



SASA - Relazione sul governo societario

EX ART. 6, CO. 4, D.LGS. 175/2016

Esercizio chiuso al 31.12.2023

(approvato dal CDA in data 27.03.2024)



Sommario

A. PROGRAMMA DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI CRISI AZIENDALE EX ART. 6, CO. 2, D.LGS. 175/2016.	2
1. DEFINIZIONI	3
1.1. Continuità aziendale	3
1.2. Crisi	4
2. STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI CRISI	4
2.1. Analisi di indici e margini di bilancio.	8
2.2. Indicatori prospettici	12
2.3. Altri strumenti di valutazione	13
3. MONITORAGGIO PERIODICO	13
B. RELAZIONE SU MONITORAGGIO E VERIFICA DEL RISCHIO DI CRISI AZIENDALE AL 31/12/2023.	14
1. LA SOCIETÀ.	14
2. LA COMPAGINE SOCIALE E MODELLO DI GOVERNANCE.	15
3. ORGANO AMMINISTRATIVO	17
4. ORGANO DI CONTROLLO – REVISORE.	19
5. IL PERSONALE.	21
6. VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI CRISI AZIENDALE AL 31/12/2023.	22
Modello organizzativo 231/01	30

La Società, in quanto società a controllo pubblico di cui all'art. 2, co.1, lett. m) del d.lgs. 175/2016 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica"), è tenuta - ai sensi dell'art. 6, co. 4, d.lgs. cit. - a predisporre annualmente, a chiusura dell'esercizio sociale, e a pubblicare contestualmente al bilancio di esercizio, la relazione sul governo societario, la quale deve contenere:

- uno specifico programma di valutazione del rischio aziendale (art. 6, co. 2, d.lgs. cit.);
- l'indicazione degli strumenti integrativi di governo societario adottati ai sensi dell'art. 6, co. 3; ovvero delle ragioni della loro mancata adozione (art. 6, co. 5).

La presente relazione recepisce quindi nella sua interezza le prescrizioni del Documento dei Dottori Commercialisti **"RELAZIONE SUL GOVERNO SOCIETARIO contenente PROGRAMMA DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI CRISI AZIENDALE (EX ART. 6, CO. 2 E 4, D.LGS. 175/2016)"** di marzo 2019.

Sono considerate recepite le prescrizioni del documento **"INDICAZIONI SUL PROGRAMMA DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI CRISI AZIENDALE (Art. 6, comma 2, D.Lgs. n. 175/2016)"** di aprile 2021 in quanto parte integrante del documento dei Dottori Commercialisti di cui sopra.

A. PROGRAMMA DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI CRISI AZIENDALE EX ART. 6, CO. 2, D.LGS. 175/2016.

Ai sensi dell'art. 6, co. 2 del d.lgs. 175/2016:

"Le società a controllo pubblico predispongono specifici programmi di valutazione del rischio di crisi aziendale e ne informano l'assemblea nell'ambito della relazione di cui al comma 4".

Ai sensi del successivo art. 14:

"Qualora emergano nell'ambito dei programmi di valutazione del rischio di cui all'articolo 6, comma 2, uno o più indicatori di crisi aziendale, l'organo amministrativo della società a controllo pubblico adotta senza indugio i provvedimenti necessari al fine di prevenire l'aggravamento della crisi, di correggerne gli effetti ed eliminarne le cause, attraverso un idoneo piano di risanamento [co.2].

Quando si determini la situazione di cui al comma 2, la mancata adozione di provvedimenti adeguati, da parte dell'organo amministrativo, costituisce grave irregolarità, ai sensi dell'articolo 2409 del Codice civile [co.3].

Non costituisce provvedimento adeguato, ai sensi dei commi 1 e 2, la previsione di un ripianamento delle perdite da parte dell'amministrazione o delle amministrazioni pubbliche socie, anche se attuato in concomitanza a un aumento di capitale o ad un trasferimento straordinario di partecipazioni o al rilascio di garanzie o in qualsiasi altra forma giuridica, a meno che tale intervento sia accompagnato da un piano di ristrutturazione aziendale, dal quale risulti comprovata la sussistenza di concrete prospettive di recupero dell'equilibrio economico delle attività svolte, approvato ai sensi del comma 2, anche in deroga al comma 5 [co.4].

Le amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, non possono, salvo quanto previsto dagli articoli 2447 e 2482-ter del codice civile, sottoscrivere aumenti di capitale,

effettuare trasferimenti straordinari, aperture di credito, né rilasciare garanzie a favore delle società partecipate, con esclusione delle società quotate e degli istituti di credito, che abbiano registrato, per tre esercizi consecutivi, perdite di esercizio ovvero che abbiano utilizzato riserve disponibili per il ripianamento di perdite anche infrannuali. Sono in ogni caso consentiti i trasferimenti straordinari alle società di cui al primo periodo, a fronte di convenzioni, contratti di servizio o di programma relativi allo svolgimento di servizi di pubblico interesse ovvero alla realizzazione di investimenti, purché le misure indicate siano contemplate in un piano di risanamento, approvato dall'Autorità di regolazione di settore ove esistente e comunicato alla Corte di conti con le modalità di cui all'articolo 5, che contempli il raggiungimento dell'equilibrio finanziario entro tre anni. Al fine di salvaguardare la continuità nella prestazione di servizi di pubblico interesse, a fronte di gravi pericoli per la sicurezza pubblica, l'ordine pubblico e la sanità, su richiesta dell'amministrazione interessata, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, adottato su proposta del Ministro dell'economia e delle finanze, di concerto con gli altri Ministri competenti e soggetto a registrazione della Corte dei conti, possono essere autorizzati gli interventi di cui al primo periodo del presente comma [co. 5]".

In conformità alle richiamate disposizioni normative, l'organo amministrativo della Società ha predisposto il presente Programma di valutazione del rischio di crisi aziendale, approvato con deliberazione del 27 marzo 2024 che rimarrà in vigore sino a diversa successiva deliberazione dell'organo amministrativo, che potrà aggiornarlo e implementarlo in ragione delle mutate dimensioni e complessità dell'impresa della Società.

1. DEFINIZIONI

1.1. CONTINUITÀ AZIENDALE

Il principio di continuità aziendale è richiamato dall'art. 2423-bis, cod. civ. che, in tema di principi di redazione del bilancio, al co. 1, n. 1, recita: *"la valutazione delle voci deve essere fatta secondo prudenza e nella prospettiva della continuazione dell'attività"*.

La nozione di continuità aziendale indica la capacità dell'azienda di conseguire risultati positivi e generare correlati flussi finanziari nel tempo.

Si tratta del presupposto affinché l'azienda operi e possa continuare a operare nel prevedibile futuro come azienda in funzionamento e creare valore, il che implica il mantenimento di un equilibrio economico-finanziario.

L'azienda, nella prospettiva della continuazione dell'attività costituisce -come indicato nell'OIC 11 (§ 22), -un complesso economico funzionante destinato alla produzione di reddito per un prevedibile arco temporale futuro, relativo a un periodo di almeno dodici mesi dalla data di riferimento del bilancio.

Nei casi in cui, a seguito di tale valutazione prospettica, siano identificate significative incertezze in merito a tale capacità, dovranno essere chiaramente fornite nella nota integrativa le informazioni relative ai fattori di rischio, alle assunzioni effettuate e alle incertezze identificate, nonché ai piani aziendali futuri per far fronte a tali rischi e incertezze. Dovranno inoltre essere esplicitate le ragioni

che qualificano come significative le incertezze esposte e le ricadute che esse possono avere sulla continuità aziendale.

1.2. CRISI

L'art. 2, lett. c) della legge 19 ottobre 2017, n. 155 (Delega al Governo per la riforma delle discipline della crisi d'impresa e dell'insolvenza) definisce lo stato di crisi (dell'impresa) come *“probabilità di futura insolvenza, anche tenendo conto delle elaborazioni della scienza aziendalistica”*; insolvenza a sua volta intesa – ex art. 5, R.D. 16 marzo 1942, n. 267 – come la situazione che *“si manifesta con inadempimenti od altri fatti esteriori, i quali dimostrino che il debitore non è più in grado di soddisfare regolarmente le proprie obbligazioni”* (definizione confermata nel decreto legislativo 12 gennaio 2019, n. 14, recante “Codice della crisi di impresa e dell'insolvenza in attuazione della legge 19 ottobre 2017, n. 155”, il quale all'art. 2, co. 1, lett. a) definisce la “crisi” come *“lo stato di difficoltà economico-finanziaria che rende probabile l'insolvenza del debitore e che per le imprese si manifesta come inadeguatezza dei flussi di cassa prospettici a far fronte regolarmente alle obbligazioni pianificate”*. Il tal senso, la crisi può manifestarsi con caratteristiche diverse, assumendo i connotati di una:

- crisi finanziaria, allorché l'azienda – pur economicamente sana – risenta di uno squilibrio finanziario e quindi abbia difficoltà a far fronte con regolarità alle proprie posizioni debitorie. Secondo il documento OIC 19, Debiti, (Appendice A), *“la situazione di difficoltà finanziaria è dovuta al fatto che il debitore non ha, né riesce a procurarsi, i mezzi finanziari adeguati, per quantità e qualità, a soddisfare le esigenze della gestione e le connesse obbligazioni di pagamento”*;
- crisi economica, allorché l'azienda non sia in grado, attraverso la gestione operativa, di remunerare congruamente i fattori produttivi impiegati.

2. STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI CRISI

Tenuto conto che la norma di legge fa riferimento a “indicatori” e non a “indici” e, dunque a un concetto di più ampia portata e di natura predittiva, la Società ha individuato i seguenti strumenti di valutazione dei rischi oggetto di monitoraggio:

- analisi di indici e margini di bilancio;
- analisi prospettica attraverso indicatori;

Di seguito si riporta un breve excursus sulla normativa sulla base della quale Sasa opera il proprio servizio.

La legge provinciale del 23.11.2015 n. 15 disciplina il trasporto pubblico di persone di interesse provinciale stabilendo che la Provincia di Bolzano svolge le funzioni di pianificazione, gestione, programmazione, indirizzo, coordinamento, monitoraggio e vigilanza dei servizi di trasporto pubblico e fissa le procedure di affidamento dei servizi di trasporto pubblico allineandole a quelle dell'Unione europea.

L'articolo 20 della legge provinciale n. 15/2015 prevede la possibilità dell'affidamento diretto dei servizi di trasporto a un soggetto su cui la Provincia di Bolzano esercita un controllo analogo a quello esercitato sulle proprie strutture, nel rispetto della normativa dell'Unione europea.

L'articolo 7, comma 9 della legge provinciale 17 dicembre 2015, n. 16, prevede che il servizio di trasporto pubblico è principalmente garantito anche attraverso il ricorso a modelli di gestione pubblica in house o ad aziende speciali.

L'articolo 5, comma 2 regolamento (CE) 1370/2007 definisce le condizioni e i presupposti per l'affidamento in house. L'art. 61 della Legge 23/07/2009, n. 99, dispone che le autorità competenti "possono avvalersi delle previsioni di cui all'art. 5, paragrafi 2, 4, 5 e 6 e all'articolo 8, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1370/2007".

La Giunta provinciale nella seduta del 29.11.2016 si è espressa in linea generale a favore dell'affidamento diretto dei servizi autobus urbani e suburbani a una società in house da costituire.

I servizi urbani e suburbani sono esercitati per la maggior parte da SASA S.p.A. e compresi nel lotto urbano e suburbano definito dal PPM.

Alla luce di quanto sopra premesso, sasa opera il proprio servizio con un contratto di servizio (anche CDS) di cui alla delibera della Giunta Provinciale del 17 dicembre 2019 numero 1126.

A partire dal 2021, con delibera 790/2021 del 14 novembre 2021, sasa ha ricevuto in affidamento da parte della Provincia Autonoma di Bolzano anche il servizio di traffico Extra Urbano, regolato da apposito CDS.

Tali contratti hanno per oggetto l'esercizio del servizio di trasporto pubblico di linea del Bacino Urbano ed Extra Urbano dei servizi di competenza della Provincia di Bolzano definito nel programma di esercizio, aggiornato annualmente secondo la procedura per la formazione dell'orario approvata con relativa delibera della Giunta provinciale.

I contratti individuano quindi e regolamentano gli impegni, gli obblighi, gli oneri e i diritti dell'ente affidante e dell'impresa affidataria derivanti dall'affidamento dei servizi. Con l'obiettivo di massimizzare la soddisfazione degli utenti nel rispetto del vincolo di bilancio, nel contratto sono indicati specifici obiettivi contrattuali di efficienza, produttività, qualità.

Gli affidamenti dei servizi hanno durata di anni 10, a decorrere dall'attivazione del servizio dal 01/01/2020 al 31/12/2029 per il servizio Urbano e Suburbano e dal 14/11/2021 al 13/11/2031 per il servizio Extra Urbano.

Il corrispettivo viene determinato, per ogni contratto, ogni esercizio civilistico sulla base di quanto regolato nei rispettivi Piani Economici Finanziari (anche PEF) approvati dall'ente affidante in sede di assegnazione dell'incarico dopo aver ricevuto il parere positivo da parte delle autorità di controllo competenti.

Una volta all'anno, entro il 30 aprile, l'analisi finale dei dati annuali consuntivi da Bilancio determinerà l'eventuale revisione dei PEF in base ai parametri previsti nei rispettivi contratti. **Il 95% per il**

contatto Urbano ed il 90% per il contratto Extra Urbano del corrispettivo annuo, calcolato sulla produzione chilometrica programmata risultante dal Programma di esercizio al cambio orario di dicembre, viene corrisposto dalla Provincia di Bolzano a titolo di acconto in rate mensili posticipate, a seguito di presentazione di regolare fattura. La Provincia di Bolzano si impegna ad effettuare il pagamento delle fatture entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento delle stesse.

