

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS URBANS DE PALMA, S.A.

**Estado de información no financiera
Correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2023.**



Empresa municipal de Transports
Urbans de Palma, S.A.
(EMT Palma)

-

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera y Diversidad

Correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023.



- SPG CERTIFICACION S.L.

Barcelona: C/ Pelai 12, Pral. M., 08001 Barcelona - Tlf: 934 587 108

Madrid: Paseo de las Delicias 30, 2ª planta, 28045 Madrid

A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera y Diversidad DE EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS URBANS DE PALMA, S.A. (Y SOCIEDADES DEPENDIENTES), correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023.

A los accionistas de,

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS URBANS DE PALMA, S.A.

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (Consolidado), en adelante EINF que se adjunta como Anexo I de este informe, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, de Empresa municipal de Transportes Urbans de Palma, S.A., en adelante EMT Palma o la entidad.

El contenido del Informe de Gestión incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información contenida en el EINF.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la entidad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores del Grupo.

El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la entidad son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Nuestra firma, posee una trayectoria de más de 20 años de experiencia en consultoría, y actividades en cientos de empresas de más de 25 países repartidos entre Europa, América y Asia.

Nuestro trabajo, basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional, se sostiene en



procedimientos internos de selección de personal, formación, evaluación de desempeño, calificación y definición de políticas internas. Todos nuestros profesionales están comprometidos a cumplir las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, como también los requerimientos éticos y normas profesionales aplicables y firmando contratos de confidencialidad.

Para la realización de este informe, se dispuso de un equipo de profesionales experto en revisión de información no financiera y con una amplia experiencia en áreas sociales, medioambientales, de seguridad y salud laboral, gestión de empresas y estrategia empresarial.

En una verificación previa a aceptar el contrato de verificación, se verificó que no hay circunstancia alguna, situación o relación que impidiera al verificador actuar con objetividad.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada, basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2023.

Nuestro trabajo se realizó guiándonos con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Corresponde destacar que este es un trabajo de seguridad **limitada**, los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente **menor**.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de la entidad, que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Verificación de informaciones publicadas en la página web de la organización y la comparación de informes de empresas similares.
- Profundizar, a partir de entrevistas con integrantes de la organización, en el conocimiento del modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Comparación de los contenidos requeridos por la normativa, en materia de información no financiera y diversidad, con la información contenida en el EINF 2023 presentado por la organización.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023.
- Análisis de los procesos ejecutados para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido se ha puesto de manifiesto que el EINF, de Empresa municipal de Transportes Urbans de Palma, S.A., correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

SPG CERTIFICACION S.L.

Barcelona: C/ Pelai 12, Pral. M., 08001 Barcelona - Tlf: **934 587 108**

Madrid: Paseo de las Delicias 30, 2ª planta, 28045 Madrid

<https://www.certificadoiso9001.com/>

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA LEY 11/2018

1.- MODELO DE NEGOCIO

La Empresa Municipal de Transportes Urbanos de Palma S.A. (EMT-Palma), es una sociedad anónima, cuyo único accionista es el Ayuntamiento de Palma, se constituyó en Palma el 1 de marzo de 1985, por la municipalización del servicio de transporte de viajeros llevado a cabo por la sociedad SALMA, y tiene su sede social en la calle Josep Anselm Clavé 5, 07002 Palma.

El objeto social de la EMT-Palma consiste en la adquisición y explotación de toda clase de servicios públicos de transportes colectivos de viajeros con sus servicios complementarios y publicidad comercial aprovechando estos servicios de transporte y sus medios e instalaciones.

EMT-Palma, presenta un servicio de transporte público a los ciudadanos de Palma y residentes del resto de municipios de la isla que necesitan desplazarse a Palma como capital de comunidad.

Además, Palma recibe cada año un alto número de turistas, usuarios puntuales que utilizan el transporte público con una estacionalidad de la demanda, que se gestiona adaptando la oferta a cada temporada del año.

EMT-Palma, apostando por una movilidad limpia y accesible, para ello cuenta con un total de 39 líneas, 35 urbanas y 4 líneas nocturnas.

Tiene otras 2 líneas turísticas en concesión, bus turístico por la Ciudad de Palma y tren turístico por la Playa de Palma.

El ejercicio correspondiente al año 2023, es el primer ejercicio completo post pandemia COVID_19, sin medidas restrictivas de movimiento de personas ni aforos.

