di trasporto pubblico reso è il tramite per lo sviluppo sociale ed economico della comunità, così **i finanziamenti e la produzione di valore economico si redistribuiscono sul territorio a partire dai dipendenti SETA**, che di quel territorio sono cittadini (così come i dipendenti delle aziende destinatarie di subaffidamenti e di appalti).

## 9. La valorizzazione delle risorse umane

La politica dell'avanzamento di SETA realizza la progressione di carriera del personale sulla base della documentazione e delle caratteristiche professionali dello stesso, al fine di soddisfare le esigenze organiche e funzionali dell'Azienda.

La selezione del personale da promuovere a posizioni superiori avviene attraverso l'applicazione di criteri di valutazione equilibrati e basati sugli effettivi meriti, nell'interesse dell'Azienda e del personale.

**Una politica dell'avanzamento coerente e credibile**, rispondente a criteri di **meritocrazia**, rappresenta il **fondamento della gestione del personale**, funzionale alla qualità dell'organizzazione.

Responsabili dell'attuazione della politica dell'avanzamento sono tutti i superiori gerarchici, chiamati, in relazione al ruolo rivestito, ad esprimere il proprio giudizio sul personale con consapevolezza ed obiettività. Essi sono tenuti a dare effettiva rilevanza ai percorsi ed ai profili dei dipendenti, ai fini di una coerente valutazione del personale, verificando che gli stessi abbiano svolto gli incarichi assegnati, misurandone parimenti le potenzialità e le capacità.

È svolta un'analisi delle competenze, con riferimento a comportamenti organizzativi, quali, ad esempio, la collaborazione, la capacità di individuare e risolvere i problemi, la tensione al risultato ed alla qualità del lavoro, la motivazione, lo spirito di iniziativa, la flessibilità e l'affidabilità.

### SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Nel corso del quadriennio 2016/2019, per le principali posizioni organizzative è stato realizzato un Sistema Integrato di Gestione delle Risorse Umane finalizzato a:

- mappare i ruoli organizzativi
- effettuare la *job description*
- effettuare il *job grading*
- effettuare l'*assessment* delle competenze e del potenziale

Tale attività è volta ad assicurare all'organizzazione una gestione mirata dei processi selettivi, formativi e di premiazione, che consentano di valorizzare al meglio il patrimonio costituito dalle competenze e dalla professionalità dei dipendenti, in relazione alle esigenze aziendali (la valutazione del personale determina sviluppi di carriera in funzione delle esigenze di copertura dei posti).

Per ampliare la quota di personale coinvolto in processi valutativi delle *performance* e/o dei comportamenti organizzativi, nell'ambito del rinnovo della contrattazione aziendale è stata proposta una revisione degli attuali sistemi premianti, riservando una quota dei riconoscimenti retributivi variabili alla valutazione individuale dei lavoratori anche ai livelli operativi.

### PREMIO DI RISULTATO

La contrattazione di secondo livello prevede l'erogazione di un Premio di Risultato, da conseguire attraverso il coinvolgimento dei lavoratori nella realizzazione dei risultati aziendali, espressi

da parametri predefiniti e rappresentativi delle performance di redditività e produttività.

L'ultimo accordo in tema di compartecipazione dei dipendenti ai risultati prodotti è stato siglato il 25 marzo 2019: **l'“Accordo sul Premio di Risultato Triennio 2019 – 2021” è finalizzato ad incentivare il miglioramento quantitativo e qualitativo del servizio erogato da SETA**, favorendo l'aumento di redditività, competitività ed efficacia dell'Azienda.

Tutti i dipendenti di SETA sono coinvolti nel procedimento, ognuno secondo il proprio ambito lavorativo e con target specifici di miglioramento.

Gli indicatori che concorrono all'erogazione del premio sono di vario tipo: dalla riduzione dell'assenteismo e dei sinistri stradali alla diminuzione dei reclami e dei provvedimenti disciplinari, dal miglioramento delle performance di settore all'effettivo incremento della produttività aziendale.

La struttura dell'accordo aziendale prevede anche la possibilità di destinare l'importo del premio – in tutto o in parte – ai servizi di Welfare attivati da SETA. Questa opportunità consente ai lavoratori di accedere ad una pluralità di servizi e prestazioni, scelti sulla base delle esigenze individuali, godendo delle agevolazioni previste dalla legge.

### CAMBIAMENTO CULTURALE E SVILUPPO DELLE PROFESSIONALITÀ

Le parole chiave che orientano la gestione delle persone in ambito lavorativo sono:

- Diversificazione, valorizzazione delle differenze
- Coerenza ed esempio
- *Leadership*
- Presenza, ascolto, *feedback*
- Responsabilità (SETA sono io)
- Condivisione (SETA non sono solo io)
- Valorizzazione del merito
- Rispetto delle regole
- Personalizzazione del rapporto
- Appartenenza

## GLI AUTISTI DI SETA SONO ASSUNTI SEGUENDO CRITERI RIGOROSI E SELETTIVI

Garantire la sicurezza dei passeggeri nell'espletamento del servizio è un'assoluta priorità per SETA, che investe notevoli risorse economiche ed organizzative per raggiungere e mantenere nel tempo un adeguato livello qualitativo del proprio personale viaggiante.

Le accurate procedure di selezione pre-assunzione, l'attività costante di formazione durante tutto l'arco della vita lavorativa e la regolare verifica della rispondenza ai requisiti di idoneità psico-fisica previsti dalle norme di legge sono elementi imprescindibili.

### SELEZIONE PRE-ASSUNZIONE

Per poter guidare un mezzo di SETA è condizione vincolante l'assenza di precedenti penali e di gravi provvedimenti disciplinari in precedenti rapporti di lavoro. Ogni autista, prima di essere assunto, deve superare una doppia visita medica di idoneità psico-fisica: una da parte del medico competente interno ed una da parte delle commissioni medico-legali delle Asl.

### CONTROLLI E FORMAZIONE COSTANTI DURANTE LA VITA LAVORATIVA

Almeno una volta l'anno ogni autista deve sottoporsi ad una visita medica di controllo, ed almeno una volta l'anno viene realizzato uno screening tossicologico a sorpresa (per accertare l'eventuale uso di sostanze illecite). Ogni 5 anni vengono effettuati i controlli previsti dalla normativa per verificare l'idoneità alla guida dei mezzi pubblici, inoltre viene effettuato un costante monitoraggio "sul campo" da parte del personale ispettivo interno. Eventuali ulteriori monitoraggi possono essere disposti a seguito di segnalazioni pervenute da parte degli utenti: ogni notizia in tal senso viene accuratamente vagliata. Per poter accedere al rinnovo della Carta di Qualificazione del Conducente gli autisti SETA devono poi seguire almeno 35 ore obbligatorie di formazione ogni cinque anni.

L'intensa, accurata e costante attività di selezione, formazione e controllo del personale preposto alla guida dei mezzi SETA è finalizzata a prevenire ogni possibile forma di pericolo nell'esercizio del servizio di trasporto pubblico nelle province di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

A partire da questo quadro di riferimento è stato declinato il modello dei comportamenti auspicati, sui quali, ad ogni livello nell'organizzazione, SETA vuole incentrare il cambiamento culturale e lo sviluppo delle professionalità. In particolare:

- Assunzione della responsabilità della *leadership*, della coerenza e dell'esempio;
- Impegno, ognuno nel suo ruolo, alla valorizzazione delle persone ed alla diversificazione dei trattamenti;
- Importanza della componente relazionale: considerare la comunicazione, la gestione della relazione, l'ascolto ed il *feedback* come elementi fondamentali di ogni ruolo e di ogni attività aziendale;
- Coraggio e creatività nella personalizzazione del rapporto con i dipendenti, superando l'alibi del "non si può", delle resistenze culturali, del "si è sempre fatto così".

#### IL RISPETTO DEI DIRITTI

SETA rispetta il diritto delle persone a ottenere un compenso coerente e omogeneo relativamente al livello di attività svolte (*equal pay for equal work*); garantisce la non discriminazione e la giusta e corretta remunerazione; tutela il diritto a un ambiente di lavoro sano e sicuro e rispetta il tempo fuori dall'orario di lavoro (*family life*).

#### IL RISPETTO DELLE NORME AZIENDALI E DEI CODICI DI COMPORTAMENTO

SETA intende orientare i comportamenti individuali dei propri dipendenti alla qualità del lavoro e alla correttezza delle relazioni interne ed esterne.

Le principali disposizioni aziendali, alle quali tutto il personale SETA è tenuto a conformarsi, sono pubblicate sulla piattaforma Intranet:

- **Modello Organizzativo D. Lgs. n. 231/2001**
  - Documenti:
    - Modello di organizzazione e gestione – Parte generale
    - Codice Etico
    - Sistema sanzionatorio
    - Protocollo standard
    - Protocollo segnalazione condotte illecite (Whistleblowing)
  - Formazione 231 e Anticorruzione
- **Modello Organizzativo della Privacy (D. Lgs. n. 196/2003)**
  - Consapevolezza informatica
  - Amministratori di Sistema
  - Manuale sulla Sicurezza delle Informazioni
  - Modello Organizzativo Privacy
  - Regolamento utilizzo sistemi informatici
  - Procedura Data Breach
- **Regolamenti aziendali:**
  - Regolamento per l'utilizzo dei Sistemi Informativi e Tecnologici
  - Regolamento per l'utilizzo della Posta Elettronica
  - Regolamento per l'utilizzo di cellulari smartphone e tablet di servizio
  - Regolamento interno per la selezione e il reclutamento del personale
  - Regolamento Part Time
  - Regolamento provvedimenti disciplinari

Quanto a quest'ultimo, merita segnalare, in particolare, che per presidiare il rispetto delle norme – di livello aziendale e nazionale – e per assicurare una regolamentazione uniforme per l'applicazione delle sanzioni disciplinari nei confronti del personale dipendente, dal marzo del 2016 SETA ha adottato un nuovo **Regolamento Disciplinare** ("Regolamento relativo alle procedure per la gestione dei provvedimenti disciplinari nei confronti del personale dipendente di SETA"), che completa e integra le Disposizioni Disciplinari di cui al Titolo VI del Regolamento All. A) al R.D. 8 gennaio 1931 n° 148.

#### ANTICIPAZIONI 2022. IL PREMIO DI RISULTATO PER L'ANNO 2022 PREVISTO PER IL PERSONALE SETA

Il Premio di Risultato per l'anno 2022 per il personale di SETA è legato ad incrementi di produttività, redditività, qualità ed efficacia.

Gli indicatori complessivi sono:

- diminuzione del numero sinistri passivi in SETA rispetto all'anno 2019 quale valore obiettivo di miglioramento collegato anche al progetto di formazione sui rischi di sinistro stradale finalizzato a fornire al personale viaggiante strumenti per una corretta gestione degli eventi mettendo in campo azioni di miglioramento.

- diminuzione del numero dei reclami rispetto all'anno 2019, quale valore obiettivo che misura il miglioramento della qualità del servizio di trasporto erogato.

- diminuzione del numero degli infortuni sul luogo di lavoro (non in itinere) rispetto all'anno 2019, quale valore obiettivo di maggiore efficacia nell'applicazione delle procedure e misure di prevenzione e monitoraggio messe in campo a tutela della sicurezza dei lavoratori.

I criteri di distribuzione delle premialità per tutto il personale sono:

1. Obiettivi gestionali e di risultato di bilancio
2. Obiettivi presenza in servizio.

L'ammontare complessivo del monte premio per l'anno 2022 è pari a 660.000 euro, con possibilità di conversione in servizi di Welfare aziendale: in tal caso la quota del premio è aumentata del 25%.

La suddetta somma verrà integralmente distribuita al personale di SETA e, pertanto, le quote non percepite da coloro che non raggiungono gli obiettivi stabiliti saranno ridistribuite tra i lavoratori del medesimo gruppo che li hanno invece raggiunti.



## MODELLO 231 ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

SETA ha adottato sin dal 2016 un **modello di Organizzazione e gestione dell'attività aziendale ai sensi del Decreto Legislativo 231/01**, che tutela l'Azienda dalle responsabilità per alcune tipologie di reato, individuate dal decreto stesso, commesse da amministratori e dipendenti nell'interesse o a vantaggio della Società.

Il Consiglio di Amministrazione di SETA ha nominato in data 30/03/2016 l'**Organismo di Vigilanza (OdV)** nella persona dell'avvocato Andrea Pavone, quale organo monocratico, a cui è rimesso il controllo in ordine al funzionamento e all'osservanza del Modello nel suo complesso, al suo miglioramento e al suo aggiornamento. Tale nomina è stata riconfermata dal Consiglio di Amministrazione in data 10/12/2018.

In particolare, nel 2018 si è proceduto all'adozione del **Protocollo Whistleblowing** e del **Protocollo sulla Policy per la gestione delle penali contrattuali e all'aggiornamento della Parte generale del Modello 231**, integrata con le disposizioni relative alla prevenzione della Maladministration e con l'individuazione delle attività di pubblico interesse e all'aggiornamento del Sistema Sanzionatorio. L'Organismo di Vigilanza, inoltre, ha modificato il Regolamento dell'OdV, adattandolo ai dettami del GDPR 679/16 e all'Istituto del Whistleblowing. I documenti di nuova adozione e quelli nella versione aggiornata sono stati approvati dal CdA SETA.

Nel corso del 2019 è proseguita l'**attività di miglioramento e aggiornamento del Modello 231**.

Considerato il continuo mutamento del quadro normativo e giurisprudenziale di riferimento si è, infatti, reso necessario procedere al progressivo aggiornamento del Modello 231 esistente, sia nella parte relativa al *risk assessment*, sia nella parte relativa all'*action plan*.

In particolare, si è proceduto alla rimodulazione e all'aggiornamento della Parte generale del MOG 231, della Parte Speciale, della Matrice di rischio 231, del Codice Etico e dei protocolli comportamentali, implementando, tra l'altro, la

"segregazione delle funzioni" in considerazione dei dettami di cui alla gestione della crisi di impresa (D. L.vo n. 14/2019).

I documenti, nella versione aggiornata, sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione.

In merito ai flussi informativi obbligatori verso l'OdV, i soggetti individuati provvedono alla compilazione dei questionari relativi ai Protocolli adottati da SETA. Tali questionari sono loro trasmessi con cadenza semestrale tramite la piattaforma di gestione informatizzata del Modello.

L'Organismo di Vigilanza, con cadenza annuale, redige un Rendiconto che viene puntualmente rimesso al CdA, dove descrive l'insieme delle vigilanze espletate, gli audit formalizzati, le azioni di miglioramento proposte e quelle implementate, le eventuali note a rilievo e/o criticità rinvenute e dove, ancora, esprime un giudizio tecnico in punto di astratta idoneità e concreta attuazione del Modello medesimo alla funzione prevenzionale.



## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI: SETA ADOTTA TUTTE LE MISURE NECESSARIE PER ADEGUARSI AL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 ENTRATO IN VIGORE IL 25/05/2018.

Di particolare rilievo ed impegno è stata nel corso del 2018 l'attività volta all'**applicazione del Regolamento (UE) 2016/679 relativo al trattamento dei dati personali entrato in vigore il 25/05/2016 e pienamente ed integralmente attivato a far data dal 25/05/2018**.

**SETA ha adottato tutte le necessarie misure di adeguamento alla normativa in materia di privacy**, attuando misure tecniche e organizzative aggiuntive.

In particolare:

- è stato nominato il Data Protection Officer (DPO);
- sono state effettuate le nomine a Responsabile esterno del trattamento di dati personali, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679;
- è stata effettuata la Valutazione di Impatto in relazione ai trattamenti più rischiosi o aventi necessità di particolari cautele, ai sensi dell'art. 35 del Regolamento (UE) 2016/679;
- in data 24/09/2018 è stato pubblicato sulla Intranet aziendale il Regolamento per l'utilizzo di cellulari *smartphone* e *tablet* di servizio;
- in data 14/12/2018 è stata svolta la prima giornata di formazione specifica per il personale della Verifica dei titoli di viaggio;
- è stata predisposta la Procedura Data Breach aziendale nel caso di violazioni di dati personali e portata a conoscenza di tutti i dipendenti mediante la pubblicazione sulla Intranet aziendale in data 17/12/2018;
- in data 21/12/2018 è stata rilasciata la prima revisione del Registro del Trattamento ai sensi dell'art. 30 del Regolamento (UE) 2016/679, contenente la



descrizione dei trattamenti dei dati personali effettuati in Azienda;

- nel luglio 2020 è stato somministrato a tutto il personale indiretto dei tre bacini un "Questionario di Consapevolezza Informatica" e a seguire un "Corso di Consapevolezza Informatica e Privacy" (v. successivo punto 7 dedicato alla Formazione).

## 10. Le attività formative

Assieme agli investimenti su flotta veicolare e innovazione tecnologica, focus centrale di un'Azienda *labour intensive* come SETA è lo sviluppo e il miglioramento delle prestazioni professionali dei propri dipendenti, per il quale la formazione svolge un ruolo chiave.

Le iniziative formative SETA sono progettate e definite in relazione all'obiettivo, prioritario nell'ambito delle politiche di gestione del personale, della valorizzazione del capitale umano e delle competenze professionali.

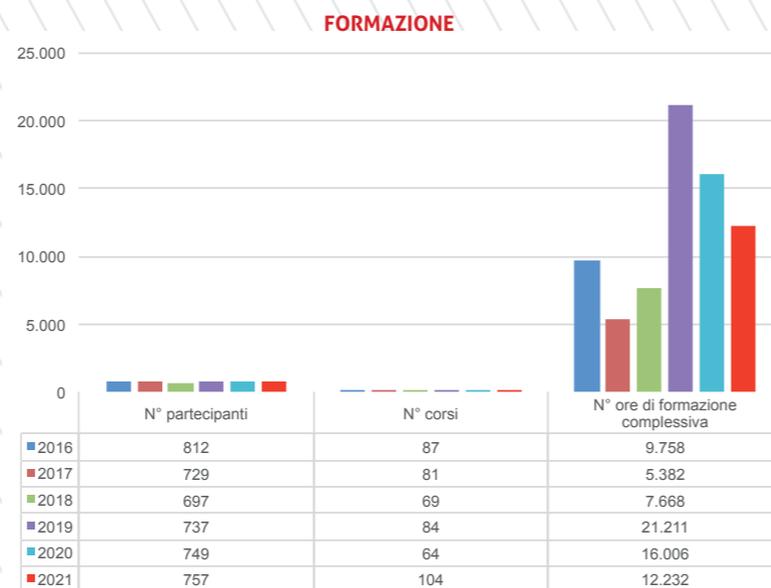
Per la valorizzazione dei suoi dipendenti, SETA prevede un sistema integrato di gestione delle risorse umane; fornisce un incentivo di premio di risultato; definisce procedure di assunzione; avvia e sostiene un cambiamento culturale e lo sviluppo delle professionalità e investe significativamente in formazione.

### I NUMERI DELLA FORMAZIONE SETA

Nel corso del 2021 sono state erogate **12.232 ore di formazione complessive**, di cui **2.406 riguardanti i programmi formativi sulla sicurezza sul lavoro**. A causa del protrarsi dell'emergenza sanitaria Covid-19 che ha impedito lo svolgimento di gran parte dei corsi da somministrarsi in aula, il numero delle ore complessivamente

| ORE ANNUE DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA PERSONALE                     | 2017         | 2018         | 2019          | 2020          | 2021          |
|---|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Formazione manageriale  | 51           | 70           | 337           | 630           | 112           |
| Formazione funzionale al ruolo tecnico (autisti, manutentori, ecc.) | 2.757        | 5.336        | 18.655        | 13.554        | 8.938         |
| Altra formazione  | 378          | 918          | 1.133         | 672           | 776           |
| <b>Totale esclusa Sicurezza</b>                                     | <b>3.186</b> | <b>6.324</b> | <b>20.125</b> | <b>14.856</b> | <b>9.826</b>  |
| <b>Sicurezza</b>  | <b>2.196</b> | <b>1.344</b> | <b>1.086</b>  | <b>1.150</b>  | <b>2.406</b>  |
| <b>Totale inclusa Sicurezza</b>                                     | <b>5.382</b> | <b>7.668</b> | <b>21.211</b> | <b>16.006</b> | <b>12.232</b> |

| N° DI PERSONE FORMATE PER QUALIFICA E GENERE<br>(Organico SETA 2020: 1.044 dipendenti, di cui 938 maschi e 106 femmine) | Maschi     | Femmine   | Totale 2021 |
|---|------------|-----------|-------------|
| Dirigenti   | 0          | 1         | 1           |
| Quadri  | 7          | 5         | 12          |
| Impiegati   | 65         | 34        | 99          |
| Operai  | 603        | 42        | 645         |
| <b>Totale</b>   | <b>675</b> | <b>82</b> | <b>757</b>  |



| FORMAZIONE                       | 2017  | 2018  | 2019   | 2020   | 2021   |
|----------------------------------|-------|-------|--------|--------|--------|
| N° ore di formazione complessiva | 5.382 | 5.382 | 21.211 | 16.006 | 12.232 |
| N° corsi                         | 81    | 81    | 84     | 64     | 104    |
| N° partecipanti                  | 729   | 729   | 737    | 749    | 757    |

### ORE ANNUE DI FORMAZIONE



erogate nel corso dell'anno è in forte flessione sia rispetto alle 21.211 ore erogate nel 2019 sia rispetto alle 16.006 del 2020. **L'attività formativa ha coinvolto complessivamente 757 dipendenti, per un investimento complessivo di Euro 108.531.**

Di seguito i dati di dettaglio relativi all'attività formativa aziendale effettuata a tutto il 31/12/2021:

**Dei 1.038 dipendenti in organico nel 2021, 934 (cioè l'89,98%) sono autisti e addetti alla manutenzione**, figure che vengono coinvolte in una rilevante quantità di corsi di formazione tecnica funzionale allo svolgimento del ruolo, cui si aggiungono corsi per l'acquisizione di competenze comportamentali legate alla dimensione di *front-line*

**Nel corso del 2021 sono state erogate 12.232 ore di formazione complessive, di cui 2.406 riguardanti i programmi formativi sulla sicurezza sul lavoro.**

Si sono conclusi gli ultimi corsi di aggiornamento CQC che non erano stati svolti nel 2020 causa pandemia, per un totale di 3.725 ore.

Sono stati avviati due corsi per l'acquisizione della patente filoviaria per il personale di guida.

Sono stati formati n.9 Operatori di Esercizio per operare nella stazione di rifornimento di gas metano del bacino di Modena, per un totale di 36 ore.

Si sono svolti i corsi di pneumatica di base e manutenzione degli impianti antincendio fogmaker/dafo per gli addetti delle officine di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

N. 7 addetti dell'officina di Modena hanno ottenuto l'abilitazione per operare nelle sottostazioni filoviarie, per un totale di 196 ore.

Sono state erogate 3.520 ore totali di formazione iniziale per gli Operatori di Esercizio neoassunti.

Nell'ambito della formazione sulla sicurezza sul lavoro erogata:

- la maggior parte delle ore ha riguardato l'abilitazione base/aggiornamento dei corsi di Primo Soccorso e Antincendio, per un totale di 1.468 ore;
- tutti gli addetti delle Officine hanno partecipato al corso di aggiornamento per l'utilizzo del carrello elevatore;
- sono state avviate diverse edizioni per la formazione sulla sicurezza generale e specifica dei nuovi assunti a Modena, Reggio Emilia e Piacenza, oltre a tutti i corsi di aggiornamento per le abilitazioni del personale di officina (lavori in quota, PLE, Pes Pav, ecc.);
- è stato effettuato l'aggiornamento obbligatorio per gli RLS.



### I COSTI DELLA FORMAZIONE

Altro dato indispensabile per comprendere l'importanza attribuita da un'azienda alla formazione dei propri dipendenti sono i suoi costi.

**Nel 2021 i costi della formazione del personale SETA sono stati – sui tre bacini - pari a 108.531 Euro, con un incremento di 30.714 Euro rispetto al 2020 (+39,47%):**

| SPESE PER FORMAZIONE*      | 2017          | 2018          | 2019           | 2020          | 2021           |
|----------------------------|---------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| Formazione Professionale € | 8.330         | 31.874        | 146.341        | 63.087        | 61.004         |
| Formazione Sicurezza €     | 38.871        | 19.367        | 15.360         | 14.730        | 47.527         |
| <b>Totale €</b>            | <b>47.201</b> | <b>51.241</b> | <b>161.701</b> | <b>77.817</b> | <b>108.531</b> |

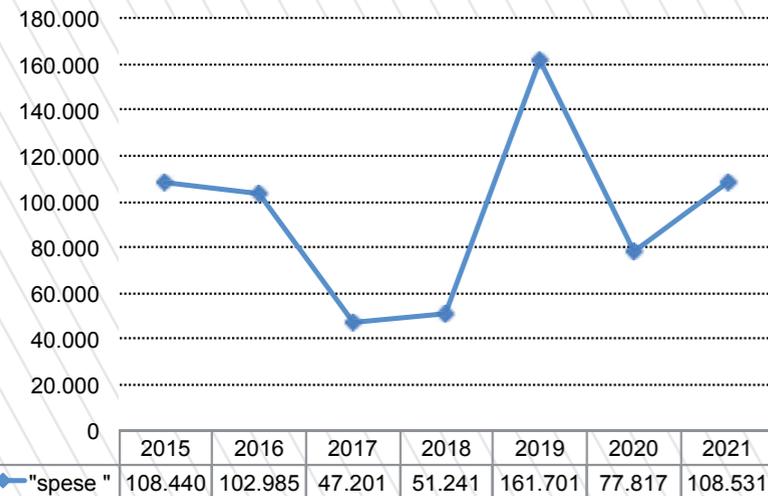
\*Costo docenza per gli interventi di formazione.

Non comprende il costo orario per la partecipazione dei dipendenti.

Spese per formazione

Corrispondono alla somma di tutti gli importi lordi di tutte le fatture relative a corsi effettuati nell'anno

### TOTALE SPESE PER LA FORMAZIONE €



### PROGETTI DI ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

Un'ulteriore prova della volontà di SETA di svolgere un ruolo attivo sui territori nei quali opera è la disponibilità a promuovere ed accogliere **stage e tirocini** e a partecipare a **progetti di alternanza scuola-lavoro**. Se la scuola non è semplicemente un'anticamera di preparazione alla professione, è senza dubbio necessario che essa recuperi, approfondisca e aggiorni le sue relazioni con il mondo del lavoro. Al pari di altre imprese eccellenti del territorio, un'azienda che, come SETA, ha nel proprio DNA la Responsabilità Sociale d'Impresa, vuole essere in grado di offrire ai giovani la possibilità di entrare in contatto con una realtà lavorativa locale fatta di tecnici e professionisti, permettendo loro inoltre di sviluppare anche quei principi civici e comunitari che dovranno ispirare in un futuro molto prossimo uno stile di vita più sostenibile e maggiormente indirizzato al perseguimento del benessere dei cittadini.

#### STAGE, TIROCINI, ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

| 2021          | Bacino di Modena | Bacino di Reggio Emilia | Bacino di Piacenza | Totale    |
|---------------|------------------|-------------------------|--------------------|-----------|
| Direzione     | 5                | 2                       | 1                  | 8         |
| Manutenzione  | 0                | 0                       | 2                  | 2         |
| <b>Totale</b> | <b>5</b>         | <b>2</b>                | <b>3</b>           | <b>10</b> |

Numero stage, tirocini, alternanza scuola-lavoro anno

Numero di tirocini/alternanza scuola-lavoro attivati in corso d'anno, distinti tra area manutenzione e area direzione nei tre bacini





# CAPITOLO 4 CITTADINI E TERRITORIO

# COMUNITÀ LOCALI E COLLETTIVITÀ

## 1. L'impatto sul territorio

Il Trasporto Pubblico Locale svolge un ruolo importante sul territorio in cui opera e sulla comunità di persone a cui offre i propri servizi. Questo ruolo richiede un'assunzione di responsabilità da parte delle aziende di TPL nello sviluppo delle dinamiche economiche, sociali, ambientali e culturali del contesto nel quale agiscono.



**SETA produce valore per il territorio in termini economici, sociali e ambientali.**

È possibile ricondurre l'impatto positivo che i servizi di TPL hanno sul territorio, identificando alcuni criteri molto pratici e immediati. Tra i tanti possibili, quelli analizzati in questo Bilancio di Sostenibilità sono:

- Miglioramento dell'impatto ambientale
- Stimolo alla crescita economica
- Impatto sulla fiscalità generale e locale
- Il servizio di trasporto pubblico offerto, i suoi numeri e le sue caratteristiche
- Garanzia del diritto alla mobilità
- Sicurezza

È stato presentato il contributo del TPL alla salubrità dell'aria nel capitolo espressamente dedicato agli impatti ambientali e nel capitolo seguente il lavoro offerto da SETA sul territorio sia in termini di quantità che di qualità. In questo terzo capitolo si presenta il servizio, si approfondiscono gli impatti economici sul territorio, si ribadisce il diritto a una mobilità accessibile garantita dal TPL.

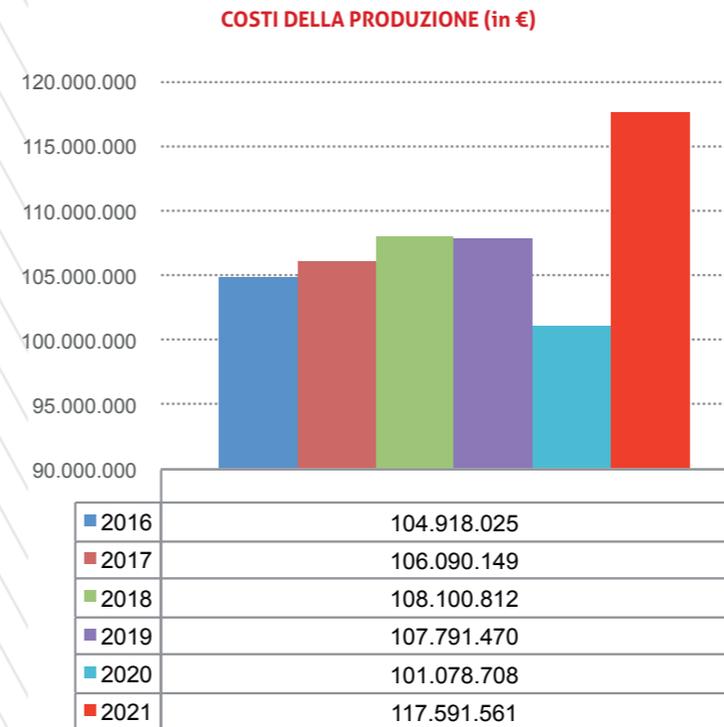
Il TPL, non diversamente da altri servizi pubblici, viene spesso ritenuto un punto di arrivo che assorbe tutte le risorse economiche pubbliche che gli sono destinate e le trasforma in offerte che gran parte della comunità non riconosce o di cui ignora le caratteristiche.

Il flusso di risorse economiche che raggiunge le aziende che gestiscono i servizi di TPL si redistribuisce sul territorio in varie forme e incide significativamente sullo sviluppo indiretto di posti di lavoro e sullo sviluppo di tante aziende del territorio ad esse connesse.