Per le fatture ricevute nel mese di dicembre tale termine è incrementato a 60 giorni, per motivi di chiusura contabile dell'esercizio finanziario della Provincia. Il saldo degli importi dovuti dalla Provincia di Bolzano all'impresa affidataria viene calcolato di norma entro il 30 aprile dell'anno successivo a quello di riferimento, ad avvenuta consegna del Rapporto annuale sui servizi corredato da tutti i documenti necessari, ovvero i bus*km effettivamente erogati, le penali comminate e le premialità, predisposto a cura dell'impresa affidataria, tenendo conto, ove applicabile, delle variazioni previste contrattualmente.

All'inizio di ogni anno il corrispettivo unitario dell'anno precedente sarà rivalutato in misura pari alle regole di indicizzazione all'evoluzione dell'inflazione previsti nei due contratti. Sebbene le regole di rivalutazione siano diverse nei due contratti, entrambe ambiscono ad adeguare i corrispettivi sulla base dell'evoluzione dei costi legati al funzionamento del servizio.

Entrambi i contratti riportano una griglia di allocazione dei rischi in capo all'Ente Affidante ed in capo alla impresa affidataria sasa, che si riportano a seguire.

Contratto di Servizio Urbano ed Sub-Urbano

TIPOLOGIA DI RISCHIO	SOGGETTO RESPONSABILE	
	IMPRESA AFFIDATARIA	ENTE AFFIDANTE
Dinamica negativa dei costi operativi	X	
Variazioni costo personale ex CCNL	X	
Variazioni costo personale ex contratto integrativo aziendale	X	
Variazioni costi del carburante per trazione	X	
Variazioni costi energia	X	
Riduzione dei corrispettivi per riduzione bus*km oltre limite CDS		X
Dinamica negativa di elementi di ricavo diversi dai corrispettivi	X	
Ritardato pagamento dei corrispettivi		X
Incremento degli altri oneri finanziari	X	
Contenzioso fiscale		X
Modifiche legislative		X
Transizione del parco mezzi a tecnologia zero emissioni e relativi investimenti		X
Variazione linee /km legati al progetto tram (progressivo adattamento della rete bus per integrare il tram)		X
Riduzione velocità commerciale	X	
Partecipazioni a progetti sperimentali di innovazione tecnologica su richiesta e autorizzazione dell'ente affidante		X

Contratto di Servizio Extra Urbano

Identificazione del rischio			Allocazione		Risk assessment	Risk management	Riferimento Cds (art.)	Descrizione Impatto
Natura	Drive	Evento	EA	IA				
Operativo	Domanda	Contrazione della domanda di servizio Diminuzione dei ricavi per inefficienze commerciali (e.g. rete di vendita, disponibilità titoli di viaggio, malfunzionamento piattaforme), errate stime previsionali o cause esterne (e.g. crisi economica, concorrenza modale, evoluzione tecnologica); in caso di contratti gross cost tale rischio permane in capo all'EA.	X		1	costante monitoraggio e adeguamento da parte dell'EA e delle sue società controllate dei sistemi di controllo		Minor valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF
	Offerta	Surplus programmatico Eccesso di offerta programmata in relazione alla domanda effettiva.	X		1	costante monitoraggio da parte della IA tramite le strutture dedicate dell'utilizzo dei mezzi a disposizione		Minor valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF
		Deficit programmatico Sottodimensionamento dell'offerta programmata dall'EA, in relazione alla domanda effettiva.	X		1	costante monitoraggio da parte della EA tramite le strutture dedicate dell'utilizzo dei mezzi a disposizione		Deterioramento della qualità del servizio (e.g. sovraffollamento a bordo, aumento tempi d'attesa/incarrozzamento in fermata)
		Disponibilità		X	3	risorse e strutture dedicate al monitoraggio, controllo e manutenzione delle dotazioni		Incapacità dell'IA, totale o parziale, di erogare i servizi programmati in conformità con quanto previsto dal CdS A titolo d'esempio: disponibilità materiale rotabile idoneo, malfunzionamento sistema AVM e/o apparati di sicurezza, assenza dispositivi accessibilità PMR a terra/a bordo, performance infrastrutturale (con possibili ricadute sulla velocità commerciale delle linee, rispetto a quanto previsto dal CdS).
		Variazione dei costi per effetto di fattori non controllabili da EA o IA (e.g. carburante, energia, materie prime, materiali)		X	3	monitoraggio almeno trimestrale delle spese e identificazione di interventi correttivi nel continuo		Incremento dei costi registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF
Altri Rischi	Normativo	Modifiche legislative (e.g. fiscali, ambientali, tariffarie) o regolatorie (e.g. condizioni minime di qualità)	X		3	Costante monitoraggio da parte della EA degli interventi normativi e proposta di eventuali interventi correttivi		Aumento dei costi di gestione/di investimento o variazione dei requisiti per l'esercizio del servizio
		Ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi da parte di soggetti competenti	X		1	Costante monitoraggio da parte della EA degli interventi normativi e proposta di eventuali interventi correttivi		
	Contenzioso	Allungamento imprevisto dei tempi di svolgimento della gara	X		5	Strutture dedicate anche con supporti professionali ad hoc relativamente all'evoluzione dei possibili contenziosi		Aumento degli oneri connessi allo svolgimento della procedura di gara. Impatto sulla capacità dell'IA di assicurare le condizioni e/o il livello di servizio originariamente offerto in gara
		Problematiche (operative, economiche e finanziarie) relative all'applicazione della clausola sociale relativamente al passaggio del personale dei gestori uscenti al gestore entrante	X		5	Strutture dedicate anche con supporti professionali ad hoc relativamente all'evoluzione dei possibili contenziosi		Aumento degli oneri connessi allo svolgimento della procedura di gara. Impatto sulla capacità dell'IA di assicurare le condizioni e/o il livello di servizio originariamente offerto in gara
		Mancata consegna o consegna ritardata dei mezzi da parte dei gestori uscenti al gestore entrante	X		5	Strutture dedicate anche con supporti professionali ad hoc relativamente all'evoluzione dei possibili contenziosi		Aumento degli oneri connessi allo svolgimento della procedura di gara. Impatto sulla capacità dell'IA di assicurare le condizioni e/o il livello di servizio originariamente offerto in gara
	Relazioni industriali	Variazioni del CCNL di settore, del contratto territoriale o integrativo		X	5	Inserimento del PEF della stima di adeguamento del costo del rinnovo contrattuale		Aumento dei costi del personale
	Gestionale	Errata stima previsionale dei costi legata a inefficienze organizzative e/o gestionali		X	2	monitoraggio almeno trimestrale delle spese e identificazione di interventi correttivi nel continuo		Aumento dei costi di produzione A titolo d'esempio: assenteismo, inadempimenti contrattuali fornitori e subappaltatori, costi manutenzione, obsolescenza tecnica dei beni.
	Finanziario	Mancato o ritardato pagamento dei corrispettivi da parte dell'EA	X		1	Monitoraggio delle entrate e delle spese da parte dell'EA		Impossibilità per l'EA di garantire il pagamento dei corrispettivi nei tempi contrattualmente previsti
		Mancato adeguamento dei corrispettivi per assenza di copertura con risorse pubbliche	X		1	Monitoraggio delle entrate e delle spese da parte dell'EA		Impossibilità per l'EA di garantire l'adeguamento dei corrispettivi a quanto contrattualmente previsto
	Socioambientale	Eventi accidentali in corso di esercizio dei beni strumentali necessari per lo svolgimento del servizio (e.g. materiale rotabile, depositi, officine)		X	1	struttura dedicata al controllo interno alla IA		Aumento dei costi di esercizio derivante dall'attivazione di procedure di gestione dei rischi industriali (da incidenti rilevanti) e/o di risanamento ambientale (aria, acqua, suolo, gestione rifiuti)
	Cause di forza maggiore	Alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio A titolo esemplificativo e non esaustivo: terremoti, sismosse, pandemie, inondazioni, etc	X		4	monitoraggio nel continuo dei fenomeni		Impossibilità per l'IA di garantire il livello di servizio offerto in gara
EA = Ente Affidante								
IA = Impresa Affidataria								
Risk assessment: scala da 1 (improbabile), 2 (poco probabile), 3 (abbastanza probabile), 4 (probabile) a 5 (molto probabile)								

Quanto sopra esposto costituisce la base per la definizione del modello e degli indici da applicare nella valutazione del rischio di crisi aziendale.

Si precisa che in corrispondenza dell'approvazione del presente documento, sono in corso i lavori tra sasa e l'Ente Affidante per procedere all'approvazione dei nuovi Piani Economici Finanziari, il cui termine di approvazione sarà indicativamente verso l'inizio del 2. Trimestre 2023. Tale processo di revisione andrà adeguare i corrispettivi necessari a sasa per proseguire nell'esecuzione del servizio Pubblico.

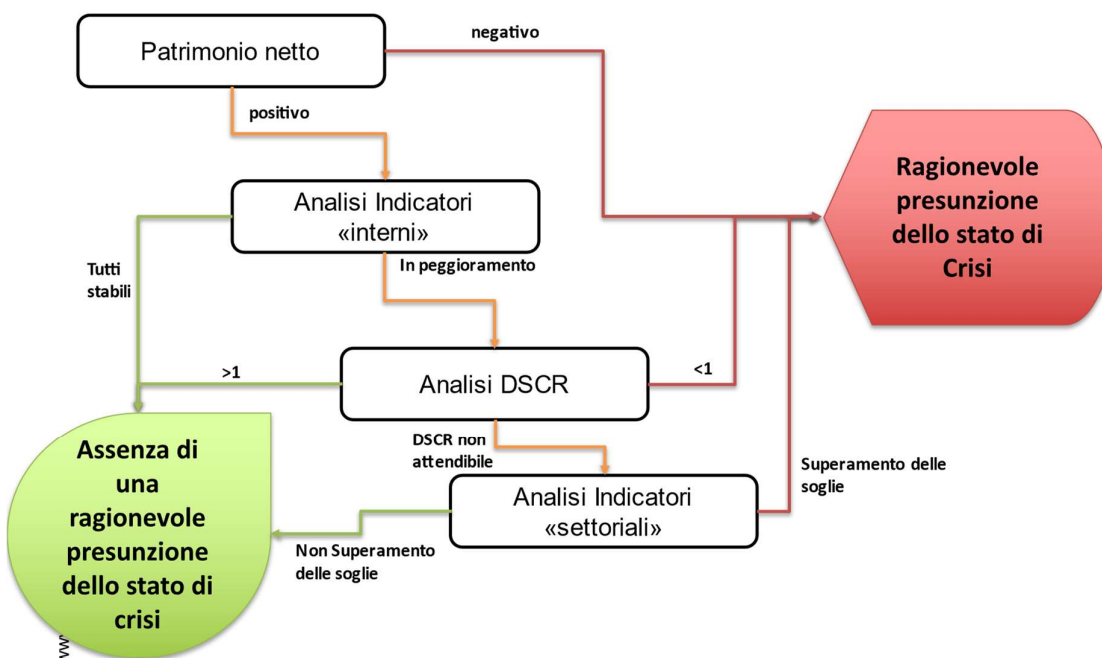
2.1. ANALISI DI INDICI E MARGINI DI BILANCIO.

L'analisi di bilancio si focalizza sulla:

- **solidità:** l'analisi è indirizzata ad apprezzare la relazione fra le diverse fonti di finanziamento e la corrispondenza tra la durata degli impieghi e delle fonti;
- **liquidità:** l'analisi ha ad oggetto la capacità dell'azienda di far fronte ai pagamenti a breve con la liquidità creata dalle attività di gestione a breve termine;
- **redditività:** l'analisi verifica la capacità dell'azienda di generare un reddito capace di coprire l'insieme dei costi aziendali nonché, eventualmente, remunerare del capitale

Il processo di controllo e decisionale legato all'eventuale identificazione di uno stato di crisi si sviluppa come di seguito riportato, in linea con quanto previsto dall'ordine dei commercialisti e l'art. 13 del DLGD 14/2019 in materia di **“Codice della crisi di impresa e di insolvenza”** ed il documento **“Relazione sul governo societario”** del Consiglio Nazionale dei Commercialisti emesso in marzo del 2019.

Flusso decisionale



18

Patrimonio netto

Tale criterio è applicabile per tutte le imprese in contabilità ordinaria. sasa utilizza quindi come fattore di allerta quando il patrimonio netto scende sotto il limite legale per effetto di perdite di esercizio, anche cumulate e rappresenta causa di scioglimento della società di capitali (art. 2484, c. 4 C.C.). Il fatto che il patrimonio netto sia divenuto negativo può essere superato da una ricapitalizzazione.

Analisi indicatori interni

Per indicatori interni si intendono quelli previsti nel documento “Relazione sul governo societario” del Consiglio Nazionale dei Commercialisti emesso in marzo del 2019, applicabili per sasa. Come previsto dal documento stesso sono stati utilizzati sia margini sia indici. Il deterioramento di tutti gli indicatori qui riportati costituisce quindi un segnale di allerta.

Gli indicatori selezionati sono considerati i più idonei a definire la situazione aziendale, in ragione delle caratteristiche di settore e aziendali, nonché dell’area di attività.

Si riporta nella tabella che segue l’andamento di tali indicatori nell’esercizio appena concluso ed in quello precedente. Si rimanda a quanto esplicitato nella Relazione sulla Gestione per quanto attiene la valutazione della performance relativa all’esercizio.