Ha sido un año de recuperación del número de viajeros, superando los niveles previos a la pandemia, ha crecido un 21,91% respecto al ejercicio 2019, lo que supone casi 9.500.000 de usuarios más y un incremento del 45,17% sobre el 2022, casi 16.400.000 usuarios más.

Para el ejercicio 2023, los Presupuestos Generales del Estado, consideran que, ante el hecho insular de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, han de conceder una ayuda por importe de 43 millones de euros, para la implantación del descuento del 100% en el precio de abonos de transporte y títulos multiviaje del transporte colectivo terrestre de las islas, y estipula el reparto proporcional, correspondiente a EMT-Palma 18.785.756 euros.

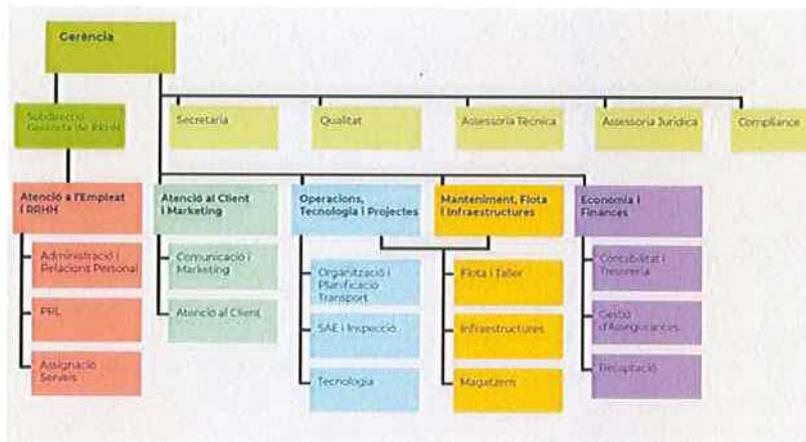
Año	Nº de viajeros	Tendencia
2.019	43.192.618	
2.020	21.481.751	-50,27%
2.021	26.889.194	-37,75%
2.022	36.272.394	-16,02%
2.023	52.655.743	21,91%

2.- ORGANIZACIÓN

Dependiente del Ayuntamiento de Palma, la empresa se rige por un Consejo de Administración, nombrado por la Junta General de Accionistas.

- **Junta General:** es el Órgano Superior de gestión de la organización y está constituida por la Corporación en Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Palma. El presidente de la Junta es el titular de la Alcaldía, y la Secretaria es la persona titular de la corporación municipal o quien reglamentariamente lo sustituya.
- **Consejo de Administración:** es el órgano encargado de administrar y regir la empresa. Está integrado por once miembros y están nombrado por la Junta General.
- **Director Gerente:** es designado por el Consejo de Administración, para la gestión directa de la organización.

La organización y gestión de la empresa se lleva a cabo a través de las distintas direcciones y áreas que se presenta en el organigrama:



3.- ESTRATEGIA Y POLÍTICA DE EMPRESA

El compromiso de EMT-Palma es mejorar la movilidad de la ciudad de Palma, prestar un servicio de transporte público eficaz y eficiente con un óptimo nivel de calidad. Para ello, está sometida a un continuo proceso de modernización y de mejora de su flota de autobuses, de sus sistemas y equipamientos de gestión.

Misión

Ofrecer servicios de máxima calidad a todos los ciudadanos, gestionándolos de modo que creen valor para la empresa a la vez que para la sociedad.



Visión

Ser la empresa referencia en movilidad por parte de todos los grupos de interés relacionados con las actividades de la compañía.

PERSONAS: Ser un buen lugar donde trabajar, donde quienes están, sientan el orgullo de pertenecer a la compañía y se sientan inspiradas para dar cada día lo mejor de sí mismas.

MOVILIDAD: Ofrecer servicios de calidad, seguro e incluso que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

MEDIOAMBIENTE: Contribuir a la mejora de la calidad del aire de la ciudad a través del transporte, así como contribuir a la descarbonización del mismo.

Valores

Ser la empresa de referencia en movilidad por parte de todos los grupos de interés relacionados con las actividades de la compañía.

CIUDADANOS: El servicio es lo primero, con una constante y diaria dedicación al mismo.

INTEGRIDAD: Queremos la confianza y el respeto de nuestros usuarios comportándonos con honestidad y manteniendo los compromisos adquiridos, siendo responsables y transparentes.

PERSONAS: El equipo humano que trabaja en EMT es su activo más importante, donde todos y cada uno de sus profesionales están comprometidos con la movilidad.

CALIDAD: Búsqueda de la excelencia de nuestros servicios a través de la mejora continua como forma de trabajo, evitando los cambios drásticos y repentinos.