Oltre alla quota stipendiale, rientrano nel meccanismo redistributivo le seguenti voci:

- Subaffidamenti ad altri operatori
- Appalti e altri servizi
- Manutenzioni
- Beni acquistati
- Fiscalità generale e locale

**Nel 2021 il totale dei costi della produzione è stato di 117.591.561 Euro (+16.512.853 Euro, cioè +16,34% rispetto ai 101.078.708 Euro del 2020).**

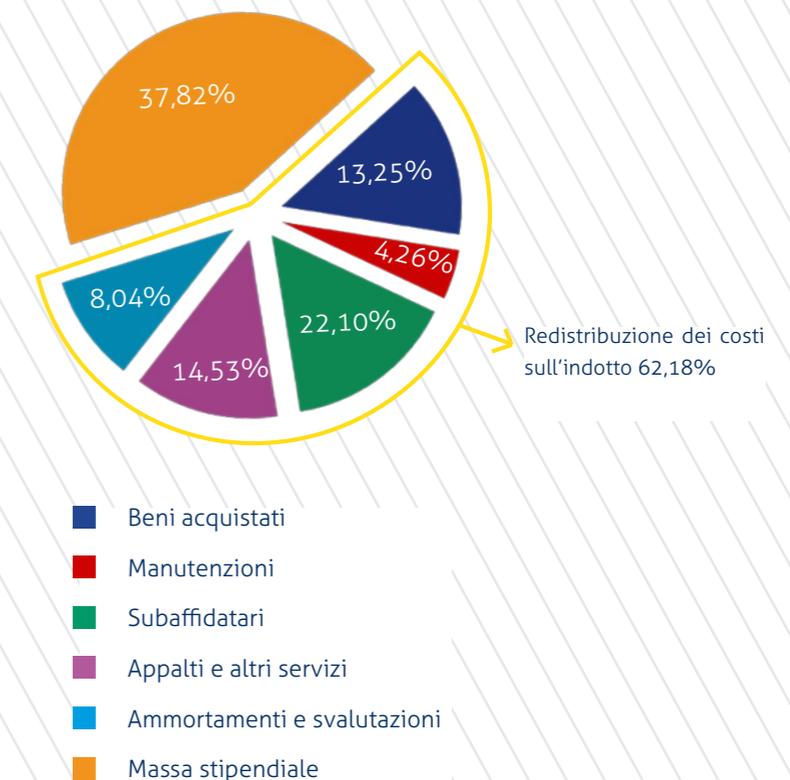


Tutti i costi di produzione comportano una forma di redistribuzione. Se nel capitolo "Lavoro" l'attenzione è stata posta sull'occupazione diretta creata da SETA sul territorio in termini di numero di dipendenti, tipologia contrattuale e massa stipendiale, qui si pone l'attenzione sulla **percentuale di redistribuzione dei costi sull'indotto operata da SETA**, che **nel 2021 è pari al 62,18% del totale dei costi di produzione**.

Accanto alle forme redistributive di impatto più immediato sopracitate è importante evidenziare l'**importanza degli ammortamenti**. È in questo dato, infatti, che si coglie la capacità e la volontà di un'azienda di fare investimenti su un territorio.

L'ammortamento, infatti, è un procedimento economico-contabile che ripartisce il costo sostenuto per l'acquisto di un bene in un numero di servizi pari al numero degli anni in cui il bene sarà presumibilmente impiegato. Ad esempio, **nel 2021 gli ammortamenti per beni materiali sono stati di 9.459.106 Euro**, per la maggior parte relativi all'acquisto di materiale rotabile.

**Costi della produzione redistribuiti nell'indotto e massa stipendiale**



## 2. Contratti di subaffidamento del servizio di TPL

Il meccanismo redistributivo della ricchezza identifica il TPL come uno degli anelli che sta al centro della catena di produzione del valore.

La prima delle voci di costo dopo la massa stipendiale sono i subaffidamenti del servizio ad altri operatori. Nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, **SETA eroga i servizi di TPL sia direttamente, sia avvalendosi di operatori subaffidatari per lo svolgimento di alcuni servizi** urbani, extraurbani ed innovativi a chiamata, in orari notturni, in giornate festive o in territori poco popolosi che sarebbero altrimenti serviti in maniera limitata.



### CONTRATTI DI SUBAFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI TPL

| Esecutore  | Tipo di Servizio   | N° dipendenti |
|--|--|---------------|
| <b>BACINO DI MODENA</b>  |  |               |
| NUOVA MOBILITÀ S.c.a r.l.  | Servizi di trasporto pubblico urbano, extraurbano e a prenotazione ("Prontobus")   | 111           |
| CONSORZIO TAXISTI MODENESI S.c.ar.l.                                     | Servizio di trasporto notturno di persone con autovetture taxi, a prezzo convenzionato, all'interno del territorio del Comune di Modena* | 110           |
| <b>BACINO DI REGGIO EMILIA</b>   |  |               |
| NUOVA MOBILITÀ S.c.ar.l.   | Servizi di trasporto pubblico extraurbano  | 34            |
| TRASPORTI INTEGRATI E LOGISTICA S.r.l. - SERVIZI E MANAGEMENT TIL S.r.l. | Servizi di trasporto pubblico urbano, extraurbano e a prenotazione   | 98            |
| CONSORZIO TEA  | Servizi di trasporto pubblico extraurbano  | 20            |
| GAM TRASPORTI di Gilioli Giuseppe & C. S.n.c.                            | Servizi di trasporto pubblico extraurbano  | 14            |
| ROSSI GIOVANNI   | Servizi di trasporto pubblico extraurbano  | 1             |
| DELL'EVA MANUELA   | Servizi di trasporto pubblico extraurbano  | 1             |
| COSEPURI Soc. Coop. p. A.  | Servizi di trasporto pubblico extraurbano  | 1             |
| <b>BACINO DI PIACENZA</b>  |  |               |
| AUTOSERVIZI MIGLIAVACCA  | Servizi di trasporto pubblico urbano frazionale/festivo/serale   | 11            |
| NUOVA MOBILITÀ S.c.ar.l.   | Servizi di trasporto pubblico extraurbano ordinario e a chiamata   | 55            |
| <b>TOTALE DIPENDENTI DEI SUBAFFIDATARI</b>                               |  | <b>456</b>    |

\*servizi a domanda

(dati aggiornati al 31/12/2021)

## 3. Appalti per la fornitura di beni e servizi

Ai subaffidamenti seguono, nelle voci di costo della produzione, gli appalti per la fornitura di svariati servizi, nonché di rifornimenti, ricambi per l'officina, ecc.

Nei territori dei tre bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, **SETA appalta a più di un centinaio di diversi soggetti la fornitura di vari beni e servizi.**

### APPALTI PER LA FORNITURA DI BENI E SERVIZI

| Contratti  | TOTALE: 149 |
|--|-------------|
| SERVIZIO NEVE  | 8           |
| RECUPERO CREDITI   | 0           |
| RICAMBI, MANUTENZIONE, RIFORNIMENTI E SERVIZI PER L'OFFICINA | 49          |
| ANTINFORTUNISTICA  | 3           |
| SERVIZIO BIGLIETTERIE E GESTIONE CALL CENTER                 | 1           |
| SERVIZIO DISTRIBUZIONE TITOLI DI VIAGGIO                     | 1           |
| VIDEOSORVEGLIANZA, VIGILANZA, TRASPORTO E CONTAZIONE VALORI  | 2           |
| SMALTIMENTO RIFIUTI  | 3           |
| SPAZI PUBBLICI E SERVIZIO DI COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE   | 4           |
| VERIFICA TITOLI DI VIAGGIO                                   | 1           |
| FORNITURA, PULIZIA E MANUTENZIONE SEDI                       | 10          |
| SERVIZIO MENSA E DISTRIBUZIONE BEVANDE                       | 6           |
| SERVIZIO SPEDIZIONI  | 1           |
| VISITE MEDICHE   | 3           |
| DISTRIBUZIONE BUSTA PAGA                                     | 1           |
| BUONI PASTO  | 2           |
| ASSICURAZIONI E BROKERAGGIO ASSICURATIVO                     | 0           |
| CONTRATTI CED  | 52          |
| CONTRATTI CON ENTI CERTIFICATORI                             | 1           |
| SERVIZI DI EMERGENZA   | 1           |

(dati aggiornati al 31/12/2021)

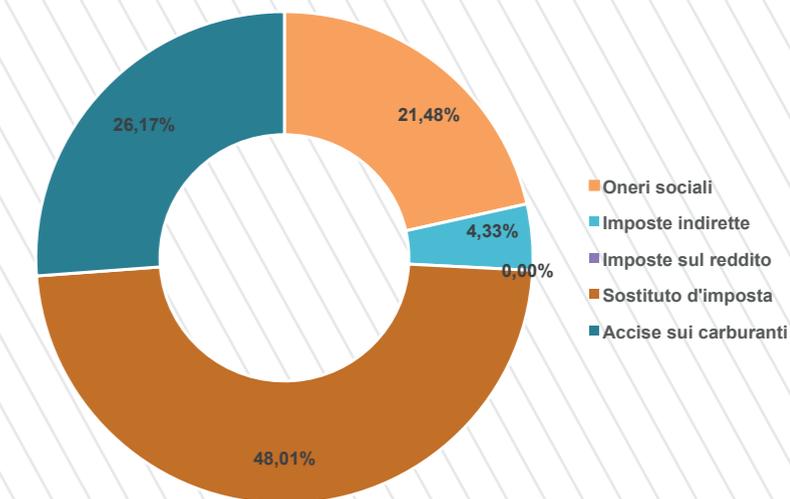
## 4. Fiscalità generale e locale

Un canale particolarmente significativo tramite il quale si attua il trasferimento di valore da un'Azienda come SETA al territorio locale è la fiscalità.

Le Imposte a Bilancio alimentano infatti in modo significativo l'erogazione di tutti i servizi pubblici di cui godono i cittadini.

Il totale dei costi per Imposte a Bilancio di SETA ammonta nel 2021 **13.973.201 Euro**. Di questi, **3.001.827 Euro sono oneri sociali**, cioè oneri dovuti agli enti previdenziali sulle retribuzioni erogate ai dipendenti; **605.119 Euro sono imposte indirette**; **0 Euro sono imposte sul reddito**; **6.708.784 Euro sono versati come sostituto d'imposta per dipendenti e collaboratori** e **3.657.470 Euro sono accise sui carburanti**.

### Fiscalità generale e locale 2021



Senza contare l'apporto dei **subaffidatari**, che – con quasi **500 dipendenti e circa 200 autobus di proprietà dedicati ai servizi di TPL e ai servizi aggiuntivi Covid-19 nei tre bacini emiliani di riferimento** (rilevati al 31/12/2021) – con le rispettive Imposte a Bilancio contribuiscono a loro volta in termini significativi alla fiscalità generale e locale.

# IL SERVIZIO DI TPL OFFERTO

## 1. Il servizio di TPL su gomma gestito da SETA

SETA gestisce tutto il servizio di trasporto pubblico locale su gomma dei bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, coprendo un territorio di **7.565 chilometri quadrati**, sul quale gravitano complessivamente **135 Comuni**, con una popolazione residente (al 31/12/2020) di **1.521.167 abitanti**.

L'Azienda agisce in un'ottica d'**integrazione modale attraverso convenzioni mirate all'integrazione tariffaria dei titoli di viaggio** con i gestori dei servizi di trasporto ferroviario (in particolare, Trenitalia e TPER) e con gli operatori che gestiscono gli altri servizi di trasporto pubblico automobilistico nei territori confinanti con i bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza (in particolare, TPER e TEP).

Territorio servito:



EMILIA ROMAGNA

# 7.565 Km<sup>2</sup> TERRITORIO SERVITO

# 135 COMUNI

COMUNI TERRITORIO PROVINCIA DI MODENA: **47**

COMUNI TERRITORIO PROVINCIA DI REGGIO EMILIA: **42**

COMUNI TERRITORIO PROVINCIA DI PIACENZA: **46**

SUPERFICIE TERRITORIO PROVINCIA DI MODENA: **2.688 KM<sup>2</sup>**

SUPERFICIE TERRITORIO PROVINCIA DI REGGIO EMILIA: **2.291 KM<sup>2</sup>**

SUPERFICIE TERRITORIO PROVINCIA DI PIACENZA: **2.586 KM<sup>2</sup>**

# 1.5 MILIONI ABITANTI NEI BACINI SERVITI

POPOLAZIONE RESIDENTE PROVINCIA DI MODENA: **702.787 ABITANTI**  
(fonte: Provincia di Modena)

POPOLAZIONE RESIDENTE PROVINCIA DI REGGIO EMILIA: **528.401 ABITANTI**  
(fonte: Provincia di Reggio Emilia)

POPOLAZIONE RESIDENTE PROVINCIA DI PIACENZA: **285.943 ABITANTI**  
(fonte: Provincia di Piacenza)

# 52,168 MILIONI DI PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO

# 918 MEZZI MARCIANTI

# 1,918 MILIONI DI CORSE EFFETTUATE/ANNO

# 29,5 MILIONI DI VETT.-KM PERCORSI/ANNO

(dati aggiornati al 31/12/2021)

**AVVERTENZA:** I numeri sopra riportati non includono i dati relativi alle corse e ai Km-vettura aggiuntivi effettuati dai mezzi supplementari, reperiti presso vettori privati, di cui SETA si è avvalsa nel corso del 2020 e 2021, compiendo uno straordinario sforzo di adeguamento per rispondere alla domanda di servizio e a quella di sicurezza del viaggio, e dunque per incrementare la flotta e sopperire alla riduzione di carico ingenerata dalle disposizioni sul distanziamento fisico, e sui vari limiti di capienza dei mezzi pubblici susseguites nel corso dei mesi, emanate per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19.

I NUMERI DI SETA  
NEI TRE BACINI DI MODENA,  
REGGIO EMILIA E PIACENZA

### LA RETE DEL SERVIZIO DI TPL DI LINEA GESTITO DA SETA

La rete del servizio di trasporto pubblico locale su gomma (automobilistico e filoviario) gestito da SETA nei tre bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza è costituita da **3 linee filoviarie** (a Modena città), **56 linee bus urbane** (nei Comuni di Modena, Carpi, Sassuolo, Pavullo, di Reggio Emilia e di Piacenza), e **161 linee bus extraurbane: la lunghezza complessiva della rete è di 5.367,70 chilometri.**

### L'ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO SETA

Il servizio di TPL su gomma effettuato da SETA nei tre territori provinciali di competenza è articolato in **servizi urbani, extraurbani e innovativi non convenzionali** (servizi a chiamata e/o sperimentali, come il *ProntoBus* e il *TaxiBus* del bacino di Modena; il servizio notturno a prenotazione telefonica *Aladino*, il servizio *Telebus Casina* ed il servizio di trasporto disabili del bacino di Reggio Emilia; il servizio *Chi...Ama il Bus* di Piacenza).

#### LA RETE DEL SERVIZIO TPL DI LINEA GESTITO DA SETA

| 2021           | Trasporto          | Bacino di Modena                                 | Bacino di Reggio Emilia       | Bacino di Piacenza  | Totale                                  |
|----------------|--------------------|--|-------------------------------|---------------------|---|
| Lunghezza rete | Urbano             | Km. 302,00                                       | Km. 250,06                    | Km. 115,35          | Km. 667,61                              |
|                | Extraurbano        | Km. 1.609,00                                     | Km. 1.970,48                  | Km. 1.337,98        | Km. 4.917,46                            |
|                | <b>Totale rete</b> | <b>Km. 1.801,00*</b>                             | <b>Km. 2.113,17</b>           | <b>Km. 1.453,53</b> | <b>Km. 5.367,703</b>                    |
| N° Linee       | Urbano             | n. 22 di cui:<br>Filobus: n. 3<br>Autobus: n. 19 | n. 15<br>+ 2 linee a chiamata | n. 20               | <b>n. 57<br/>+ 2 linee a chiamata</b>   |
|                | Extraurbano        | n. 50<br>+ 6 linee a chiamata                    | n. 46<br>+ 5 linee a chiamata | n. 54               | <b>n. 150<br/>+ 11 linee a chiamata</b> |
|                | <b>Totale</b>      | <b>n. 78</b>                                     | <b>n. 68</b>                  | <b>n. 74</b>        | <b>n. 220</b>                           |

(dati aggiornati al 31/12/2021)

**\*NOTA BENE:** Il dato totale relativo alla lunghezza della rete del bacino di Modena tiene conto della presenza di tratti stradali coperti da entrambi i servizi, urbano ed extraurbano, considerandoli una sola volta nel computo complessivo dei km.

Il trasporto pubblico automobilistico e filoviario prodotto da SETA per servire i tre territori provinciali è stato nel **2021 di 29,500 milioni di Km/vettura**, a fronte di **1,918 milioni di corse**, effettuate da **918 mezzi marcianti**, che hanno complessivamente trasportato nel corso dell'anno **52,168 milioni di persone. Si tenga presente che il 2021 è stato il secondo anno consecutivo contrassegnato dall'emergenza sanitaria causata dalla pandemia da Covid-19** (tuttora in corso), che ha continuato ad avere un impatto rilevante sia sulla programmazione e organizzazione del servizio che sui conti dell'Azienda.

Grazie al senso di responsabilità e alla professionalità delle sue persone, **SETA è riuscita ad assicurare ogni giorno senza interruzione il servizio indispensabile di trasporto alla cittadinanza**, adeguando costantemente organizzazione e processi operativi per una nuova mobilità in sicurezza: **anche in pieno lockdown, i mezzi SETA non hanno mai smesso di circolare, garantendo sempre il diritto alla mobilità** nel rispetto delle norme previste.

**Fin dalle prime fasi dell'emergenza sanitaria, SETA** – compiendo un ingente sforzo, sia operativo che economico - **ha costantemente provveduto a definire, monitorare ed aggiornare le procedure organizzative interne e di regolazione dei contatti con soggetti esterni mirate a garantire la protezione degli utenti trasportati e del personale** in un'ottica di contenimento della diffusione del virus, allineando l'organizzazione del servizio alle prescrizioni di legge via via emanate per contrastare i contagi.

**A partire dal 24 febbraio 2020**, a seguito della prima ordinanza emessa dalla Regione Emilia-Romagna per contenere la diffusione del virus, **SETA** – attenendosi rigorosamente alle indicazioni pervenute dall'Istituto Superiore di Sanità e in stretto coordinamento con le Prefetture, le Agenzie per la Mobilità, le autorità locali e le cabine di regia attivate a livello nazionale, regionale e dei singoli bacini provinciali – **ha posto in essere tutte le misure necessarie per mantenere sempre operativo il servizio e garantire la sicurezza degli utenti trasportati e del personale:** sanificazione giornaliera dei mezzi, acquisto e distribuzione dei dispositivi di protezione individuali per autisti e viaggiatori, riorganizzazione dei turni e delle modalità di lavoro nonché delle regole stesse di fruizione del servizio.

Le variazioni di esercizio sono state tante, troppe per poter essere qui dettagliatamente elencate e descritte, ma basti dire che **SETA si è adoperata in ogni modo per adeguare l'offerta a tutte le variabili**

**intervenute nel corso del 2020 e del 2021 per fronteggiare l'emergenza sanitaria** (lockdown, coprifuoco, scuole chiuse/aperte/parzialmente aperte, esercizi commerciali chiusi/aperti/parzialmente aperti, ecc.).

Per garantire che le disposizioni sul distanziamento fisico e le riduzioni di capienza dei mezzi via via prescritte fossero pienamente rispettate, **il personale SETA** – in stretto coordinamento con le sale operative di Modena, Reggio Emilia e Piacenza - **ha costantemente monitorato l'afflusso dei passeggeri a bordo degli autobus e alle fermate lungo le linee.** Al tempo stesso, grazie all'introduzione di nuove tecnologie di bordo su tutti i mezzi, **l'Azienda si è potuta avvalere dai primi mesi del 2021** – oltreché dei tradizionali dispositivi contapasseggeri - **di un innovativo sistema per la stima in tempo reale dei passeggeri mediante l'utilizzo delle immagini acquisite dal sistema di videosorveglianza di bordo** (presente su buona parte della flotta SETA) elaborate da una innovativa tecnologia digitale che consente di avere informazioni sulla capienza di ogni mezzo in arrivo alla fermata consultando le app di SETA e Roger e il sito web aziendale.

**Per assicurare a tutti un servizio efficiente, oltreché sicuro, per tutto il corso del 2020 e del 2021 l'Azienda ha comunque mantenuto alti gli indici di affidabilità e di puntualità**, continuando a rappresentare un'opportunità per la qualità della vita dei cittadini del territorio.

**A partire dal settembre 2020 SETA ha potenziato il servizio, grazie a risorse aggiuntive messe a disposizione dalla Regione Emilia-Romagna per fronteggiare la riduzione della capienza dei bus**, inizialmente fissata all'80% e successivamente al 50%. Nel corso del 2021, coerentemente con gli impegni assunti dall'Azienda nell'ambito dei Tavoli prefettizi di coordinamento provinciale (a fronte di una percentuale di didattica in presenza fino al 70%), **SETA ha progressivamente immesso in servizio sulle reti di Modena, Reggio Emilia e Piacenza fino a più di 200 mezzi supplementari**, reperiti presso operatori privati, con uno straordinario sforzo riprogrammatico/organizzativo, che ha consentito di effettuare ogni giorno, a regime, **circa 700 corse aggiuntive nel complesso dei tre bacini**, di terminare l'anno scolastico 2020-2021 e di iniziare l'anno scolastico 2021-2022 nel pieno rispetto delle norme. Tali dati non sono inclusi nel prospetto "I numeri del servizio di TPL gestito da SETA nell'anno 2021" pubblicato a pag. 52.

Nonostante il protrarsi della crisi pandemica, **il 2021 ha fatto**

**registrare una discreta ripresa di utenza (+11,36%** sull'anno precedente), sia pure con valori ancora molto lontani da quelli del periodo ante pandemia: **i passeggeri complessivamente trasportati da SETA al 31/12/2021 sono stati 52.167.713** (5.320.248 passeggeri in più rispetto ai 46.847.465 rilevati nel 2020), **a fronte di 29.499.662 milioni di Km/vettura percorsi e 1.918.036 corse effettuate con 918 mezzi marcianti.**



**I NUMERI DEL SERVIZIO DI TPL GESTITO DA SETA**

| <b>2021</b>                           | <b>Trasporto</b>              | <b>Bacino di Modena</b> | <b>Bacino di Reggio Emilia</b> | <b>Bacino di Piacenza</b> | <b>Totale</b>     |
|---------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------------------|-------------------|
| <b>N° Passeggeri trasportati/anno</b> | Servizio di linea urbano      | 14.371.526              | 13.182.194                     | 8.192.441                 | <b>35.746.161</b> |
|                                       | Servizio di linea extraurbano | 7.490.993               | 4.925.834                      | 4.004.725                 | <b>16.421.552</b> |
|                                       | Servizi innovativi            | -                       | -                              | -                         | -                 |
|                                       | <b>Totale</b>                 | <b>21.862.520</b>       | <b>18.108.028</b>              | <b>12.197.166</b>         | <b>52.167.713</b> |
| <b>N° Vett.-Km percorsi/anno</b>      | Servizio di linea urbano      | 5.388.776               | 4.447.299                      | 2.714.657                 | <b>12.550.732</b> |
|                                       | Servizio di linea extraurbano | 6.537.603               | 4.343.955                      | 5.203.046                 | <b>16.084.604</b> |
|                                       | Servizi innovativi            | 494.391                 | 209.861                        | 160.074                   | <b>864.326</b>    |
|                                       | <b>Totale</b>                 | <b>12.420.770</b>       | <b>9.001.115</b>               | <b>8.077.777</b>          | <b>29.499.662</b> |
| <b>N° Corse effettuate/anno</b>       | Servizio di linea urbano      | 522.101                 | 394.020                        | 327.426                   | <b>1.243.547</b>  |
|                                       | Servizio di linea extraurbano | 259.855                 | 177.591                        | 207.225                   | <b>644.671</b>    |
|                                       | Servizi innovativi            | 5.972                   | 15.096                         | 8.750                     | <b>29.818</b>     |
|                                       | <b>Totale</b>                 | <b>787.928</b>          | <b>586.707</b>                 | <b>543.401</b>            | <b>1.918.036</b>  |
| <b>N° Mezzi parco veicolare</b>       | Servizio di linea urbano      | 138                     | 116                            | 64                        | <b>318</b>        |
|                                       | Servizio di linea extraurbano | 242                     | 171                            | 154                       | <b>567</b>        |
|                                       | Servizi innovativi            | 15                      | 9                              | 9                         | <b>33</b>         |
|                                       | <b>Totale</b>                 | <b>395</b>              | <b>296</b>                     | <b>227</b>                | <b>918</b>        |

(dati aggiornati al 31/12/2021)

**N° MEZZI PARCO VEICOLARE - AVVERTENZA:** Per fornire un'idea complessiva del servizio offerto e nello specifico dei mezzi effettivamente impiegati per erogare la totalità dei servizi gestiti da SETA, la tabella "N° MEZZI PARCO VEICOLARE" dà conto del numero di tutti i mezzi marcianti impegnati nel corso dell'anno (908, al 31/12/2021): oltre ai mezzi di proprietà SETA, esso include anche i mezzi di proprietà dei subaffidatari adibiti al servizio di TPL nei tre bacini di riferimento. **Tale dato non include però il numero dei mezzi supplementari**, reperiti presso operatori privati, di cui SETA si è dovuta avvalere per fronteggiare le disposizioni sul distanziamento fisico e i limiti di riduzione di capienza dei bus fino al 50% imposti dall'emergenza sanitaria Covid-19: **dagli iniziali 121 del 2020 fino a 195 mezzi aggiuntivi immessi in circolazione in base alle variazioni di servizio intervenute nel corso del primo semestre 2021.**

**AVVERTENZA:** I numeri sopra riportati non includono i dati relativi alle corse e ai Km-vettura aggiuntivi effettuati dai mezzi supplementari, reperiti presso vettori privati, di cui SETA si è avvalsa nel corso del 2020, compiendo uno straordinario sforzo di adeguamento per rispondere alla domanda di servizio e a quella di sicurezza del viaggio, e dunque per incrementare la flotta e sopperire alla riduzione di carico ingenerata dalle disposizioni sul distanziamento fisico, e sui vari limiti di capienza dei mezzi pubblici susseguitesi nel corso dei mesi, emanate per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19.

**NOTA BENE:** I decimali dei singoli fattori non vengono riportati per garantire maggiore leggibilità alla tabella, ciò può provocare lo scostamento di un'unità nella loro somma riportata nei totali.

**LEGENDA**  
**Servizi innovativi** = servizi innovativi non convenzionali, a chiamata e/o sperimentali, dedicati ad aree scarsamente popolate e/o ad orari di scarsa mobilità



## CALENDARIO E ORARI DEL SERVIZIO DI TPL DI LINEA GESTITO DA SETA

### Un servizio per tutti i giorni dell'anno

SETA garantisce l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico locale di linea tutti i giorni dell'anno, in ogni circostanza, salvo in situazioni eccezionali al di fuori del controllo dell'Azienda, come interruzioni stradali, particolari fenomeni meteorologici, manifestazioni o altri eventi di ordine pubblico. Nelle festività il servizio è garantito con orario normale festivo.

Il calendario del servizio di TPL esercito da SETA nei tre bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza è allineato con il calendario scolastico stabilito dalla Regione Emilia-Romagna\*, e organizzato in "Esercizio invernale" ed "Esercizio Estivo":

### Calendario del servizio di TPL 2021/2022

| Bacino provinciale   | Esercizio Invernale                  | Esercizio Estivo                     |
|----------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>MODENA</b>        | 13 settembre 2021 -<br>4 giugno 2022 | 5 giugno 2022 -<br>14 settembre 2022 |
| <b>REGGIO EMILIA</b> | 13 settembre 2021 -<br>4 giugno 2022 | 5 giugno 2022 -<br>14 settembre 2022 |
| <b>PIACENZA</b>      | 13 settembre 2021 -<br>4 giugno 2022 | 5 giugno 2022 -<br>14 settembre 2022 |

\*Tutti i criteri per la definizione del calendario scolastico stabilito dalla Regione Emilia-Romagna (con precisa indicazione delle date di apertura e di chiusura delle scuole di ogni ordine e grado: dalla scuola elementare alla scuola secondaria di primo e secondo grado) sono descritti nella Delibera della Giunta Regionale 353/2012, che ha introdotto dal 2012 una data fissa di inizio e di termine delle lezioni e la garanzia di almeno 205 giorni di lezione complessivi.

## I SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

In caso di sciopero SETA garantisce i servizi minimi indispensabili, definiti dalla vigente normativa che, ai sensi della Legge n. 146/1990 (e sue modifiche e integrazioni), disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

**Le fasce orarie di garanzia previste dalla legge** - che possono subire variazioni a seguito di decisioni della *Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali* – **sono ad oggi differenti in ciascun bacino provinciale\***.

Negli orari riportati sul sito web aziendale sono indicate con precisione le corse che si effettuano anche in caso di sciopero.

### Gli orari delle fasce di garanzia del servizio TPL gestito da SETA in caso di sciopero

| Bacino provinciale   | Servizio Urbano   | Servizio Extraurbano  |
|----------------------|---|---|
| <b>MODENA</b>        | <b>Dal 1° settembre al 30 giugno:</b><br>Dalle ore 6.30 alle ore 8.30;<br>dalle ore 12.00 alle ore 16.00<br><br><b>Dal 1° luglio al 31 agosto:</b><br>Dalle ore 6.30 alle ore 8.30;<br>dalle ore 16.30 alle ore 20.30 | <b>Dal 1° settembre al 30 giugno:</b><br>Dalle ore 6.00 alle ore 8.30;<br>dalle ore 12.30 alle ore 16.00<br><br><b>Dal 1° luglio al 31 agosto:</b><br>Dalle ore 6.00 alle ore 8.30;<br>dalle ore 16.30 alle ore 20.00 |
| <b>REGGIO EMILIA</b> | Da inizio servizio alle ore 9.00;<br>dalle ore 13.00 alle ore 15.30   | Da inizio servizio alle ore 9.00;<br>dalle ore 13.00 alle ore 15.30   |
| <b>PIACENZA</b>      | Dalle ore 7.00 alle ore 10.00;<br>dalle ore 12.00 alle ore 15.00<br>(sono garantite le corse in partenza dai capolinea dalle ore 6.45 fino alle ore 9.45 e dalle ore 11.46 fino alle ore 14.45)                       | Da inizio servizio alle ore 8.30;<br>dalle ore 12.00 alle ore 15.00<br>(sono garantite le corse in partenza dai capolineafino alle ore 8.00 e dalle ore 11.31 fino alle ore 14.30)                                    |

\*la diversità per bacino deriva da accordi sindacali aziendali precedenti la costituzione di SETA

## GLI ORARI DEI SERVIZI DI TPL DI LINEA

Gli orari dei servizi di TPL di linea gestiti da SETA attualmente in vigore nei singoli bacini sono diversificati in funzione delle esigenze (e delle consuetudini) di ciascun territorio provinciale: **gli orari dei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza possono essere consultati *on line* collegandosi al sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it)** (nell'ambito delle sezioni rispettivamente dedicate a ciascun bacino, v. la pagina "Linee").

Chi non disponesse di un collegamento Internet, può attingere tutte le informazioni utili chiamando il **Servizio Informazioni SETA** al numero telefonico **840 000 216**.

Gli orari di inizio e di conclusione del servizio in ciascuno dei tre bacini variano a seconda della tipologia delle linee, restando comunque sempre coperta la fascia dalle ore 6.30 alle ore 19.30.

## 2. La regolarità del servizio di TPL di linea

La regolarità del servizio di Trasporto Pubblico Locale di linea gestito da SETA nei tre territori provinciali è legata a una serie di variabili che incidono sulla specifica modalità del trasporto su gomma (come le condizioni di traffico e viabilistiche) e può essere influenzata da condizioni meteo particolarmente avverse (piogge, nevicate o gelate straordinarie, ecc.), da incidenti, guasti o altri eventi di ordine pubblico (manifestazioni, presidi, cortei, ecc.).

### Le Sale Operative SETA

Per garantire una maggiore regolarità dei servizi di linea urbani ed extraurbani e una più efficiente gestione di tutti i servizi (anche quelli innovativi non convenzionali) nei tre bacini di riferimento, SETA si avvale di tre distinte Sale Operative, con funzione di monitoraggio e controllo di tutti i trasporti specificamente gestiti da SETA nei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

I servizi di TPL dei tre bacini sono pertanto costantemente monitorati e coordinati dagli operatori delle tre Sale Operative, ubicate rispettivamente presso le sedi SETA di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

Nello specifico le Sale Operative provvedono a:

- verificare e garantire la regolarità del servizio;
- monitorare in tempo reale eventuali ritardi o anticipi, provvedendo al riallineamento delle corse;
- fornire supporto agli autisti in caso di malfunzionamenti dei mezzi, di sinistri o di deviazioni;
- organizzare le sostituzioni dei mezzi che dovessero presentare necessità di manutenzione;
- disporre eventuali corse di supporto;
- registrare in un database tutti gli eventi inerenti il servizio;
- fornire un punto di riferimento ad enti e istituzioni in caso di servizi speciali (servizi stadio, servizi di sostituzione corse ferroviarie);

- fornire informazioni all'utenza in tempo reale attraverso la sezione "info traffico" dell'applicazione SETA per *smartphone* e *tablet*.

Per assolvere a tali funzioni gli operatori delle Sale Operative hanno a disposizione diversi strumenti *software* per la localizzazione GPS in tempo reale dei mezzi, per la gestione della flotta e la registrazione delle attività, nonché strumenti di comunicazione con tutti gli autisti.

### DOTAZIONI TECNOLOGICHE DI SICUREZZA

La sicurezza degli utenti dei servizi di trasporto SETA è garantita da un notevole investimento in dotazioni tecnologiche.