	Anno 2023	Anno 2022
STATO PATRIMONIALE		
“marginì”		
Margine di struttura	-31.290.271	-36.764.158
Margine di disponibilità	3.939.027	6.625.944
“Indici”		
Grado di indebitamento	0,66	0,75
CONTO ECONOMICO		
Margini		
Margine operativo lordo (MOL)	7.307.318	7.494.320
Risultato operativo (EBIT)	567.711	832.341
Indici		
Return on Equity	0,17	2,07
Return on Sales	0,38	1,19

Si sottolinea che il ROS è anche stato utilizzato come indicatore di controllo all'interno dei sopra citati CDS.

Al fine di garantire, monitorare e preservare l'equilibrio economico finanziario per tutta la durata del contratto di servizio, è stato identificato un indicatore economico che permetta di verificare la sussistenza delle sopraindicate condizioni. Tale indicatore è il ROS (Return On Sales) che è dato dal rapporto tra il reddito netto prodotto nel periodo di analisi (prima delle imposte) ed i ricavi da corrispettivo realizzati.

$ROS \% = \text{Reddito netto (prima delle imposte)} / \text{Ricavi da Corrispettivo}$

Reddito Netto: differenza tra tutti i ricavi realizzati e tutti costi sostenuti (tranne le imposte)

Ricavi da Corrispettivo: sono i ricavi realizzati moltiplicando i KM di servizio erogati per il corrispettivo unitario pattuito (già rivalutato).

Il limite entro cui il ROS% può oscillare (in più o in meno) permettendo all'ente affidataria di mantenere l'equilibrio economico/finanziario è pari all'80%. Oscillazioni superiori o inferiori a questo limite minano il mantenimento dell'equilibrio esponendo l'azienda ad una sotto o sovra compensazione dei servizi erogati.

Analisi DSCR

Il DSCR è calcolato quale rapporto tra i flussi di cassa liberi e i debiti previsti nei 12 mesi successivi. Valori di tale indice superiori ad uno, denotano la stimata capacità di sostenibilità dei debiti su un orizzonte di 12 mesi, valori inferiori ad uno la relativa incapacità.

Il DSCR è utilizzabile solo in presenza di dati prognostici ritenuti validi dagli organi di controllo secondo il loro giudizio professionale.

Se il DSCR è maggiore di uno non c'è presunzione di stato di crisi, se minore di uno c'è presunzione di stato di crisi.

Indici di settore

Quando il DSCR non sia disponibile, o i dati prognostici occorrenti per la sua determinazione siano ritenuti non sufficientemente affidabili si applicano gli indici di settore con soglie diverse a seconda del settore di attività come rappresentate nella figura in calce. Tali indici devono allettarsi tutti congiuntamente e sono:

- **indice di sostenibilità degli oneri finanziari**, in termini di rapporto tra gli oneri finanziari e il fatturato;
- **indice di adeguatezza patrimoniale**, in termini di rapporto tra patrimonio netto e debiti totali;
- **indice di ritorno liquido dell'attivo**, in termini di rapporto da cash flow e attivo;
- **indice di liquidità**, in termini di rapporto tra attività a breve termine e passivo a breve termine;
- **indice di indebitamento previdenziale e tributario**, in termini di rapporto tra l'indebitamento previdenziale e tributario e l'attivo.

Di seguito si riportano le soglie in vigore per tali indici con particolare riferimento al settore "H" Trasporto e Magazzinaggio valide per sasa.

Soglie di settore					
Settore	Soglie di allerta				
	Oneri finanz./ ricavi %	Patrimonio netto/de- biti totali%	Liquidità a breve termine (attiv./passività a breve%)	Cash flow/ attivo%	Indebitam. previdenz. + tribut./ attivo%
(A) Agricoltura silvicoltura e pesca	2.8	9.4	92.1	0.3	5.6
(B) Estrazione (C) Manifattura (D) Prod. energia/gas	3.0	7.6	93.7	0.5	4.9
(E) Forn. acqua reti fognarie rifiuti (D) Trasm. energia/gas	2.6	6.7	84.2	1.9	6.5
(F41) Costruzione di edifici	3.8	4.9	108.0	0.4	3.8
(F42) Ingegneria civile (F43) Costruzioni specializzate	2.8	5.3	101.1	1.4	5.3
(G45) Comm. ingrosso e dett. veicoli (G46) Comm. ingrosso	2.1	6.3	101.4	0.6	2.9
(D) Distribuzione energia/gas					
(G47) Comm. dettaglio (I56) Bar e ristoranti	1.5	4.2	89.8	1.0	7.8
(H) Trasporto e magazzinaggio (I55) Hotel	1.5	4.1	86.0	1.4	10.2
(JMN) Servizi alle imprese	1.8	5.2	95.4	1.7	11.9
(PQRS) Servizi alle persone	2.7	2.3	69.8	0.5	14.6

2.2. INDICATORI PROSPETTICI

In linea con quanto previsto dal documento dei dottori commercialisti “Programma di valutazione del rischio di crisi aziendale” di marzo 2019, la Società ha individuato il seguente indicatore per l'analisi prospettica:

	2022	2023	2024
Indicatore di sostenibilità del debito			
DSCR (Debt Service Coverage ratio)	4,7	3,3	*

* il valore del DSCR per il 2024 è legato al processo di revisione del PEF, attualmente in corso. Il dato dello stesso calcolato sulla base delle linee guida del Budget 2024 non è pertanto attendibile.

2.3. ALTRI STRUMENTI DI VALUTAZIONE

La società non ha ritenuto necessario utilizzare ulteriori strumenti di valutazione, oltre a quanto già esposto nel presente documento.

3. MONITORAGGIO PERIODICO

L'organo amministrativo provvederà a redigere con cadenza almeno semestrale un'apposita relazione avente a oggetto le attività di monitoraggio dei rischi in applicazione di quanto stabilito nel presente Programma.

Detta attività di monitoraggio è realizzata anche in adempimento di quanto prescritto ex art. 147-quater del TUEL, a mente del quale, tra l'altro:

“L'ente locale definisce, secondo la propria autonomia organizzativa, un sistema di controlli sulle società non quotate, partecipate dallo stesso ente locale. Tali controlli sono esercitati dalle strutture proprie dell'ente locale, che ne sono responsabili. [co.1]

Per l'attuazione di quanto previsto al comma 1 del presente articolo, l'amministrazione definisce preventivamente, in riferimento all'articolo 170, comma 6, gli obiettivi gestionali a cui deve tendere la società partecipata, secondo parametri qualitativi e quantitativi, e organizza un idoneo sistema informativo finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica. [co.2]

Sulla base delle informazioni di cui al comma 2, l'ente locale effettua il monitoraggio periodico sull'andamento delle società non quotate partecipate, analizza gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati e individua le opportune azioni correttive, anche in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'ente. [co.3]

I risultati complessivi della gestione dell'ente locale e delle aziende non quotate partecipate sono rilevati mediante bilancio consolidato, secondo la competenza economica, predisposto secondo le modalità previste dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, e successive modificazioni. [co.4].

Le disposizioni del presente articolo si applicano, in fase di prima applicazione, agli enti locali con popolazione superiore a 100.000 abitanti, per l'anno 2014 agli enti locali con popolazione superiore a 50.000 abitanti e, a decorrere dall'anno 2015, agli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti, ad eccezione del comma 4, che si applica a tutti gli enti locali a decorrere dall'anno 2015, secondo le disposizioni recate dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118. Le disposizioni del presente articolo non si applicano alle società quotate e a quelle da esse controllate ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile. A tal fine, per società quotate partecipate dagli enti di cui al presente articolo si intendono le società emittenti strumenti finanziari quotati in mercati regolamentati. [co.5]”

Copia delle relazioni aventi a oggetto le attività di monitoraggio dei rischi, anche ai fini dell'emersione e/o rilevazione di situazioni suscettibili di determinare l'emersione del rischio di crisi, **sarà trasmessa all'organo di controllo e all'organo di revisione, che eserciterà in merito la vigilanza di sua competenza.**

Le attività sopra menzionate saranno portate a conoscenza dell'assemblea nell'ambito della Relazione sul governo societario riferita al relativo esercizio.

In presenza di elementi sintomatici dell'esistenza di un rischio di crisi, l'organo amministrativo è tenuto a convocare senza indugio l'assemblea dei soci per verificare se risulti integrata la fattispecie di cui all'art. 14, co. 2, d.lgs. 175/2016 e per esprimere una valutazione sulla situazione economica, finanziaria e patrimoniale della Società.

L'organo amministrativo che rilevi uno o più profili di rischio di crisi aziendale in relazione agli indicatori considerati formulerà gli indirizzi per la redazione di idoneo piano di risanamento recante i provvedimenti necessari a prevenire l'aggravamento della crisi, correggerne gli effetti ed eliminarne le cause ai sensi dell'art. 14, co. 2, d.lgs. 175/2016.

L'organo amministrativo sarà tenuto a provvedere alla predisposizione del predetto piano di risanamento, in un arco temporale necessario a svilupparlo e comunque in un periodo di tempo congruo tenendo conto della situazione economico-patrimoniale-finanziaria della società, da sottoporre all'approvazione dell'assemblea dei soci.

Per quanto riguarda l'attività di monitoraggio del Comune di Bolzano in applicazione dell'art 147-quater del TUEL vedasi allegato.

B. RELAZIONE SU MONITORAGGIO E VERIFICA DEL RISCHIO DI CRISI AZIENDALE AL 31/12/2023.

In adempimento al Programma di valutazione del rischio approvato dall'organo amministrativo con deliberazione in data 27 marzo 2024, si è proceduto all'attività di monitoraggio e di verifica del rischio aziendale le cui risultanze, con riferimento alla data del 31/12/2023, sono di seguito evidenziate.

1. LA SOCIETÀ.

Sasa ha per oggetto l'esercizio dell'attività di trasporto pubblico e/o collettivo di persone urbano, suburbano, interurbano ed extraurbano, nonché lo svolgimento di qualsiasi servizio e/o attività nel campo della mobilità, purché funzionale e/o sussidiaria, correlata, connessa, complementare al servizio di trasporto e che sia ritenuta utile per il conseguimento dell'oggetto sociale e/o per il raggiungimento delle finalità di pubblico interesse perseguite dai soci, ovvero per l'ottimale gestione delle risorse umane e strumentali aziendali.

Le attività di trasporto sono assegnate alla Sasa dalla Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige, secondo le modalità definite dalla Legge provinciale del 23 novembre 2015, n. 15 “Mobilità pubblica”, che disciplina il trasporto pubblico di persone di interesse provinciale e in virtù della delibera della

Giunta Provinciale n.1126/2019 con cui la stessa ha affidato il contratto di servizio a SASA per il periodo 1/1/2020-31/12/2029.

Pertanto, a partire dalla modifica societaria del 2017, la società opera su affidamento diretto (in house), agendo come vero e proprio organo delle amministrazioni pubbliche partecipanti, che esercitano sulla stessa un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi. La società è tenuta a realizzare almeno l'80% del fatturato nella gestione dei servizi e delle attività realizzate per conto degli Enti Pubblici soci. La produzione ulteriore rispetto al suddetto limite di fatturato è consentita solo a condizione che la stessa permetta economia di scala e di scopo o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale svolta.

Il rapporto concessorio, definito dai Contratti di servizio (CDS) di cui alle delibere della Giunta Provinciale numero 1126/2019 del 17 dicembre 2019 (contratto di Servizio Urbano e Sub-Urbano) e numero 790/2021 del 14 settembre 2021 (contratto di servizio Extra Urbano), attribuiscono responsabilità ed obblighi distinti tra sasa, Provincia Autonoma di Bolzano e Comuni sul cui territorio viene esercitato il servizio. Sasa, in qualità di concessionario, è responsabile di gestire il sistema di trasporto, attuando gli indirizzi e le direttive della Provincia a cui competono la pianificazione (e l'autorizzazione) dei servizi nonché gli investimenti per lo sviluppo ed il mantenimento della rete di trasporto pubblico, mentre i Comuni sono responsabili delle infrastrutture relative al TPL sul loro territorio.

L'andamento del servizio erogato nel 2023 per le linee Urbane ed Extra Urbano è sostanzialmente in linea con il programma di esercizio pianificato dall'ente affidante.