SOSTENIBILIDAD: Compromiso de mejorar con prácticas empresariales medioambientalmente sostenibles que protejan a las generaciones futuras.

3.1. Grupos de interés

La relación con los grupos de interés es importante, por esto se han establecido unas normas de actuación con relación a cada grupo:

- Trabajadores, las relaciones deben basarse en el dialogo y confianza, en un entorno laboral que permita la libertad de expresar opinión, crítica y sugerencias para su valoración. Debe permitir la igualdad de oportunidades y la no discriminación
- Usuarios, esfuerzo por responder a las necesidades y expectativas de los usuarios, mediante un servicio de calidad y seguro, basado en la transparencia e información directa y precisa.
- Proveedores, se elegirán cumpliendo los procedimientos establecidos conforme a la legislación y con total transparencia, fomentando la pública concurrencia y cumpliendo la normativa sobre contratación.
- Ayuntamiento de Palma, dado el servicio público que oferta EMT, su responsabilidad frente al Ayuntamiento de Palma exige una actuación de conformidad con las mejores prácticas de buen gobierno, así como gestionar el servicio de forma eficaz y transparente, auditando y publicando sus resultados.
- Otras Administraciones, se fomentará la colaboración y cooperación transparente, honesta y basada en la mutua confianza en sus relaciones con otras Administraciones.



Estado de Información no financiera 2.023

- Comunidad local, la finalidad es garantizar y fomentar la movilidad de las personas en el territorio en el que presta sus servicios contribuyendo, mediante una red de transporte público eficaz, al desarrollo económico y social.

- Representantes de los trabajadores, se mantiene un estricto respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva y se establece con los representantes una relación basada en el diálogo, el respeto.

- Colectivos sociales, se establecen vías de diálogo con los diferentes colectivos sociales afectados por el servicio de transporte público, mediante reuniones, acuerdos o convenios con el fin de coordinar, en la medida de lo posible, una mejora en la prestación del servicio.

4.- DATOS DE EXPLOTACIÓN

Durante el ejercicio 2023, el número de usuarios ha crecido de forma exponencial, se ha incrementado casi un 22% respecto al ejercicio 2019, último completo pre-pandemia, y un 45% respecto al año anterior 2022.

Durante el ejercicio 2023 las tarifas de los abonos han estado bonificadas en un 100%, lo que explica el gran crecimiento que ha supuesto un año record en cuanto a número de usuarios.

2.023	Viajeros	Kilómetros	Horas	Expediciones
Enero	3.105.818	967.073	61.395	88.147
Febrero	3.352.188	899.045	57.532	82.730
Marzo	4.203.385	991.575	63.322	91.003
Abril	4.190.465	929.490	58.988	84.275
Mayo	4.935.576	1.013.324	64.580	92.386
Junio	4.936.011	1.021.112	64.807	92.183
Julio	4.802.717	1.121.991	70.053	99.393
Agosto	4.652.234	1.089.706	68.286	96.299
Septiembre	4.874.274	1.063.623	68.797	94.568
Octubre	5.042.073	1.087.546	71.147	97.286
Noviembre	4.531.528	1.079.910	70.159	96.909
Diciembre	4.029.474	1.070.280	68.212	95.975
Total	52.655.743	12.334.675	787.279	1.111.154

2.022	Viajeros	Kilómetros	Horas	Expediciones
Enero	2.019.124	896.707	59.971	79.249
Febrero	2.295.361	857.414	58.233	76.281
Marzo	2.813.957	970.980	64.270	85.925
Abril	2.980.446	1.011.631	64.259	89.313
Mayo	3.448.308	1.099.870	70.445	97.616
Junio	3.421.335	1.023.547	67.429	92.240

4



Estado de Información no financiera 2.023

Julio	3.415.151	1.074.951	73.642	96.174
Agosto	3.252.821	1.082.396	70.014	94.975
Septiembre	3.410.123	1.054.889	66.883	92.695
Octubre	3.453.045	1.078.680	67.687	95.302
Noviembre	3.051.684	971.477	63.830	90.094
Diciembre	2.711.039	976.826	64.824	91.270
Total	36.272.394	12.099.368	791.487	1.081.134

5.- INGRESOS Y GASTOS

Ingresos

El detalle por meses de los ingresos por prestación de servicios, así como el detalle por meses de otros ingresos de explotación para los ejercicios 2.023 y 2.022, son los siguientes:

Meses	Prestación de Servicios		Ingresos accesorios y otros gestión corriente		Subvención explotación		Subvención adicional bonificación tarifa abonos	
	2.023	2.022	2.023	2.022	2.023	2.022	2.023	2.022
Enero	575.491	1.232.564	109.163	26.033	1.940.866	1.940.866	1.565.480	0
Febrero	525.385	1.316.212	50.914	22.307	1.940.866	1.940.866	1.565.480	0
Marzo	1.015.505	1.923.303	97.188	46.401	1.940.866	1.940.866	1.565.480	0
Abril	1.466.655	2.591.006	89.362	76.087	1.940.866	1.940.866	1.565.480	0
Mayo	1.641.232	2.752.829	98.383	168.323	1.940.866	1.940.866	1.565.480	0
Junio	1.662.514	2.774.081	96.924	86.607	1.940.866	1.940.866	1.565.480	0
Julio	1.866.978	3.123.283	106.193	93.962	1.940.866	1.940.866	1.565.480	0
Agosto	2.177.047	3.040.208	100.254	77.140	1.940.866	1.940.866	1.565.480	0
Septiembre	1.694.968	2.701.219	110.356	76.333	1.940.866	1.940.866	1.565.480	0
Octubre	1.640.803	2.419.517	104.396	67.883	1.940.866	1.940.866	1.565.480	0
Noviembre	3.265.777	1.706.207	83.394	5.051	1.940.866	2.119.466	1.565.480	675.664
Diciembre	885.438	1.376.350	75.565	129.515	1.719.895	2.395.548	1.565.480	2.633.336
Total	18.417.792	26.956.777	1.122.091	875.642	23.069.419	23.923.674	18.785.756	3.309.000

El presupuesto municipal correspondiente al ejercicio 2023, incluía en concepto de subvención a la explotación de EMT-Palma, 20.236.060 euros (20.761.748 euros en 2022).

Además, se han recibido 18.785.759 euros del Gobierno de España, para bonificar en un 100%, las tarifas de los abonos.

Gastos

Los gastos del 2023, suman casi 64,4 millones de euros, 8 millones más que en el ejercicio anterior.

Si bien la cifra y peso relativo que los combustibles tenían en la cuenta de ingresos y gastos se ha reducido, el incremento de la revisión de sueldo y salarios, ha incrementado exponencialmente el peso de la cuenta de RRHH.

El detalle de los gastos y los pesos relativos dentro de la suma de gastos, son los siguientes:

Conceptos	2.023	%	2.022	%
Aprovisionamientos	7.885.437	12,23%	10.848.391	19,20%
Gastos de personal	43.556.974	67,56%	34.901.931	61,76%
Otros gastos de explotación	7.680.753	11,91%	7.334.481	12,98%
Amortización	5.028.144	7,80%	3.345.965	5,92%
Gastos financieros	324.634	0,50%	76.947	0,14%
Total	64.475.942	100%	56.507.714	100%

6.- RELACION CON EL CLIENTE

Oficinas:

Para la relación con los clientes, con los usuarios del transporte público, EMT-Palma, cuenta con una oficina de atención al usuario, ubicada en el centro de Palma, en la calle Anselm Clavé 5, desde donde se atienden todo tipo de gestiones tanto referente a la tarjeta ciudadana, compra de bonos, resolución incidencias, quejas, sugerencias... hay un equipo de personas que atienden a los usuarios tanto de manera presencial como telefónica, de lunes a jueves desde las 8:15 hasta las 17:00, y viernes de 8:15 a 15:00.

Webb y app:

Cuenta con una página web, siempre actualizada donde se informa de todo lo relacionado con líneas, horarios, modificaciones y tarifas. Desde donde se pueden comunicar los usuarios directamente con la empresa.

Además, cuenta con una app gratuita donde se informa del paso por parada en tiempo real, líneas, ubicación de paradas y propuestas de desplazamiento en autobús.



Pantallas informativas:

Durante el ejercicio, se han ido sustituyendo las antiguas pantallas informativas ubicadas en la red de paradas, por 100 nuevas pantallas, además de estar previsto la ubicación de 100 puntos nuevos hasta llegar a un total de 200 pantallas. Estas pantallas pueden ofrecer además otro tipo de comunicación, como desvíos, modificaciones puntuales de rutas, avisos...

En la flota de autobuses se han modificado los letreros de líneas, así como las pantallas internas, para mejorar la comunicación con los usuarios.

6.1. Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

A raíz de la pandemia del Covid-19, se han incrementado las medidas de desinfección diaria en el interior de los vehículos, de manera que ayude a preservar la salud de usuarios y trabajadores.