### Il sistema di telecontrollo

Il sistema di telecontrollo è esteso all'intera flotta aziendale, consentendo il costante monitoraggio dei mezzi in servizio e la comunicazione *real time* fra Sale Operative ed autisti.

La disponibilità di questo sistema consente di avere una migliore gestione del servizio in caso di eventi perturbanti, garantendo una visione di insieme e la possibilità da parte delle Sale Operative di comunicare a singoli bus o a gruppi di mezzi istruzioni per la regolarizzazione del servizio. Il sistema consente inoltre la raccolta di dati preziosi per la pianificazione.

### Il sistema di videosorveglianza "Roadscan Drive"

Su tutta la flotta veicolare SETA è installato il sistema di videosorveglianza *Roadscan Drive*, un sistema di dispositivi di ripresa, che, in caso di incidenti con terzi, è in grado di attivarsi in automatico per fornire la registrazione della dinamica stradale già prima della brusca frenata da parte dell'autista o della collisione.

Avvalendosi di una telecamera digitale posizionata all'interno del parabrezza e puntata verso il senso di marcia, il sistema *Roadscan Drive* è in grado di memorizzare le immagini e i dati di guida dell'autobus (velocità, valori di accelerazione/impatto, data/ora, posizionamento *Gps* del veicolo): il suo impiego consente di ricostruire l'esatta dinamica degli incidenti che possono eventualmente coinvolgere il mezzo, facilitando la risoluzione delle situazioni controverse.

Ad esempio, è possibile documentare visivamente le fasi che precedono una collisione, chiarendo le esatte responsabilità dei

soggetti coinvolti. Oppure, in caso di tamponamento del bus da parte di un altro veicolo, l'analisi dei dati memorizzati consente di stabilire con esattezza l'accaduto. Grazie all'accelerometro a tre assi di cui è dotato il sistema, la registrazione avviene automaticamente e *Roadscan* memorizza le immagini successive e quelle antecedenti l'evento, per complessivi 20 secondi. L'autista, inoltre, può attivare manualmente la registrazione laddove lo ritenga opportuno. A tutela della *privacy*, ogni altra immagine non necessaria viene cancellata e nessun controllo viene esercitato da terzi sull'apparecchiatura.

Il sistema di videosorveglianza *Roadscan* rappresenta una forma di tutela sia per gli autisti che per l'Azienda: in diversi casi, infatti, ha permesso di scagionare i conducenti in caso di incidenti molto gravi, salvaguardandone la professionalità e il posto di lavoro. L'utilizzo di *Roadscan* ha altresì fatto registrare una sensibile riduzione dei sinistri e dei concorsi di colpa, consentendo inoltre una valutazione oggettiva dei danni causati ai passeggeri, dando luogo a una sensibile diminuzione nei costi di assicurazione dei mezzi aziendali.

### Nuovi sistemi di videosorveglianza di bordo

Per garantire la sicurezza del personale in servizio e degli utenti, per contrastare la commissione di reati e prevenire episodi di aggressione

verbale e fisica ai danni degli autisti o degli agenti verificatori, l'Azienda si è altresì impegnata a dotare progressivamente l'intero parco mezzi di nuovi sistemi di videosorveglianza che consentano la ripresa continuativa di quanto accade all'interno dell'autobus (gli autobus di futura immatricolazione saranno tutti dotati della componentistica di bordo necessaria: cablaggi, nuove predisposizioni tecnologiche, ecc.).

### 3. Passeggeri trasportati

Dopo la descrizione del territorio, che consente una contestualizzazione dei servizi erogati, e dei sistemi tecnici e informativi, che garantiscono la regolarità e l'affidabilità del servizio reso, vengono qui di seguito descritti i passeggeri che quel servizio animano.

È determinante porre al centro di questo capitolo le persone che si muovono tramite l'autobus sul territorio, sia esso in area urbana o extraurbana, poiché la soddisfazione dei bisogni dei cittadini è la ragione dell'esistenza di ogni servizio di pubblica utilità.

L'esistenza e la crescita di aziende partecipate che gestiscono il trasporto pubblico a livello locale nasce dalla necessità di integrare

#### PASSEGGERI/ANNO

| Trasporti                     | Bacino di Modena  |                   |                   | Bacino di Reggio Emilia |                   |                   | Bacino di Piacenza |                   |                   | Totale            |                   |                   |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                               | 2019              | 2020              | 2021              | 2019                    | 2020              | 2021              | 2019               | 2020              | 2021              | 2019              | 2020              | 2021              |
| Servizio di linea urbana      | 19.944.795        | 13.687.018        | 14.371.526        | 17.157.874              | 11.197.497        | 13.182.194        | 10.527.126         | 7.738.316         | 8.192.441         | 47.629.794        | 32.622.831        | 35.746.161        |
| Servizio di linea extraurbana | 10.436.336        | 6.499.851         | 7.490.993         | 6.415.435               | 4.350.728         | 4.925.834         | 4.962.461          | 3.301.095         | 4.004.725         | 21.814.232        | 14.151.674        | 16.421.552        |
| Servizi innovativi            | 133.964           | 72.960            |                   |                         |                   |                   |                    |                   |                   | 133.964           | 72.960            |                   |
| <b>Totale</b>                 | <b>30.515.095</b> | <b>20.259.829</b> | <b>21.862.520</b> | <b>23.573.309</b>       | <b>15.548.225</b> | <b>18.108.028</b> | <b>15.489.587</b>  | <b>15.489.587</b> | <b>12.197.166</b> | <b>69.577.991</b> | <b>46.847.465</b> | <b>52.167.713</b> |

*Passeggeri/anno*  
Numero dei titoli venduti per i coefficienti regionali convenzionali di loro presunto utilizzo

l'inalienabile diritto alla mobilità con una scelta attiva da parte dei cittadini di scegliere la propria modalità di trasporto.

SETA non si limita quindi a fornire semplicemente un servizio a quei cittadini che non potrebbero spostarsi diversamente per difficoltà di natura fisica o economica, ma anche un servizio attento alla qualità, all'efficacia e all'efficienza rispetto a modalità alternative di trasporto e che abbia un impatto sul territorio tale da migliorare la qualità di vita dello stesso in termini ambientali, sociali, economici e culturali.

Nei tre bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza i passeggeri trasportati da SETA nel corso del 2019 - misurati secondo il metodo dei coefficienti regionali - erano stati complessivamente 69.577.991, oltre 6,94 milioni in più rispetto ai 62,636 milioni del 2018 (+11,08%), livello più alto mai raggiunto dalla nascita dell'Azienda, anche grazie alle misure d'incentivazione dell'intermodalità ferro-gomma promosse dalla Regione Emilia-Romagna (v. iniziativa "Mi Muovo anche in città") nel corso dell'anno.

Nel 2020, a seguito del crollo dell'utilizzo dei mezzi pubblici causato dall'emergenza sanitaria Covid-19 e dal relativo *lockdown* (nei mesi di marzo e aprile del 2020 i viaggiatori sono diminuiti dell'80%), la quota dei passeggeri complessivamente trasportati

da SETA è scesa drasticamente (-32,67% sull'anno precedente), passando dai 69.577.991 viaggiatori rilevati nel 2019 a 46.847.465 passeggeri (-22.730.526 passeggeri), interrompendo il trend in continua crescita rilevato negli anni precedenti.

Nonostante il protrarsi della crisi pandemica, il 2021 fa registrare una discreta ripresa di utenza (+11,36% sull'anno precedente): i passeggeri complessivamente trasportati da SETA sono 52.167.713 (5.320.248 passeggeri in più rispetto ai 46.847.465 rilevati nel 2020).

In dettaglio, nel bacino di Modena sono stati registrati 21.862.520 passeggeri (1.602.691 passeggeri in più sul 2020: + 7,91%), nel bacino di Reggio Emilia 18.108.028 (2.559.803 passeggeri in più sul 2020: + 16,46%), e in quello di Piacenza 12.197.166 (1.157.754 passeggeri in più sul 2020: + 10,49%).

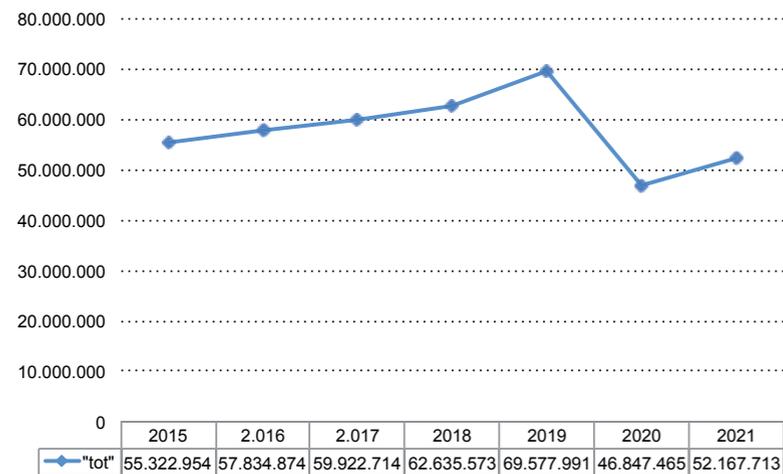
I passeggeri trasportati nel 2021, misurati secondo il metodo dei coefficienti regionali di utilizzo, hanno raggiunto quota 52,17 milioni, in aumento dell'11,36% rispetto al dato di 46,85 milioni registrato nel 2020, ma ancora molto lontano dal numero di passeggeri trasportati raggiunto nel 2019, pari a 69,58 milioni (tenendo presente che, per effetto dei provvedimenti di limitazione della circolazione dovuti all'emergenza sanitaria Covid-19, il calo di passeggeri registrato nel 2020 sul 2019 era arrivato a - 32,67%).

#### PASSEGGERI/ANNO

| Trasporti                     | Bacino di Modena  |                   | Bacino di Reggio Emilia |                   | Bacino di Piacenza |                   | Totale            |                   | Variazione       |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
|                               | 2020              | 2021              | 2020                    | 2021              | 2020               | 2021              | 2020              | 2021              |                  |
| Servizio di linea urbana      | 13.687.018        | 14.371.526        | 11.197.497              | 13.182.194        | 7.738.316          | 8.192.441         | 32.622.831        | 35.746.161        | 3.123.330        |
| Servizio di linea extraurbana | 6.499.851         | 7.490.993         | 4.350.728               | 4.925.834         | 3.301.095          | 4.004.725         | 14.151.674        | 16.421.552        | 2.269.878        |
| Servizi innovativi            | 72.960            | 0                 | 0                       | 0                 | 0                  | 0                 | 72.960            | non pervenuto     | -                |
| <b>Totale</b>                 | <b>20.259.829</b> | <b>21.862.520</b> | <b>15.548.225</b>       | <b>18.108.028</b> | <b>15.489.587</b>  | <b>12.197.166</b> | <b>46.847.465</b> | <b>52.167.713</b> | <b>5.320.248</b> |

*Passeggeri/anno*  
Numero dei titoli venduti per i coefficienti regionali convenzionali di loro presunto utilizzo

**PASSEGGERI / ANNO**



**4. Promozione dell'intermodalità**

SETA promuove **l'integrazione modale** attraverso **convenzioni mirate all'integrazione tariffaria dei titoli di viaggio**, istituite con i gestori dei servizi di trasporto ferroviario e con gli operatori che gestiscono gli altri servizi di trasporto pubblico automobilistico nei territori confinanti con i bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

A seguito di specifica convenzione tra **SETA e TRENITALIA TPER**, i titoli di viaggio SETA sono validi per le linee ferroviarie Modena-Sassuolo, Reggio Emilia-Ciano d'Enza, Reggio Emilia-Guastalla, Reggio Emilia-Sassuolo senza alcuna integrazione tariffaria. L'utilizzo dei titoli di viaggio SETA è consentito anche sulle corse automobilistiche di eventuali servizi sostitutivi al treno.

Analogamente, i titoli di viaggio da e per il bacino bolognese operati da SETA e da TPER sono a disposizione di chi ha l'abbonamento annuale, con la sola integrazione speciale annuale di 15 Euro. Infatti, a seguito di specifiche convenzioni tra SETA e TPER, agli utenti in possesso di Abbonamento Annuale Ordinario o Giovani di una delle due Aziende, valido per le tratte del territorio modenese e bolognese, in accompagnamento all'Integrazione Speciale Annuale SETA/TPER è consentita la circolazione all'interno delle zone esercite rispettivamente da TPER e da SETA e su cui insistono autolinee esercitate dalle due società.

A seguito di specifiche **convenzioni tra SETA e TEP**, sono inoltre previste tariffe speciali di abbonamenti per i collegamenti tra il bacino reggiano e parmense.

**Tra la Regione Emilia-Romagna, i vari operatori del servizio di trasporto pubblico automobilistico, ivi compresa SETA, e TRENITALIA è altresì attiva una convenzione che offre titoli di viaggio integrati ferroviari e automobilistici.**

Dal 1° settembre 2019 è attiva l'iniziativa della Regione Emilia-Romagna **"Mi Nuovo anche in città"**, che consente di utilizzare gratuitamente i servizi di trasporto nell'area urbana delle città di origine e/o destinazione dell'abbonamento ferroviario regionale superiore ai 10 km o superiore a 1 zona con origine e/o destinazione nelle 13 città dell'Emilia-Romagna con più di 50 mila abitanti: Bologna, Modena, Reggio Emilia, Parma, Piacenza, Ferrara, Ravenna, Cesena, Forlì, Rimini, Carpi, Faenza, Imola.

L'iniziativa, valida a decorrere dalla campagna abbonamenti 2018-2019 (1° settembre 2018 – 31 agosto 2019) e 2019-2020 (1° settembre 2019 – 31 agosto 2020), è stata prorogata fino al 31 agosto 2023.

Infine, grazie ad una **convenzione stipulata tra SETA e le Agenzia per la Mobilità di Modena e Reggio Emilia**, sono previste tariffe speciali di abbonamento per gli utenti che utilizzano i servizi di SETA assieme alla ferrovia Modena-Carpi-Rolo.

**5. Parco mezzi**

L'insieme degli autobus, minibus, filobus, ecc. che compone il **parco mezzi** aziendale a bilancio risulta corrispondere al numero dei mezzi immatricolati di proprietà SETA.

Un Bilancio di Sostenibilità imperniato sulla catena di produzione del valore ha come obiettivo il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza di tutto il processo e coinvolge gli *stakeholder*, e tra questi subaffidatari e fornitori.

Per fornire un'idea complessiva del servizio offerto e nello specifico dei mezzi effettivamente impiegati per erogare la totalità dei servizi gestiti da SETA, **il prospetto "Flotta veicolare SETA 2021" dà conto del numero di tutti i mezzi marcianti impegnati nel corso dell'anno**

**(918, al 31/12/2021)**: oltre ai mezzi di proprietà SETA, esso include anche i mezzi di proprietà dei subaffidatari adibiti al servizio di TPL nei tre bacini di riferimento.

**Tale dato non include però il numero dei mezzi supplementari, reperiti presso operatori privati, di cui SETA si è dovuta avvalere per fronteggiare le disposizioni sul distanziamento fisico e i limiti di riduzione di capienza dei bus imposti dall'emergenza sanitaria Covid-19:** dagli iniziali 121 del 2020 fino a 195 mezzi aggiuntivi immessi in circolazione in base alle variazioni di servizio intervenute nel corso del primo semestre 2021.



**FLOTTA VEICOLARE SETA 2021**

|                                 | Trasporto                     | Bacino di Modena | Bacino di Reggio Emilia | Bacino di Piacenza | Totale     |
|---------------------------------|-------------------------------|------------------|-------------------------|--------------------|------------|
| <b>N° MEZZI PARCO VEICOLARE</b> | Servizio di linea urbano      | 138              | 116                     | 64                 | <b>318</b> |
|                                 | Servizio di linea extraurbano | 242              | 171                     | 154                | <b>567</b> |
|                                 | Servizi innovativi            | 15               | 9                       | 9                  | <b>33</b>  |
|                                 | Totale                        | <b>395</b>       | <b>296</b>              | <b>227</b>         | <b>918</b> |

(dati aggiornati al 31/12/2021)

**NOTA BENE:** I decimali dei singoli fattori non vengono riportati per garantire maggiore leggibilità alla tabella, ciò può provocare lo scostamento di un'unità nella loro somma riportata nei totali.  
**LEGENDA**  
**Servizi innovativi** = servizi innovativi non convenzionali, a chiamata e/o sperimentali, dedicati ad aree scarsamente popolate e/o ad orari di scarsa mobilità

## 6. L'impegno per il diritto alla mobilità accessibile

Per promuovere un servizio di trasporto pubblico inclusivo e a misura delle esigenze di tutti, **SETA è impegnata ad assicurare alle persone anziane un più comodo e facile uso dei mezzi e a migliorare costantemente il livello di fruibilità dei suoi trasporti per le persone con disabilità.**

La *policy* aziendale pone un'attenzione particolare all'accessibilità dei servizi di trasporto SETA da parte delle persone con disabilità o a ridotta capacità motoria.

Nel continuo rinnovo della sua flotta veicolare, già da alcuni anni SETA acquista esclusivamente mezzi dotati dei più innovativi apparati di bordo e di idonei ausili per il trasporto dei passeggeri diversamente abili:

- per le persone non vedenti o ipovedenti: annuncio vocale del nome della fermata di destinazione sui mezzi urbani;
- per gli utenti con disabilità uditive: display con segnalazione visiva della destinazione dell'autobus e avviso visuale di convalida del titolo di viaggio;
- per i passeggeri con disabilità o ridotte capacità motorie: pianale ribassato (cioè senza gradini) e postazione riservata ed attrezzata per persone in carrozzina sui mezzi urbani; pedana ad azionamento manuale sui mezzi urbani e pedana ad azionamento elettrico sui mezzi extraurbani per l'ingresso e l'uscita dalla vettura delle persone in carrozzina.

Il trasporto di persone con disabilità che si muovono con l'ausilio della carrozzina viene organizzato da SETA su prenotazione, chiamando, entro 48 ore dal servizio richiesto, il numero 840 000 216.

SETA è inoltre in grado di offrire a **Reggio Emilia città uno specifico servizio "Da fermata a fermata", riservato alle persone disabili in carrozzina.**

Si tratta di un servizio di trasporto a prenotazione diretta da parte dell'utente che si muove con l'ausilio della carrozzina, il quale, chiamando entro le 24 ore precedenti la richiesta del servizio il numero **0522 927 654** (le prenotazioni possono essere effettuate dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.00 alle ore 19.00), può fruire dei mezzi pubblici "da fermata a fermata" all'interno del territorio comunale di Reggio Emilia.

Il servizio - svolto con mezzi attrezzati con sollevatori elettroidraulici in grado di trasportare qualunque tipo di carrozzina e attivo dal lunedì al sabato dalle ore 6.30 alle ore 19.30 (non è attivo nei giorni

festivi) - prevede che nell'ambito del circuito urbano di Reggio Emilia (zona urbana 300) l'utente prenotato venga accompagnato da una fermata bus a un'altra fermata bus ad un orario concordato. Si può viaggiare da soli o con altri utenti prenotati (la pianificazione del percorso è naturalmente legata agli utenti prenotati a bordo) e possono accedere al servizio gli utenti disabili in carrozzina provvisti di qualunque titolo di viaggio valido per il servizio di trasporto urbano del Comune di Reggio Emilia.

Tra le varie iniziative volte al miglioramento della qualità della vita delle persone con disabilità alle quali ha preso parte SETA nell'ultimo periodo, merita infatti segnalare che nel **2015 L'Azienda ha aderito al progetto "Reggio Emilia Città senza barriere"**, promosso dal Comune di Reggio Emilia "per far diventare Reggio Emilia la città volano di un nuovo approccio alla disabilità in campo nazionale", portando il proprio contributo allo specifico **progetto "Mobilità senza barriere"**.

Partecipando al tavolo di lavoro tematico dedicato alla Mobilità, SETA ha sottoscritto il proprio impegno per rendere più accessibili i servizi urbani di trasporto pubblico di cui fruiscono i cittadini reggiani.

In particolare, oltre ad avere attivato il servizio "Da fermata a fermata" di cui si è detto sopra, **SETA ha dotato di pedana per la salita delle persone in carrozzina tutti i Minibus che collegano i parcheggi scambiatori** esterni all'esagono cittadino con il centro della città, precluso alla normale circolazione automobilistica, **e il Minibus**



con il quale viene svolto il servizio di trasporto urbano notturno a prenotazione "Aladino". Quest'ultimo servizio - operativo dalle ore 20.30 alle ore 0.30 - offre la possibilità di pianificare e prenotare viaggi a orari e percorsi variabili, a seconda delle necessità dei singoli utenti. È possibile scegliere l'orario e la fermata più comodi e prenotare una corsa semplice o di andata/ritorno per una o più persone chiamando - entro le ore 12.00 del giorno in cui si desidera effettuare la corsa serale - il numero **0522 927 654** (il *Call Center* è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 6.30 alle ore 19.30; il sabato dalle ore 6.30 alle ore 19.00).

Nel maggio 2017 SETA ha poi sottoscritto il **"Patto di Comunità dei Comuni del Distretto Ceramico"**, iniziativa promossa dal **Forum**

**Terzo Settore della provincia di Modena insieme all'Associazione Servizi per il Volontariato di Modena**, con il supporto di alcune associazioni ed enti del territorio. Il Patto di Comunità ha lo scopo di promuovere una nuova cultura ed un nuovo approccio alla disabilità, che indirizzino alle scelte di progettazione del territorio affinché le disabilità entrino a pieno titolo nella sfera del diritto che regola la vita della comunità, in tutti i suoi ambiti e aspetti.

Il diritto alla mobilità accessibile ha un ruolo importante in questa visione: per questo anche SETA è stata coinvolta nella firma del Patto, che impegna tutti i soggetti promotori, ognuno nel proprio ambito - ad adottare strategie complessive di lungo termine che facilitino l'inclusione sociale.

### CARATTERISTICHE DEL PARCO MEZZI DI PROPRIETÀ SETA LEGATE ALLA MOBILITÀ ACCESSIBILE ANNO 2021

| 2021                 | Bacino di Modena |             |        | Bacino di Reggio Emilia |             |        | Bacino di Piacenza |             |        | Totale |             |        |
|----------------------|------------------|-------------|--------|-------------------------|-------------|--------|--------------------|-------------|--------|--------|-------------|--------|
|                      | Urbano           | Interurbani | Totale | Urbano                  | Interurbani | Totale | Urbano             | Interurbani | Totale | Urbano | Interurbani | Totale |
| Parco mezzi          | 105              | 292         | 397    | 77                      | 195         | 272    | 52                 | 123         | 175    | 234    | 610         | 844    |
| N° pianale ribassato | 105              | 100         | 205    | 77                      | 67          | 144    | 52                 | 26          | 78     | 234    | 193         | 427    |
| N° posto disabili    | 105              | 176         | 281    | 77                      | 100         | 177    | 46                 | 62          | 108    | 228    | 338         | 566    |

N.B.: Nella tabella sopra riportata sono conteggiati i mezzi di proprietà SETA e TIL + i 2 mezzi di proprietà TEMPI AGENZIA in gestione a SETA, nonché gli 8 nuovi filobus immessi in servizio a settembre 2020; non sono conteggiati i mezzi di proprietà privata di Piacenza ed i mezzi dei servizi innovativi dei tre bacini.

(dati aggiornati al 31/12/2021)

#### Parco mezzi

Corrisponde al numero di autobus immatricolati di proprietà seta che risultano a bilancio

#### N° pianale ribassato

Bus che hanno il primo gradino e gran parte del pianale, normalmente fino alla porta centrale, a circa 35 cm dal suolo

#### N° autobus attrezzati per il trasporto disabili

Spazio senza sedili opportunamente predisposto secondo quanto previsto dalla carta di assicurazione

**ANTICIPAZIONI 2022.  
DISABILITÀ: A REGGIO EMILIA UN TAVOLO  
PERMANENTE CONTRO LE BARRIERE**

**SETA ADERISCE AL TAVOLO INTERISTITUZIONALE "REGGIO EMILIA CITTÀ SENZA BARRIERE", IL PROGETTO – VARATO NEL 2015 DAL COMUNE DI REGGIO EMILIA E GESTITO ATTRAVERSO FCR (L'AZIENDA SPECIALE DELLE FARMACIE COMUNALI RIUNITE, PARTECIPATA AL 100% DALL'AMMINISTRAZIONE) - CHE DA OBIETTIVO DI MANDATO PASSA A MISSIONE CONDIVISA DI TUTTA LA CITTÀ, PER SUPERARE TUTTE LE BARRIERE (FISICHE E MENTALI) CHE OSTACOLANO LA VITA DEI DISABILI**

Venerdì 15 aprile 2022 l'assessora alle Pari Opportunità e Città Senza Barriere del Comune di Reggio Emilia Annalisa Rabitti ha presentato presso la Sala del Tricolore il Tavolo Interistituzionale "Reggio Emilia Città Senza Barriere", che nasce per dare futuro e continuità alle azioni per i diritti delle persone con disabilità.

Il protocollo, firmato da 60 soggetti tra enti, istituzioni, associazioni e realtà locali, consolida l'impegno di Reggio Emilia nell'approfondire le politiche che hanno un impatto sulla qualità della vita delle persone con disabilità; coordinare l'integrazione con le altre politiche (educazione, ambiente, mobilità, cultura); costruire nuovi modi di progettare per e con la disabilità; attivare interventi sulla città per renderla ancor più includente.

Da progetto di mandato, che l'Amministrazione comunale ha attuato con Fcr, "Reggio Emilia Città senza barriere" diventa quindi un organismo istituzionalizzato permanente, in grado di elaborare, con una prospettiva che va oltre il mandato amministrativo, proposte trasversali alla stessa Amministrazione attuale, al fine di costruire, con un ancor più ampio respiro, politiche innovative a favore delle persone più fragili.

Il Protocollo istituzionalizza il lavoro di rete fatto a partire dal 2015 per contribuire al superamento delle barriere architettoniche e mentali, realizzando un nuovo modo di pensare la città 'per' e 'con' la fragilità e la disabilità. L'obiettivo è costruire, dal punto di vista metodologico e pratico, un nuovo

modo di progettare, mettendo al centro tutta quella parte di vita che c'è oltre la cura e l'assistenza della persona: le passioni, gli interessi, le emozioni, le autonomie, il lavoro, il diritto a svolgere ruoli di cittadinanza attiva.

**I soggetti che hanno sottoscritto il protocollo**

Sono i collaboratori di un progetto che ha segnato gli ultimi otto anni della storia dell'innovazione sociale e culturale di Reggio Emilia, in tema di pari di opportunità, inclusione e affermazione del valore della persona e della sua dignità universale: 60 soggetti - tra enti, istituzioni, aziende, cooperative sociali e associazioni del Terzo settore, della cultura e dello sport - che danno appieno l'idea della contaminazione virtuosa e della trasversalità dell'esperienza di "Reggio Emilia Città senza barriere":

Tra gli altri soggetti che hanno sottoscritto il protocollo, i protagonisti della mobilità sostenibile reggiana: Azienda consorziale trasporti (Act); Agenzia locale per la Mobilità e il Trasporto pubblico locale srl; **SETA-Società Emiliana Trasporti Autofiloviari Spa**; Trasporti integrati e logistica srl (Til).

**Gli obiettivi del Tavolo**

Con la costituzione del Tavolo si punta a **consolidare e promuovere la rete dei soggetti firmatari condividendo un Piano di azioni** integrate e sinergiche in grado di formulare un nuovo approccio alla fragilità, pianificando un comune impegno sul piano politico e culturale attraverso interventi di sensibilizzazione e azioni di tipo operativo nelle istituzioni, nei sistemi della cultura e dei servizi, nello sport, nella scuola, nel lavoro e in qualsiasi ambito di vita.

L'obiettivo è **costruire nuovi modi di progettare per e con la disabilità**, mettendo al centro tutta quella parte di vita che abita gli individui oltre la cura e l'assistenza - passioni, interessi, emozioni, anima - favorendo i processi di autodeterminazione delle persone e la loro autonomia e inclusione, promuovendo interventi per rendere la città a misura di tutte e di tutti e attivando politiche attive di sostegno alle persone ed alle loro famiglie.

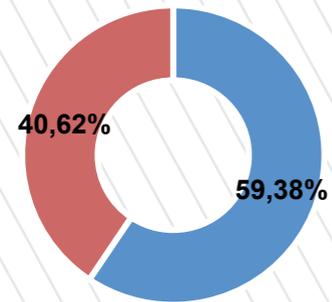
In altre parole, continuando a lavorare in modo ancora più efficace per un cambio di paradigma culturale a favore del **pieno diritto all'autodeterminazione delle persone con disabilità**,

sperimentando contesti e situazioni innovative, mantenendo una costante sollecitazione al coinvolgimento di tutti gli attori interessati. Sottoscrivendo il Protocollo, il Comune di Reggio Emilia si impegna a **promuovere il coordinamento della politica sulla disabilità** attivando l'integrazione con le altre politiche (in particolare educazione, ambiente, mobilità, cultura) in relazione ai temi e alle linee di azione individuate dal Tavolo, nonché di dare attuazione a iniziative anche sperimentali in ogni possibile campo di intervento, consentendo una visione di insieme sulle politiche che favoriscono la realizzazione di una città senza barriere e includente.

Infine, tra gli obiettivi individuati dal Protocollo vi è quello di promuovere attività di **formazione** e iniziative di **sensibilizzazione** rivolte alla cittadinanza.

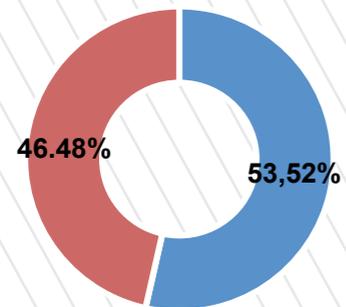


Mezzi attrezzati per il trasporto disabili 2021



■ Mezzi attrezzati  
■ Mezzi non attrezzati

Mezzi con pianale ribassato 2021



■ Mezzi con pianale ribassato  
■ Mezzi privi di pianale ribassato



## 7. La pulizia dei mezzi

La pulizia dei mezzi è un fattore legato alle caratteristiche della flotta veicolare ed è un aspetto su cui l'attenzione degli utenti è particolarmente sensibile.

**La pulizia di tutti i mezzi SETA è effettuata da operatori specializzati.**

Negli orari in cui non circolano, le vetture sono sottoposte all'interno dei depositi SETA dei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza a lavaggio interno ed esterno, spolveratura, sanificazione, asportazione dei graffiti, con frequenza diversificata a seconda degli interventi e del tipo di veicoli.

**La pulizia ordinaria è svolta ogni giorno, quella generale almeno una volta ogni due mesi; quella straordinaria una volta l'anno, o quando necessario.**

### FREQUENZA PULIZIA DEI MEZZI

| Indicatore            | Risultato 2021         |
|-----------------------|------------------------|
| Pulizia ordinaria     | Giornaliera            |
| Pulizia generale      | Bimestrale             |
| Pulizia straordinaria | Annuale o alla bisogna |



### UN PIANO STRAORDINARIO DI SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE DI TUTTI I MEZZI SETA PER CONTENERE E CONTRASTARE LA DIFFUSIONE DEL COVID-19

A seguito dell'ordinanza emessa dalla Regione Emilia-Romagna il 23 febbraio 2020 per contenere e contrastare la diffusione del Covid-19, SETA si è immediatamente attivata per dare attuazione ad un **piano straordinario di sanificazione e disinfezione dei mezzi** impiegati nei servizi urbani ed extraurbani nei bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

Ad ogni rientro in deposito e prima di essere immessi in servizio (quindi almeno due volte al giorno), **i mezzi vengono sottoposti ad un intervento mirato di disinfezione mediante impiego di prodotti a base di cloro o base alcolica**, con particolare attenzione alle parti di maggiore contatto (mancorrenti, appoggi, sedili, pulsantiere, emettitori di bordo) ed al posto guida del conducente. **Queste attività quotidiane di pulizia e sanificazione dell'interno dei bus sono integrate con ulteriori azioni straordinarie di igienizzazione** mediante trattamenti di vaporizzazione di prodotti specifici a base di cloro e/o ozono.

È stata inoltre disposta la **pulizia straordinaria dei filtri aria e degli**

**impianti di riscaldamento/condizionamento** (attività, peraltro, regolarmente già effettuata con gli interventi di manutenzione ordinaria).