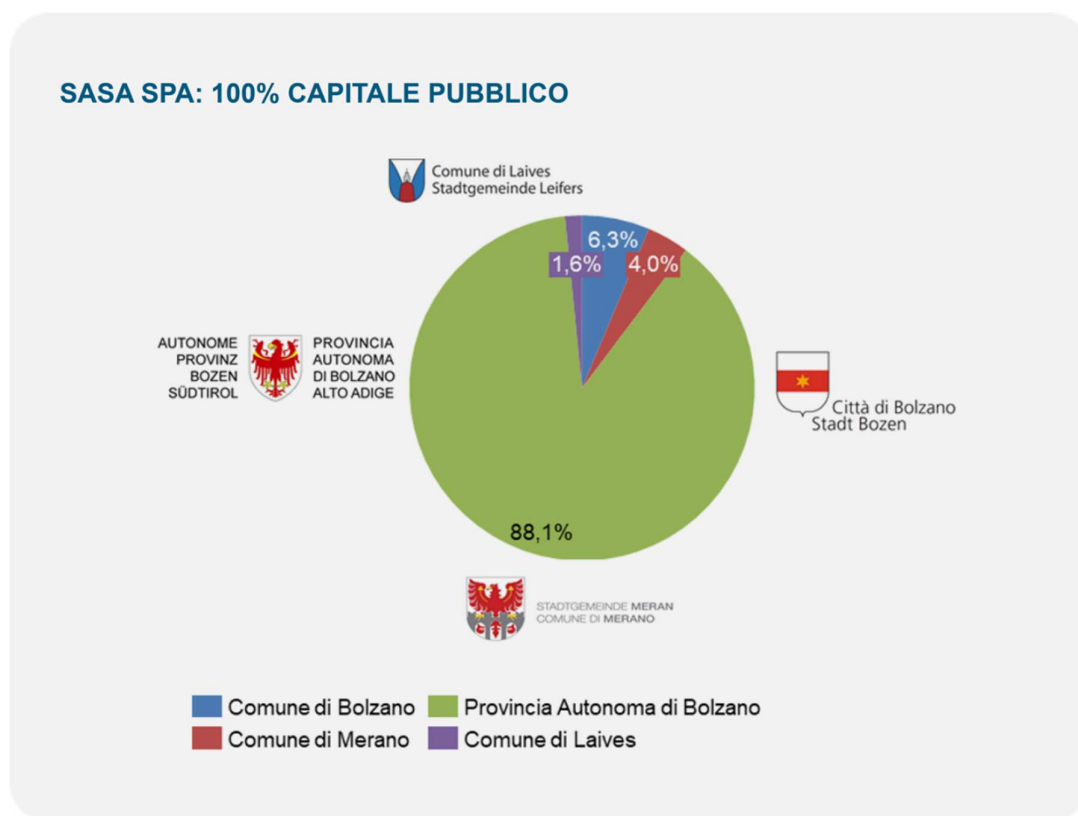
A fronte di un valore totale di KM programmato al cambio orario pari a **15.755.950 km** (di cui 8.364.479 km per il CDS Urbano e 7.391.471 per il CDS Extra Urbano), il servizio effettivamente erogato si attesta a **15.335.556 km** (di cui 8.109.701 km per il CDS Urbano e 7.225.855 per il CDS Extra Urbano).

2. LA COMPAGINE SOCIALE E MODELLO DI GOVERNANCE

Compagine sociale

La Società è a totale capitale pubblico; sono soci di SASA la Provincia Autonoma di Bolzano, che rappresenta anche il socio di maggioranza con oltre i due terzi del capitale sociale e i Comuni di Bolzano, Merano e Laives e dal 2017 opera nel rispetto della normativa "*in house providing*"

Al 31.12.2023 le quote azionarie sono ripartite come rappresentato nel grafico:



Il capitale sociale sottoscritto e versato ammonta a 19.470.346 €. L'Azienda è iscritta nel Registro delle Imprese di Bolzano, codice fiscale e partita IVA n. 00359210218.

Modello di Governance

Il modello di Governo Societario adottato dalla Società per l'amministrazione ed il controllo è il c.d. "sistema tradizionale" di cui agli artt. 2380-bis e seguenti c.c.

Gli organi societari sono:

- a) l'Assemblea dei soci;
- b) il Consiglio di Amministrazione;
- c) il Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- d) il Collegio Sindacale.

La Società è soggetta al controllo analogo congiunto da parte degli Enti pubblici soci, che ai sensi dell'articolo 14 dello Statuto della Società viene esercitato sulle decisioni strategiche, nonché sulle decisioni gestionali straordinarie ed ordinarie di maggiore interesse o comunque più rilevanti attraverso l'istituzione di un Comitato di indirizzo, vigilanza e controllo (**Comitato di Indirizzo**), composto dal rappresentante legale di ciascun ente e presieduto dal rappresentante del socio Provincia Autonoma di Bolzano.

3. ORGANO AMMINISTRATIVO

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri di gestione ordinaria e straordinaria della società, come stabiliti dalla normativa vigente, fermo restando l'esercizio del controllo analogo.

La società è amministrata, da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 (cinque) amministratori, di cui 3 (tre) nominati dalla Provincia Autonoma di Bolzano, tra cui il Presidente, e 2 (due) in rappresentanza dei Comuni di Bolzano, di Merano, di Laives a rotazione e d'intesa tra loro, tra cui il Vicepresidente

La società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, che è stato rinnovato nel 2022 e che rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio d'esercizio 2024. È composto da 5 membri nominati dall'Assemblea dei Soci, di cui tre designati dalla PAB, uno dal Comune di Bolzano e uno dal Comune di Laives nel rispetto della quota di genere e della consistenza dei gruppi linguistici e che al 31.12.2023 si presenta nel modo seguente:

PRESIDENTE	Astrid KOFLER	designato/a dal socio	Provincia di Bolzano
VICEPRESIDENTE	Francesco MORANDI		Comune di Bolzano
CONSIGLIERA	Christine GASSER		Provincia di Bolzano
CONSIGLIERE	Matteo MIGAZZI		Provincia di Bolzano
CONSIGLIERE	Paolo ZENORINI		Comune di Laives

Il Consiglio di Amministrazione nel corso del 2023 si è riunito 46 volte, adottando decisioni di grande rilievo per garantire un'adeguata struttura organizzativa aziendale, proseguendo nell'impegno quotidiano teso ad erogare un servizio agli utenti affidabile e di alta qualità, mettendo al centro dell'attenzione il tema della sicurezza con varie attività mirate (sicurezza a bordo, rafforzamento task force monitoraggio linee).

Il Consiglio di Amministrazione della società ha voluto effettuare "un *assessment* organizzativo", incaricando un esperto esterno per individuare possibili azioni di miglioramento per rendere la struttura organizzativa di SASA più efficiente ed efficace nella gestione della propria attività.

Nel 2023 la società ha posto il focus sul benessere di tutti i collaboratori, sia in termini di *retention* che anche di *recruiting*, cercando di rafforzare in modo strutturale il dialogo con i dipendenti. Sono state messe in atto una serie di azioni migliorative, a livello remunerativo e anche a livello qualitativo ed è stato possibile ottenere un aumento salariale per tutto il personale.

Nel corso del 2023, sono stati effettuati una serie di *assessment* di *compliance* normativa – fortemente voluti dal Consiglio di Amministrazione della società – in materia di trasparenza e anticorruzione, antiriciclaggio, privacy, adempimenti *in house providing* e adempimenti per le società iscritti all'elenco ISTAT nonché in materia di sicurezza sul lavoro, in seguito ai quali la società ha predisposto dei piani di *remediation*, la cui implementazione è stata monitorata attentamente dagli Organi societari.

Nel 2023 è stato nominato un nuovo Responsabile Protezione anticorruzione e trasparenza (RPCT) nonché un nuovo *Data Protection Officer* (DPO) ed il Consiglio di Amministrazione ha inoltre cercato di incentivare l'evoluzione delle figure dei RUP in azienda.

Nel mese di maggio 2023 si è concluso il rapporto di lavoro della società con la precedente Direttrice Generale e successivamente la società ha avviato una procedura di selezione pubblica per ricoprire l'importante ruolo di Direttore Generale/Direttrice Generale. Nelle more dell'espletamento delle procedure per l'individuazione del/della nuovo/a Direttore/Direttrice Generale da incaricare, aveva nominato quale Direttore Generale ad interim della società il dott. Ruggero Rossi De Mio. In esito alla selezione indetta con bando pubblicato in data 21 giugno 2023, il Consiglio di amministrazione della società ha individuato il dott. Ruggero Rossi De Mio quale candidato maggiormente idoneo a ricoprire la posizione di Direttore Generale della società SASA Spa con decorrenza 17 novembre 2023 e per la durata di 3 (tre) anni, eventualmente rinnovabili per ulteriori 2 (due) anni, recependo così le indicazioni fornite dalla commissione tecnica e tenuto conto del parere favorevole espresso dal Comitato di indirizzo della società in data 13 novembre 2023.

Per quanto riguarda il sistema di controllo interno (SCI), nell'intenzione di dotarsi di un ufficio di controllo interno o di una struttura di Internal Audit, la società ha cercato di reclutare una figura adeguata a tale funzione. A causa di difficoltà nel reclutamento ci si è intanto avvalsi del supporto di un consulente esterno, ponendo sempre una particolare attenzione alla valutazione dell'adeguatezza, della funzionalità e affidabilità delle procedure aziendali per contribuire al miglioramento dei processi di gestione del rischio, promuovendo in azienda la cultura dei rischi e dei controlli.

È proseguito nel 2023 l'impegno di sasa verso una mobilità a basse emissioni, con gare d'appalto dedicate all'acquisto di nuove vetture e l'attività di progettazione delle tecnologie green.

COMITATO DI INDIRIZZO, VIGILANZA E CONTROLLO

A partire dalla modifica statutaria effettuata con delibera assembleare del 28 novembre 2017 la società opera nel rispetto dei requisiti della normativa vigente in materia di "in house providing". Nello Statuto della società (articolo 14), sono disciplinati i meccanismi attraverso i quali i soci esercitano il controllo analogo congiunto sulla Società e sulle sue attività, praticando congiuntamente un'influenza determinante, sia sugli obiettivi strategici che sulle decisioni significative della società, attraverso il **Comitato di indirizzo, vigilanza e controllo**, composto dal rappresentante legale di ciascun ente e presieduto dal rappresentante del socio Provincia Autonoma di Bolzano.

La società è tenuta ad eseguire gli indirizzi forniti e gli obiettivi indicati dagli Enti Pubblici soci che esercitano il controllo analogo, in ordine allo svolgimento dell'attività, nonché ad eseguire le direttive generali impartite dai medesimi ai fini di garantire il conseguimento degli obiettivi e dei compiti istituzionali della Società.

Il controllo analogo congiunto è esercitato sulle decisioni strategiche, nonché sulle decisioni gestionali straordinarie ed ordinarie di maggiore interesse o comunque più rilevanti, in conformità alla normativa vigente anche europea, applicabile alle società *in house*, attraverso l'istituzione di un Comitato con funzioni di indirizzo, vigilanza e controllo (di seguito "Comitato di indirizzo") composta dal rappresentante legale, o suo delegato, di ciascun Ente pubblico socio. Le funzioni di Presidente del Comitato di indirizzo sono svolte dal/la rappresentante del socio Provincia Autonoma di Bolzano.

Il Comitato di indirizzo, esercita le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo, nonché di diritto all'informazione, in conformità alla normativa vigente, ai contratti di servizio che regolano i rapporti tra società ed enti pubblici soci e dagli specifici regolamenti adottati dagli enti stessi.

In particolare il Comitato: delibera in ordine alle autorizzazioni preventive sul compimento degli atti gestori di cui all'Art. 16 dello Statuto societario; ha accesso agli ordini del giorno delle sedute del Consiglio di Amministrazione ed a tutte le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione; riceve, a chiusura dell'esercizio sociale, la relazione sul governo societario, che dà atto della verifica infra-annuale del rispetto degli equilibri economico-finanziari, della valutazione del rischio di crisi aziendale e dello stato di attuazione degli obiettivi fissati, con specifico riferimento al contenimento delle spese di funzionamento, ivi comprese quelle di gestione del personale; in ogni momento può richiedere informazioni e documenti sulla gestione dei servizi oggetto di affidamento diretto.

Nel corso del 2023 il Comitato di indirizzo si è riunito in 10 sedute.

4. ORGANO DI CONTROLLO – REVISORE.

4.1. Collegio dei Sindaci

Il Collegio sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adequatezza dell'assetto organizzativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento.

Ai sensi dell'articolo 18 dello Statuto Societario, il Collegio sindacale è composto da tre membri effettivi e due supplenti che durano in carica tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica e possono essere rieletti dall'Assemblea dei soci che li ha nominati. Le nomine devono avvenire nel rispetto delle quote di genere e della proporzionale linguistica, calcolata sulla media semplice delle proporzionali riferite agli enti soci. La Provincia Autonoma di Bolzano nomina il Presidente, un componente effettivo. Il Comune di Bolzano, il Comune di Merano e Laives provvedono d'intesa tra loro e a rotazione alla nomina di un componente effettivo e uno supplente. Rimane salva la facoltà degli enti pubblici soci di effettuare la nomina con provvedimento dei soci ai sensi dell'Art. 2449 c.c. Il Collegio sindacale è stato rinnovato nel 2022 con nomina dall'Assemblea ordinaria dei soci e rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio d'esercizio 2024. Si segnala che nel mese di settembre 2023 sono state rassegnate le dimissioni del sindaco supplente dott. Mario Bartolomeo Bortolotti.

PRESIDENTE	Thomas Pircher
MEMBRO EFFETTIVO	Martha Florian von Call
MEMBRO EFFETTIVO	Fabio Pedullà
SUPPLENTE	Renate Fauner

In presenza di un ulteriore sindaco supplente, il sindaco supplente indicato dal socio Comune di Bolzano (a seguito delle dimissioni del sindaco supplente dott. Bortolotti) sarà nominato nella prima assemblea dei soci utile come previsto da *best practice*.

4.2. Revisori dei Conti

Con delibera dell'assemblea dei soci del 23 giugno 2021 in base alla nuova normativa, la revisione dei conti a partire dal bilancio 2021 è stata confermata alla società Trevor Srl, che manterrà la carica fino all'approvazione del Bilancio d'esercizio anno 2023.

4.3. Organismo di Vigilanza

Nella seduta n. 203 di data 25 marzo 2021, il Consiglio di Amministrazione di sasa ha nominato ai sensi del D.lgs. 231/2001 il nuovo Organismo di Vigilanza per i prossimi tre esercizi, nella seguente composizione: avv. Carlo Bertacchi – Presidente, Dott. Claudio Zago – Membro ordinario, Dott.ssa Micol Testini – membro interno, fino a maggio 2023, dopodiché è stato nominato un terzo membro esterno, nella persona dell'avv. Paride D'Abbiero. L'Organismo di vigilanza sarà in carica per tre anni, fino al 25 marzo 2024.