**Analoghi interventi di pulizia e disinfezione giornaliera con prodotti a base di cloro o alcool sono stati predisposti per i locali accessibili al pubblico e le superfici di contatto** (banchi vendita, emettitrici automatiche, eliminacode, mensole, ecc.) **delle biglietterie aziendali e delle sale d'attesa delle autostazioni gestite dall'Azienda, nonché di tutti gli stabili aziendali.**

**Nei mesi di marzo e aprile 2021 i militari del Nucleo Antisofisticazioni e Sanità (NAS) hanno verificato, direttamente sui bus in servizio, la correttezza e l'appropriatezza delle procedure di pulizia e sanificazione attivate dall'Azienda**, così come il rispetto delle norme di legge previste (es.: presenza dei cartelli informativi e dei dispositivi di sanificazione). Oltre a questi controlli di tipo formale, particolare attenzione è stata rivolta alla verifica puntuale della presenza del virus a bordo dei mezzi, mediante appositi tamponi e prelievi - effettuati congiuntamente con personale delle Aziende Sanitarie Locali - sulle superfici interne più frequentemente utilizzate. **Tali controlli non hanno evidenziato alcuna irregolarità, confermando il rispetto scrupoloso delle norme sanitarie previste da parte dell'Azienda.**

## 8. Corse e Km di servizio

Tutti i giorni dell'anno, per gran parte del giorno e su gran parte dei territori dei bacini che usufruiscono del servizio erogato da SETA, gli autobus del TPL trasportano persone. Ogni anno, i passeggeri trasportati sono decine di milioni.

Questa semplice osservazione, a prima vista banale, può non essere scontata per quella parte di cittadini che per i propri spostamenti scelgono esclusivamente il mezzo privato.

**IL TPL non è affatto una modalità di trasporto residuale.** Uno degli obiettivi primari di SETA risiede nel trasferire correttamente questo concetto e creare i presupposti per evidenziare i benefici derivanti da un TPL che venga maggiormente valorizzato dai cittadini, dalla pubblica amministrazione e dagli altri *stakeholder*, in modo da moderare l'utilizzo spesso inefficiente del mezzo privato.

**I dati che più di tutti rendono conto della dimensione del servizio sono Corse e Km di servizio.**

| CORSE EFFETTUATE | Trasporti                     | Bacino di Modena |                | Bacino di Reggio Emilia |                | Bacino di Piacenza |                | Totale           |                  |
|------------------|-------------------------------|------------------|----------------|-------------------------|----------------|--------------------|----------------|------------------|------------------|
|                  |                               | 2020             | 2021           | 2020                    | 2021           | 2019               | 2021           | 2020             | 2021             |
| Corse effettuate | Servizio di linea urbana      | 450.701          | 522.101        | 363.017                 | 394.020        | 328.519            | 327.426        | 1.111.323        | 1.243.547        |
|                  | Servizio di linea extraurbana | 217.155          | 259.855        | 155.879                 | 177.591        | 242.252            | 207.225        | 591.300          | 644.671          |
|                  | Servizi innovativi*           | 5.902            | 5.972          | 17.032                  | 15.096         | 8.098              | 8.750          | 31.145           | 29.818           |
| <b>Totale</b>    |                               | <b>673.758</b>   | <b>787.928</b> | <b>535.928</b>          | <b>586.707</b> | <b>578.869</b>     | <b>543.401</b> | <b>1.733.768</b> | <b>1.918.036</b> |

\* Servizi innovativi non convenzionali, a chiamata e/o sperimentali, dedicati ad aree scarsamente popolate e/o ad orari di scarsa mobilità

### Corse effettuate

Numero di corse effettivamente svolte, consuntivate a fine anno, al netto di corse di trasferimento non accessibili al pubblico, soppressioni e scioperi. La corsa eventualmente limitata a causa di disservizio, anche da cause esterne, verrà conteggiata quale corsa effettuata.

| KM EROGATI                        | Trasporti                     | Bacino di Modena  |                   | Bacino di Reggio Emilia |                  | Bacino di Piacenza |                  | Totale            |                   |
|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|------------------|--------------------|------------------|-------------------|-------------------|
|                                   |                               | 2020              | 2021              | 2020                    | 2021             | 2020               | 2021             | 2020              | 2021              |
| Vettura-km effettivamente erogati | Servizio di linea urbana      | 4.693.324         | 5.388.776         | 4.067.301               | 4.447.299        | 2.433.812          | 2.714.657        | 11.194.436        | 12.550.732        |
|                                   | Servizio di linea extraurbana | 5.543.414         | 6.537.603         | 3.954.544               | 4.343.955        | 4.913.901          | 5.203.046        | 14.411.859        | 16.084.604        |
|                                   | Servizi innovativi*           | 461.043           | 494.391           | 220.213                 | 209.861          | 158.989            | 160.074          | 840.245           | 864.326           |
| <b>Totale</b>                     |                               | <b>10.697.781</b> | <b>12.420.770</b> | <b>8.242.058</b>        | <b>9.001.115</b> | <b>7.506.701</b>   | <b>8.077.777</b> | <b>26.446.540</b> | <b>29.499.662</b> |

\* Servizi innovativi non convenzionali, a chiamata e/o sperimentali, dedicati ad aree scarsamente popolate e/o ad orari di scarsa mobilità

### Vettura-km effettivamente erogati

Sommatoria dei km effettivamente svolti nel Programma di Servizio (sommatoria corsa\*km) sommando i servizi straordinari (corse bis, modifiche di percorso per forza maggiore, cantieri, manifestazioni, ecc.) e sottraendo i servizi non svolti (sciopero, corse non effettuate, modifiche di percorso per forza maggiore, cantieri, manifestazioni, ecc.).

## CORSE E KM DI SERVIZIO

Nei contratti di servizio, stipulati a inizio anno, Agenzie Locali per la Mobilità e SETA programmano il numero delle corse e il corrispondente numero di Km in base agli orari esposti al pubblico.

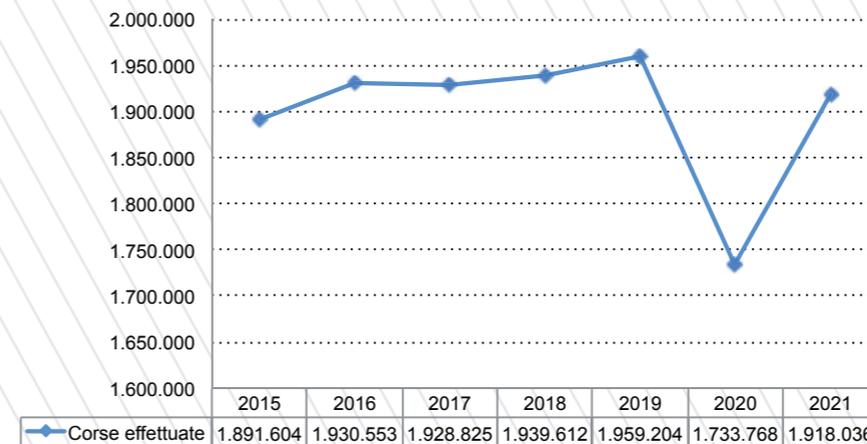
La Direzione di Esercizio di SETA effettua una stima accurata, basata su pregressi e trend, con l'obiettivo di avvicinare quanto più possibile il numero delle corse e dei km programmati a quelli effettivamente erogati a fine anno: **nel 2019 l'Azienda ha realizzato 1.959.204 corse, a fronte di 29,59 mln di vett.-Km percorsi.**

Nonostante il perdurare della crisi pandemica, **nel 2021 il dato relativo alle corse effettuate torna a salire, approssimandosi ai numeri pre-pandemia e attestandosi a quota 1.918.036, a fronte di 29,50 milioni di vett.-Km percorsi.**

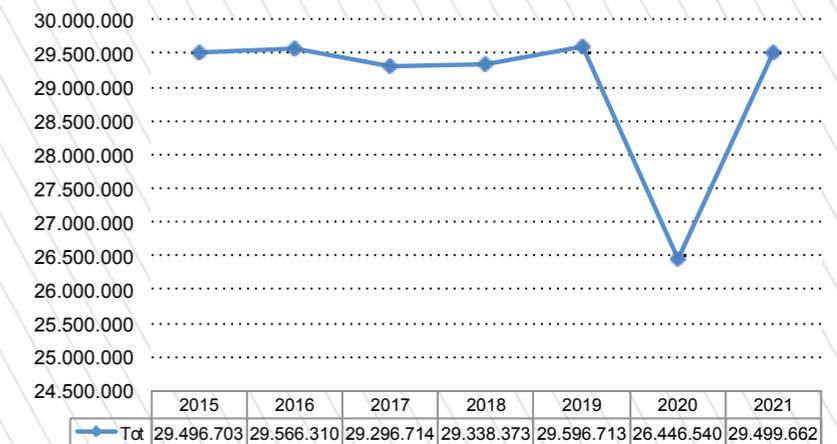
Tali numeri (riportati con maggiore dettaglio nelle tabelle a seguire) non includono i dati relativi alle corse e ai Km-vettura aggiuntivi effettuati dai mezzi supplementari, reperiti presso vettori privati, di cui SETA si è avvalsa nel corso del 2020, compiendo uno straordinario sforzo di adeguamento per rispondere alla domanda di servizio e a quella di sicurezza del viaggio, e dunque per incrementare la flotta e sopperire alla riduzione di carico ingenerata dalle disposizioni sul distanziamento fisico, e sui vari limiti di capienza dei mezzi, emanate per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19. c



### CORSE EFFETTUATE



### VETTURA-Km EFFETTIVAMENTE EROGATI



**PUNTUALITÀ DELLE CORSE**

| Trasporti                           | Bacino di Modena |              | Bacino di Reggio Emilia |              | Bacino di Piacenza |              | Totale       |              | Variazione<br>2021-2020 |
|-------------------------------------|------------------|--------------|-------------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|-------------------------|
|                                     | 2020             | 2021         | 2020                    | 2021         | 2020               | 2021         | 2020         | 2021         |                         |
| % di corse con ritardo ora di punta |                  |              |                         |              |                    |              |              |              |                         |
| Servizio di linea urbana            | 1,20%            | 1,46%        | 14,12%                  | 13,54%       | 1,50%              | 7,60%        | <b>5,60%</b> | <b>6,90%</b> | 1,30%                   |
| Servizio di linea extraurbana       | 7,10%            | 4,20%        | 3,12%                   | 2,88%        | 1,42%              | 7,30%        | <b>3,88%</b> | <b>4,83%</b> | 0,95%                   |
| <b>Totale</b>                       | <b>3,73%</b>     | <b>2,34%</b> | <b>4,54%</b>            | <b>4,32%</b> | <b>1,46%</b>       | <b>7,45%</b> | <b>4,97%</b> | <b>6,09%</b> | <b>1,12%</b>            |

**% di corse con ritardo ora di punta**

% di corse con ritardo ora di punta (ritardo compreso tra +5:00 e +10:00 minuti) - per "ora di punta" si intendono le fasce orarie dalle 7,00 alle 9,00; dalle 12,00 alle 14,00; dalle 17,00 alle 19,00

La rete del servizio urbano di Reggio Emilia è più ampia rispetto a quella di Modena e Piacenza e copre 5 Comuni (Reggio Emilia, Albinea, Cavriago, S. Ilario e Rubiera).  
Ci sono numerosi mezzi su direttrici a intenso traffico (via Emilia)



**9. Sinistri**

Secondo le statistiche ISTAT (cfr. Rapporto ACI-ISTAT "Incidenti stradali in Italia – Anno 2021" pubblicato il 26/07/2022 e presentato nella sua edizione definitiva il 3/10/2022), **in Italia nel 2021 gli incidenti stradali e gli infortuni sono tornati a crescere in modo consistente rispetto al 2020**, primo anno della crisi sanitaria ed economica da Covid-19, che aveva prodotto cambiamenti radicali sulla mobilità e di conseguenza sull'incidentalità stradale (facendo riscontrare un decremento, mai registrato prima, di incidenti stradali e infortunati coinvolti).

Sebbene la situazione di emergenza sanitaria e le misure per contenerla abbiano influenzato l'andamento dell'incidentalità stradale e della mobilità anche nel secondo anno della crisi pandemica, si sta tendenzialmente tornando a livelli molto vicini al periodo pre-pandemia: **nel 2021 sono 2.875 i morti in incidenti stradali in Italia** (+20,0% rispetto all'anno precedente), **204.728 i feriti** (+28,6%) e **151.875 gli incidenti stradali** (+28,4%), **valori tutti in crescita rispetto al 2020 ma ancora in diminuzione nel confronto con il 2019** (-9,4% vittime, -15,2% feriti e -11,8% incidenti). Le vittime entro le 24 ore sono 2.397, mentre si contano 478 deceduti dal secondo al trentesimo giorno dall'evento.

**La metà delle vittime sono "utenti vulnerabili": i pedoni, i disabili in carrozzella, chi si muove in bicicletta** e tutti coloro i quali meritino una tutela particolare dai pericoli derivanti dalla circolazione sulle strade, tra cui i **bambini**.

L'Italia si pone un po' sopra la media europea riguardo al tasso di

mortalità (vittime per milione di abitanti): 48,5 rispetto a 44,7 dei 27 paesi Ue. Le vittime sono più uomini (l'83,3%) che donne (16,7%), soprattutto nelle fasce d'età 45-59 e 20-24 tra i primi, 70-84 e 20-24 tra le seconde.

Le vittime aumentano tra tutti gli utenti della strada rispetto al 2020, fatta eccezione per gli occupanti di autocarri, e diminuiscono rispetto al 2019. Se ne contano 169 tra gli utenti su mezzi pesanti (+44,4% e +23,4% rispetto a 2020 e 2019), 695 tra i motociclisti (+18,6%; -0,4%), 471 tra i pedoni (+15,2%; -11,8%), 1.192 tra gli occupanti di autovetture (+17,1%; -15,5), 67 tra i ciclomotoristi (+13,6%; -23,9%).

Per biciclette e monopattini elettrici si registrano 229 vittime (+30,1% rispetto al 2020 e -9,5% rispetto al 2019). Con riferimento ai soli monopattini elettrici (conteggiati dal 2020), gli incidenti stradali che li vedono coinvolti, registrati in tutte le province italiane, passano da 564 del 2020 a 2.101, i feriti da 518 a 1.980, mentre i morti (entro 30 giorni) sono 9, più un pedone deceduto.

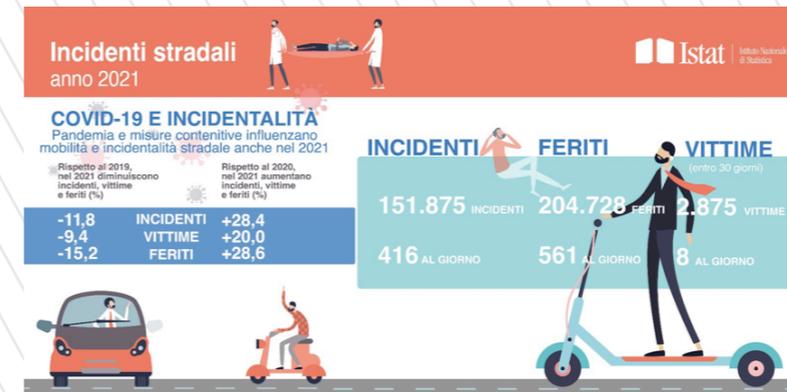
**La maggior parte degli incidenti avviene sulle strade urbane** (73,1%), **mentre il maggior numero di morti si registra in quelle extraurbane** (47,5%); sulle autostrade il 5% dei sinistri e l'8,6% dei decessi.

Se si prendono in considerazione le cause, **quasi 4 incidenti su 10 sono provocati da distrazione, mancato rispetto della precedenza o velocità troppo elevata**. I tre gruppi costituiscono complessivamente il 39,7% dei casi (78.477), valore stabile nel tempo.

E ancora: una manovra irregolare, il mancato rispetto della distanza di sicurezza, la mancata precedenza al pedone, oppure il suo comportamento scorretto (2,7% dei casi). Una quota rilevante, in base ai rapporti di carabinieri e polizia, è rappresentata da casi in cui almeno uno dei conducenti dei veicoli coinvolti aveva bevuto (9,7%) o addirittura assunto stupefacenti (3,2%).

Secondo l'ultimo rapporto Istat, **gli incidenti restano ancora fra le prime cause di decesso fra i ragazzi**: nel 2021 hanno perso la vita 28 minori sotto i 14 anni, 146 tra i 15 e i 19 anni. Anche tra i feriti, un terzo (30,3%) riguarda giovani tra i 15 e 29 anni, con un calo negli anni più contenuto rispetto ad altre classi d'età.

Non è solo una tragica contabilità di vite spezzate, ma anche di persone sopravvissute con conseguenze che le accompagneranno per tutta l'esistenza: **il costo sociale degli incidenti stradali con**



\*La situazione pandemica e le misure adottate per contrastarla e contenerla hanno influenzato notevolmente i volumi e l'andamento del traffico, il mercato dell'auto e il profilo di mobilità degli italiani. I periodi di lockdown imposti dai decreti governativi per contenere la diffusione dei contagi hanno determinato il blocco quasi totale della mobilità e della circolazione da marzo a maggio inoltrato e successivamente anche nei mesi invernali, per contrastare la seconda ondata pandemica, influenzando in maniera determinante sull'incidentalità stradale.

**lesioni a persone**, rilevati nel 2021 da Polizia Stradale, Polizia locale e Carabinieri, **risulta pari a 16,4 miliardi di euro** (equivalente allo **0,7% del Pil nazionale**).

I programmi d'azione europei per la sicurezza stradale che per i decenni 2001-2010 e 2011-2020 hanno impegnato i Paesi membri a conseguire il dimezzamento dei morti per incidente stradale (con una particolare attenzione, nel decennio scorso, agli utenti vulnerabili), **hanno permesso di conseguire in questi anni alcuni risultati tangibili**: nel decennio 2011- 2020 sono stati risparmiati circa 390mila incidenti, 7.700 vite umane e più di 590mila feriti. In termini di costi sociali, rispetto a una situazione di stabilità dei parametri utilizzati, a base 2010, la cifra risparmiata ammonta a circa 41 miliardi di euro.

Negli ultimi venti anni sono stati dunque compiuti significativi progressi: **i numeri indicano una costante diminuzione** (nel 2001 le vittime erano state 7.096, dieci anni dopo 3.860), **ma il calo è rallentato dopo un primo decennio che aveva fatto ben sperare, e**

**le nostre strade**, sia nei centri urbani che fuori, sono ancora troppo pericolose.

Per contrastare il fenomeno, **l'obiettivo che due anni fa si è data l'Unione Europea è ambizioso, al limite dell'utopia: raggiungere nel 2050 le «zero vittime» per incidenti stradali**.

Il traguardo è ancora lontanissimo, non solo in Italia, ma è una scommessa, uno stimolo per prendere decisioni più efficaci, soprattutto a livello politico.

In avvicinamento a tale traguardo (repetita iuvant: «zero vittime» nel 2050), nel 2020 la Commissione europea ha rafforzato la richiesta ai Paesi della Ue di intensificare sforzi e interventi da attuare a livello nazionale, fissando il **prossimo obiettivo decennale, recepito dal nostro Piano nazionale per la sicurezza stradale: dimezzare il numero dei morti entro il 2030**.

**Il TPL può offrire un contributo significativo al raggiungimento di tali obiettivi**.

### INCIDENTI STRADALI EMILIA-ROMAGNA 2021

| Provincia                    | Valori assoluti |            |               | Variazione 2021-2020 (%) |               |               |
|------------------------------|-----------------|------------|---------------|--------------------------|---------------|---------------|
|                              | Incidenti       | Morti      | Feriti        | Incidenti                | Morti         | Feriti        |
| Bologna                      | 3.709           | 59         | 4.865         | 40,87%                   | 9,26%         | 42,88%        |
| Ferrara                      | 1.006           | 33         | 1.292         | 33,60%                   | 65,00%        | 31,30%        |
| Forlì-Cesena                 | 1.357           | 24         | 1.717         | 18,83%                   | 9,09%         | 16,88%        |
| Modena                       | 2.468           | 48         | 3.155         | 33,55%                   | 29,73%        | 34,31%        |
| Parma                        | 1.214           | 22         | 1.592         | 30,68%                   | 57,14%        | 25,45%        |
| Piacenza                     | 980             | 24         | 1.263         | 23,74%                   | -14,29%       | 24,31%        |
| Ravenna                      | 1.466           | 33         | 1.917         | 17,56%                   | 43,48%        | 20,34%        |
| Reggio Emilia                | 1.548           | 26         | 1.998         | 28,79%                   | 36,84%        | 24,95%        |
| Rimini                       | 1.483           | 12         | 1.819         | 29,29%                   | 20,00%        | 29,10%        |
| <b>Totale Emilia-Romagna</b> | <b>15.231</b>   | <b>281</b> | <b>19.618</b> | <b>30,26%</b>            | <b>23,79%</b> | <b>29,98%</b> |

Fonte: ISTAT-Regione Emilia-Romagna

*La Regione Emilia-Romagna aderisce al "Protocollo di intesa tra ISTAT, Ministero dell'Interno, Ministero della Difesa, Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, Unione delle Province d'Italia, Associazione Nazionale dei Comuni Italiani, per il coordinamento delle attività inerenti la rilevazione statistica sull'incidentalità stradale" e, tramite l'ufficio di statistica, ricopre il ruolo di organo intermedio nella rilevazione degli incidenti stradali con lesioni a persone (IST - 00142) di titolarità ISTAT*

### TASSO DI MORTALITÀ STRADALE 2021 IN EMILIA-ROMAGNA

Esri, HERE, Garmin, NGA, USGS

| Tasso 2021 (per 100.000 abitanti) | 6,3           |
|-----------------------------------|---------------|
| Morti 2010                        | 401           |
| Morti 2017                        | 378           |
| Morti 2018                        | 316           |
| Morti 2019                        | 352           |
| <b>Morti 2020</b>                 | <b>227</b>    |
| <b>Morti 2021</b>                 | <b>281</b>    |
| Incidenti 2010                    | 20.153        |
| Incidenti 2017                    | 17.362        |
| Incidenti 2018                    | 16.595        |
| Incidenti 2019                    | 16.767        |
| <b>Incidenti 2020</b>             | <b>11.693</b> |
| <b>Incidenti 2021</b>             | <b>15.231</b> |

**Nel 2021 si sono verificati in Emilia-Romagna 15.231 incidenti stradali** (+30,26% rispetto al 2020), **che hanno causato la morte di 281 persone** (+23,79% sull'anno precedente) e il **ferimento di altre 19.618** (+29,98%).

Nel 2021, nei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, **il tasso di lesività**, ovvero il rapporto tra incidenti e feriti, **del trasporto privato è 6,8 volte superiore a quello del trasporto pubblico** (712 vs. 104).

Nello stesso anno, nei medesimi tre bacini emiliani, **il tasso di mortalità**, cioè il rapporto tra incidenti e morti, **del trasporto privato è pari a 10,87**, mentre quello del TPL è uguale a Ø (zero).

### INCIDENTI STRADALI NEI TERRITORI PROVINCIALI DI MODENA, REGGIO EMILIA E PIACENZA 2021

| Provincia                  | Valori assoluti |           |              |
|----------------------------|-----------------|-----------|--------------|
|                            | Incidenti       | Morti     | Feriti       |
| Modena                     | 2.468           | 48        | 3.155        |
| Reggio Emilia              | 1.548           | 26        | 1.998        |
| Piacenza                   | 980             | 24        | 1.263        |
| <b>TOTALE MO + RE + PC</b> | <b>9.012</b>    | <b>98</b> | <b>6.416</b> |

Fonte: ISTAT-Regione Emilia-Romagna

### SINISTRI TPL NEI TERRITORI PROVINCIALI DI MODENA, REGGIO EMILIA E PIACENZA 2021

| Provincia                  | Valori assoluti |          |           |
|----------------------------|-----------------|----------|-----------|
|                            | Incidenti       | Morti    | Feriti    |
| Modena                     | 237             | -        | 34        |
| Reggio Emilia              | 122             | -        | 8         |
| Piacenza                   | 104             | -        | 6         |
| <b>TOTALE MO + RE + PC</b> | <b>463</b>      | <b>0</b> | <b>48</b> |

| TASSO DI LESIVITÀ 2021 NEI BACINI DI MODENA, REGGIO EMILIA E PIACENZA | N° feriti ogni 1.000 incidenti |
|---|--------------------------------|
| Trasporto privato (6.416/9.012)*1.000                                 | 712                            |
| TPL (48/463)*1.000  | 104                            |

TASSO DI LESIVITÀ: (N° FERITI/N° INCIDENTI)\*1000

| TASSO DI MORTALITÀ 2021 NEI BACINI DI MODENA, REGGIO EMILIA E PIACENZA | N° morti ogni 1.000 incidenti |
|--|-------------------------------|
| Trasporto privato (98/9.012)*1.000                                     | 10,87                         |
| TPL (0/463)*1.000  | 0                             |

TASSO DI MORTALITÀ: (N° MORTI/N° INCIDENTI)\*1000

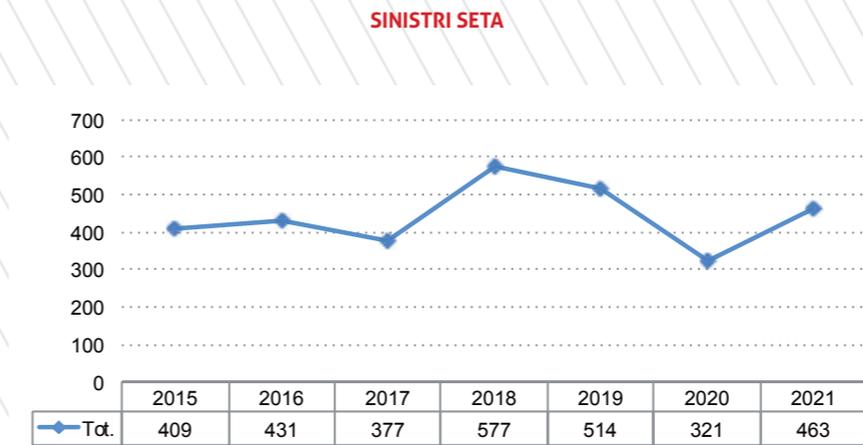
| SINISTRI SETA                                | Trasporti                     | Bacino di Modena |            |            | Bacino di Reggio Emilia |           |            | Bacino di Piacenza |           |            | Totale     |            |            | Variazione<br>2021-2020 |
|--|-------------------------------|------------------|------------|------------|-------------------------|-----------|------------|--------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-------------------------|
|  |                               | 2019             | 2020       | 2021       | 2019                    | 2020      | 2021       | 2019               | 2020      | 2021       | 2019       | 2020       | 2021       |                         |
| Totale sinistri                              | Servizio di linea urbana      | 151              | 75         | 141        | 78                      | 45        | 65         | 55                 | 59        | 264        | 284        | 179        | 264        | 85                      |
|  | Servizio di linea extraurbana | 103              | 69         | 91         | 71                      | 44        | 57         | 54                 | 18        | 193        | 228        | 131        | 193        | 62                      |
|  | Servizi innovativi            | 1                | 9          | 5          | 0                       | 0         | 0          | 1                  | 2         | 6          | 2          | 11         | 6          | -5                      |
|  | <b>Totale</b>                 | <b>255</b>       | <b>153</b> | <b>237</b> | <b>149</b>              | <b>89</b> | <b>122</b> | <b>110</b>         | <b>79</b> | <b>463</b> | <b>514</b> | <b>321</b> | <b>463</b> | <b>142</b>              |
| Di cui N° sinistri annui RC auto BUS attivi  | Servizio di linea urbana      | 65               | 45         | 61         | 37                      | 23        | 25         | 21                 | 18        | 104        | 123        | 86         | 104        | 18                      |
|  | Servizio di linea extraurbana | 39               | 31         | 38         | 28                      | 15        | 25         | 19                 | 14        | 83         | 86         | 60         | 83         | 23                      |
|  | Servizi innovativi            | 0                | 5          | 3          | 0                       | 0         | 0          | 0                  | 1         | 3          | 0          | 6          | 3          | -3                      |
|  | <b>Totale</b>                 | <b>104</b>       | <b>81</b>  | <b>102</b> | <b>65</b>               | <b>38</b> | <b>50</b>  | <b>40</b>          | <b>33</b> | <b>190</b> | <b>209</b> | <b>152</b> | <b>190</b> | <b>38</b>               |
| Di cui N° sinistri annui RC auto BUS passivi | Servizio di linea urbana      | 86               | 30         | 80         | 41                      | 22        | 40         | 34                 | 41        | 160        | 161        | 93         | 160        | 67                      |
|  | Servizio di linea extraurbana | 64               | 38         | 53         | 43                      | 29        | 32         | 35                 | 4         | 110        | 142        | 71         | 110        | 39                      |
|  | Servizi innovativi            | 1                | 4          | 2          | 0                       | 0         | 0          | 1                  | 1         | 3          | 2          | 5          | 3          | -2                      |
|  | <b>Totale</b>                 | <b>151</b>       | <b>72</b>  | <b>135</b> | <b>84</b>               | <b>51</b> | <b>72</b>  | <b>70</b>          | <b>46</b> | <b>273</b> | <b>305</b> | <b>169</b> | <b>273</b> | <b>104</b>              |

**N° sinistri annui RC Auto BUS**

Comprendono i sinistri che hanno coinvolto gli autobus (sono escluse le vetture). Sono escluse le garanzie accessorie.

Sinistro attivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è della controparte

Sinistro passivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è di Seta



## 10. Titoli di viaggio

Numero di corse e Km di servizio forniscono un quadro preciso sulla dimensione del servizio, mentre i titoli di viaggio forniscono un quadro sull'offerta di servizio e sulle modalità di fruizione del servizio da parte dei passeggeri.

### I TITOLI DI VIAGGIO PREVISTI DAL SISTEMA DI BIGLIETTAZIONE INTEGRATA ED ELETTRONICA REGIONALE

Il sistema di bigliettazione integrata ed elettronica regionale "Mi Nuovo" adottato da SETA in tutti e tre i bacini di sua competenza (Modena, Reggio Emilia e Piacenza) prevede **diverse tipologie di titoli di viaggio: biglietti cartacei con banda magnetica e biglietti o abbonamenti elettronici**, ossia biglietti cartacei e tessere di plastica dotate di microprocessore *contactless* (senza contatto) che devono essere semplicemente avvicinati al validatore; a questi si sono affiancati i **biglietti acquistabili tramite *smartphone***.

**Tutti i titoli devono essere sempre convalidati a ogni salita** (cioè non solo all'inizio del viaggio, ma anche ad ogni eventuale successivo cambio del mezzo).

**La mancata convalida del titolo di viaggio comporta una sanzione.** Le sanzioni per dimenticanza dell'abbonamento potranno essere regolarizzate pagando il minimo della sanzione prevista, purché la sanzione sia stata redatta a fronte della presentazione di documento d'identità e l'abbonamento valido venga esibito entro 5 giorni presso le biglietterie SETA competenti o attraverso apposito modulo disponibile sul sito di SETA per il pagamento on-line della sanzione.

### I TITOLI DI VIAGGIO IN VIGORE NEI BACINI DI MODENA, REGGIO EMILIA E PIACENZA

I principali titoli di viaggio del sistema **Mi Nuovo** attualmente in vigore in tutti e tre i bacini di competenza SETA sono:

#### Biglietti di corsa semplice

- biglietto di corsa semplice
- biglietto per comitive

#### Titoli multicorsa

- biglietto multicorse
- multicorsa su tessera personale

### Abbonamenti

- abbonamenti ordinari mensili e annuali
- abbonamenti promozionali per studenti e persone di età superiore ai 65 anni
- abbonamenti agevolati per anziani, invalidi, famiglie numerose e richiedenti asilo

Tutti gli abbonamenti sono personali e non cedibili e consentono un numero illimitato di viaggi nel periodo di validità dell'abbonamento stesso.

**La gamma degli strumenti di pagamento del viaggio oggi in uso nei singoli bacini è diversificata in funzione delle esigenze di ciascun territorio provinciale:** tutte le tipologie dei titoli di viaggio in vigore nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza (e relativi requisiti e prezzi) sono presentate con più ampio dettaglio nel sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) (nell'ambito delle sezioni rispettivamente dedicate a ciascun bacino, consultare la pagina "Titoli di viaggio").

Chi non disponesse di un collegamento Internet, può attingere tutte le informazioni utili chiamando il **Servizio Informazioni SETA** al numero telefonico **840 000 216**.

### RICAVI DA TITOLI DI VIAGGIO

**I ricavi derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio rappresentano il core business sul quale si basa l'attività dell'Azienda: assieme ai ricavi derivanti dalla riscossione delle sanzioni e da attività accessorie svolte dalla Società, di rilevanza residuale, nel 2021 essi costituiscono il 28,24% del totale delle entrate**, le quali sono integrate dai contributi pubblici (si tenga conto che nel 2019 i ricavi da titoli di viaggio costituivano il 36,69% del totale delle entrate).

Nel periodo 2015-2019 il dato relativo ai soli ricavi da titoli di viaggio (senza l'aggiunta dei ricavi derivanti dalla riscossione delle sanzioni e da attività accessorie) cresce costantemente, raggiungendo nel 2019 un ammontare di 29.602.062 Euro.

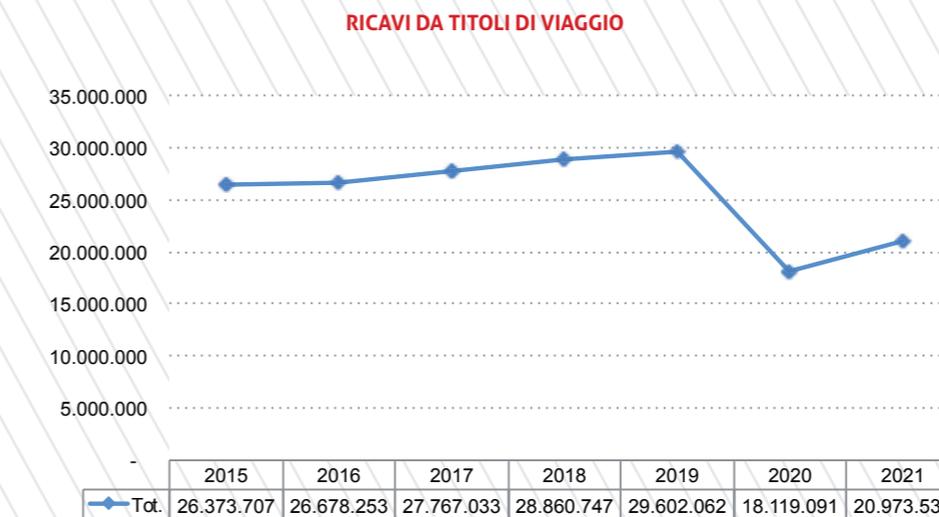
**A causa della crisi pandemica, nel 2020 i ricavi da titoli di viaggio registrano una forte flessione (-38,79%),** passando da 29.602.062 a **18.119.091 Euro**: -11.482.970 Euro.

**Nel 2021 le vendite di biglietti e abbonamenti registrano una discreta ripresa, e i ricavi da titoli di viaggio risalgono a quota 20.973.532**, facendo registrare un incremento di 2.854.441 Euro sul 2020: un dato confortante, tuttavia ancora distante dai livelli pre-pandemia del 2019.

### RICAVI DA TITOLI DI VIAGGIO

| Trasporti                     | Bacino di Modena  |                  |                  | Bacino di Reggio Emilia |                  |                  | Bacino di Piacenza |                  |                  | Totale            |                   |                   |
|-------------------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------------|------------------|------------------|--------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                               | 2019              | 2020             | 2021             | 2019                    | 2020             | 2021             | 2019               | 2020             | 2021             | 2019              | 2020              | 2021              |
| Servizio di linea urbana      | 5.864.540         | 3.591.195        | 3.913.715        | 4.723.025               | 2.909.050        | 3.470.981        | 2.780.953          | 1.794.784        | 8.192.441        | 13.368.517        | 8.295.028         | 9.316.597         |
| Servizio di linea extraurbana | 7.743.672         | 4.451.975        | 5.452.605        | 4.185.185               | 2.788.458        | 3.091.692        | 4.198.987          | 3.036.307        | 4.004.725        | 16.127.845        | 9.767.432         | 11.580.604        |
| Servizi innovativi            | 95.418            | 52.299           | 71.345           | 10.282                  | 4.332            | 4.986            |                    |                  |                  | 105.700           | 56.631            | 76.332            |
| <b>Totale</b>                 | <b>13.703.630</b> | <b>8.095.469</b> | <b>9.437.665</b> | <b>8.918.492</b>        | <b>5.701.839</b> | <b>6.567.659</b> | <b>6.979.940</b>   | <b>4.321.783</b> | <b>4.968.208</b> | <b>29.602.062</b> | <b>18.119.091</b> | <b>20.973.532</b> |

TOTALE €



## LE PROMOZIONI TARIFFARIE SETA PER LE FAMIGLIE

Le **tariffe promozionali** introdotte da SETA hanno come obiettivo la promozione degli **abbonamenti annuali** e la fidelizzazione della clientela, coerentemente con la *mission* aziendale, che vede nell'uso più frequente del mezzo pubblico non solo un servizio di utilità sociale ma anche un modo intelligente ed eco-compatibile di muoversi in città (e non solo).

L'abbonamento annuale, infatti, nel periodo di validità, consente un numero illimitato di viaggi per il percorso prescelto, oltre a sollevare le famiglie dall'acquisto di singoli biglietti o abbonamenti mensili.

### BAMBINI DI ETÀ COMPRESA TRA 0 E 6 ANNI NON COMPIUTI

**Viaggiano gratis sui bus**, purché accompagnati da un passeggero adulto in possesso di un titolo di viaggio valido per se medesimo. Ogni passeggero adulto (genitore, nonno, *baby sitter*, ecc.) può fare viaggiare gratuitamente fino a due bambini di età inferiore ai 6 anni.

### BAMBINI E RAGAZZI DI ETÀ COMPRESA TRA 6 E 14 ANNI NON COMPIUTI

Gli studenti della scuola primaria e secondaria di primo grado possono accedere ad un **abbonamento annuale urbano promozionale al costo annuale di soli 25 Euro**; per beneficiare della promozione è previsto – solo fino al compimento dell'undicesimo anno di età - l'obbligo di accompagnamento di un familiare. Forti sconti (intorno al 45%) sono stati introdotti anche per i ragazzi di età compresa tra gli 11 ed i 14 anni che frequentano le scuole superiori di primo grado e che utilizzano il servizio extraurbano.

Per tutti è inoltre possibile acquistare la tessera personale Mi Muovo al costo di 1 Euro, anziché di 5 Euro.

**I residenti in Emilia-Romagna hanno diritto all'abbonamento gratuito per il percorso casa-scuola** (si veda successivo paragrafo **"ALTRE INIZIATIVE REGIONALI IN CORSO – "GRANDE": BUS E TRENI REGIONALI GRATUITI PER GLI STUDENTI UNDER 14"**)

### ANZIANI OVER 65

Chi ha più di 65 anni e non gode di altre agevolazioni può acquistare un **abbonamento annuale urbano a tariffa scontata** (-20%) rispetto alla tariffa ordinaria.

### FAMIGLIE NUMEROSE

Le famiglie con almeno 3 figli studenti dai 10 ai 18 anni accedono ad uno **sconto di 40 Euro in caso di acquisto contemporaneo di 3 abbonamenti annuali**. Lo sconto si applica sulla tariffa di abbonamento annuo ordinaria ad ogni abbonamento acquistato per studenti dai 14 ai 18 anni e non è cumulabile con altre promozioni.

### STUDENTI UNIMORE

Grazie all'accordo con UNIMORE, gli studenti iscritti all'Università di Modena e Reggio Emilia possono acquistare gli **abbonamenti annuali a tariffe scontate**.

## LE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE – ABBONAMENTI AGEVOLATI

Gli **abbonamenti agevolati "Mi muovo Insieme"** sono abbonamenti annuali di trasporto a tariffe agevolate a favore di determinate categorie sociali (anziani, disabili, famiglie numerose, rifugiati e richiedenti asilo). La Regione Emilia-Romagna individua le categorie dei beneficiari delle agevolazioni, le regole di accesso, le modalità di rilascio degli abbonamenti e le tariffe di riferimento.

### DETRAZIONE FISCALE SPESE PER ACQUISTI DI ABBONAMENTI AL TRASPORTO PUBBLICO

La Legge di Bilancio 2019 ha introdotto una **detrazione Irpef del 19% per le spese sostenute per l'acquisto degli abbonamenti ai servizi di trasporto pubblico locale**, regionale e interregionale, su un costo annuo massimo di 250 Euro. L'agevolazione riguarda sia le spese sostenute direttamente dal contribuente per l'acquisto di un abbonamento del trasporto pubblico, sia quelle affrontate per conto dei familiari fiscalmente a carico.

Dall'anno 2020 per ottenere il beneficio è necessario effettuare il pagamento dell'abbonamento con carte elettroniche (bancomat o carte di credito) e conservare le ricevute rilasciate al momento del pagamento dell'abbonamento.

### ALTRE PROMOZIONI DI INIZIATIVA REGIONALE IN CORSO

#### MI MUOVO ANCHE IN CITTÀ

Dal 1° settembre 2018 è attiva l'iniziativa della Regione Emilia-Romagna **"Mi muovo anche in città"**, che attua l'**integrazione tariffaria tra treno e servizi in area urbana**, offerti gratuitamente dalla Regione a chi possiede un abbonamento ferroviario superiore ai 10 km con origine e/o destinazione nelle 13 città dell'Emilia-Romagna con più di 50 mila abitanti: Bologna, Modena, Reggio Emilia, Parma, Piacenza, Ferrara, Ravenna, Cesena, Forlì, Rimini, Carpi, Faenza, Imola.

L'iniziativa, valida inizialmente per le due annualità dal 1° settembre 2018 al 31 agosto 2020, è stata confermata fino al 31/08/2023.

**"Mi muovo anche in città"** – che si applica agli abbonamenti, annuali o mensili, emessi per una tratta ferroviaria a partire dal 1° settembre 2018 – **consente di utilizzare gratuitamente i**

**servizi di trasporto nell'area urbana delle città di origine e/o destinazione dell'abbonamento ferroviario.**

Per maggiori informazioni, v. [www.regione.emilia-romagna.it/mimuovoancheincitta](http://www.regione.emilia-romagna.it/mimuovoancheincitta)

### BUS E TRENI REGIONALI GRATUITI PER GLI STUDENTI UNDER 14

Con **Grande** ogni studente under 14 può muoversi con gli autobus e i treni lungo il percorso casa-scuola e nel tempo libero, per la tratta coperta dall'abbonamento.

Hanno diritto all'abbonamento gratuito **gli studenti e le studentesse residenti in Emilia-Romagna nati nel periodo 2008-2015 e/o che frequentano scuole primarie (elementari) e secondarie di primo grado (medie inferiori)**.

Ogni ulteriore informazione è disponibile sul sito della Regione.

### BUS E TRENI REGIONALI GRATUITI PER GLI STUDENTI DELLE SCUOLE SUPERIORI

Da settembre 2021 la Regione Emilia-Romagna ha esteso la **gratuità dell'abbonamento al trasporto pubblico anche agli studenti iscritti alle scuole superiori di secondo grado** (medie superiori), statali o paritarie, nonché agli Istituti di formazione professionale. Per ottenere l'abbonamento gratuito a bus e treni regionali occorre essere residente in Emilia-Romagna e presentare la certificazione Isee definitiva 2021, inferiore o uguale a 30.000 Euro.

Ogni ulteriore informazione è disponibile sul sito della Regione.

## 1.1. Rete di vendita

Grazie alle **flessibilità** introdotte dal sistema di bigliettazione elettronica e magnetica regionale **Mi Nuovo**, gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza possono oggi avvalersi di **diverse alternative per il reperimento e pagamento dei titoli di viaggio\***, in aggiunta alle **tradizionali modalità di acquisto di biglietti e abbonamenti** presso le biglietterie e le rivendite autorizzate SETA.

Le tecnologie che sottendono al sistema **Mi Nuovo** rendono possibile la **ricarica elettronica delle tessere di abbonamento** dotate di microprocessore *contactless*, mentre le **emittitrici self-service** introdotte **a bordo mezzo** su tutta la flotta veicolare urbana e in parte su quella extraurbana dei tre bacini consentono agli utenti di approvvigionarsi anche all'ultimo momento dei biglietti di corsa semplice necessari, con moneta a tariffa maggiorata. Da ottobre 2021 su tutti i servizi urbani è possibile l'acquisto a bordo con carte di pagamento elettroniche. Su tutta la flotta è inoltre possibile acquistare direttamente dall'autista il biglietto di corsa semplice a tariffa maggiorata\*\*.

Questo ha permesso all'Azienda di riorganizzare la **distribuzione dei titoli di viaggio**, razionalizzandola, ampliandola e accrescendone l'estensione.

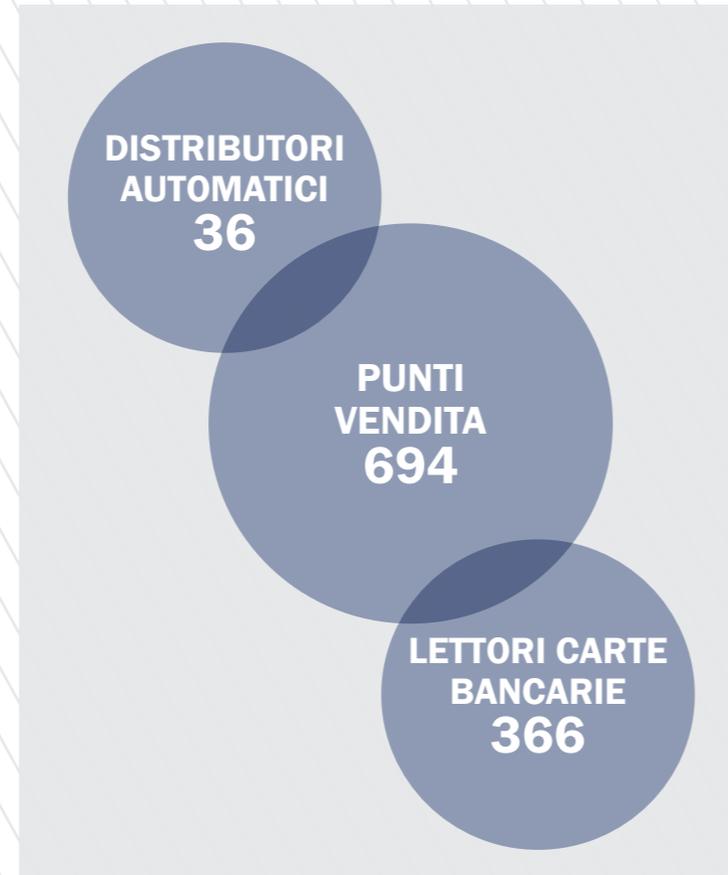
Se da un lato SETA continua a dotarsi di una **rete di vendita** capillarmente distribuita su tutto il territorio, che può contare nel suo complesso su **33 biglietterie, 26 emittitrici a terra e 661 rivendite autorizzate** (tabaccherie, edicole, ecc.: v. tabella a seguire), dall'altro è oggi in grado di offrire ai suoi clienti una gamma ancora più ampia di possibilità per l'acquisto dei biglietti e la ricarica degli abbonamenti grazie allo sviluppo del **canale on-line** (v. apposita sezione **"Biglietteria online"** del sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it)) e l'implementazione di apposite **applicazioni per l'acquisto di biglietti tramite smartphone** che permettono 24 ore su 24 l'acquisto dei titoli senza necessità di passare dalla rivendita o dalla biglietteria: in primo luogo, l'app Roger delle quattro aziende di trasporto pubblico della Regione, ma anche l'app SETA, l'app MyCicero e l'app Muver (v. elenco e descrizione funzionamento app al capitolo 13 "La comunicazione con i clienti" a pag. 142).

A supporto ed integrazione del servizio offerto dalle biglietterie in sede fissa, continua inoltre il servizio di **biglietteria mobile**

attivato nei periodi di maggior richiesta sull'intero territorio delle tre province di riferimento.

\*Tutte le tipologie dei titoli di viaggio in vigore nei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza (e relativi requisiti e prezzi) sono presentate con ampio dettaglio nel sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) (nell'ambito delle sezioni rispettivamente dedicate a ciascun bacino, consultare la pagina "Biglietti e Abbonamenti").

\*\* La vendita a bordo da parte dei conducenti, sospesa a seguito dei provvedimenti nazionali che hanno riguardato il settore del trasporto pubblico durante l'emergenza sanitaria COVID-19, è ripresa e sono state via via ampliate le possibilità di acquisto di biglietti di corsa semplice e multicorsa validi sia sui servizi urbani che extraurbani attraverso app dedicate.



In sintesi, ecco quali sono le diverse modalità di reperimento/pagamento dei titoli di viaggio di cui gli utenti dei servizi SETA possono attualmente avvalersi:

### BIGLIETTI: DOVE REPERIRLI

I **biglietti di corsa semplice** possono essere acquistati:

1. presso tutte le **biglietterie e le rivendite autorizzate SETA** (v. tabella sotto riportata)
2. a bordo dei mezzi urbani tramite **pagamento con carte di pagamento elettroniche** e, a prezzo maggiorato, tramite le **emittitrici self service a moneta** presenti su tutti i mezzi in servizio sulle linee urbane o rivolgendosi all'**autista** sul bus\*
3. attraverso le **emittitrici a terra** presenti nei principali punti di snodo del trasporto pubblico locale (v. tabella sopra riportata)

4. tramite l'**app Roger** disponibile per *smartphone Android e ios*;



| PUNTI VENDITA E DISTRIBUTORI AUTOMATICI | Bacino di Modena        |            |            | Bacino di Reggio Emilia |            |            | Bacino di Piacenza |            |            | Totale     |            |            | Variazione |            |
|---|-------------------------|------------|------------|-------------------------|------------|------------|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|   | 2019                    | 2020       | 2021       | 2019                    | 2020       | 2021       | 2019               | 2020       | 2021       | 2019       | 2020       | 2021       |            |            |
| Punti Vendita                           | N° Biglietterie         | 13         | 13         | 13                      | 10         | 10         | 10                 | 10         | 10         | 10         | 33         | 33         | 33         | 0          |
|   | N° Rivendite            | 188        | 198        | 192                     | 277        | 284        | 265                | 209        | 219        | 204        | 674        | 701        | 701        | -40        |
|   | <b>Totale</b>           | <b>201</b> | <b>211</b> | <b>205</b>              | <b>287</b> | <b>294</b> | <b>275</b>         | <b>219</b> | <b>229</b> | <b>214</b> | <b>707</b> | <b>734</b> | <b>734</b> | <b>-40</b> |
| Distributori automatici                 | N° Emittitrici a terra  | 7          | 7          | 7                       | 14         | 15         | 15                 | 3          | 4          | 4          | 24         | 26         | 26         | 0          |
|   | N° Emittitrici a bordo* | 183        | 183        | 183                     | 107        | 107        | 119                | 70         | 70         | 70         | 360        | 360        | 360        | 12         |
|   | <b>Totale</b>           | <b>190</b> | <b>190</b> | <b>190</b>              | <b>121</b> | <b>122</b> | <b>134</b>         | <b>73</b>  | <b>74</b>  | <b>74</b>  | <b>384</b> | <b>386</b> | <b>386</b> | <b>12</b>  |
| Lettori carte bancarie                  | N° lettori              |            |            | 170                     |            |            | 126                |            |            | 70         |            |            | 366        | 366        |
|   | <b>Totale</b>           |            |            | <b>170</b>              |            |            | <b>126</b>         |            |            | <b>70</b>  |            |            | <b>366</b> | <b>366</b> |

\* Le emittitrici a bordo si trovano esclusivamente sul servizio di linea urbano, poiché il servizio extraurbano richiede, a causa delle diverse zone di percorrenza, tariffe diversificate. Il servizio è ugualmente garantito, poiché il personale viaggiante è abilitato alla vendita dei biglietti a bordo (si tenga però presente che il servizio è momentaneamente sospeso a causa dei provvedimenti normativi conseguenti l'emergenza sanitaria da covid-19). Il numero delle emittitrici a bordo è maggiore del numero di autobus urbani, poiché parte del servizio extraurbano è svolto da mezzi predisposti per i servizi urbani.

#### N° biglietterie

Numero punti vendita di biglietti e abbonamenti; rilevato dai contratti attivati

#### N° rivendite

Numero punti vendita di biglietti; tra tutti i contratti attivati, rilevato il numero delle rivendite che hanno acquistato biglietti nell'anno di riferimento

#### N° emittitrici a terra

Numero punti vendita di biglietti e/o abbonamenti; rilevato dalle attrezzature installate

#### N° emittitrici a bordo bus

Numero distributori automatici di biglietti a bordo bus; rilevato dalle attrezzature installate

#### N° lettori carte bancarie

Numero lettori carte bancarie; rilevato dalle attrezzature installate

5. tramite l'**app Mycicero** disponibile per *smartphone Android e ios*;
6. tramite l'**app Muver** (solo biglietti urbani) disponibile per *smartphone Android* con tecnologia *NFC*.

I **biglietti multicorsa da 6 corse urbani** possono essere acquistati presso tutte le biglietterie e le rivendite autorizzate SETA (v. tabella sopra riportata), l'app Roger e l'app Mycicero.

I **titoli multicorsa da 10 corse, urbani ed extraurbani, su tessera personale ricaricabile** possono essere acquistati la prima volta solo presso tutte le biglietterie che effettuano servizi completi di biglietteria (v. tabella sopra riportata), in quanto è necessario dotarsi della tessera personale.

Successivamente possono essere ricaricati:

- 1) presso tutte le biglietterie
- 2) attraverso le emittitrici a terra presenti nei principali punti di snodo del trasporto pubblico locale

I **titoli multicorsa da 10 corse, urbani ed extraurbani, personali** possono essere acquistati anche tramite l'app Mycicero, senza necessità di dotarsi della tessera personale.

I **biglietti multicorsa da 12 corse** urbani possono essere acquistati presso tutte le biglietterie attrezzate SETA (v. elenco biglietterie), le emittitrici automatiche a terra e le app Roger e Mycicero.

I **biglietti multicorsa da 6 corse** urbani possono essere acquistati presso tutte le biglietterie e le rivendite autorizzate SETA (v. tabella sopra riportata), l'**app Roger** e l'**app Mycicero**.

I **titoli multicorsa da 10 corse, urbani ed extraurbani, su tessera personale ricaricabile** possono essere acquistati la prima volta solo presso tutte le biglietterie che effettuano servizi completi di biglietteria (v. tabella sopra riportata), in quanto è necessario dotarsi della tessera personale.

Successivamente possono essere ricaricati:

- 1) presso tutte le biglietterie
- 2) attraverso le emittitrici a terra presenti nei principali punti di snodo del trasporto pubblico locale

I **titoli multicorsa da 10 corse, urbani ed extraurbani, personali** possono essere acquistati anche tramite l'app Mycicero, senza necessità di dotarsi della tessera personale.

I **biglietti multicorsa da 12 corse** urbani possono essere acquistati presso tutte le biglietterie attrezzate SETA (v. elenco biglietterie), le emittitrici automatiche a terra e le **app Roger e Mycicero**.

#### ABBONAMENTI: TESSERA ELETTRONICA, DOVE E COME SOTTOSCRIVERLI E/O RICARICARLI

##### Tessera elettronica

L'abbonamento è caricato su una **tessera elettronica che vale 5 anni** e ha un **costo di € 5** (salvo eventuali promozioni).

La tessera elettronica è acquistabile direttamente presso le biglietterie SETA che effettuano servizi completi di biglietteria oppure è prenotabile tramite il sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) e presso le biglietterie SETA che effettuano il servizio di prenotazione.

**Per acquistare la tessera** e ricaricare contemporaneamente l'abbonamento ai servizi di trasporto gestiti da SETA, occorre **presentarsi presso una delle biglietterie SETA che effettuano servizi completi di biglietteria\***, muniti di un documento d'identità in corso di validità e del proprio codice fiscale.

Una volta compilato e consegnato agli addetti della biglietteria SETA l'apposito modulo di richiesta Card\*\*, si entra in possesso della **Mi Nuovo Card**, la tessera del sistema di tariffazione integrata regionale **Mi Nuovo**, sulla quale viene contestualmente caricato – a fronte del relativo pagamento – l'abbonamento prescelto: ordinario (es. mensile; annuale, ecc.), promozionale o agevolato (es. anziani, invalidi, ecc.).

**Presso tutte le altre biglietterie SETA\*** e **on-line** tramite il sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) è possibile prenotare la tessera **Mi Nuovo Card**, compilando l'apposito modulo di richiesta Card\*\*.

La tessera sarà spedita direttamente a casa dell'utente entro 15 giorni (oltre ai tempi postali).

##### Dove e come sottoscriverli e/o ricaricarli

Gli **abbonamenti ordinari** (mensili e annuali) possono essere ricaricati:

1. presso tutte le biglietterie SETA e le emittitrici a terra;
2. on line, collegandosi al sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it), oppure tramite smartphone con applicazione dedicata "SETA" (scaricabile gratuitamente presso Apple Store e Google Market);
3. presso gli sportelli bancomat degli istituti bancari

**convenzionati** che operano nei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza: Unicredit e banche del Gruppo Intesa Sanpaolo (anche per correntisti di altre banche)

L'**abbonamento mensile**, che si attiva al momento dell'acquisto, ha validità di calendario dal primo all'ultimo giorno del mese. Gli abbonamenti mensili acquistati tra il giorno 1 e il giorno 20 di ogni mese saranno validi per il mese di acquisto (quindi fino all'ultimo giorno del mese). Gli abbonamenti mensili acquistati dal giorno 21 in poi avranno validità dal primo all'ultimo giorno del mese successivo.

Gli **abbonamenti annuali promozionali e agevolati** (es. anziani, invalidi, 6-14 anni, over 65, ecc.) devono invece essere sottoscritti e ricaricati esclusivamente **presso le biglietterie SETA che effettuano servizi completi di biglietteria**.

**Gli abbonamenti gratuiti per studenti residenti in Emilia Romagna** devono essere richiesti **esclusivamente on-line** tramite il portale dedicato <https://rogerapp.it/grande> nei termini indicati dalla Regione; gli studenti delle scuole primarie residenti nei Comuni di Modena, Reggio Emilia, Piacenza e Carpi ricevono direttamente a casa l'abbonamento senza inoltrare alcuna richiesta.



\*v. elenco riportato nella tabella pubblicata a pag. 125

\*\*si tratta di un'autodichiarazione che deve sempre essere resa da persona maggiorenne, la quale deve indicare tutti i suoi dati. È obbligatorio indicare il codice fiscale. Nel caso in cui il dichiarante richieda la tessera per sé, dovrà segnare con una crocetta la corrispondente casella, nel caso richieda l'abbonamento per un figlio o un minore giuridicamente equiparato, oltre a segnare con una crocetta la corrispondente casella, dovrà indicare anche i dati di quest'ultimo (compreso il codice fiscale).

## TECNOLOGIA A SERVIZIO DELL'UTENZA: IL BIGLIETTO SUL BUS SI COMPRA CON UN TAP

Dal 1° ottobre 2021 su tutti i mezzi urbani SETA di Modena, Reggio Emilia, Piacenza, Carpi e Sassuolo è possibile pagare la corsa a bordo del bus anche utilizzando carte di credito e di debito contactless, senza costi aggiuntivi, senza sovrapprezzo e senza registrarsi preventivamente.

Il sistema, inoltre, permette all'utente di beneficiare della miglior tariffa possibile in modo automatico. Il sistema, in autonomia a fine giornata, calcola il totale delle validazioni effettuate da ogni singolo utente ed applica la tariffa massima giornaliera urbana.

Il progetto, iniziato in via sperimentale ad aprile 2021 sul servizio urbano di Carpi e Sassuolo, a luglio è stato esteso su una linea urbana del Bacino di Modena, una di Reggio Emilia e una di Piacenza e costituisce un passo importante verso la dematerializzazione del titolo di viaggio.

La nuova modalità di pagamento si aggiunge a tutte le altre forme di acquisto di biglietti.

**Grazie a questa innovazione tecnologica pagare il viaggio sul bus è diventato più semplice, comodo e sicuro, soprattutto per gli utilizzatori occasionali, facilitando l'accessibilità al trasporto pubblico.**

Per maggiori informazioni sul servizio:

<https://www.setaweb.it/mo/EMV>.



### BIGLIETTERIA MOBILE

Nei periodi di maggiore domanda, come per esempio nei mesi di agosto e settembre (in coincidenza con l'avvio dell'anno scolastico e della sottoscrizione o del rinnovo degli abbonamenti annuali), SETA allestisce nei bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza una **biglietteria mobile**, che ogni giorno fa tappa in un Comune diverso.

L'iniziativa è realizzata in collaborazione con le rispettive Amministrazioni comunali interessate, ed è finalizzata ad offrire un utile **servizio di prossimità** ai tanti utenti residenti al di fuori dei capoluoghi o delle località in cui è presente una biglietteria in sede fissa.

Grazie a questo servizio, vecchi e nuovi abbonati possono acquistare o rinnovare la propria tessera con comodità, senza doversi necessariamente recare presso le biglietterie centrali.

Presso la biglietteria mobile è possibile acquistare o ricaricare gli abbonamenti ordinari annuali per il servizio di trasporto pubblico, con rilascio immediato delle tessere di nuova emissione. Il pagamento può avvenire esclusivamente mediante carte bancarie (bancomat o carte di credito).

All'approssimarsi della campagna abbonamenti le date e le località in cui la biglietteria mobile di SETA è operativa sono consultabili *on line*, collegandosi a [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it)



# LE AZIONI DI CONTRASTO DELL'EVASIONE TARIFFARIA

## 1. Le attività di verifica dei titoli di viaggio

SETA è titolare della riscossione delle tariffe sul trasporto pubblico locale per tutti e tre i bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

L'impegno e gli sforzi profusi dall'Azienda nella lotta quotidiana all'abusivismo a bordo bus vede impegnati ogni giorno, nelle operazioni di verifica del regolare possesso e convalida dei titoli di viaggio da parte dei passeggeri che utilizzano i mezzi SETA, una **quarantina di agenti accertatori**, operanti in squadre prevalentemente da 2 e fino a 4 agenti, sul complesso dei territori modenese, reggiano e piacentino.

Le attività di verifica condotte negli ultimi anni hanno complessivamente dato buoni risultati in termini di prevenzione e attività antievasione: tra il 2015 e il 2018, la percentuale di evasione è in costante diminuzione, per risalire leggermente nel 2019 e in modo più sensibile nel 2020 e 2021 (tenendo peraltro conto che nel 2020 le attività di verifica hanno subito un arresto totale durante il lockdown e una forte contrazione nei mesi successivi, fino a tutto il 31/12/2021).

Nel corso del 2021 a fronte di **687.334 controlli effettuati sui**

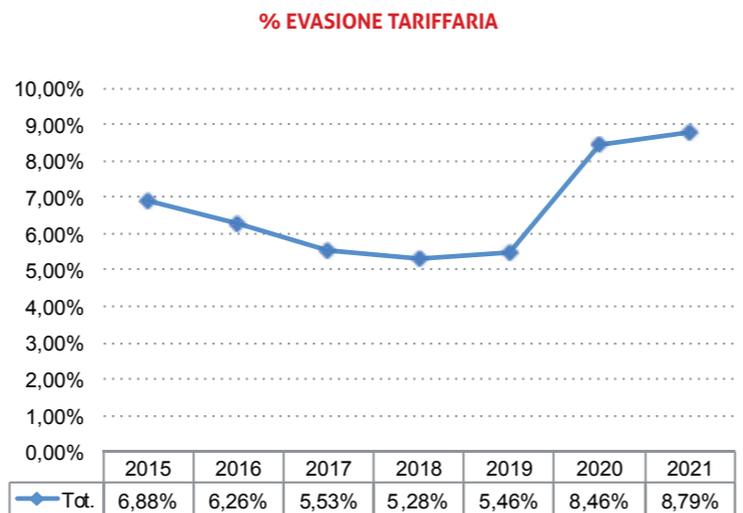
| % Evasione Tariffaria | Bacino di Modena |       |       | Bacino di Reggio Emilia |       |       | Bacino di Piacenza |        |        | Totale |       |      |
|-----------------------|------------------|-------|-------|-------------------------|-------|-------|--------------------|--------|--------|--------|-------|------|
|                       | 2019             | 2020  | 2021  | 2019                    | 2020  | 2021  | 2019               | 2020   | 2021   | 2019   | 2020  | 2021 |
|                       | 5,11%            | 8,61% | 8,31% | 5,36%                   | 6,91% | 8,76% | 6,46%              | 11,06% | 10,19% | 5,46%  | 8,46% | 8,79 |

**passeggeri, sono state emesse 60.417 sanzioni.**

Nello stesso anno, l'**evasione tariffaria** nei tre bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza **si aggira attorno al 9%**. La percentuale si riferisce al rapporto tra passeggeri controllati e passeggeri sanzionati.