L'Organismo di vigilanza, nominato nella sua attuale composizione fino all'approvazione del bilancio al 31.12.2023, si è riunito nel corso dell'anno 2023 in cinque occasioni ed ha eseguito in conformità al Modello e al "regolamento" approvato all'esito della prima riunione, l'attività programmata, tanto nel licenziato piano di vigilanza, quanto nel programma integrativo approvato all'esito di ogni singola riunione, anche nella funzione di OIV della Società.

In ogni incontro ha condotto, con l'ausilio delle competenti funzioni aziendali, programmate verifiche e ha puntualmente ricevuto tempestive segnalazioni/comunicazioni grazie agli attivati flussi informativi.

Noi siamo sasa



579
Dipendenti

94

Donne

485

Uomini

407

Esercizio

62

Manutenzione

79

Amministrazione

31

Academy



37

Nazionalità

6. VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI CRISI AZIENDALE AL 31/12/2023.

La Società ha condotto la misurazione del rischio di crisi aziendale utilizzando gli strumenti di valutazione indicati al punto 2 del Programma elaborato ai sensi dell'art. 6, co. 2, d.lgs. 175/2016 e verificando l'eventuale sussistenza di profili di rischio di crisi aziendale in base al Programma medesimo, secondo quanto di seguito indicato.

6.1. ANALISI DI BILANCIO

L'analisi di bilancio si è articolata nelle seguenti fasi:

- raccolta delle informazioni ricavabili dai bilanci, dalle analisi di settore e da ogni altra fonte significativa;
- riclassificazione dello stato patrimoniale e del conto economico;
- elaborazione di strumenti per la valutazione;
- formulazione di un giudizio sui risultati ottenuti.

6.1.1. Esame degli indici e dei margini significativi

Alla luce del permanere della difficile situazione di mercato con particolare riferimento all'ottenimento della forza lavoro, tra le massime priorità del 2023 è da segnalare il processo di rafforzamento degli organici, con particolare riferimento ai conducenti ma non solo. Rilavante risulta essere anche la trattativa sindacale per la definizione di un accordo di 2. Livello tra la società ed i rappresentanti dei lavoratori che ha avuto la propria efficacia, anche con effetto retroattivo, successivamente all'approvazione dei PEF avvenuta in data 04.04.2023 da parte della Giunta Provinciale.

Le evidenze emerse il 2023, danno segnali confortanti lato esecuzione e continuità di servizio, nello specifico con un valore totale di km non effettuati per responsabilità di sasa in miglioramento rispetto allo scorso periodo. Ciò non toglie che rimane molto alta la pressione legata alla capacità di sasa di effettuare i servizi, per effetto della costante difficoltà nel trattenere ed assumere personale di guida, registrata in particolare nel corso del primo semestre 2023 poi compensato con aumento della forza lavoro a partire dal mese di luglio grazie alla messa a terra di diverse iniziative di *retention* ma anche di assunzioni straordinarie.

Nel primo trimestre, sasa ha dovuto già affrontare, superando con successo la sfida, l'avvio dei servizi turistici a far data 26 marzo 2023 che si sono protratti fino a novembre del 2023.

Il terzo trimestre ha fatto registrare una inversione di tendenza con una sostanziale stabilizzazione della forza lavoro di guida ed un aumento anche grazie a misure straordinarie quali la Academy e l'assunzione di personale anche dall'estero.

Le dinamiche di aumento delle risorse di guida non sono state nel corso nel primo trimestre in linea con le aspettative, per poi parzialmente migliorare nel secondo e terzo trimestre, in particolare negli ultimi mesi dello stesso con una coda importante nel mese di novembre 2023 grazie all'ingresso dei nuovi conducenti. Negli ultimi mesi del 2023 grazie al lavoro messo a terra ha portato le uscite ad essere sostanzialmente compensate dalle entrate.

Con la fine della stagione turistica (inizio novembre 2023) e grazie ai recenti ingressi risulta invece significativamente migliorata la situazione di copertura dei servizi, per cui sono aumentate le concessioni di riporti aggiuntivi al personale e sono stati in misura mirata rafforzati alcuni servizi.

In conclusione, il 2023 è stato un anno molto sfidante per Sasa anche alla luce dei numerosi progetti infrastrutturali, in particolare legati alla erogazione e produzione di idrogeno, che Sasa dovrà affrontare

Prettamente da un punto di vista economico, i ricavi sono esposti secondo il principio della remunerazione dei KM di servizio erogati al corrispettivo base definito nel PEF (Piano Economico Finanziario) per il 2023 e integrati da tutti gli ulteriori elementi di ricavo

Alla data di redazione del presente documento sono infatti in corso i lavori di aggiornamento del PEF.

Patrimonio Netto

Il patrimonio netto dell'azienda non è negativo e il 2023 si chiude con un utile di 42.334,67 euro

Non emergono quindi criticità

Indicatori Interni

La seguente tabella evidenziano gli indicatori oggetto di analisi.

	Anno 2023	Anno 2022
STATO PATRIMONIALE		
"marginì"		
Margine di struttura	-31.290.271	-36.764.158
Margine di disponibilità	3.939.027	6.625.944
"Indici"		
Grado di indebitamento	0,66	0,75
CONTO ECONOMICO		
Margini		
Margine lordo operativo (MOL)	7.307.318	7.494.320
Risultato operativo (EBIT)	567.711	832.341
Indici		
Return on Equity	0,17	2,07
Return on Sales	0,38	1,19

Il margine di struttura si riduce nel 2023 per effetto dell'ammortamento dei mezzi non compensato da nuovi ingressi sostanzialmente a parità di valore del Patrimonio Netto.

Un margine di struttura negativo si precisa essere "normale" per una azienda operante nel trasporto pubblico per effetto degli importanti valori degli assets operativi, i mezzi di trasporto. Nonostante l'aumento di capitale del 2021, l'aumento dell'attivo fisso legato al nuovo parco mezzi del 2021 e del 2022 aveva infatti aumentato il valore negativo del margine di struttura per poi calare nel 2023 alla luce del maggior effetto degli ammortamenti rispetto agli aumenti del valore delle immobilizzazioni.

Il margine di disponibilità del 2023, pur essendo in calo rispetto all'esercizio precedente, si mantiene su valori decisamente positivi, indicando la capacità da parte dell'impresa di continuare a pagare i propri debiti a breve incassando i crediti a breve: il creditore principale di sasa è l'ente affidante stesso, ovvero la Provincia Autonoma di Bolzano.

Si precisa infatti che la parte preponderante dei crediti a breve è rappresentata dal corrispettivo 2023 di entrambi i contratti di servizio liquidato dall'ente affidante nei termini previsti contrattualmente. L'esposizione complessiva della Provincia nei confronti di sasa a fine esercizio è in calo di circa 4 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente.

Il grado di indebitamento si riduce nel 2023 in linea con le previsioni di Budget, in linea con l'ammortamento dei debiti bancari e a fronte della non accessione di nuovi debiti nel corso del 2023.

Si precisa che il Patrimonio Netto è in linea con lo scorso esercizio e di movimento solo per effetto del positivo risultato di esercizio 2023.

Il MOL è sostanzialmente sui valori del 2022 per effetto di un aumento del valore della produzione che compensa l'incremento dei costi della produzione, in particolare per servizi e personale.

Il EBIT si attesta su valori in calo rispetto al 2022, in considerazione di un MOL in leggero regresso ed ammortamenti sostanzialmente in linea con l'esercizio precedente.

Il ROE diminuisce esclusivamente per un minor risultato netto di esercizio legato a molteplici fattori, tra cui maggiori oneri finanziari ed una sebbene marginale contrazione del MOL.

Il ROS è in calo per effetto del minor risultato economico a fronte di un aumento dei ricavi legato anche ad aspetti inflattivi.

In generale, non emergono criticità relativamente all'analisi di tali indicatori.

DSCR

Nel 2023 il DSCR si è ridotto per effetto del nuovo indebitamento legato al rinnovamento del parco mezzi.

	2022	2023	2024
Indicatore di sostenibilità del debito			
DSCR (Debt Service Coverage ratio)	4,7	3,3	*

* come scritto in precedenza, il valore del DSCR per il 2024 è legato al processo di revisione del PEF, attualmente in corso. Il dato dello stesso calcolato sulla base delle linee guida del Budget 2024 non è pertanto attendibile.

Indicatori di settore

Al fine di poter disporre di adeguate informazioni sintetiche per adempiere a quanto previsto dall'articolo 2086 c.c. così come modificato dal decreto Legislativo 12 gennaio 2019, n. 14 (Codice della crisi) sono stati predisposti gli indici di bilancio per come individuati dal CNDCEC su delega prevista dall'art. 13, c. 2 di suddetta legge, che esprimono complessivamente un'indicazione sulla situazione economico, patrimoniale e finanziaria nell'ottica dell'emersione di uno stato di crisi.

Come è evidente tutti gli indicatori sono positivi e distanti da situazioni di crisi oltre ad avere un patrimonio netto positivo che denota una solidità della società.

Gli indici di Bilancio individuati dal CNDCEC sono i seguenti:

- indice di sostenibilità degli oneri finanziari, in termini di rapporto tra gli oneri finanziari ed il fatturato;
- indice di adeguatezza patrimoniale, in termini di rapporto tra patrimonio netto e debiti totali;
- indice di ritorno liquido dell'attivo, in termini di rapporto da Cash flow e attivo;
- indice di liquidità, in termini di rapporto tra attività a breve termine e passivo a breve termine;
- indice di indebitamento previdenziale e tributario, in termini di rapporto tra l'indebitamento previdenziale e tributario e l'attivo

Indice di sostenibilità degli oneri finanziari

L'indice di sostenibilità degli oneri finanziari è un indicatore di performance economica. Tale indicatore è utilizzato per verificare la copertura o l'assorbimento del costo del capitale di debito sulle vendite dell'impresa; un elevato assorbimento degli oneri finanziari sul fatturato potrebbe infatti minare la capacità dell'impresa di remunerare adeguatamente gli altri fattori produttivi ed i soci in via residuale. Inoltre, un elevato assorbimento potrebbe compromettere la capacità di rimborsare l'indebitamento.

L'indice di sostenibilità degli oneri finanziari rapporta al numeratore gli oneri finanziari lordi e al denominatore i ricavi di vendita.

Tale valore come evidenziato è molto basso e ciò evidenzia la capacità della società di assorbire gli oneri finanziari prodotti dal capitale di debito attraverso il proprio Cash flow prodotto dalle vendite. Inoltre, gli oneri finanziari rapportati al cash flow operativo (rappresentato dal MOL) evidenziano un basso impatto.

Il valore normale, affinché, non vi sia un segnale di crisi, nel settore dei trasporti deve essere inferiore a 1,5.

Valore calcolato: **0,77**

Indice di adeguatezza patrimoniale

L'indice di adeguatezza patrimoniale è un indicatore di performance patrimoniale che identifica l'indipendenza finanziaria dell'impresa dai fornitori di capitale (siano essi operativi o finanziari).

Tale indicatore è largamente utilizzato anche nella prassi per verificare la copertura o l'assorbimento del costo del capitale di debito sulle vendite dell'impresa; un elevato assorbimento degli oneri finanziari sul fatturato potrebbe infatti minare la capacità dell'impresa di remunerare adeguatamente gli altri fattori produttivi ed i soci in via residuale. Inoltre, un elevato assorbimento potrebbe compromettere la capacità di rimborsare l'indebitamento. Una incidenza contenuta dei debiti totali rispetto ai mezzi propri è quindi un indicatore di indipendenza e solidità patrimoniale e finanziaria.

Il valore normale, affinché, non vi sia un segnale di crisi, nel settore dei trasporti deve essere superiore a 4,1.

Valore calcolato: **47,00**

Indice di liquidità

L'indice di liquidità è un indicatore di performance finanziaria che ha l'obiettivo di verificare l'equilibrio finanziario di breve periodo tra fonti impieghi. Dal punto di vista finanziario le attività a breve devono essere in grado di coprire le passività a breve. Si precisa che tale indicatore è in linea con i risultati dell'indicatore "margine di disponibilità", già citato nella presente relazione, che esprime lo stesso rapporto solo rappresentato in valore assoluto e non in percentuale.

L'indicatore è infatti costituito dal rapporto tra il totale delle attività a breve ed il totale delle passività a breve termine.

Il capitale circolante netto e l'indice di liquidità esprimono la capacità dell'impresa di coprire con le attività correnti le passività correnti. Quindi, attraverso tali indicatori si valuta la capacità di far fronte alle passività a breve con le attività correnti.

Il capitale circolante netto o l'indice di liquidità possono assumere il seguente valore:

- inferiore a zero o al 100%: in tale caso significa che l'impresa non è in grado di coprire con le attività correnti le passività a breve;
- superiore a zero o al 100%: in tale caso significa che l'impresa è in grado di coprire con le attività correnti le passività a breve termine.

Il valore normale, affinché, non vi sia un segnale di crisi, nel settore dei trasporti deve essere superiore a 86,00.

Valore calcolato: **146,73** (si precisa che non sono stati compresi nel denominatore, gli importi a bilancio per risconti passivi per € 23.907.295 i quali trattasi di importi correlati ai cespiti acquistati con la contribuzione dell'Ente provinciale, in pratica dei ricavi sospesi).

Indice di ritorno liquido dell'attivo

L'indice di ritorno liquido dell'attivo è un indice economico-finanziario di redditività delle attività e rappresenta il ritorno complessivo degli investimenti senza considerare l'impatto dei costi non monetari.

Tale indicatore si calcola come il rapporto tra il Cash flow e il totale attivo.

Il valore normale, affinché, non vi sia un segnale di crisi, nel settore dei trasporti deve essere superiore a 1,4.

Valore calcolato: **9,88**

Indice di indebitamento previdenziale o tributario

L'indice di indebitamento previdenziale o tributario è un indicatore di performance finanziaria che si basa sull'analisi della dipendenza dell'impresa dai debiti operativi tributari e previdenziali.

Tale indice viene calcolato per verificare che le aziende non utilizzino l'indebitamento tributario come fonte di finanziamento; il non pagare le imposte e i debiti previdenziali costituisce spesso un primo segnale di allerta.

Il valore normale, affinché, non vi sia un segnale di crisi, nel settore dei trasporti deve essere inferiore a 10,2

Valore calcolato: **2,92**

6.1.2. Valutazione dei risultati

La Società ha impostato procedure e controlli di natura preventiva, nonché un piano di copertura assicurativo, al fine di limitare gli impatti economici dei rischi legati agli incidenti che possono provocare danni alle persone e alle infrastrutture.

La Società ritiene che i flussi di cassa generati dalla gestione corrente, unitamente alle linee di credito a disposizione, garantiscano il soddisfacimento del fabbisogno finanziario per gli impegni sia di breve che di lungo periodo.

Anche per l'anno 2023, visto altresì il risultato netto positivo, € 42.334,67, come già manifestato nella relazione sulla gestione al bilancio di esercizio, si dimostra un'azienda robusta, economicamente solida, che cresce sul sentiero dell'innovazione tecnologica e della sostenibilità: ambientale, economica e sociale.

7. CONCLUSIONI.

I risultati dell'attività di monitoraggio condotta in funzione degli adempimenti prescritti ex art. 6, co. 2 e 14, co. 2, 3, 4, 5 del d.lgs. 175/2016 inducono l'organo amministrativo a ritenere che il rischio di crisi aziendale relativo alla Società al 31/12/2023 sia **da escludere**.

La Società ha impostato procedure e controlli di natura preventiva, alla fine della prevenzione della crisi aziendale.

C. STRUMENTI INTEGRATIVI DI GOVERNO SOCIETARIO.

Ai sensi dell'art. 6, co. 3 del d.lgs. 175/2016:

“Fatte salve le funzioni degli organi di controllo previsti a norma di legge e di statuto, le società a controllo pubblico valutano l'opportunità di integrare, in considerazione delle dimensioni e delle caratteristiche organizzative nonché dell'attività svolta, gli strumenti di governo societario con i seguenti:

a) regolamenti interni volti a garantire la conformità dell'attività della società alle norme di tutela della concorrenza, comprese quelle in materia di concorrenza sleale, nonché alle norme di tutela della proprietà industriale o intellettuale;

b) un ufficio di controllo interno strutturato secondo criteri di adeguatezza rispetto alla dimensione e alla complessità dell'impresa sociale, che collabora con l'organo di controllo statutario, riscontrando tempestivamente le richieste da questo provenienti, e trasmette periodicamente all'organo di controllo statutario relazioni sulla regolarità e l'efficienza della gestione;

c) codici di condotta propri, o adesione ai codici di condotta collettivi aventi a oggetto la disciplina dei comportamenti imprenditoriali nei confronti di consumatori, utenti, dipendenti e collaboratori, nonché altri portatori di legittimi interessi coinvolti nell'attività della società;

d) programmi di responsabilità sociale dell'impresa, in conformità alle raccomandazioni della Commissione dell'Unione Europea”.

In base al co. 4:

“Gli strumenti eventualmente adottati ai sensi del comma 3 sono indicati nella relazione sul governo societario che le società controllate predispongono annualmente, a chiusura dell'esercizio sociale e pubblicano contestualmente al bilancio di esercizio”.

In base al co. 5:

“Qualora le società a controllo pubblico non integrino gli strumenti di governo societario con quelli di cui al comma 3, danno conto delle ragioni all'interno della relazione di cui al comma 4”.

Nella seguente tabella si indicano gli strumenti integrativi di governo societario:

Riferimenti normativi	Oggetto	Strumenti adottati	Motivi della mancata integrazione
Art. 6 comma 3 lett. a)	Regolamenti interni	La Società ha adottato tutta la regolamentazione ai sensi dei seguenti modelli e certificazioni: ISO9001:2015 ISO14001:2015 ISO 45001:18 UNI EN 13816:2002 D.Lgs. 231/2001	
Art. 6 comma 3 lett. b)	Ufficio di controllo	La Società ha implementato un ufficio sul controllo della qualità ed un Organismo di Vigilanza ai sensi della 231/2001	La Società in considerazione delle dimensioni della struttura organizzativa e dell'attività svolta, non si è dotata di una struttura di Internal Audit interna all'azienda
Art. 6 comma 3 lett. c)	Codice di condotta	La Società ha adottato: - Modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231/2001; - Codice Etico; - Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza ex L. 190/2012;	Non si ritiene necessario adottare ulteriori strumenti integrativi
Art. 6 comma 3 lett. d)	Programmi di responsabilità sociale		Non si ritiene necessario adottare ulteriori strumenti integrativi, in quanto la società per statuto la società deve sempre agire nell'interesse pubblico degli enti soci

MODELLO ORGANIZZATIVO 231/01

Sasa adotta il Modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire i reati di cui al decreto legislativo n. 231/01, che è stato aggiornato sulla base delle Linee guida di Confindustria edizione marzo 2014.

Il Modello è suddiviso nella presente “Parte Generale”, che contiene una parte descrittiva dell’attività svolta dalla Società e la definizione della struttura necessaria per l’attuazione del Modello, e nella “Parte Speciale”, il cui contenuto è costituito dalla descrizione delle fattispecie di reato rilevanti per la realtà societaria di Sasa, dall’individuazione delle attività della Società che possono essere a rischio per la commissione degli illeciti previsti dal decreto, nonché della previsione dei relativi protocolli di controllo.

Fanno poi parte del Modello tutte le procedure di valenza gestionale ed operativa interferenti con le attività sensibili mappate, già disponibili in ragione del Sistema di gestione per la Qualità.

Il Modello si compone come segue:

1) Parte generale

- Descrizione del quadro normativo: descrizione del decreto, degli obiettivi del Modello, delle fattispecie di reato previste dallo stesso, delle aree aziendali a rischio e delle modalità di prevenzione della consumazione delle fattispecie delittuose;
- Descrizione della metodologia adottata nella costruzione del Modello;
- Sezione dedicata a funzioni, obblighi e poteri dell’Organismo di Vigilanza;
- Sezione dedicata ai flussi informativi, agli obblighi di informazione e al reporting;
- Sezione dedicata al sistema disciplinare e sanzionatorio.

2) Parte speciale

- **Descrizione dei reati:** descrizione dei reati presupposto previsti dal D.lgs. 231/01 concretamente applicabili e rilevanti per la realtà societaria, sulla base della rinnovata Mappatura dei Rischi;
- **Protocolli / Procedure**, ovvero l’analisi delle aree a rischio con probabilità di accadimento del reato, contenenti i reati potenziali, la descrizione dell’attività sensibile, la normativa interna e gli elementi del controllo;

3. Inoltre, costituiscono parte integrante del Modello

- la **Mappatura dei Rischi**, contenente l’elencazione delle fattispecie di reato previsti dal D.lgs. n.231/01 e dalla L. 190/2012, la loro descrizione, le funzioni coinvolte e le attività aziendali a

rischio, gli strumenti organizzativi da utilizzare per evitare la commissione dei reati, le raccomandazioni, la probabilità che l'evento criminoso si verifichi e l'impatto che il verificarsi

dell'evento ha sul contesto societario di riferimento;

- Il **Codice etico e di comportamento**, inteso come l'insieme dei diritti, doveri e responsabilità che la Società assume espressamente nei confronti degli stakeholder nello svolgimento della propria attività;
- Il documento **Corporate Governance**, dedicato alla descrizione dell'attività della società e delle sue articolazioni societarie;
- il **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione, nonché l'apposita mappatura dei rischi**;
- la **Procedura "whistleblowing"** relativa a segnalazioni rilevanti sia ex D.lgs. 231/01 che ex L. 190/2012.

Certificazioni

AUDIT DI PRIMA PARTE

Il piano di audit predisposto nel 2023 ha inteso coprire i processi principali con riferimento alle norme ISO9001:2015, ISO14001:2015, ISO45001 e UNI EN 13816:2002.

Nell'anno in esame SASA ha svolto 38 audit interni su 33 autobus che hanno generato 48 non conformità. Per ciascun audit sono state definite, in accordo con il responsabile di processo, idonee azioni correttive e di miglioramento. Rispetto alle 48 non conformità totali, è emerso 1 rilievo sul decoro dei mezzi e alle fermate (rispetto agli 11 del 2022) e 8 sulla pulizia a bordo dei mezzi (rispetto ai 17 del 2022). Il 56,25% delle non conformità (n. 27) ha riguardato le informazioni alla clientela (audio e video a bordo dei mezzi).

SASA ha svolto 1 audit sul punto vendita "Infopoint", con riferimento all'Allegato A9.3 del Contratto di Servizio. Non essendo emerse irregolarità, i controlli hanno confermato che l'infopoint risponde ai requisiti normativi da contratto di servizio sia per gli spazi, sia per le attività svolte che per la professionalità delle addette.

AUDIT DI TERZA PARTE

i. Audit di sorveglianza per la norma UNI EN 13816

Dal 9 al 12 gennaio 2023 l'Ente Certiquality ha condotto un audit di rinnovo per attestare il certificato di conformità alla norma UNI EN 13816.

Dall'audit effettuato dal valutatore sono emerse 1 non conformità minore e 4 Raccomandazioni, miglioramenti del Sistema basati su evidenze oggettive correlati ai punti della norma di riferimento, che SASA ha analizzato e gestito.

ii. Audit norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001

Alle date del 27, 28, 29 e 30 novembre 2023 l'Ente di certificazione Certiquality ha condotto gli audit per la verifica della conformità normativa degli standard UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018. Nel rapporto degli audit svolti per le norme ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001, la valutazione complessiva sulla conformità ed efficacia del sistema di gestione, anche in relazione ai risultati dell'audit precedente, ha convalidato la conformità normativa del sistema. I controlli svolti si sono chiusi con 13 raccomandazioni (spunti di miglioramento).

AUDIT CONDOTTI DALLA PROVINCIA

Controlli della Provincia Autonoma di Bolzano sugli standard qualitativi previsti dal:

- Contratto di servizio 2020- 2029 n. 85/38.2 del 30.12.2019;
- Contratto di servizio 14.11.2021-13.11.2031 n. 43/38.2 del 27.10.2021.

Nel periodo di riferimento: 1.1.2023 - 31.12 2023 la Provincia ha condotto:

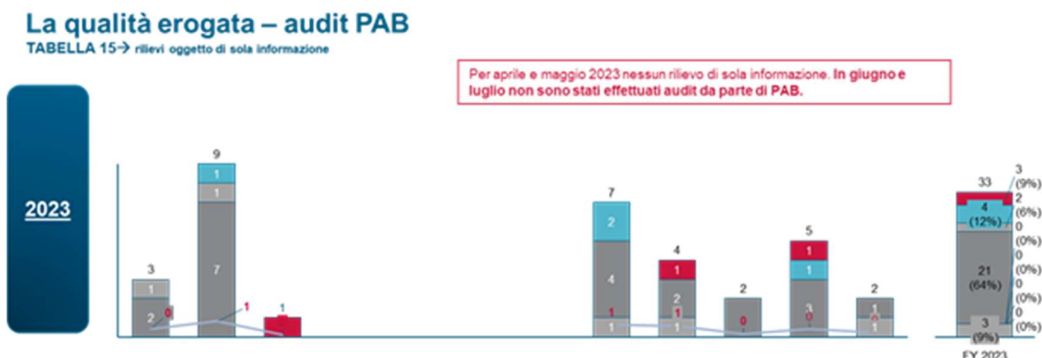
- 10 audit sul contratto di servizio urbano, con 244 interventi di controllo su un totale di 90 autobus (79 autobus diversi). Dagli audit provinciali sono emerse 211 non conformità (come esposto nella tabella 14) e 33 rilievi di sola informazione (tabella 15). Le anomalie hanno riguardato soprattutto gli aspetti relazionali del personale a contatto con il pubblico e le informazioni a bordo dei mezzi;
- 36 audit sul Cds extraurbano, su 106 autobus. Di queste, 19 giornate di audit (63 autobus verificati) sono state esternalizzate alla società Irteco. Dagli audit provinciali sono emerse 237 non conformità (tabella 6) e 6 rilievi di sola informazione (tabella 7). Le anomalie hanno riguardato soprattutto la pulizia, le informazioni a bordo dei mezzi e gli aspetti relazioni del personale a contatto con il pubblico.

Per alcuni rilievi emersi dagli audit svolti dall'Ente affidante nel 2023, la Provincia ha concluso il procedimento con l'avvio di una penale. Per i rilievi di sola informazione, pur non essendo oggetto di penale da parte dell'Ente affidante, sono state messe in atto azioni correttive e di miglioramento.