L'abusivismo a bordo mezzo è un fenomeno che non riguarda solo i territori emiliani gestiti da SETA, ma è un malcostume diffuso purtroppo in tutto il Paese: per questo, nell'ultimo periodo molte aziende di pubblico trasporto sono venute promuovendo processi di contrasto all'evasione sempre più accurati e specificamente studiati in funzione del proprio bacino di utenza.

**Il contrasto all'abusivismo è per SETA in primo luogo una forma di rispetto e di equità verso chi paga la propria parte di un servizio pubblico.**



Evasione tariffaria = N° sanzioni irrogate / N° passeggeri controllati \*100

Tra le varie iniziative promosse da SETA per migliorare l'attività di verifica, renderla più sicura ed affidabile per gli operatori e per gli utenti, e per accrescere la deterrenza nei confronti degli abusivi e dei malintenzionati, merita segnalare in particolare::

### NUOVI STRUMENTI DIGITALI IN DOTAZIONE AI VERIFICATORI SETA

Da metà settembre 2017, con l'avvio del servizio invernale 2017/2018, l'Azienda ha dotato tutti i verificatori in servizio sui mezzi urbani ed extraurbani di nuovi strumenti digitali che consentono da un lato di rendere più efficace l'attività di contrasto all'evasione e di accrescere la sicurezza dei passeggeri e del personale in servizio, e dall'altro di prevenire possibili abusi da parte degli utenti irregolari.

### Telecamere digitali portatili per documentare ogni fase della verifica

Ai sensi del Decreto Legge n. 50/2017, convertito con modificazioni in Legge n. 96/2017, SETA - prima azienda italiana di trasporto pubblico ad attivarsi in tal senso - ha inserito nella dotazione *standard* dei verificatori in servizio sugli autobus una telecamera digitale di ridotte dimensioni ("*body-cam*") applicabile direttamente sulla divisa, in grado di registrare fino a 9 ore di filmato ad alta definizione *full HD*.

I filmati acquisiti dalle *body-cam* in dotazione al personale di verifica sui mezzi SETA (sia dipendenti diretti che personale esterno) sono criptati mediante *chiave HW*; lo sblocco è possibile solo da parte del personale SETA autorizzato ed abilitato.

Come prescritto dalla normativa sulla *privacy*, le videoregistrazioni possono essere conservate per un massimo di 24 ore: se entro tale termine non interviene, da parte dell'autorità giudiziaria o delle forze di polizia, una richiesta di acquisizione delle immagini, queste devono essere cancellate.

Diventa quindi indispensabile, per un utilizzo proficuo, la fattiva collaborazione da parte dell'utenza che - in caso di contenzioso o altra necessità - deve attivarsi tempestivamente presso le autorità competenti.

### Il multato non ha documenti? Alla sanzione viene allegata una foto realizzata con *smartphone/tablet*

La normativa italiana, in assenza di documento d'identità dell'utente controllato, non consente al personale addetto alla verifica sugli autobus di trattenere la persona in attesa dell'arrivo delle forze dell'ordine, né di perquisirla o di compiere altre azioni identificative che sono invece prerogativa esclusiva del personale di polizia.

L'utente trovato sprovvisto di idoneo titolo di viaggio può quindi rifiutarsi di esibire un documento di identità ed attestare i propri dati tramite autocertificazione. In questo caso, il personale di verifica in servizio sui mezzi SETA allegnerà alla sanzione una fotografia del soggetto multato, realizzata digitalmente tramite gli *smartphone/tablet* in dotazione.

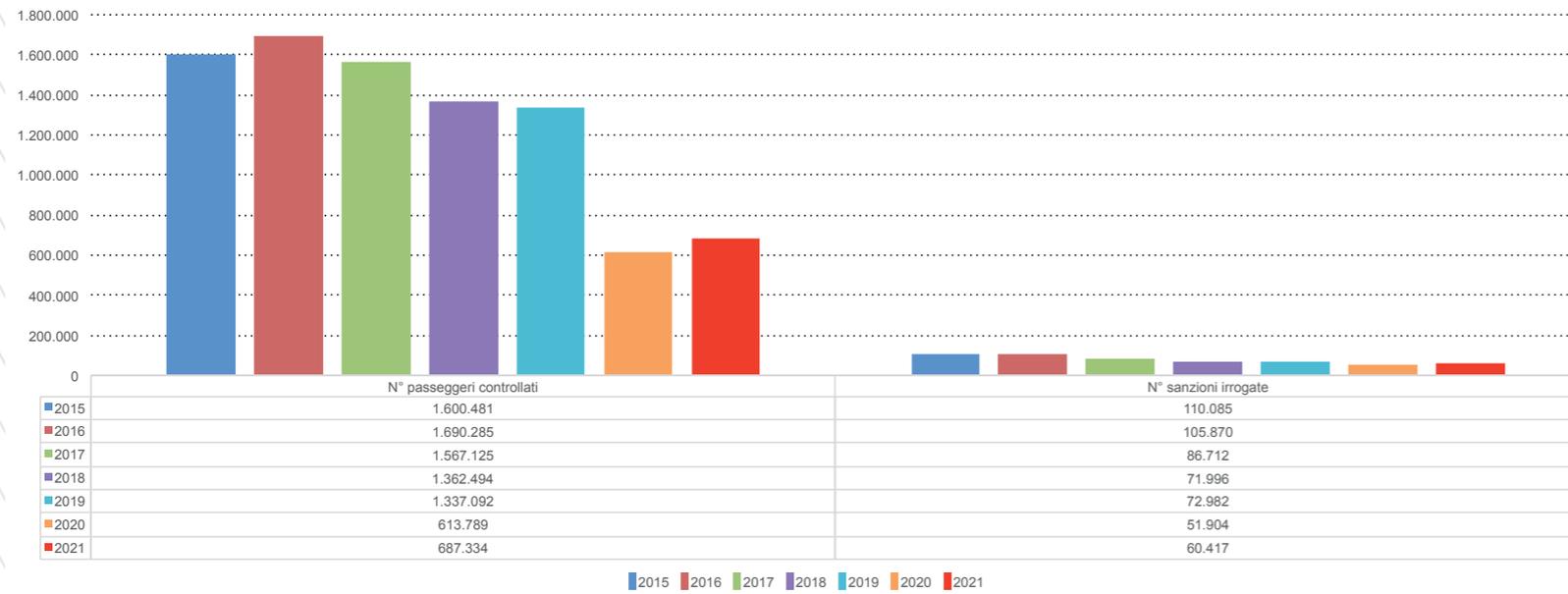
Le immagini così acquisite saranno conservate da SETA nel rispetto dei termini di legge ed utilizzate, se richiesto da parte dell'autorità giudiziaria o degli organi di polizia, per attestare l'effettiva identità del sanzionato in caso di contenzioso. Anche il destinatario di un verbale ritenuto illegittimo può farne richiesta, nei modi e nei termini previsti dalla legge.

Grazie alle *body-cam* è possibile documentare in maniera completa e precisa tutte le fasi dei controlli a bordo, migliorando l'efficacia dell'attività di rilevazione delle infrazioni e permettendo di acquisire importanti elementi di individuazione dei soggetti multati. L'impiego di queste apparecchiature va ad integrare i sistemi di videosorveglianza già presenti su tutti i mezzi SETA in servizio.

L'acquisizione della foto del sanzionato sprovvisto di documenti realizzata tramite *smartphone/tablet*, invece, consente di prevenire e ridurre il pernicioso fenomeno dell'attestazione di false generalità, fenomeno purtroppo sempre più frequente - specie tra i più giovani - e che non può essere semplicemente derubricato ad uno scherzo di pessimo gusto: è un reato penalmente perseguibile, che danneggia sia la persona ingiustamente accusata di un illecito che invece non ha commesso, sia le Aziende di trasporto pubblico.

Trattandosi di strumenti che integrano quelli già utilizzati sui mezzi SETA, non è necessario il consenso diretto dell'interessato, in quanto è già stata resa idonea informativa all'atto della salita a bordo: l'utilizzo delle videoregistrazioni e delle foto digitali da parte di SETA avviene nel pieno rispetto di ogni prescrizione di legge, come testimonia peraltro l'eccellente rapporto di collaborazione instaurato con le Forze dell'Ordine che presidiano i territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza: un rapporto che, anche grazie alle nuove strumentazioni e modalità di verifica di cui si può ora avvalere SETA, si va ogni giorno di più intensificando, con risultati sempre migliori sul fronte delle attività di prevenzione e contrasto dell'evasione tariffaria a bordo bus.

**PASSEGGERI CONTROLLATI E SANZIONI IRROGATE**



**PASSEGGERI CONTROLLATI E SANZIONI IRROGATE**

| Trasporti                        | Bacino di Modena |         |         | Bacino di Reggio Emilia |         |         | Bacino di Piacenza |         |         | Totale    |         |         |
|----------------------------------|------------------|---------|---------|-------------------------|---------|---------|--------------------|---------|---------|-----------|---------|---------|
|                                  | 2019             | 2020    | 2021    | 2019                    | 2020    | 2021    | 2019               | 2020    | 2021    | 2019      | 2020    | 2021    |
| <b>N° passeggeri controllati</b> | 617.206          | 268.840 | 340.104 | 458.787                 | 226.961 | 226.117 | 261.099            | 117.988 | 121.113 | 1.337.092 | 613.789 | 687.334 |
| <b>N° sanzioni irrogate</b>      | 31.511           | 23.158  | 28.279  | 24.593                  | 15.694  | 19.801  | 16.878             | 13.052  | 12.337  | 72.982    | 51.904  | 60.417  |

**Passeggeri controllati**  
Viaggiatori contati e controllati a bordo di corse urbane ed extraurbane da tutti i verificatori di titoli di viaggio interni ed esterni

**N° sanzioni irrogate**  
N° dei verbali elevati



## 2. Sanzioni e ricorsi

### LE SANZIONI IRROGATE

Tenendo presente che, a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19, nel 2020 le attività di verifica hanno subito un arresto totale durante il lockdown e una forte contrazione nei mesi successivi (fino a tutto il 31/12/2021), nel corso del 2021, a fronte di **687.334 controlli** effettuati sui passeggeri, sono state irrogate **60.417 sanzioni**.

Il Bilancio di Sostenibilità in quanto documento di informazione e comunicazione è occasione per ribadire che **SETA non persegue in alcun modo l'incremento delle sanzioni per obiettivi economici**.

La lotta all'evasione tariffaria avviene soprattutto tramite azioni di prevenzione, di investimenti tecnologici in grado di facilitare l'azione dei verificatori, e di sensibilizzazione al civismo, nell'ottica di garantire un servizio migliore e di far rispettare i diritti dei viaggiatori in regola.

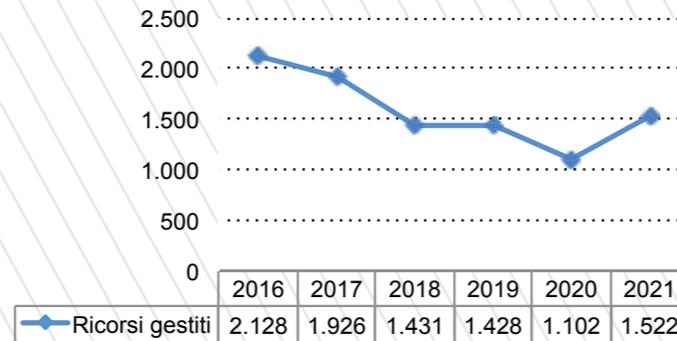
**La riscossione delle sanzioni è attività complessa e onerosa, ma essenziale per dare efficacia all'attività di verifica.**

### I RICORSI ALLE SANZIONI AMMINISTRATIVE

Nel 2021 i ricorsi alle sanzioni amministrative – presentati in forma di scritti difensivi documentati entro 30 giorni dalla contestazione o notifica ai sensi dell'art. 15 della L.R. 21/84 – ammontano in tutto a **1.522** e interessano solo il **2,52%** delle sanzioni emesse.

**CONTROLLI EFFETTUATI SUI PASSEGGERI: 687.334**  
**SANZIONI: 60.417**  
**RICORSI GESTITI: 1.522**  
**RAPPORTO TRA RICORSI E SANZIONI: 2,52%**

RICORSI GESTITI



### RICORSI ALLE SANZIONI AMMINISTRATIVE

|                 | Bacino di Modena |      |      | Bacino di Reggio Emilia |      |      | Bacino di Piacenza |      |      | Totale |       |       |
|-----------------|------------------|------|------|-------------------------|------|------|--------------------|------|------|--------|-------|-------|
|                 | 2019             | 2020 | 2021 | 2019                    | 2020 | 2021 | 2019               | 2020 | 2021 | 2019   | 2020  | 2021  |
| Ricorsi gestiti | 507              | 365  | 569  | 533                     | 351  | 558  | 388                | 385  | 395  | 1.428  | 1.101 | 1.522 |



# LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

## 1. Il valore della comunicazione per SETA

Nel settore dei servizi pubblici si parla da anni della “trasformazione” da *utenti* a *clienti* dei soggetti che usufruiscono di un pubblico servizio erogato.

Da sempre, SETA vede nel fruitore dei suoi servizi non un semplice *utente*, cioè un *destinatario* su cui intervenire, ma a tutti gli effetti un *cliente*, un *attore sociale* che interviene nel processo di produzione del servizio.

Per questo, SETA considera la comunicazione con i suoi clienti (attuali e potenziali) un elemento irrinunciabile della sua attività, un fattore fondamentale per *creare valore* e per offrire un servizio di qualità.

Per garantire ai fruitori attuali o potenziali dei servizi offerti sempre maggiore efficienza ed efficacia, SETA si impegna pertanto a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti, o, laddove necessario, a progettarne e realizzarne ulteriori nuovi, al fine di creare un efficace canale di comunicazione – cioè di ascolto, di informazione, di dialogo – con la sua clientela.

L’obiettivo è da un lato quello di intensificare i canali attraverso i quali fornire informazioni all’utenza e raccoglierne i *feedback* e dall’altro di migliorare la capacità di rispondere alle diverse sollecitazioni.

Per fornire sempre più voce e consapevolezza agli utenti-clienti, con un ruolo quindi attivo nell’erogazione del servizio e del modellamento del servizio stesso, secondo le aspettative di qualità da rendere coerentemente con i contratti di servizio esistenti e le risorse disponibili, SETA dialoga costantemente con gli organismi che li rappresentano in forma associata, come le associazioni di categoria, le associazioni dei consumatori, le associazioni ambientaliste o le associazioni per la tutela di soggetti in condizioni di fragilità.

## 2. L’informazione SETA al servizio dei cittadini e del territorio

SETA ha attivato diversi canali di comunicazione rivolti alla clientela, attraverso i quali il cittadino può ottenere tutte le informazioni utili in merito a orari, linee, tariffe, regolamenti, e alle varie attività dell’Azienda:

- **Sportello al pubblico**

Presso tutte le **biglietterie aziendali** dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

- **Servizio Informazioni**

Chiamando il numero a tariffazione ripartita **840 000 216**, si possono ottenere tutte le informazioni utili sui servizi gestiti da SETA.

Il Servizio Informazioni è attivo:

- a **Modena**: dal lunedì al sabato dalle 7,00 alle 19,00; la domenica e nei giorni festivi il servizio è operativo durante gli orari di apertura della biglietteria dell’**Autostazione di Modena**;
- a **Reggio Emilia**: dal lunedì al sabato dalle 7,00 alle 19,00; la domenica e nei giorni festivi il servizio è operativo durante gli orari di apertura della biglietteria dell’**Autostazione di Reggio Emilia**;
- a **Piacenza**: dal lunedì al sabato dalle 7,00 alle 19,00: il servizio non è attivo la domenica e nei giorni festivi.

- **Info SETA su Whatsapp**

Contattando il servizio **Whatsapp** al numero **334 2194058** è possibile richiedere informazioni personalizzate sui servizi SETA in merito a percorsi delle linee, orari, tariffe e altre richieste, specificando il bacino di interesse. Il servizio è operativo nei giorni feriali dal lunedì al sabato dalle ore 07,00 alle ore 19,00.

- **Mass Media**

Le comunicazioni più importanti vengono diffuse **on line**, a **mezzo stampa** e attraverso le **emittenti radiotelevisive locali**.

- **Sito Internet [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it)**

È il principale strumento di comunicazione *on line* aziendale.

Sul sito istituzionale di SETA sono pubblicate tutte le informazioni

relative al servizio, le news che riguardano l’Azienda, nonché – nella loro versione integrale - il “Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose” e la “Carta dei Servizi”.

- **Newsletter**

Registrandosi sul sito **[www.setaweb.it](http://www.setaweb.it)** è possibile ricevere nella propria casella di posta elettronica la **newsletter aziendale**.

- **App Roger**

Roger è la *app* MaaS (Mobility-as-a-Service) delle quattro aziende di trasporto pubblico della Regione Emilia-Romagna.

Il Mobility-as-a-Service è un tipo di servizio che, grazie a una piattaforma digitale (nel caso che ci occupa, la *app* per *smartphone Roger*), consente agli utenti di pianificare, prenotare e pagare diverse tipologie di servizi di mobilità, dando la possibilità di combinare trasporti pubblici e privati – treno, trasporto pubblico locale (bus, tram, metro), taxi, ride-sharing, car-sharing, scooter-sharing, bike-sharing, noleggio auto, parcheggi di interscambio e altri servizi di mobilità condivisa - programmando viaggi e spostamenti in maniera semplice e veloce. La piattaforma MaaS Roger è dunque in grado di trasformare la modalità di fruizione e accesso ai trasporti in un modello flessibile e *on demand*. Si tratta di una nuova modalità di fruizione e accesso ai trasporti, capace di offrire agli utenti diverse alternative di viaggio (dalla più veloce alla più economica, passando per quella più sostenibile dal punto di vista ambientale), e quindi soluzioni di mobilità su misura, basate sui loro bisogni individuali: l’accesso facilitato alla modalità o al servizio di trasporto più appropriato viene incluso all’interno di un pacchetto di opzioni di servizi di spostamento flessibili e indirizzati direttamente all’utente finale.

Offrendo la possibilità di acquistare con carta di credito tutti i biglietti (sia per i bus che per i treni), ricaricare gli abbonamenti e avere le informazioni per viaggiare in Emilia-Romagna, la *app*

**bus, treni, parcheggi**  
Organizza il tuo viaggio con l’*app*



Roger, acquista e convalida con il telefono

Roger per i dispositivi Android e iOS - scaricabile gratuitamente da *Google play* e dall'*App store* – funziona dunque come un aggregatore di tutte le soluzioni di mobilità presenti nelle città emiliano-romagnole e integra tutte le informazioni necessarie al viaggiatore per spostarsi.

Attraverso un *travel planner*, Roger suggerisce il percorso migliore (tra gomma e ferro) per la destinazione che si vuole raggiungere e permette di consultare gli orari della fermata vicina.

Oltre ai biglietti di corsa semplice, sono acquistabili attraverso l'*app Roger* anche i biglietti multicorsa 6 e 12 corse urbani e i multicorsa 10 corse personali urbani ed extraurbani. Nel corso del 2021 è stata attivata la ricarica degli abbonamenti mensili e annuali ordinari.

Il titolo di viaggio, una volta acquistato, andrà convalidato appena saliti sul bus, scansionando il codice QR presente a bordo dei mezzi (sulle convalidatrici e in altri punti del mezzo).

- **App SETA**

È la *app* che fornisce tutte le informazioni relative al servizio erogato da SETA: orari e percorsi delle linee, tariffe, localizzazione rivendite e biglietterie, news e infotraffico *real time*. Grazie alla funzione "Quanto manca?", l'*app* offre infatti la possibilità di consultare gli orari di passaggio in tempo reale dei bus ad una determinata fermata ed eventualmente individuare in alternativa i passaggi più prossimi nelle vicinanze.

Gratuita, disponibile per sistemi operativi *Android/iOS/Windows*, consente anche alcune operazioni di biglietteria:

- l'acquisto e la ricarica degli abbonamenti ordinari con addebito su carta di credito: il servizio è attivo solo per gli abbonamenti ordinari annuali e mensili dei bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia, Piacenza; sono esclusi i titoli agevolati rispetto alle tariffe ordinarie e le convenzioni con enti o aziende;
- la prenotazione e l'acquisto della tessera Mi Muovo che verrà spedita all'indirizzo indicato;
- il pagamento delle sanzioni.

- **App Moovit**

SETA e Moovit - la app più diffusa al mondo per il settore del trasporto pubblico – hanno avviato una collaborazione che consente agli utenti delle province di Modena, Reggio Emilia e Piacenza di disporre di informazioni sempre più precise e puntuali sul servizio erogato.

Percorsi ed orari dei mezzi SETA sono disponibili nel più grande archivio mondiale di informazioni riferito alla mobilità urbana, che combina i dati pubblici forniti da aziende e autorità locali con le informazioni live fornite dalla community.

Moovit offre agli utenti un'istantanea del trasporto pubblico insieme al percorso migliore da seguire per gli spostamenti.

- **App MyCicero**

MyCicero è l'*app* che aiuta a pianificare il viaggio integrando i collegamenti nazionali con il trasporto pubblico locale e che consente di acquistare i biglietti urbani, extraurbani e multicorsa SETA tramite *smartphone*.

A breve, oltre ai biglietti urbani di corsa semplice e multicorsa (urbani o extraurbani), si potranno acquistare anche gli abbonamenti mensili ed annuali.

Per convalidare il titolo di viaggio basta scansionare con la fotocamera il QR Code presente a bordo bus.

Per maggiori informazioni <https://www.mycicero.it/seta/>

- **App Muver**

Muver è l'*App* di TPER, SETA, START e TEP per l'acquisto e l'utilizzo di titoli di viaggio attraverso *smartphone Android* versione 4.4 o superiore con tecnologia NFC.

Per SETA si possono acquistare biglietti di corsa semplice urbani validi per Modena, Reggio Emilia e Piacenza, utilizzando una carta di credito.

Una volta acquistato il titolo con lo *smartphone* sarà possibile utilizzare lo *smartphone* stesso per convalidarlo avvicinando lo *smartphone* ai dispositivi di convalida di bordo (come se fosse una tessera MiMuovo).

Grazie alla tecnologia NFC, per ora solo su sistema *Android*, il validatore darà luce verde e il titolo comincerà a valere mentre

un apposito contatore indicherà la sua durata di validità. Ogni *smartphone* con l'APP MUVET installata permette la validazione ad un solo passeggero per volta. Non è prevista l'opzione multi-viaggiatore.

- **Social Media**

Comunicazioni di carattere istituzionale vengono veicolate tramite *Twitter*, mentre altre attività promozionali di servizi vengono svolte su *Facebook* e *Instagram*, con campagne mirate a *target* definiti.

- **Autostazioni e Punti di Interscambio**

Nelle **autostazioni** di Modena, Reggio Emilia e Piacenza sono esposti gli orari extraurbani, le informazioni sulle tariffe e sui servizi di mobilità integrata e il "Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose".

Nel bacino provinciale di Modena, informazioni su tariffe e servizi di mobilità integrata e una sintesi del "Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose" sono consultabili anche presso i principali **punti d'interscambio**.

- **Fermate**

Le **paline** e le **pensiline di fermata** sono dotate di tabelle orarie con indicazione di tutti i passaggi delle corse feriali, festive e ridotte. Le tabelle riportano i riferimenti del sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) e del numero del Servizio Informazioni SETA **840 000 216**.

L'esposizione puntuale delle tabelle orarie (ad ogni cambio di validità: per esempio in coincidenza con l'entrata in vigore dell'esercizio invernale o dell'esercizio estivo) spetta a SETA, eccetto che per il servizio extraurbano di Piacenza (dove l'esposizione degli orari compete all'Agenzia Locale per la Mobilità TEMPI AGENZIA).

**N.B.:** Tramite il **servizio "Quanto manca?"** è possibile consultare gli orari di passaggio in tempo reale dei bus ad una determinata fermata ed eventualmente individuare in alternativa i passaggi più prossimi nelle vicinanze. **Il servizio è consultabile via web o tramite apposita app SETA scaricabile gratuitamente ed a breve anche tramite app Roger.** L'*app* SETA fornisce anche le tabelle orarie teoriche per singola fermata.

**I punti di raccolta dei servizi a chiamata "ProntoBus"** di Modena sono indicati da tabelle che riportano logo e numero telefonico di prenotazione del servizio

- **Apparecchiature per l'informazione dinamica agli utenti**

Presso le principali fermate urbane ed extraurbane gestite dalle Agenzie Locali per la Mobilità sono installati **pannelli elettronici** per informare in tempo reale i viaggiatori in merito agli orari di passaggio delle linee e per veicolare informazioni di servizio (scioperi, cambi stagionali degli orari, modifiche temporanee di percorso delle linee, ecc.).

- **Bus**

SETA ha attrezzato la propria flotta urbana con annunci audio e video di prossima fermata.

Su tutti i mezzi che servono i bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza vengono esposti avvisi sulle principali modifiche al servizio e una sintesi del "Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose".

### 3. L'informazione in caso di eventi straordinari

In caso di eventi straordinari l'Azienda si impegna a rendere disponibile il materiale informativo almeno due giorni prima di una variazione al servizio (se programmata) e almeno cinque giorni prima in caso di sciopero (così come previsto dalla legge 142/90) tramite diversi canali informativi:

- » **Sito Internet:** apposita sezione news
- » **App SETA e App MOOVIT**
- » **Comunicati stampa:** invio dell'informazione alle principali testate giornalistiche locali
- » **Servizio Informazioni:** il numero a tariffazione ripartita **840 000 216** fornisce informazioni telefoniche
- » **Info Whatsapp** Inviando un messaggio al numero **334 2194058**
- » **Fermate e pensiline:** esposizione di avvisi in formato locandina
- » **Biglietterie aziendali:** esposizione di avvisi in formato locandina
- » **Bus:** avvisi negli appositi spazi e/o locandine e volantini appesi al corrimano

## QUANTO È PIENO IL BUS? L'APP DI SETA INFORMA IN TEMPO REALE SULLE PRESENZE A BORDO DEI MEZZI E SEGNALE LE CORSE AGGIUNTIVE

Quanto è pieno il bus in arrivo? Prendo il primo che passa o mi conviene aspettare quello successivo? Quanti sono i bus a disposizione? A queste domande gli utenti SETA trovano oggi risposte puntuali e tempestive grazie alle nuove funzioni della app aziendale, disponibile gratuitamente per dispositivi Android e Apple: oltre alle classiche opzioni (info generali sul servizio, orari di arrivo in tempo reale e percorsi dettagliati dei bus, acquisto/ricarica abbonamenti), gli utenti del trasporto pubblico dei bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza possono ora ottenere anche indicazioni chiare e tempestive sul livello di riempimento dei mezzi, verificando inoltre tutte le corse aggiuntive disponibili rispetto alla normale programmazione oraria.

Queste due importanti novità sono rese possibili dagli investimenti che SETA sta realizzando per migliorare l'informazione all'utenza, anche grazie ad uno specifico contributo della Provincia di Reggio Emilia. In particolare, si sta rendendo sempre più capillare la presenza della videosorveglianza a bordo che – unitamente all'attivazione di un nuovo software *contapersone* – fornisce preziose informazioni che vengono opportunamente gestite e centralizzate, permettendo di conoscere in tempo reale l'indice di riempimento dei bus in arrivo alle fermate.

Una volta scaricata ed installata la app SETA sul proprio device, l'utente può visualizzare, per ogni corsa, alcuni semplici ed immediati simboli grafici: l'icona del bus di colore verde indica un mezzo con basso livello di riempimento; il colore giallo segnala che sul bus in arrivo è presente una maggiore quantità di passeggeri, mentre se il colore rosso segnala che la capienza è prossima al limite massimo previsto dalle norme di legge. Inoltre, per ogni corsa viene indicata l'eventuale presenza di un bus aggiuntivo, consentendo così di valutare l'offerta complessiva del servizio e pianificare con maggiore consapevolezza i propri spostamenti. L'indice di riempimento dei mezzi SETA in arrivo è disponibile anche sull'app regionale Roger, che oltre a fornire informazioni sul servizio consente

anche di acquistare, con carta di credito, il biglietto valido per tutti i bus e i treni dell'Emilia-Romagna.

### CAMPAGNA VIDEO SU WEB E SOCIAL

Per informare gli utenti (in particolare i più giovani) sulle nuove funzionalità introdotte nella app aziendale e sulle regole per viaggiare in sicurezza, SETA dà il via ad una campagna di comunicazione realizzata attraverso brevi filmati veicolati via web e social. Sul sito internet aziendale ([www.setaweb.it/news/2732](http://www.setaweb.it/news/2732)), su Youtube, Facebook e Instagram sono infatti visibili i due video che compongono la campagna. Un primo video istituzionale, realizzato in *motion graphic*, descrive le modalità di utilizzo della app e delle nuove funzioni; un secondo filmato, ideato e realizzato come un vero e proprio spot promozionale dal tono divertente ed informale, vede come protagonisti alcuni ragazzi/utenti e gioca sulla contrapposizione tra comportamenti corretti e sbagliati nell'approccio al mezzo pubblico. Lo spot ha come slogan "La collaborazione conta", infatti il messaggio che SETA vuole trasmettere è che grazie al contributo responsabile di tutti l'utilizzo dell'autobus può e deve essere improntato alla correttezza ed alla sicurezza.



## 4. Altre attività di Comunicazione SETA

Nel corso dell'anno vengono realizzate diverse attività di comunicazione, promozione e semplice informazione (libretti orari e mappe) in merito al servizio di pubblico trasporto e ai servizi di mobilità integrata, utilizzando di volta in volta gli strumenti e i canali più appropriati, quali: affissione pubblica di locandine e manifesti, affissione esterno bus, giornali, radio, tv, sito Internet, banner pubblicitari presso social network, comunicazione via posta elettronica, newsletter, comunicazione postale agli abbonati e alla cittadinanza, esposizione manifesti e distribuzione pieghevoli promozionali tramite biglietterie SETA e principali uffici pubblici, locandine e volantini a bordo dei bus.

### INSIEME PER UN VIAGGIO PIÙ SICURO: LA CAMPAGNA CONGIUNTA DELLE AZIENDE DELL'EMILIA-ROMAGNA SULLE BUONE REGOLE DA SEGUIRE NELL'USO DEI MEZZI PUBBLICI

Nel 2021 le quattro aziende del trasporto pubblico dell'Emilia-Romagna (SETA-TPER-START ROMAGNA-TEP) che da sempre si coordinano nella gestione della fase pandemica, hanno deciso di accompagnare il momento di ripartenza post-lockdown con una campagna di comunicazione congiunta per sensibilizzare tutto il mondo del trasporto, utenti ed operatori, sulle "buone regole" da seguire: "Insieme per un viaggio più sicuro".



Questo il *claim* della campagna che propone un vero e proprio "patto" tra operatori e passeggeri trasportati: un accordo siglato metaforicamente con il gesto simbolo di questi tempi, il veloce contatto tra i gomiti. Una collaborazione rafforzata,

ad esempio, tra una conducente d'autobus e un signore di ritorno dalla spesa o ancora tra un addetto alla sanificazione dei mezzi ed una studentessa: oggetto dell'accordo la comune attenzione ai tanti gesti che fanno la differenza.

Le aziende mettono in campo le sanificazioni quotidiane dei mezzi, il ricambio d'aria affidato agli impianti di bordo costantemente verificati, i dispenser di gel igienizzante a bordo e una serie di soluzioni tecnologiche tra cui la bigliettazione digitale a mezzo dell'app Roger e delle varie app disponibili presso le Aziende del trasporto.



All'utente si chiede attenzione nel corretto utilizzo della mascherina, cautela nel parlare il meno possibile a bordo autobus o comunque a bassa voce, la richiesta di evitare di telefonare quando si è sul mezzo e l'impegno a igienizzarsi costantemente le mani.

Se ciascuno fa la propria parte, questo è il senso della campagna, ogni rischio viene ridotto al minimo, come hanno dimostrato, nella nostra regione, anche le verifiche condotte dai NAS che nelle scorse settimane hanno verificato il rispetto delle norme da parte delle aziende e il buon livello di collaborazione degli utenti.

Forte la raccomandazione finale: "Rispettiamo le regole, rispettiamo gli altri. Con l'impegno di tutti, il viaggio è più sicuro!".