Andamento Reclami/Segnalazioni dell'utenza

Contratto di servizio urbano

Tabella: rilievi oggetto di sola informazione - audit PAB

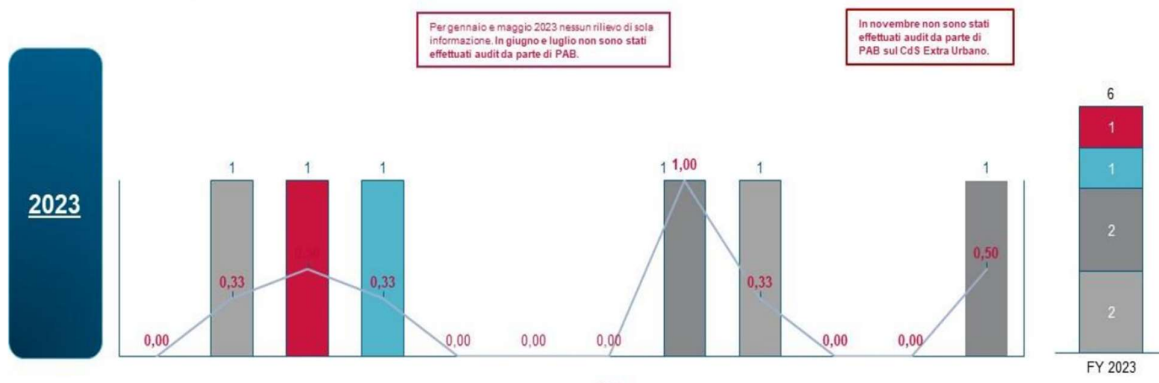


Contratto di servizio extraurbano

Tabella: rilievi oggetto di sola informazione - audit PAB

La qualità erogata – audit PAB

TABELLA 7 → rilievi oggetto di sola informazione



I rilievi di sola informazione (es. disagi a bordo, decoro e dotazioni elettroniche) sono stati trattati e risolti con celerità da parte della Manutenzione. Anche le non conformità relative alla pulizia dei mezzi (ambiente interno: pavimento, pedane sporco e impolverato) sono state ripristinate dall'impresa di pulizie esternalizzata.

Andamento Reclami/Segnalazioni dell'utenza

Contratto di servizio urbano

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023 sono stati registrati 1.072 "contatti" tra gli utenti e sasa, rispetto agli 882 dello stesso periodo nel 2022, in aumento rispetto allo scorso anno (+ 21,5%; + 190 unità rispetto al 2022), come esposto nella tabella 16.

Il 100% dei contatti è pervenuto attraverso il canale unico provinciale di callcenter.

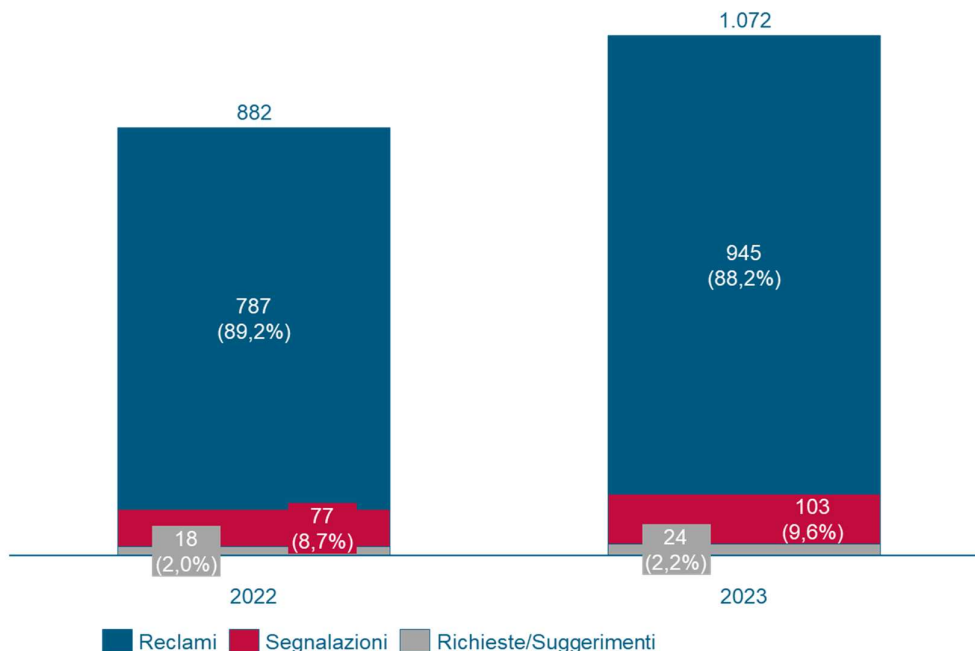
Dei 1.072 contatti, l'88,2% (945) è rappresentato da reclami, il 9,6% (103) da segnalazioni ed infine il 2,2% (24) da richieste/suggerimenti, come riportato nella tabella sotto.

Tutte le segnalazioni dell'anno 2023 sono state chiuse. Il Contratto di servizio urbano, Art. 22 commi 3 e 4, stabilisce che l'impresa affidataria debba rispondere al reclamo o alla segnalazione entro 15 giorni lavorativi dalla data di assegnazione. I tempi di risposta agli utenti hanno avuto una media di risposta di circa 7,6 giorni.

Tabella: Andamento reclami / segnalazioni / richieste. Contatti 2023 vs 2022

La qualità erogata – andamento reclami/segnalazioni/richieste

TABELLA 16 → Contatti 2023 vs 2022



Si sottolinea che le segnalazioni non hanno un'evidenza puntuale e precisa sull'oggetto contestato ma sono generiche e pertanto non è sempre possibile applicare il medesimo rigore che appartiene alla gestione di un reclamo.

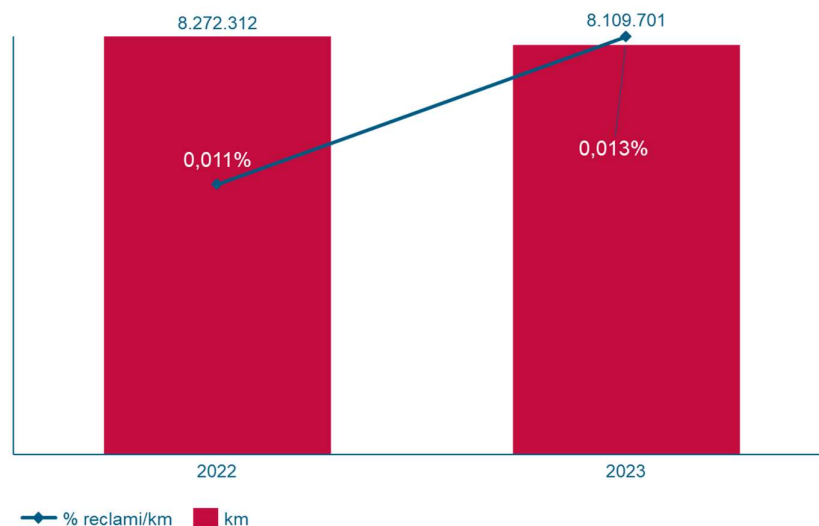
Con il termine "segnalazione" si intendono le comunicazioni generiche, non contestuali e prive degli indicatori per la ricostruzione dell'evento narrato, in quanto mancano i dati essenziali per la ricostruzione del caso, quali la data, l'orario, la fermata, la linea, e se del caso il numero dell'autobus.

Con il termine "reclamo" si intendono tutti quei contatti che sono contestualizzabili e riferibili ad un fatto concreto, specifico ed individuabile. A differenza della segnalazione generica, il reclamo necessita di data, orario, fermata, linea, e se del caso il numero dell'autobus.

Tabella: Andamento reclami / segnalazioni / richieste. Contatti 2023 vs 2022 sulla base dei km erogati

La qualità erogata – andamento reclami/segnalazioni/ricieste

TABELLA 17 → Contatti 2023 vs 2022 sulla base dei km erogati

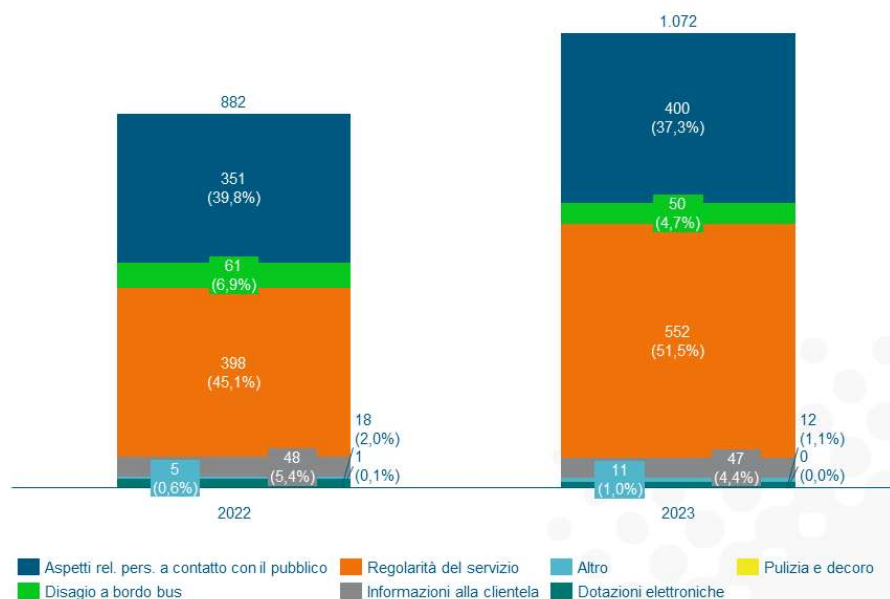


Come emerge dalla tabella 17, in base al confronto tra il numero dei contatti per ciascuno dei due anni ed i km erogati nel 2022 e 2023, si può notare che l'incidenza dei reclami è in linea con l'anno precedente.

La qualità erogata – andamento reclami/segnalazioni/ricieste

TABELLA 18 → Contatti 2023 vs Contatti 2022 per tipologia

sasa



La tabella 18 riporta il dettaglio dei contatti per tipologia degli anni 2022 e 2023.

Le macroaree “Informazioni alla clientela”, “Accessibilità al servizio e comfort di viaggio” e “Aspetti relazionali del personale a contatto con il pubblico” sono state ulteriormente dettagliate nelle pagine successive, per pertinenza di ciascun capitolo di analisi.

Come evidenziato nella tabella, tra le principali motivazioni che hanno indotto gli utenti SAsa a sporgere reclamo o a fare una segnalazione, si elencano:

- la regolarità del servizio (servizio, frequenza corse, puntualità, ecc.) **51,5% (552)**. Nel 2022: 45,1% (398). Il dato ha subito un peggioramento rispetto all'anno 2022 (+ 154 unità – 38,7%), principalmente dovuto alla carenza di personale;
- gli aspetti relazionali del personale a contatto con il pubblico (comportamento del personale, condotta di guida inadeguata, maleducazione, ecc.) **37,3% (400)** (nel 2022: 351 - 39,8%). Il numero dei contatti sugli aspetti relazionali del personale a contatto con il pubblico nel 2023 indica un incremento dei valori assoluti rispetto all'anno precedente, anche se l'incidenza sul totale è diminuita.
- i disagi a bordo dell'autobus dovuti al comfort di bordo (bus piccolo, scomodo), alla climatizzazione a bordo dei mezzi, all'irreperibilità dei titoli di viaggio e al sovraffollamento, **4,7% (50)** (nel 2022: 6,9% - 61). La voce “disagi a bordo” è diminuita nel 2023 sia in termini assoluti che percentuali.
- l'informazione alla clientela – **4,4% (47)** il dato, sostanzialmente in linea con il 2022 (5,4% - 48) Il dato sui contatti relativi alla voce “informazione alla clientela” riporta un valore assoluto non significativo rispetto al totale dei contatti.

Contratto di servizio extraurbano

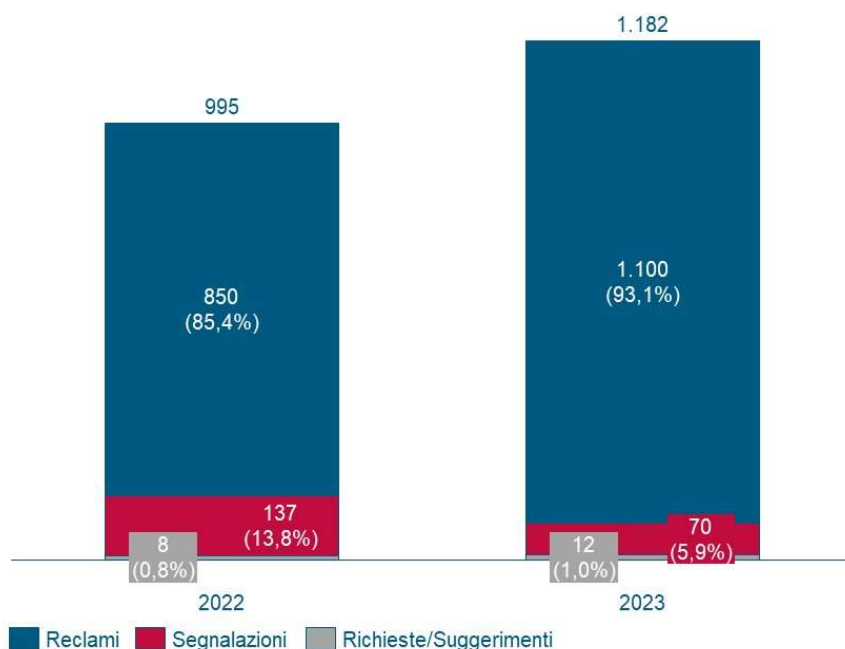
Dei 1.182 contatti registrati dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023, il 93,1% (1.100) è rappresentato da reclami, il 5,9% (70) da segnalazioni ed infine l'1,0% (12) da richieste/suggerimenti, come riportato nella tabella n. 8.