La campagna congiunta regionale viene declinata su media tradizionali e piattaforme social: informazioni ed approfondimenti sono disponibili alla pagina [insiemeperunviaggiopiucuro.it](http://insiemeperunviaggiopiucuro.it)

# LA TUTELA DEI CLIENTI

Per raggiungere un costante miglioramento del servizio offerto, SETA desidera favorire un rapporto chiaro e positivo con gli utenti del Trasporto Pubblico Locale dei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

La collaborazione tra clienti e Azienda è fondamentale perché SETA possa fornire un servizio efficiente, puntuale e di qualità.

Per questo, SETA cura con particolare attenzione il processo di gestione dei reclami e l'attività di monitoraggio, così come tutte le procedure volte a tutelare il cliente nel caso in cui questi incorra in qualche significativo disagio causato da incidenti, interruzioni di servizio o ritardi imputabili all'Azienda.

## 1. Il processo di gestione dei reclami

Il processo di risposta ai reclami fa parte del sistema di gestione per la qualità adottato da SETA secondo gli standard UNI EN ISO 9001, periodicamente sottoposti a verifica.

Tutte le segnalazioni della clientela, da qualsiasi canale provengano (posta, web, fax, consegne a mano, ecc.), sono gestite da una struttura ad hoc dedicata: la Divisione Customer Care di SETA, che si coordina in via continuativa con tutti i settori aziendali.

Il sistema garantisce l'affidabilità dell'intero processo e un monitoraggio preciso dei tempi di risposta al cliente, fermo restando l'impegno di SETA a rispondere ad ogni segnalazione scritta pervenuta entro 30 giorni lavorativi dal suo ricevimento.

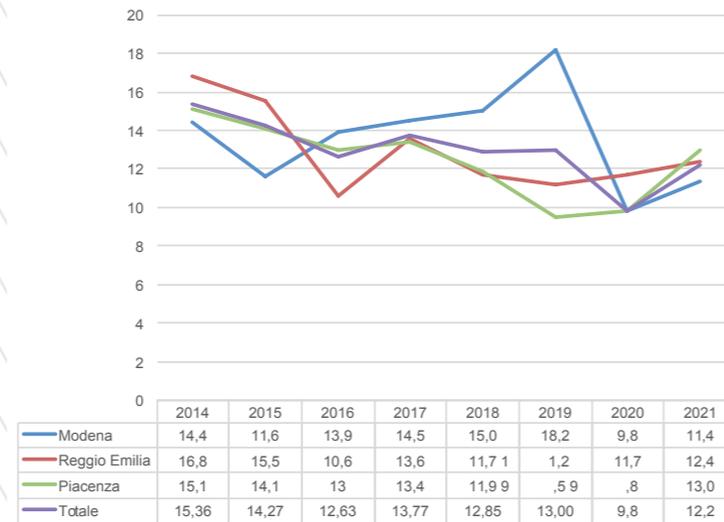
### FARE UNA SEGNALAZIONE, SPORGERE UN RECLAMO, FORNIRE UN SUGGERIMENTO

Tutti i servizi gestiti da SETA nei tre bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza sono regolati da un'unica policy dei reclami.

SETA mette a disposizione della Clientela diversi canali di comunicazione e di ascolto, attraverso i quali è possibile fare una segnalazione, sporgere un reclamo o fornire un suggerimento.

Osservazioni, suggerimenti, richieste o reclami possono essere inviati

### TEMPI MEDI DI RISPOSTA AI RECLAMI



all'Azienda seguendo le indicazioni contenute nel "Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose", art. 11 "Altre disposizioni", paragrafo "Segnalazioni e reclami", pubblicato sia nella **Carta dei Servizi SETA** che sul sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it).

Gli utenti che avessero già inviato reclamo all'Azienda possono in seconda istanza rivolgersi al **Difensore Civico Regionale** ([difensorecivico@regione.emilia-romagna.it](mailto:difensorecivico@regione.emilia-romagna.it)), oppure all'**ART Autorità di Regolazione dei Trasporti** ([www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)).

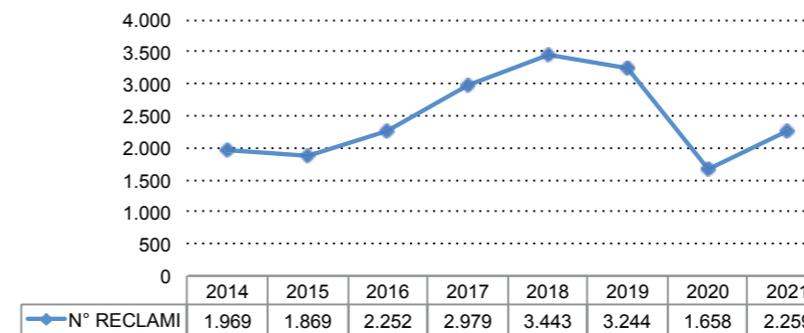
Con l'impegno di migliorare ulteriormente, oggi **SETA riesce a rispondere al cliente in media entro 12 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.**

Oltre ai tempi di risposta, che rispecchiano l'attenzione e il rispetto dell'Azienda verso i propri utenti, vengono rilevate le aree direttamente interessate dal reclamo, in modo da attivare immediatamente l'analisi e gli interventi opportuni.

Mentre nel 2020 la minor affluenza di passeggeri causata dalla pandemia aveva comportato una netta riduzione delle segnalazioni indirizzate a SETA (i reclami processati nel 2020 sono stati in tutto 1.658: -48,89% rispetto ai 3.244 del 2019), **il 2021 fa registrare una significativa ripresa del numero dei reclami processati: +36,25% sul 2020, a fronte di un totale di 2.259 reclami complessivamente processati.**

A inizio 2021 la Divisione Customer Care di SETA ha prodotto e sottoposto all'attenzione della Direzione aziendale il documento "Azioni migliorative volte a ridurre il numero di reclami nel 2021".

### N° RECLAMI TOTALE SETA



## RECLAMI

| MODENA                       | 2017        |             | 2018         |             | 2019         |             | 2020       |             | 2021        |             |
|------------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| Area interessata dal reclamo | N° Reclami  | %           | N° Reclami   | %           | N° Reclami   | %           | N° Reclami | %           | N° Reclami  | %           |
| SEGNALAZIONE INCOMPRESIBILE  | 7           | 0,50%       | 9            | 0,53%       | 45           | 2,60%       | 14         | 1,89%       | 2           | 0,20%       |
| INFORMAZIONI                 | 69          | 4,80%       | 39           | 2,31%       | 89           | 5,14%       | 43         | 5,80%       | 62          | 6,18%       |
| AUTOMEZZI                    | 42          | 2,90%       | 62           | 3,67%       | 84           | 4,85%       | 28         | 3,78%       | 21          | 2,09%       |
| SERVIZIO / VIAGGIO           | 341         | 23,80%      | 469          | 27,77%      | 619          | 35,74%      | 239        | 32,25%      | 426         | 42,47%      |
| TARIFFE                      | 276         | 19,30%      | 326          | 19,30%      | 17           | 0,98%       | 102        | 13,77%      | 24          | 2,39%       |
| PERSONALE                    | 577         | 40,30%      | 676          | 40,02%      | 783          | 45,21%      | 307        | 41,43%      | 460         | 45,86%      |
| VARIE                        | 120         | 8,40%       | 108          | 6,39%       | 95           | 5,48%       | 8          | 1,08%       | 8           | 0,80%       |
| <b>Totale</b>                | <b>1432</b> | <b>100%</b> | <b>1.689</b> | <b>100%</b> | <b>1.732</b> | <b>100%</b> | <b>741</b> | <b>100%</b> | <b>1003</b> | <b>100%</b> |

N° Reclami divisi per area aziendale interessata  
Segnalazione scritta della clientela giunta attraverso i canali disponibili

| REGGIO EMILIA                | 2017       |             | 2018         |             | 2019        |             | 2020       |             | 2021       |             |
|------------------------------|------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| Area interessata dal reclamo | N° Reclami | %           | N° Reclami   | %           | N° Reclami  | %           | N° Reclami | %           | N° Reclami | %           |
| SEGNALAZIONE INCOMPRESIBILE  | 4          | 0,40%       | 2            | 0,18%       | 11          | 1,07%       | 5          | 0,75%       | 0          | 0,00%       |
| INFORMAZIONI                 | 51         | 5,20%       | 28           | 2,52%       | 34          | 3,31%       | 32         | 4,77%       | 29         | 3,21%       |
| AUTOMEZZI                    | 17         | 1,70%       | 26           | 2,34%       | 46          | 4,48%       | 23         | 3,43%       | 18         | 1,99%       |
| SERVIZIO / VIAGGIO           | 230        | 23,40%      | 277          | 24,95%      | 405         | 39,44%      | 260        | 38,75%      | 415        | 45,91%      |
| TARIFFE                      | 134        | 13,70%      | 250          | 22,52%      | 17          | 1,66%       | 75         | 11,18%      | 12         | 1,33%       |
| PERSONALE                    | 440        | 44,90%      | 458          | 41,26%      | 469         | 45,67%      | 273        | 40,69%      | 425        | 47,01%      |
| VARIE                        | 105        | 10,70%      | 69           | 6,22%       | 45          | 4,38%       | 3          | 0,45%       | 5          | 0,55%       |
| <b>Totale</b>                | <b>981</b> | <b>100%</b> | <b>1.110</b> | <b>100%</b> | <b>1027</b> | <b>100%</b> | <b>671</b> | <b>100%</b> | <b>904</b> | <b>100%</b> |

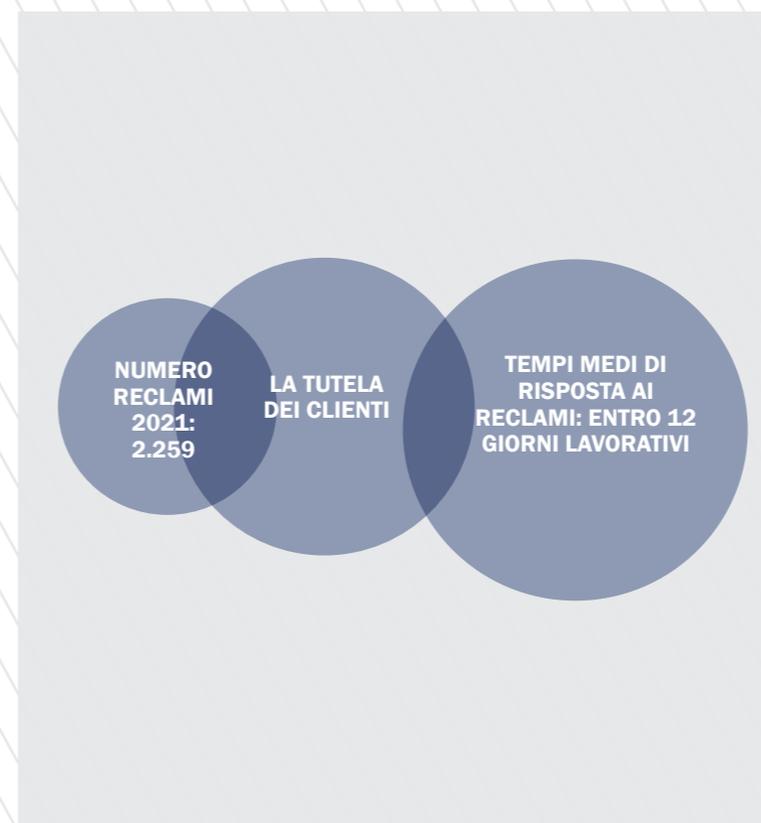
N° Reclami divisi per area aziendale interessata  
Segnalazione scritta della clientela giunta attraverso i canali disponibili

| PIACENZA                     | 2017       |             | 2018       |             | 2019       |             | 2020       |             | 2021       |             |
|------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| Area interessata dal reclamo | N° Reclami | %           |
| SEGNALAZIONE INCOMPRESIBILE  | 1          | 0,2%        | 3          | 0,47%       | 7          | 1,44%       | 2          | 0,81%       | 1          | 0,28%       |
| INFORMAZIONI                 | 27         | 4,8%        | 36         | 5,59%       | 24         | 4,95%       | 15         | 6,10%       | 23         | 6,53%       |
| AUTOMEZZI                    | 16         | 2,8%        | 23         | 3,57%       | 37         | 7,63%       | 11         | 4,47%       | 9          | 2,56%       |
| SERVIZIO / VIAGGIO           | 70         | 12,4%       | 55         | 8,54%       | 74         | 15,26%      | 54         | 21,95%      | 84         | 23,86%      |
| TARIFFE                      | 139        | 24,6%       | 188        | 29,19%      | 19         | 3,92%       | 15         | 6,10%       | 6          | 1,70%       |
| PERSONALE                    | 259        | 45,8%       | 289        | 44,88%      | 288        | 59,38%      | 143        | 58,13%      | 223        | 63,35%      |
| VARIE                        | 54         | 9,5%        | 50         | 7,76%       | 36         | 7,42%       | 6          | 2,44%       | 6          | 1,70%       |
| <b>Totale</b>                | <b>566</b> | <b>100%</b> | <b>644</b> | <b>100%</b> | <b>485</b> | <b>100%</b> | <b>246</b> | <b>100%</b> | <b>352</b> | <b>100%</b> |

N° Reclami divisi per area aziendale interessata  
Segnalazione scritta della clientela giunta attraverso i canali disponibili

| TOTALE                       | 2017         |             | 2018         |             | 2019         |             | 2020         |             | 2020         |             |
|------------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Area interessata dal reclamo | N° Reclami   | %           |
| SEGNALAZIONE INCOMPRESIBILE  | 12           | 0,40%       | 14           | 0,40%       | 63           | 1,90%       | 21           | 1,27%       | 3            | 0,13%       |
| INFORMAZIONI                 | 147          | 4,93%       | 103          | 3,00%       | 147          | 4,50%       | 90           | 5,43%       | 114          | 5,05%       |
| AUTOMEZZI                    | 75           | 2,52%       | 111          | 3,22%       | 167          | 5,10%       | 62           | 3,74%       | 48           | 2,12%       |
| SERVIZIO / VIAGGIO           | 641          | 21,52%      | 801          | 23,26%      | 1.098        | 33,80%      | 553          | 33,35%      | 925          | 40,95%      |
| TARIFFE                      | 549          | 18,43%      | 764          | 22,19%      | 53           | 1,60%       | 192          | 11,58%      | 42           | 1,86%       |
| PERSONALE                    | 1.276        | 42,83%      | 1.423        | 41,33%      | 1.540        | 47,50%      | 723          | 43,61%      | 1108         | 49,05%      |
| VARIE                        | 279          | 9,36%       | 227          | 6,60%       | 176          | 5,40%       | 17           | 1,03%       | 19           | 0,84%       |
| <b>Totale</b>                | <b>2.979</b> | <b>100%</b> | <b>3.443</b> | <b>100%</b> | <b>3.244</b> | <b>100%</b> | <b>1.658</b> | <b>100%</b> | <b>2.259</b> | <b>100%</b> |

N° Reclami divisi per area aziendale interessata  
Segnalazione scritta della clientela giunta attraverso i canali disponibili



## 2. Customer Care

Il **Customer Care**, ancor prima che sull'informazione, è **focalizzato sull'ascolto** e partecipa a incrementare sensibilmente la qualità del servizio percepita dagli utenti.

Il servizio di Customer Care di SETA comprendono, in primo luogo, un tradizionale *Call Center*, che nel **2021** ha ricevuto **73.984 chiamate**, attestandosi come canale ancora decisamente impiegato dagli utenti, capace di soddisfare l'88,30% delle chiamate ricevute, con tempi di attesa uguali o inferiori a un minuto per l'84,4% delle chiamate.

Negli ultimi anni, il numero delle chiamate va tuttavia progressivamente diminuendo, mentre si registra in parallelo una costante, **sensibile crescita dei servizi di messaggistica** (in particolare **Whatsapp**: il numero dei messaggi passa dagli iniziali 9.863 del 2018, ai 23.139 del 2019 e ai 25.464 del 2020, per attestarsi nel 2021 a quota 28.932), e un **sempre maggiore ricorso ai servizi informatici**.

Gli utenti del sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) passano da 638.178 nel 2020 a **784.003** nell'anno successivo. Gli scaricamenti delle **app** nel 2021 sono stati **27.330**, in forte incremento sull'anno precedente (nel 2020 i download erano stati in tutto 22.591). Tale andamento rispecchia anche l'obiettivo aziendale di avere sempre maggior penetrazione nei canali di comunicazione più attuali.

| CUSTOMER CARE   | Seta Info MODENA |        | Seta Info REGGIO EMILIA |        | Seta Info PIACENZA |       | Seta Prontobus |        | Totale  |        |
|---|------------------|--------|-------------------------|--------|--------------------|-------|----------------|--------|---------|--------|
|   | 2020             | 2021   | 2020                    | 2021   | 2020               | 2021  | 2020           | 2021   | 2020    | 2021   |
| N° Chiamate   | 34.599           | 35.826 | 18.287                  | 17.997 | 8.609              | 9.296 | 41.837         | 46.691 | 103.332 | 73.984 |
| % Chiamate evase  | 91,50%           | 88,8%  | 91,00%                  | 88,1%  | 91,00%             | 89,1% | 89,30%         | 94%    | 89,80%  | 88,30% |
| Tempo medio di durata della conversazione telefonica per le informazioni necessarie (sec) | 113,8            | 123,5  | 140,6                   | 158,0  | 122,6              | 142,2 | 113,29         | 107,34 | 119,14  | 132,70 |
| Tempo di attesa per la risposta telefonica: chiamate servite entro 60 secondi             | 78,0%            | 85,2%  | 75,0%                   | 83,8%  | 77,0%              | 85,2% | 78,0%          | 83,9%  | 78,0%   | 84,4%  |

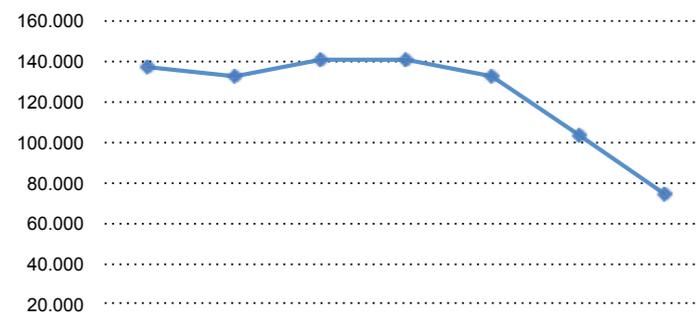
**N° chiamate**  
Numero di chiamate nel periodo di riferimento  
**% chiamate evase**  
% di chiamate che hanno avuto risposta con o senza attesa  
**Durata media delle chiamate (sec)**  
Tempo medio di durata della conversazione telefonica per le informazioni necessarie (sec)  
**% chiamate servite entro 60 secondi**  
% chiamate con un tempo di attesa per la risposta telefonica inferiore o uguale a 60 secondi

**PENETRAZIONE SETAWEB**

|           | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    |
|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| N° Utenti | 698.155 | 758.923 | 847.404 | 638.178 | 784.003 |

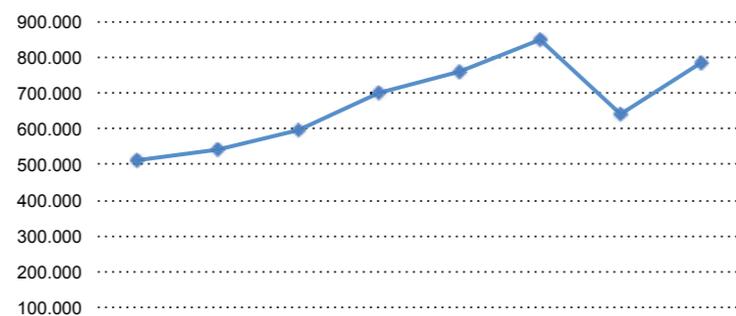
**N° utenti**  
Gli utenti che hanno avviato almeno una sessione nell'intervallo di date sul sito setaweb.it

**N° CHIAMATE CALL CENTER**



|      | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    | 2021   |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| Tot. | 137.197 | 132.145 | 140.117 | 140.602 | 132.796 | 103.332 | 73.984 |

**N° UTENTI SETAWEB E APP**



|      | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Tot. | 509.273 | 538.790 | 594.699 | 698.155 | 758.923 | 847.404 | 638.178 | 784.003 |



# IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

## 1. Misurazione della qualità erogata e monitoraggio della qualità percepita

Un servizio di qualità per il Trasporto Pubblico Locale è composto da diversi aspetti, cui l'Azienda presta costante attenzione e su cui investe per operare nel rispetto degli *standard* previsti dai contratti di servizio e per essere in grado di soddisfare le esigenze dei cittadini, migliorando in via continuativa strutture e modalità, compatibilmente con le risorse disponibili.

La valutazione del valore per il territorio prodotto dai servizi di TPL gestiti da SETA nei propri bacini di utenza non si basa su un'analisi unilaterale da parte dell'Azienda.

La forza e la qualità delle relazioni con i molteplici soggetti del territorio partecipa alla produzione di questo valore e, oltre l'ottemperamento degli obblighi e degli standard di servizio concordati con le Agenzie della Mobilità, la percezione degli utenti ne rappresenta un aspetto fondamentale.

Per tenere monitorata e migliorare sempre più la qualità del servizio, SETA si avvale di due strumenti tra loro complementari: la Carta dei Servizi e le indagini di *Customer Satisfaction*.

### Misurazione della qualità erogata

Per garantire massima visibilità alla qualità dei servizi prevista, la Società provvede annualmente all'aggiornamento della **Carta dei Servizi**, in cui sono illustrati gli *standard* quantitativi e qualitativi del servizio che SETA s'impegna a rispettare e che vengono misurati sulla base di precisi indicatori, che consentono di descrivere in modo oggettivo quali risultati - in termini di qualità del servizio erogato - sono stati conseguiti e quali si intendono conseguire.

### Monitoraggio della qualità erogata

Un altro strumento di indagine e di valutazione della qualità del servizio erogato sono le attività di **Mystery Client**, condotte al fine di monitorare in modo *anonimo* il servizio erogato dall'Azienda attraverso le osservazioni di rilevatori esperti e formati. Le indagini di **Mystery Client** sono in grado di monitorare parallelamente diversi aspetti della qualità dei servizi: qualità delle infrastrutture a supporto (comfort, pulizia, stato di manutenzione); qualità del servizio di trasporto offerto (organizzazione, regolarità, comfort, pulizia, stato di manutenzione, sicurezza); qualità del rapporto con il cliente (personale di terra e personale viaggiante); qualità delle informazioni offerte al cliente (alle fermate, agli approdi, a bordo mezzo, online, real time, ecc.).

### Monitoraggio della qualità percepita

In parallelo, attraverso le **indagini di Customer Satisfaction** (cioè, di soddisfazione della clientela) realizzate dalle Agenzie Locali per la Mobilità dei tre bacini di riferimento, viene monitorata la qualità del servizio percepita dagli utenti-clienti, con riferimento ad aspetti come la regolarità, la puntualità, l'accessibilità al servizio, il *comfort* e la pulizia dei mezzi, la trasparenza e la completezza delle informazioni fornite, ecc.

## 2. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti fra un'azienda di pubblico servizio e i cittadini che ne fruiscono.

Nata con l'obiettivo fondamentale di riqualificare, di anno in anno, l'offerta e l'organizzazione del servizio, **la Carta rappresenta uno strumento con il quale i cittadini sono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.**

La Carta dei Servizi viene redatta sulla base di un percorso regolato da specifiche disposizioni normative.

I principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e su cui la Carta deve fornire informazione, sono quelli di:

- eguaglianza dei diritti degli utenti;
- imparzialità dei soggetti erogatori;
- continuità del servizio erogato;

- partecipazione degli utenti;
- efficienza ed efficacia del servizio.

Gli impegni esplicitati nella Carta dei Servizi sono determinati in parte significativa dai contenuti individuati dal contratto di servizio tra l'Ente concessionario e il soggetto gestore, che definisce le linee guida e le caratteristiche del servizio pubblico.

### LA CARTA DEI SERVIZI SETA: OBIETTIVI E IMPEGNI

Come previsto dalla legge, gli *standard* di qualità che SETA deve garantire sono definiti e dichiarati ogni anno dalla Carta dei Servizi.

Oltre a quello di adempiere a un obbligo di trasparenza istituzionale, **l'obiettivo principe che SETA si è data nel realizzare la sua Carta dei Servizi è di farne uno strumento di relazione con gli utenti e la collettività, in modo da attivare un confronto ed una comunicazione permanente.**

Gli altri obiettivi che SETA si è prefissa nel redigere la sua Carta dei Servizi sono, principalmente, i seguenti:

- presentare i servizi di Trasporto Pubblico Locale autofiloviari gestiti da SETA nell'ambito dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, fornendo tutte le informazioni utili a renderli facilmente fruibili;
- esplicitare i fattori da cui dipende la qualità del trasporto collettivo su gomma gestito da SETA;
- indicare i risultati raggiunti nell'anno in corso e formulare gli obiettivi di miglioramento per l'anno a venire.

La Carta dei Servizi SETA vuole pertanto essere un documento di riferimento per la tutela degli utenti-clienti, e insieme, uno strumento utile per far conoscere l'attività dell'Azienda e i suoi servizi.

Tuttavia, non è solo un modo per illustrare ai cittadini chi è e che cosa fa SETA, o di quali tutele essi possono avvalersi: la Carta è anche un impegno che l'Azienda assume per assicurare la qualità del Trasporto Pubblico Locale su gomma prodotto nei tre bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

La Carta è il modo più chiaro e diretto per stabilire un patto, che di anno in anno si rinnova, in un costante sforzo per migliorare il servizio nei tre territori provinciali emiliani.

### GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ CONTENUTI NELLA CARTA

La qualità del Trasporto Pubblico Locale su gomma erogato da SETA è garantita dal Contratto di Servizio sottoscritto con le Agenzie Locali per la Mobilità di Modena, Reggio Emilia e Piacenza: in forza di questo strumento e in base alle politiche di mobilità e trasporto definite dalla Regione Emilia-Romagna e dagli Enti Locali dei tre bacini di competenza, le Agenzie progettano il servizio di TPL e stabiliscono **precisi standard quantitativi e qualitativi per le performance di SETA**, che vengono misurati sulla base di una serie di indicatori.

Tali indicatori sono fissati in funzione dei servizi offerti e in base alle capacità produttive dell'Azienda che li eroga, tenendo conto delle specifiche esigenze sul servizio espresse dai clienti attraverso rilevazioni e monitoraggi periodici, quali per esempio le indagini di *Customer Satisfaction*, che vengono realizzate dalle tre Agenzie.

Alle Agenzie spettano il controllo, il monitoraggio e la vigilanza sugli obblighi imposti al gestore dal Contratto.



Nella consapevolezza che alla definizione di precisi *standard* di qualità è correlata la realizzazione di un'offerta di servizi competitiva e di alta qualità, in grado di soddisfare le esigenze dei cittadini che li utilizzano, SETA s'impegna dal canto suo ad adempiere a tali obblighi, mirando peraltro a elevare costantemente la qualità dei propri servizi, senza perdere di vista l'obiettivo della sostenibilità economica.

Gli "Indicatori della Qualità" del servizio di trasporto pubblico su gomma dei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza gestito da SETA sono esposti in dettaglio nella Carta dei Servizi, aggiornata di anno in anno e pubblicata *on line* sul sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it).

### 3. Le attività di Mystery Client

Come previsto dalla legge, gli *standard* di qualità che SETA deve garantire sono definiti e dichiarati ogni anno dalla Carta dei Servizi.

Le attività di Mystery Client sono condotte per conto di SETA al fine di monitorare in modo anonimo il servizio erogato dall'Azienda attraverso le osservazioni di rilevatori esperti e formati.

Il Cliente Misterioso, nel fruire del servizio, interagisce con gli operatori ed osserva una serie rilevante di situazioni: per ciascuna ne valuta diversi parametri, assegnando loro un punteggio su una scheda appositamente progettata.

Il Cliente Misterioso è un rilevatore che riceve una formazione specifica e risulta idoneo alla misurazione oggettiva dei parametri da osservare, riportando i singoli risultati su schede di valutazione appositamente predisposte. Le schede di indagine riportano tutti gli indicatori ed i riferimenti utili ad esprimere la valutazione nel modo più oggettivo possibile. Il Cliente Misterioso valuta ciascun indicatore su una scala graduata 1-10, per la quale sono definite esattamente le corrispondenze tra valutazione e osservazione.

Il Mystery Client è uno strumento di indagine e di valutazione della qualità del servizio erogato complementare alle indagini di *Customer Satisfaction*:

- è meno influenzato dalla soggettività del giudizio di un cliente (percezione e non dato reale);

- non risente dell'effetto memoria (esperienza pregressa del cliente);
- risente meno della diversa sensibilità del cliente;
- non è influenzato dal momento in cui viene fatta la rilevazione (es.: stato d'animo del cliente intervistato, influenza del "sentito dire").

### Obiettivi del Mystery Client

Le indagini di Mystery Client sono in grado di perseguire una serie di obiettivi, quali:

- integrare le indagini di *Customer Satisfaction*;
- monitorare le prestazioni nel tempo;
- effettuare benchmark interni ed esterni su specifici parametri di servizio;
- individuare i punti di forza e di debolezza della propria proposta di valore;
- comprendere quali sono i principali gap da colmare e indirizzare le opportune azioni di miglioramento;

costruire una base di rilevazione addizionale per l'eventuale percorso di certificazione UNI EN 13816;

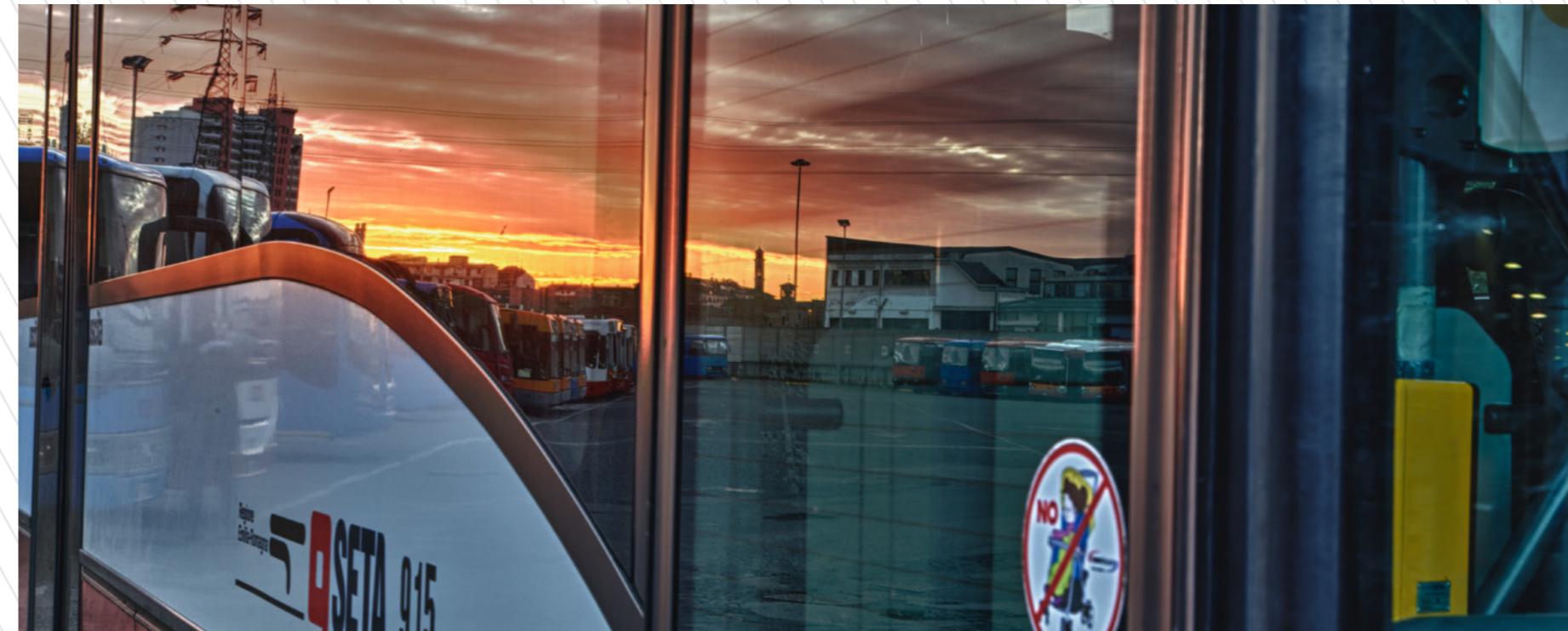
- beneficiare di un giudizio imparziale da una Parte Terza specializzata nel settore del TPL e della mobilità;
- dare visibilità alla clientela delle iniziative intraprese.

### L'INDAGINE DI MISTERY CLIENT CONDOTTA DA SETA NEL 2021

Nel 2021 SETA ha partecipato alla campagna nazionale di indagine Mystery Client patrocinata da ASSTRA e rivolta a tutti gli operatori del TPL associati (e non), nonché a tutti gli Enti Regolatori (Enti di Governo, Regioni, Province, Comuni, Agenzie per la Mobilità, ecc.).

All'indagine annuale 2021, condotta da Lem TTA in partnership con FGSolutions e IRTECO, hanno aderito 9 operatori, distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Riportiamo nella pagina seguente i risultati dell'indagine annuale 2021 sulla qualità dei servizi di TPL conseguiti da SETA nei tre bacini di riferimento.



SETA Modena

SETA ottiene relativamente al bacino urbano una valutazione pari a 9,12 e relativamente a quello extraurbano una valutazione pari a 8,94:

| AREA                     | AMBITO                        | SETA Modena |             |
|--------------------------|-------------------------------|-------------|-------------|
|                          |                               | urbano      | extra       |
| A-PUNTI VENDITA          | a1. Visibilità insegna        | 10,00       |             |
|                          | a2. Attesa                    | 10,00       |             |
|                          | a4. Pulizia e Ordine          | 8,65        |             |
|                          | a5. Cortesia e Competenza     | 8,11        |             |
|                          | <b>Media</b>                  | <b>9,1</b>  |             |
| B-FERMATE                | b1. Visibilità insegna        | 10,00       | 9,00        |
|                          | b2. Attesa                    | 10,00       | 10,00       |
|                          | b3. Pulizia e Ordine          | 8,40        | 7,33        |
|                          | b4. Comunicazione             | 9,38        | 10,00       |
|                          | b5. Fruibilità Fermata        | 8,88        | 7,00        |
|                          | <b>Media</b>                  | <b>9,30</b> | <b>8,57</b> |
| C-LINEE                  | c1. Puntualità e regolarità   | 10,00       | 9,31        |
|                          | c2. Stato esterno             | 8,21        | 8,91        |
|                          | c3. Stato interno             | 9,19        | 9,20        |
|                          | c4. Pulizia mezzo             | 6,87        | 8,19        |
|                          | c5. Comunicazione             | 10,00       | 10,00       |
|                          | c6. Personale                 | 8,73        | 8,68        |
|                          | c7. Sicurezza                 | 9,50        | 9,40        |
|                          | <b>Media</b>                  | <b>9,03</b> | <b>9,05</b> |
| D-CALL CENTER            | d1. Attesa                    | 9,80        |             |
|                          | d3. Cortesia e competenza     | 9,41        |             |
|                          | <b>Media</b>                  | <b>9,65</b> |             |
| E-SITO WEB e APP         | e1. Sito Web: contenuti       | 8,79        |             |
|                          | e4. Sito Web: impatto grafico | 9,38        |             |
|                          | f1. APP: contenuti            | 8,24        |             |
|                          | f4. APP: impatto grafico      | 9,58        |             |
|                          | <b>Media</b>                  | <b>8,96</b> |             |
| <b>Media complessiva</b> | <b>9,12</b>                   | <b>8,94</b> |             |

SETA Reggio Emilia

SETA ottiene relativamente al bacino urbano una valutazione pari a 9,13 e relativamente a quello extraurbano una valutazione pari a 9,02:

| AREA                     | AMBITO                        | SETA Reggio Emilia |             |
|--------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------|
|                          |                               | urbano             | extra       |
| A-PUNTI VENDITA          | a1. Visibilità insegna        | 10,00              |             |
|                          | a2. Attesa                    | 9,83               |             |
|                          | a4. Pulizia e Ordine          | 8,79               |             |
|                          | a5. Cortesia e Competenza     | 7,97               |             |
|                          | <b>Media</b>                  | <b>8,94</b>        |             |
| B-FERMATE                | b1. Visibilità insegna        | 10,00              | 10,00       |
|                          | b2. Attesa                    | 10,00              | 10,00       |
|                          | b3. Pulizia e Ordine          | 7,54               | 7,06        |
|                          | b4. Comunicazione             | 10,00              | 10,00       |
|                          | b5. Fruibilità Fermata        | 8,88               | 8,00        |
|                          | <b>Media</b>                  | <b>9,23</b>        | <b>8,91</b> |
| C-LINEE                  | c1. Puntualità e regolarità   | 10,00              | 9,45        |
|                          | c2. Stato esterno             | 8,49               | 8,82        |
|                          | c3. Stato interno             | 9,29               | 9,29        |
|                          | c4. Pulizia mezzo             | 7,67               | 8,05        |
|                          | c5. Comunicazione             | 10,00              | 9,88        |
|                          | c6. Personale                 | 8,53               | 8,76        |
|                          | c7. Sicurezza                 | 9,44               | 9,33        |
|                          | <b>Media</b>                  | <b>9,15</b>        | <b>9,08</b> |
| D-CALL CENTER            | d1. Attesa                    | 9,80               |             |
|                          | d3. Cortesia e competenza     | 9,41               |             |
|                          | <b>Media</b>                  | <b>9,65</b>        |             |
| E-SITO WEB e APP         | e1. Sito Web: contenuti       | 8,78               |             |
|                          | e4. Sito Web: impatto grafico | 9,25               |             |
|                          | f1. APP: contenuti            | 8,24               |             |
|                          | f4. APP: impatto grafico      | 9,58               |             |
|                          | <b>Media</b>                  | <b>8,93</b>        |             |
| <b>Media complessiva</b> | <b>9,13</b>                   | <b>9,02</b>        |             |

SETA Piacenza

SETA ottiene relativamente al bacino urbano una valutazione pari a 9,12 e relativamente a quello extraurbano una valutazione pari a 8,94:

| AREA                     | AMBITO                        | SETA Piacenza |             |
|--------------------------|-------------------------------|---------------|-------------|
|                          |                               | urbano        | extra       |
| A-PUNTI VENDITA          | a1. Visibilità insegna        | 10,00         |             |
|                          | a2. Attesa                    | 9,25          |             |
|                          | a4. Pulizia e Ordine          | 8,66          |             |
|                          | a5. Cortesia e Competenza     | 8,02          |             |
|                          | <b>Media</b>                  | <b>8,79</b>   |             |
| B-FERMATE                | b1. Visibilità insegna        | 10,00         | 10,00       |
|                          | b2. Attesa                    | 10,00         | 6,00        |
|                          | b3. Pulizia e Ordine          | 8,08          | 7,35        |
|                          | b4. Comunicazione             | 10,00         | 6,00        |
|                          | b5. Fruibilità Fermata        | 7,38          | 6,09        |
|                          | <b>Media</b>                  | <b>8,96</b>   | <b>7,09</b> |
| C-LINEE                  | c1. Puntualità e regolarità   | 10,00         | 9,24        |
|                          | c2. Stato esterno             | 8,20          | 9,11        |
|                          | c3. Stato interno             | 9,31          | 9,31        |
|                          | c4. Pulizia mezzo             | 7,97          | 8,00        |
|                          | c5. Comunicazione             | 10,00         | 10,00       |
|                          | c6. Personale                 | 8,77          | 8,62        |
|                          | c7. Sicurezza                 | 9,39          | 9,39        |
|                          | <b>Media</b>                  | <b>9,20</b>   | <b>9,03</b> |
| D-CALL CENTER            | d1. Attesa                    | 9,80          |             |
|                          | d3. Cortesia e competenza     | 9,43          |             |
|                          | <b>Media</b>                  | <b>9,65</b>   |             |
| E-SITO WEB e APP         | e1. Sito Web: contenuti       | 8,79          |             |
|                          | e4. Sito Web: impatto grafico | 9,38          |             |
|                          | f1. APP: contenuti            | 8,24          |             |
|                          | f4. APP: impatto grafico      | 9,58          |             |
|                          | <b>Media</b>                  | <b>8,96</b>   |             |
| <b>Media complessiva</b> | <b>9,06</b>                   | <b>8,53</b>   |             |

4. Le indagini di Customer Satisfaction

Il rapporto con gli utenti e la loro soddisfazione rappresentano un aspetto fondamentale per il funzionamento dei servizi di pubblica utilità.

Partendo dal presupposto che tali servizi rappresentano un bisogno primario per il cittadino, coloro che da un lato li progettano e li programmano e dall'altro li gestiscono si preoccupano di verificare costantemente il gradimento dell'utenza, cercando di recepire con attenzione i suggerimenti e i consigli che essa può fornire.

**Per misurare l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti dei servizi di TPL gestiti da SETA, le Agenzie Locali per la Mobilità dei tre bacini di riferimento svolgono periodicamente** – in linea di massima, con cadenza annuale - **le loro indagini di Customer Satisfaction**, che hanno lo scopo di rilevare come chi utilizza (quotidianamente o sporadicamente) i mezzi di pubblico trasporto per i propri spostamenti percepisca e giudichi il servizio.

Le indagini di *Customer Satisfaction* per misurare l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti dei servizi di TPL sono svolte dalle Agenzie Locali per la Mobilità in quanto volte a sondare il gradimento dell'insieme delle componenti del servizio. Le indagini, effettuate dalle tre Agenzie in modo distinto, presentano la valutazione della percezione dei cittadini, anche per la parte di servizio erogato da SETA.

RISULTATI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION 2015-2019

Nel corso del periodo 2015-2019 **la qualità dei servizi di Trasporto Pubblico Locale** progettati e programmati dalle Agenzie Locali per la Mobilità di Modena, Reggio Emilia e Piacenza e gestiti da SETA **è sempre percepita e valutata positivamente dai cittadini dei tre territori provinciali di riferimento.**

**La votazione media assegnata dagli utenti dei tre bacini è stata costantemente intorno al 7**, al di sopra della media nazionale, che nel medesimo periodo considerato si attesta intorno al dato della sufficienza.

Il **giudizio finale espresso dalla clientela** dei servizi di TPL intervistata nel 2019 (l'ultimo anno in cui sono state realizzate le indagini di Customer Satisfaction, poi sospese - sia nel 2020 che nel 2021 - a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19) nel bacino di **Modena è di 7,1**, nel bacino di **Reggio Emilia di 7,4** e in quello di **Piacenza di 7,2.**

**CUSTOMER SATISFACTION**

| MODENA                              | 2016       | 2017       | 2018* | 2019       | 2020* | 2021* |
|-------------------------------------|------------|------------|-------|------------|-------|-------|
| <b>Soddisfazione complessiva</b>    | <b>7,2</b> | <b>7,3</b> | -     | <b>7,1</b> | -     | -     |
| Chiarezza info                      | 7,3        | 7,4        | -     | 7          | -     | -     |
| Diffusione info                     | 7,2        | 7,2        | -     | 6,9        | -     | -     |
| Tempestività info variazioni        | 7,1        | 7          | -     | 6,6        | -     | -     |
| Pulizia bus                         | 6,3        | 7,1        | -     | 6,2        | -     | -     |
| Condotta di guida                   | 7,6        | 7,7        | -     | 7          | -     | -     |
| Cortesìa, educazione autisti        | 7,5        | 7,6        | -     | 7,1        | -     | -     |
| Controllo evasione                  | 7          | 7,3        | -     | 6,4        | -     | -     |
| Comfort sul mezzo                   | 6,6        | 7,1        | -     | 6,6        | -     | -     |
| Reperimento biglietti e abbonamenti | 7,8        | 7,9        | -     | 7,1        | -     | -     |

L'ultima indagine di Soddisfazione della Clientela dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale del bacino di **Modena** è stata svolta nel mese di maggio 2019: le risultanze sono pubblicate su [www.amo.mo.it](http://www.amo.mo.it)

**CUSTOMER SATISFACTION**

Indicatori voti medi per items e voto di Customer Satisfaction generale

\*L'entrata in vigore del nuovo regolamento europeo sulla *privacy* Ue2016/679 ha implicato una riorganizzazione che non ha consentito di effettuare nel **2018** indagini di *Customer Satisfaction* nel bacino di **Modena**. Nel **2020** e nel **2021** l'indagine non è stata svolta a causa della crisi pandemica.

**L'INDAGINE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE GESTITO DA SETA NEL TERRITORIO PROVINCIALE DI MODENA**

L'Agenzia Locale per la Mobilità di Modena svolge in linea di massima annualmente, dal 2006, un'indagine sulla qualità percepita del servizio di trasporto pubblico locale su gomma del territorio provinciale modenese.

Dal 2013 l'indagine è svolta insieme all'Agenzia per la Mobilità di Reggio Emilia, con modalità omogenee, sia in termini di ricerca che di elaborazione dei risultati.

La ricerca, svolta prevalentemente nel periodo invernale, consente di effettuare analisi comparative che permettono di valutare i punti di forza e di debolezza del servizio svolto dal Gestore e costituisce un importante strumento per il miglioramento della qualità erogata. I dati raccolti, infatti, sono utilizzati sia dall'Agenzia, per valutare l'operato del Gestore e la qualità del servizio nel suo complesso, sia dal Gestore stesso, per intervenire sui punti più critici emersi.

È possibile visionare una sintesi dei rapporti di ricerca collegandosi a <http://www.amo.mo.it>

Di seguito vengono riportati e commentati esclusivamente gli indicatori che riguardano compiti di pertinenza e responsabilità SETA, in quanto gestore. Si rimanda al sito sopraccitato per ciò che pertiene l'Agenzia della Mobilità.

**La soddisfazione complessiva degli utilizzatori del TPL, nel bacino di Modena, si attesta nel 2019 intorno al 7,1.**

Dalle risultanze dell'ultima indagine di *Customer Satisfaction* realizzata nel 2019 emergono come particolari debolezze, ovvero quei fattori cui gli utenti assegnano grande importanza e che percepiscono come non soddisfacenti, le **pulizie** e il **comfort sui mezzi**.

L'area relativa all'**informazione** non evidenzia problemi particolari e la media voto per ogni aspetto è sempre intorno al 7, ad eccezione della tempestività circa le variazioni del servizio, che si ferma sul 6,6.

Anche l'area relativa alla **professionalità del personale** non mostra problematiche e le valutazioni sono più che positive, anche se in calo sul 2017.

Da sottolineare come il **controllo su chi non paga il biglietto** si attesti su un voto medio di 6,4, in calo di 0,9 punti rispetto alla rilevazione del 2017.

**L'INDAGINE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE GESTITO DA SETA NEL TERRITORIO PROVINCIALE DI REGGIO EMILIA**

L'Agenzia Locale per la Mobilità di Reggio Emilia svolge in linea di massima annualmente - dal 2013, in collaborazione con l'Agenzia Locale per la Mobilità di Modena - un'indagine sulla qualità percepita del servizio di trasporto pubblico locale su gomma del territorio provinciale reggiano.

La ricerca, svolta prevalentemente nel periodo invernale, consente di effettuare analisi comparative che permettono di valutare i punti di forza e di debolezza del servizio svolto dal Gestore e costituisce un importante strumento per il miglioramento della qualità erogata. I dati raccolti, infatti, sono utilizzati sia dall'Agenzia, per valutare l'operato del Gestore e la qualità del servizio nel suo complesso, sia dal Gestore stesso, per intervenire sui punti più critici emersi.

È possibile visionare una sintesi dei rapporti di ricerca collegandosi a <http://www.am.re.it>

Di seguito vengono riportati e commentati esclusivamente gli indicatori che riguardano compiti di pertinenza e responsabilità SETA, in quanto Gestore. Si rimanda al sito sopraccitato per ciò che pertiene l'Agenzia della Mobilità.

**CUSTOMER SATISFACTION**

| REGGIO EMILIA                       | 2016       | 2017       | 2018* | 2019       | 2020* | 2021* |
|-------------------------------------|------------|------------|-------|------------|-------|-------|
| <b>Soddisfazione complessiva</b>    | <b>7,1</b> | <b>7,2</b> | -     | <b>7,4</b> | -     | -     |
| Chiarezza info                      | 7          | 7,4        | -     | 7,5        | -     | -     |
| Diffusione info                     | 6,9        | 7,2        | -     | 7,2        | -     | -     |
| Tempestività info variazioni        | 6,7        | 6,8        | -     | 7,1        | -     | -     |
| Pulizia bus                         | 6,9        | 7          | -     | 6,6        | -     | -     |
| Comfort sul mezzo                   | 6,8        | 6,8        | -     | 7,1        | -     | -     |
| Controllo evasione                  | 6,9        | 7,4        | -     | 7          | -     | -     |
| Condotta di guida                   | 7,7        | 7,8        | -     | 7,8        | -     | -     |
| Cortesìa, educazione autisti        | 7,5        | 7,6        | -     | 7,6        | -     | -     |
| Reperimento biglietti e abbonamenti | 7,5        | 7,6        | -     | 8          | -     | -     |

Dalle risultanze dell'ultima indagine di Customer Satisfaction realizzata nel 2019 emerge che **la soddisfazione complessiva la soddisfazione complessiva degli utilizzatori del TPL, nel bacino di Reggio Emilia, è in sensibile aumento**. Uno dei dati più significativi, il cui *trend* di soddisfazione si è mantenuto costante, registrando un leggero aumento, è quello relativo all'**informazione**, settore in cui l'Azienda ha investito su tutti i livelli: dalle informazioni a bordo bus, sia interne che esterne al mezzo, all'aumento di canali di comunicazione, specie *on line*. Grazie appunto allo sviluppo dei canali *on line* si registra anche un netto miglioramento dell'indice di soddisfazione per il **reperimento di biglietti e abbonamenti** e la **procedura per le ricariche**, a cui si aggiunge l'esteso utilizzo anche di biglietterie automatiche e *vending machines*.

Un altro fattore percepito in miglioramento è il **comfort sul mezzo**, legato principalmente agli investimenti per il rinnovo del parco autobus messi in campo dall'Azienda a decorrere dal 2017 e oggi ancora in essere.

Si attestano costanti, rispetto agli anni passati, i trend relativi a **cortesìa e condotta di guida degli autisti**, anche in questo caso, grazie a diverse azioni di sensibilizzazione portate avanti dall'Azienda.

L'ultima indagine di Soddisfazione della Clientela dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale del bacino di **Reggio Emilia** è stata svolta nel mese di maggio 2019: le risultanze sono pubblicate su [www.am.re.it](http://www.am.re.it)

**CUSTOMER SATISFACTION**

Indicatori voti medi per items e voto di Customer Satisfaction generale

\*L'entrata in vigore del nuovo regolamento europeo sulla *privacy* Ue2016/679 ha implicato una riorganizzazione che non ha consentito di effettuare nel **2018** indagini di *Customer Satisfaction* nel bacino di **Reggio Emilia**. Nel **2020** e nel **2021** l'indagine non è stata svolta a causa della crisi pandemica.

**L'INDAGINE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE GESTITO DA SETA NEL TERRITORIO PROVINCIALE DI PIACENZA**

A partire dal 2018, L'Agenzia Locale per la Mobilità di Piacenza, TEMPI AGENZIA, svolge annualmente un'indagine sulla qualità percepita del servizio di Trasporto Pubblico Locale su gomma del territorio provinciale reggiano.

La ricerca consente di effettuare analisi comparative che permettono di valutare i punti di forza e di debolezza del servizio svolto dal Gestore e costituisce un importante strumento per il miglioramento della qualità erogata. I dati raccolti, infatti, sono utilizzati sia dall'Agenzia, per valutare l'operato del Gestore e la qualità del servizio nel suo complesso, sia dal Gestore stesso, per intervenire sui punti più critici emersi.

È possibile visionare una sintesi del rapporto di ricerca collegandosi a [www.tempiagenzia.com](http://www.tempiagenzia.com)

Di seguito vengono riportati e commentati esclusivamente gli indicatori che riguardano compiti di pertinenza e responsabilità SETA, in quanto Gestore. Si rimanda al sito sopraccitato per ciò che pertiene l'Agenzia della Mobilità.

Dalle risultanze dell'ultima indagine di *Customer Satisfaction* realizzata nel 2019 emerge che **la soddisfazione complessiva degli utilizzatori del TPL, nel bacino di Piacenza, si attesta a quota 7,2.**

Oltre a un giudizio di massima sulla qualità del servizio nel suo complesso, agli intervistati è stato chiesto di esprimere una valutazione globale dell'Azienda che gestisce il servizio, senza fare riferimento ad alcun macro-fattore. Questo dato è utile ad evidenziare in che modo, nello specifico, SETA sia percepita dall'utenza.

**L'indagine ha inoltre evidenziato come la percentuale degli utenti soddisfatti sia molto alta: è pari al 96% nel «Bacino Aggregato», al 98% sulle linee extraurbane e al 95% su quelle circolanti nell'ambito urbano.**

L'ultima indagine di Soddisfazione della Clientela dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale del bacino di Piacenza è stata svolta nel mese di dicembre 2019: le risultanze sono pubblicate su [www.tempiagenzia.com](http://www.tempiagenzia.com).

**CUSTOMER SATISFACTION**

| PIACENZA                            | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020* | 2021* |
|-------------------------------------|------|------|------|------|-------|-------|
| <b>Soddisfazione complessiva</b>    | -    | -    | 6,5  | 7,2  | -     | -     |
| Chiarezza info                      | -    | -    | 6,9  | 7,0  | -     | -     |
| Diffusione info                     | -    | -    | 6,9  | 6,9  | -     | -     |
| Tempestività info variazioni        | -    | -    | 6,6  | 6,8  | -     | -     |
| Pulizia bus                         | -    | -    | 6,5  | 6,6  | -     | -     |
| Comfort sul mezzo                   | -    | -    | 7,0  | 7,0  | -     | -     |
| Controllo evasione                  | -    | -    | 7,3  | 6,7  | -     | -     |
| Condotta di guida                   | -    | -    | 6,7  | 6,8  | -     | -     |
| Cortesìa, educazione autisti        | -    | -    | 7,0  | 6,8  | -     | -     |
| Reperimento biglietti e abbonamenti | -    | -    | 6,7  | 7,3  | -     | -     |

**CUSTOMER SATISFACTION**

Indicatori voti medi per items e voto di Customer Satisfaction generale

\*\*Nel 2020 e nel 2021 l'indagine non è stata svolta a causa della crisi pandemica.



# POSTFAZIONE

**Il Bilancio di Sostenibilità ha lo scopo di illustrare e misurare il rilevante impatto economico, ambientale e sociale che l'operato di un'azienda genera sul territorio e sulla collettività:** i dati che vi sono riportati - desunti da atti formali sottoposti a certificazione da soggetti esterni come il bilancio gestionale, la qualità ambientale e la sicurezza - costituiscono un elemento essenziale per ogni valutazione sull'Azienda.

Unitamente al Bilancio economico e patrimoniale, il **Bilancio di Sostenibilità** contribuisce a rappresentare compiutamente la *mission* aziendale, integrando le informazioni di natura contabile con gli aspetti etici, ambientali e sociali che ne qualificano l'attività. Al contempo, **è la rappresentazione qualitativa, oltreché quantitativa, dei molteplici aspetti del servizio prodotto**, che ha nei fattori economico-gestionali solo una parte delle informazioni dovute ai cittadini. In tale senso, **la Responsabilità Sociale dell'Impresa, punto essenziale della missione aziendale, ha nel Bilancio di Sostenibilità il principale strumento di rendicontazione pubblica e non solo.**

**Il Bilancio di Sostenibilità** non è tuttavia solo uno strumento di comunicazione nell'ambito della Corporate Social Responsibility aziendale, **ma rappresenta una modalità importante di coinvolgimento del personale e di analisi interna delle performance gestionali**, al fine del loro miglioramento qualitativo.

**Nel nostro Bilancio di Sostenibilità, aspetti economici, sociali e ambientali, che caratterizzano il concetto sintetico di sostenibilità, sono integrati al fine di dare informazioni utili e comprensibili su una realtà imprenditoriale alquanto complessa.** In particolare abbiamo inteso mettere in evidenza i valori che SETA genera, fornendo una ricca messe di dati, che con ampio dettaglio fanno specifico riferimento ai territori in cui l'Azienda opera.

L'analisi di decine di parametri relativi al servizio e alla sua produzione, l'individuazione di indicatori sintetici di *performance* economica, gestionale, ambientale e sociale consentono infatti di dotare l'Azienda e ogni suo operatore di dati utili a comprendere meglio il valore del proprio impegno, i risultati ottenuti, le criticità presenti e quindi fissare nuovi obiettivi per migliorare.

Proprio la valutazione integrata dei dati è il primo passo per superare approcci settoriali e parziali nella produzione del servizio, per rendere trasversale, anche all'interno dell'Azienda, la conoscenza del necessario lavoro di insieme, alla base di ogni progetto collettivo quale quello che i soci hanno affidato a SETA.

In tale senso **il Bilancio di Sostenibilità è a un tempo strumento di comunicazione pubblica e di gestione interna, è un modo per conoscere e valutare i risultati conseguiti con il lavoro di tutti e per fissare nuovi traguardi**, avendo al centro l'attenzione per i cittadini e per le comunità per le quali operiamo.

Da tempo, SETA ha investito risorse economiche e umane per improntare il proprio operato ai principi della Responsabilità Sociale d'Impresa.

**Siamo impegnati a fare del Trasporto Pubblico Locale uno dei modi più intelligenti e sostenibili di spostarsi per tutti**, quindi non solo destinato prevalentemente a chi, per ragioni sociali o economiche, non ha alternative, innovando la cultura del servizio nelle nostre realtà.

Sia pure nel contesto di una crisi del settore senza precedenti (causata dalle misure emergenziali che si sono rese necessarie per fronteggiare e arginare la pandemia da Covid-19), **da parte nostra c'è comunque la volontà di investire massicciamente e di reperire le risorse per affrontare l'insieme delle sfide e assicurare una maggiore qualità del servizio.**

**SETA è percepita dalla grande maggioranza dei cittadini come riferimento principale del servizio e questo rafforza la nostra responsabilità**, per corrispondere alle attese e al giudizio degli utenti che si avvalgono dei nostri servizi di trasporto per i loro spostamenti.

L'obiettivo del miglioramento continuo della qualità del servizio comporta il rinnovo della flotta con mezzi più efficienti e confortevoli. Significa rendere più sicuro il lavoro del personale viaggiante e il viaggio dei passeggeri, attraverso strumenti di vigilanza e contrasto degli atti illegali. Significa rendere il servizio più accessibile a tutti.

Per questo abbiamo avviato una progressiva modernizzazione nella comunicazione ai cittadini, nella lotta all'evasione tariffaria, nell'uso della bicicletta unito a quello del bus, nella bigliettazione, nell'estensione dell'uso della carta di credito ed in generale della moneta elettronica quale strumento di convalida e pagamento dei servizi a cominciare da quelli urbani.

Il piano degli investimenti in corso di attuazione, finanziariamente molto impegnativo, affronta tutti questi aspetti, mettendo al centro la necessità di migliorare la sostenibilità ambientale e la sicurezza del servizio, grazie a un consistente rinnovo della flotta – dopo aver completato la metanizzazione dell'intero parco veicolare urbano di Modena, l'obiettivo è quello di arrivare al più presto a metanizzare anche le flotte urbane di Reggio Emilia e di Piacenza – e a ulteriori investimenti in tecnologie di bordo, per l'utenza e per la sicurezza sui mezzi.

**Si tratta di un percorso non semplice e non breve perché implica una costante innovazione, per corrispondere ad una società che cambia in fretta**, ma in modo non lineare, e noi vogliamo cambiare con lei, per essere all'altezza delle sue attese e delle sue contraddizioni.

**La diffusione della cultura della CSR (Corporate Social Responsibility) è una battaglia culturale che chiede perseveranza e continuità.** Chi non ha ancora intrapreso questo percorso lungo e complicato non sa quanta fatica costi e quanti ostacoli e resistenze, soprattutto mentali, è possibile incontrare. Ma la perseveranza e la continuità regalano grandi soddisfazioni, perché il ritorno che si ottiene è tale da trasformare l'azienda, la sua produzione, le sue relazioni.

Va in questa direzione anche il **Premio speciale "Identità e Visione"** che nell'aprile del 2020 ci è stato conferito da **BBS-Biblioteca Bilancio Sociale**, una tra le più importanti iniziative dedicate alla Responsabilità Sociale e alla Sostenibilità d'Impresa a livello nazionale: il gradito riconoscimento conferma l'efficacia del percorso di *Corporate Social Responsibility* intrapreso dalla nostra Azienda e rappresenta uno stimolo a proseguire lungo questa strada.

**Un ulteriore sprone a metterci tutto il nostro impegno per orientare e valorizzare sempre più la nostra attività quotidiana secondo la logica e i principi della Sostenibilità**, cercando con il nostro lavoro di tutti i giorni di rendere più vivibili le nostre città e i nostri territori, sostenendone lo sviluppo sociale ed economico, assicurando il diritto alla mobilità delle persone e contribuendo a ridurre la congestione veicolare, l'inquinamento da traffico e le emissioni di anidride carbonica.

**Francesco Patrizi**

Amministratore Delegato SETA S.p.A.

## Il Bilancio di Sostenibilità di SETA si aggiudica il Premio Speciale "Identità e Visione" di BBS-Biblioteca Bilancio Sociale

Nell'aprile del 2020 il **Bilancio di Sostenibilità di SETA si è aggiudicato il premio speciale "Identità e Visione" attribuito da BBS-Biblioteca Bilancio Sociale**, uno tra i più importanti riconoscimenti dedicati alla Responsabilità Sociale e alla Sostenibilità d'Impresa a livello nazionale.

Organizzato annualmente da Biblioteca Bilancio Sociale (punto di raccolta che valorizza e rende possibile anche su scala internazionale la consultazione dei Bilanci di Sostenibilità delle più importanti imprese italiane), il **Premio BBS -** giunto alla sua sesta edizione - **è stato assegnato al secondo Report di Sostenibilità redatto da SETA con la seguente motivazione: "Una rendicontazione trasparente, capace di trasferire informazioni e dati al proprio pubblico di riferimento, i cittadini, con linguaggio semplice e diretto"**.

**Il Premio BBS è volto a valorizzare e premiare i migliori Bilanci di Sostenibilità prodotti dalle imprese italiane**, "valutandone i contenuti, per raccontare e condividere visioni e buone pratiche, da mettere a fattore comune tra i principali player del nostro Paese", ed è realizzato in collaborazione con Unione Fiduciaria, Askanews e Gruppo Sole-24 Ore (partner per la comunicazione) e con il patrocinio del Ministero dell'Ambiente, Confindustria, Unioncamere, FederDistribuzione, Symbola-Fondazione per le Qualità Italiane e Luiss Business School.





## Ringraziamenti

La Presidenza e la Direzione di SETA, unitamente alla Responsabile Comunicazione Sociale, curatrice delle prime sei edizioni del Bilancio di Sostenibilità, ringraziano tutto il personale dell'Azienda, le Agenzie della Mobilità di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, la Presidenza e la Direzione di ASSTRA e la Presidenza e la Direzione di AESS Agenzia per l'Energia e lo Sviluppo Sostenibile di Modena per la competenza, il supporto e la collaborazione forniti.

*Per ulteriori informazioni o richiesta di materiali relativi al Bilancio di Sostenibilità SETA, contattare Sarah Grugnetti, responsabile Comunicazione Sociale SETA: [sarah.grugnetti@setaweb.it](mailto:sarah.grugnetti@setaweb.it)*

### **BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ SETA**

**Progetto editoriale:** SETA Spa - © 2022/2023, tutti i diritti riservati

**Coordinamento progetto e redazione testi:** Sarah Grugnetti – Responsabile Comunicazione Sociale SETA

**Servizio fotografico:** Luigi Ottani; Matteo Domenicali e Roberto Pivetti

**Editato** il 15/12/2022



**Sede Legale e Amministrativa**

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)  
Tel. +39 059 416711 – Telefax +39 059 416850  
E-mail: protocollo@setaweb.it  
Posta Elettronica Certificata (PEC): segreteria@pec.setaweb.it

Sedi Operative

**Modena**

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)  
Tel. +39 059 416711

**Reggio Emilia**

Via del Chionso, 50 – 42122 Reggio Emilia (RE)  
Tel. +39 0522 278400

**Piacenza**

Via Arda, 21 – 29122 Piacenza (PC)  
Tel. +39 0523 390611