Tutte le segnalazioni dell'anno 2023 sono state chiuse. Il Contratto di servizio extraurbano al punto 5.4 “reclami e segnalazioni” stabilisce che l'impresa affidataria debba rispondere al reclamo o alla segnalazione entro cinque giorni lavorativi dalla data di assegnazione e secondo le indicazioni operative dell'ente affidante. Si precisa che la Provincia ha però concesso deroga a tale prescrizione, prevedendo tempi di risposta entro dieci giorni lavorativi. I tempi di risposta agli utenti, stabiliti in 10 giorni lavorativi dal Contratto di servizio, hanno avuto una media di risposta di circa 6,03 giorni.

Tabella: Andamento reclami / segnalazioni / richieste. Contatti 2023 vs 2022

La qualità erogata – andamento reclami/segnalazioni/ricieste

TABELLA 8 → Contatti 2023 vs 2022



Si sottolinea che le segnalazioni non hanno un'evidenza puntuale e precisa sull' oggetto contestato ma sono generiche e pertanto non è sempre possibile applicare il medesimo rigore che appartiene alla gestione di un reclamo.

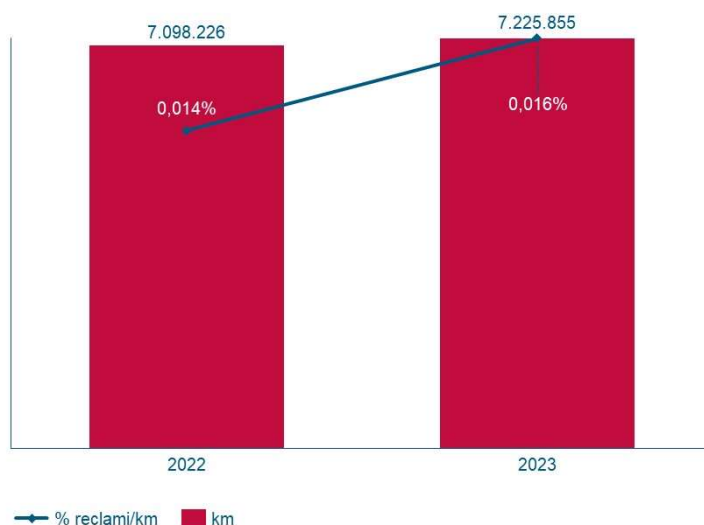
Con il termine “segnalazione” si intendono le comunicazioni generiche, non contestuali e prive degli indicatori per la ricostruzione dell'evento narrato, in quanto mancano i dati essenziali per la ricostruzione del caso, quali la data, l'orario, la fermata, la linea, e se del caso il numero dell'autobus.

Con il termine “reclamo” si intendono tutti quei contatti che sono contestualizzabili e riferibili ad un fatto concreto, specifico ed individuabile. A differenza della segnalazione generica, il reclamo necessita di data, orario, fermata, linea, e se del caso il numero dell'autobus.

Tabella: Andamento reclami / segnalazioni / richieste. Contatti 2023 vs 2022 sulla base dei km erogati.

La qualità erogata – andamento reclami/segnalazioni/richieste

TABELLA 9 → Contatti 2023 vs 2022 sulla base dei km erogati



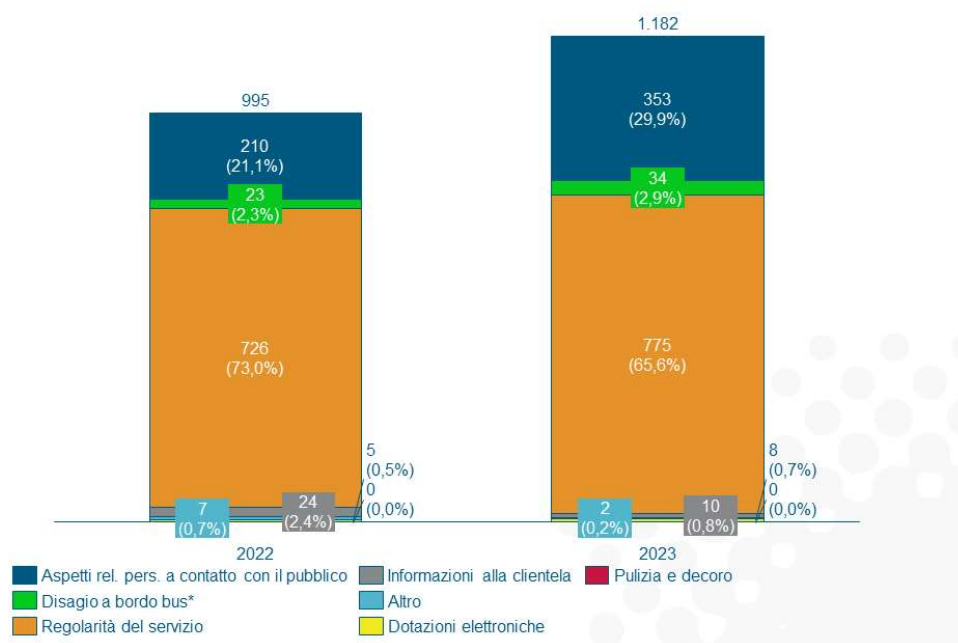
Come si può evincere dalla tabella sopra esposta, in base al confronto tra il numero dei contatti rapportato sui km erogati negli anni 2022 e 2023, si può notare che l'incidenza dei reclami è in linea con l'anno precedente.

Tabella: Andamento reclami / segnalazioni / richieste. Contatti 2023 vs 2022 per tipologia

La qualità erogata – andamento reclami/segnalazioni/richieste

TABELLA 10 → Contatti 2023 vs Contatti 2022 per tipologia

sasa



Le macroaree “Regolarità del servizio”, “Disagi a bordo” e “Aspetti relazionali personale a contatto con il pubblico” sono state ulteriormente dettagliate nelle pagine successive, per pertinenza di ciascun capitolo di analisi.

Come evidenziato, tra le principali motivazioni che hanno indotto gli utenti SASA a sporgere reclamo o a fare una segnalazione, si elencano:

- la regolarità del servizio (servizio, frequenza corse, puntualità, ecc.) **65,6% (775)**.
- gli aspetti relazionali del personale a contatto con il pubblico (comportamento personale, condotta di guida inadeguata, maleducazione, ecc.) **29,9% (353)**.
- il disagio a bordo dell'autobus dovuto soprattutto alla climatizzazione e al sovraffollamento **2,9% (34)**.

QUALITÀ ATTESA E QUALITÀ PERCEPITA

a. Indagine di “Customer Satisfaction”

Dal 2022, in seguito ad accorpamento dei nuovi servizi relativamente al contratto di servizio extraurbano, SASA monitora anche la soddisfazione della nuova utenza. Le tradizionali, annuali indagini di soddisfazione degli utenti e di cliente misterioso, sono state svolte anche sui servizi extraurbani.

SASA rileva annualmente il grado di soddisfazione dei propri clienti/utenti in conformità alle Linee Guida UNI 11098 ed alla norma UNI EN 13816 “Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio per il Trasporto Pubblico di Passeggeri”.

Il “Cliente misterioso” è una metodologia di ricerca volta a rilevare il servizio erogato/offerto dall'azienda ai suoi utenti finali. L'obiettivo è quello di raccogliere, tramite rilevatori esperti, informazioni e valutazioni su tutti quegli elementi conformi e non che compongono il servizio offerto.

Per questa indagine sono state svolte le rilevazioni nei mesi di gennaio, maggio, settembre e dicembre 2023 per un totale di 847 rilevazioni.

SINTESI DEI RISULTATI	TOT 2023	
	N° di Non conformità	% conformità media
INFORMAZIONI AL PUNTO DI FERMATA	0	100%
INFORMAZIONI A BORDO AUTOBUS	19	85,6%
PULIZIA DEGLI AUTOBUS	2	97,2%
DECORO DEI MEZZI	2	97,2%
ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO	0	100%
ACCOGLIENZA A BORDO	4	94,4%
PUNTUALITÀ	8	88,9%
COMPLESSIVO	35	94,4%

L'indagine di "Customer Satisfaction" costituisce un momento conoscitivo d'importanza fondamentale, sia come metro di valutazione per l'efficienza dei servizi offerti, sia in quanto punto di partenza per le azioni future che SASA deciderà di effettuare per ottenere un vantaggio competitivo nel medio-lungo periodo.

Nel 2023 sono state condotte **due** indagini sulla **sicurezza**: una nel mese di maggio e la seconda nel mese di dicembre.

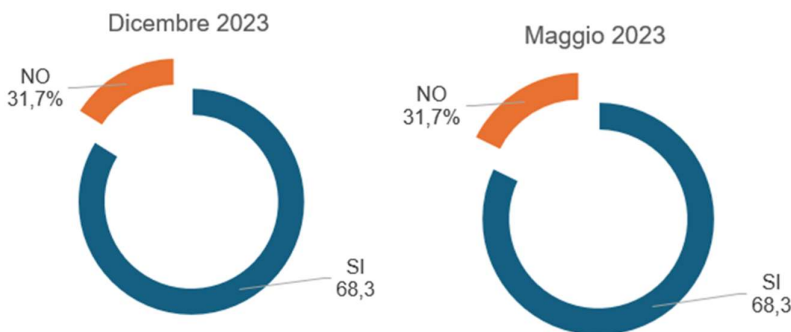
Complessivamente sono stati interpellati **1.215** utilizzatori del Trasporto Pubblico Locale (**612** a maggio e **603** a dicembre).

Il focus della attività di ricerca è stato incentrato sul tema della percezione della sicurezza nelle sue principali declinazioni:

- Percezioni di miglioramento o peggioramento della sicurezza personale
- Sicurezza presso le fermate
- Sicurezza presso le stazioni
- Sicurezza a bordo mezzi

Di seguito si riportano i risultati

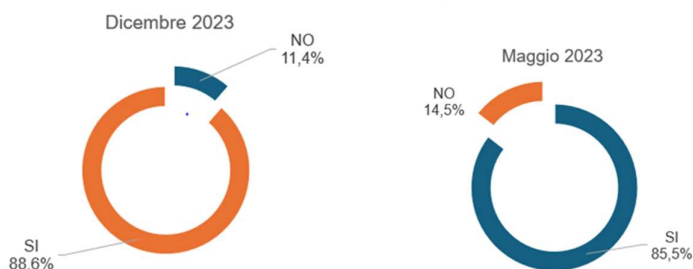
SICUREZZA PERSONALE A BORDO DEI MEZZI



Alla domanda se si sente sicuro **a bordo dei mezzi SASA**, nel mese di dicembre l'**83,9%** degli intervistati ha risposto affermativamente, con un aumento percentuale dell'**1,8%**, rispetto all'indagine di maggio 2023.

SICUREZZA PERSONALE PRESSO LE FERMATE

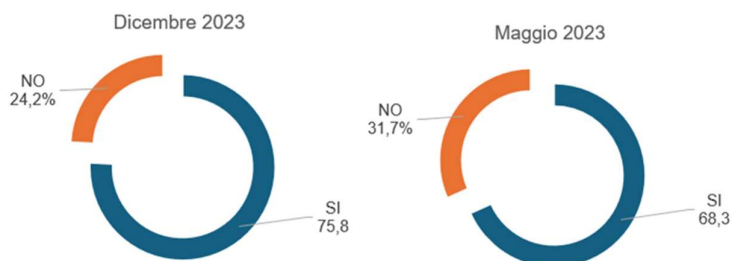
Si sente sicura/o durante l'attesa presso le fermate?



Alla domanda se si sente sicuro **durante l'attesa presso le fermate**, nel mese di dicembre l'**88,6%** degli intervistati ha risposto affermativamente, con un aumento percentuale del **3,1%**, rispetto all'indagine di maggio 2023.

SICUREZZA PERSONALE PRESSO LE STAZIONI

Si sente sicura/o durante l'attesa presso le stazioni?



Alla domanda se si sente sicuro durante l'attesa presso le stazioni, nel mese di dicembre l'88,6% degli intervistati ha risposto affermativamente, con un aumento percentuale del 7,5%, rispetto all'indagine di maggio 2023.

b. Indagine di “Customer Satisfaction” svolta dalla Provincia

Il Contratto di servizio stipulato con la Provincia Autonoma di Bolzano e valido per il periodo 01.01.2020 – 31.12.2029, all'articolo 20 “Qualità dei servizi”, comma 6., prevede di effettuare annualmente almeno un'indagine della qualità percepita dall'utenza, prendendo in considerazione almeno i parametri indicati nell'Allegato 11. Per l'anno 2023 Sasa è in attesa dei dati aggregati.

c. Carta della qualità dei servizi

In attuazione all'Art. 14 del Decreto del Presidente della Provincia del 14 dicembre 2016, n. 33 (Regolamento di esecuzione in materia di mobilità pubblica) che determina i contenuti minimi della Carta della qualità dei servizi ed in ottemperanza al punto 3.a.3 dell'Allegato 2 del Contratto di Servizio, sasa ha aggiornato la Carta della Qualità dei servizi, che è il documento che regola il rapporto tra SASA e il cittadino-utente che ne fruisce.

Dopo la firma del Protocollo d'Intesa con il Centro Tutela Consumatori Utenti, nel mese di febbraio 2023 sono state aggiornate le Carte dei servizi urbana ed extraurbana. Le Carte “*Qualitätscharta für die Dienstleistung im öffentlichen Nahverkehr in Südtirol* Carta della qualità dei servizi del trasporto pubblico locale in Alto Adige” sono state pubblicate sulla pagina web aziendale.

La Provincia, con delibera 828 del 10/2020, ha definito le linee guida per gli operatori del TPL nella redazione della Carta della qualità, che è data come *format* univoco per tutti gli operatori e concordata tra Provincia e centro Tutela Consumatori - Utenti.

Bolzano, 27 marzo 2024

La Presidente del CdA
Dott.ssa Astrid Kofler