Se han incluido mamparas en los puestos del conductor, además de gel hidroalcohólico.

El 90% de la flota actual cuenta con cámaras de video vigilancia interna para la seguridad de los usuarios y conductor.

Además, la línea nocturna principal (L41) lleva vigilante de seguridad para evitar cualquier tipo de altercado dentro del autobús.

A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to be a personal name.

7.- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

EMT-Palma, realiza de forma periódica un análisis de satisfacción de los usuarios, siguiendo la norma UNE 13816.

Este estudio que se realiza anualmente por una empresa externa, y se basa en la figura del cliente misterioso que, mediante encuestas a usuarios del autobús, para la valoración del ejercicio 2023, se han realizado un total de 611 encuestas en diferentes líneas, de lunes a viernes y en diferentes horarios, entre los meses de octubre, noviembre y diciembre.

La valoración de los diferentes aspectos se ha realizado mediante una escala de 1 a 4 puntos, donde el 1 representa la puntuación más baja o negativa y el 4 la más alta o positiva.

- Encuesta de valoración de la satisfacción, se valoran distintos parámetros:

Puntualidad, frecuencia de paso, información en las paradas, limpieza de vehículos, limpieza de paradas, temperatura dentro de autobuses, existencia de asientos disponibles, ruido en el transcurso del viaje, confort y seguridad durante el viaje, iluminación de la parada, amabilidad e información facilitada por el conductor, información proporcionada en la oficina de atención al cliente, y con toda esta información se obtiene una valoración media global respecto del servicio que se oferta.

Esta media fue de 3,25 puntos sobre un máximo de 4, para el ejercicio 2023, y 3,47 puntos en el ejercicio 2022, siendo el detalle el siguiente:

	2022	2023
Puntualidad	3,49	2,99
Frecuencia	3,04	2,69
Información paradas	3,33	3,12
Limpieza vehículos	3,79	3,38
Limpieza paradas	3,48	3,15
Temperatura	3,75	3,14
Asientos	3,41	3,41
Ruido	3,68	3,21
Seguridad	3,55	3,50
Iluminación	3,13	3,07
Amabilidad	3,40	3,41
Información conductor	3,59	3,64
Información of. att. cliente	3,82	3,75
Valoración EMT	3,06	3,07
Valoración media	3,47	3,25

- Encuesta de cliente misterioso, se valora:

Limpieza de la parada, información publicada, iluminación adecuada, información y estado del panel informativa de la parada en caso de que haya, identificación exterior del vehículo, limpieza interior y exterior del vehículo, validación del ticket correcta, parar en la parada para recoger viajeros, confortabilidad de la subida, confortabilidad durante el trayecto, confortabilidad de bajada, temperatura interior del vehículo, volumen Siena, Pantalla Siena que se pueda leer correctamente, viaje sin molestias de ruido, cinturones de seguridad, barras de sujeción correctas, rampa de acceso funciona correctamente.

Esta media fue de 3,74 puntos sobre un máximo de 4, para el ejercicio 2023, y 3,80 puntos en el ejercicio 2022, y el detalle fue:

	2022	2023
Parada limpia	3,43	3,61
Información	3,82	3,79
Iluminación	3,86	3,86
Pantalla	3,70	3,38
Identificación	3,99	3,95
Limpieza exterior vehículo	3,94	3,90
Limpieza interior vehículo	3,86	3,93
Vehículo parada	3,99	3,95
Confort subida	3,82	3,86
Confort parada	3,77	3,91
Temperatura	3,94	3,67
Volumen Siena	2,73	2,60
Conducción	3,90	3,87
Ruido	3,94	3,92
Cinturón seguridad	3,92	3,68
Barras	4,00	3,99
Rampa	4,00	4,00
Valoración media	3,80	3,74

Con la finalidad de garantizar la calidad del servicio, EMT-Palma cuenta con las siguientes certificaciones:

- ISO 9001 con el alcance "transporte colectivo de pasajeros por vía urbana".
- ISO 93200 de carta de servicios.
- UNE 13816 de calidad en el transporte líneas: A1, A2, 1, CC, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 16, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 29, 33, 34, 35, 39, 46 y 47.

8.- PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

La EMT Palma hace una fuerte apuesta por el medioambiente, y por la contribución en la reducción del CO2 y las emisiones de gases contaminantes.

En el ejercicio 2.009, EMT-Palma adquirió las primeras 12 unidades de autobuses de motor GNC, apostando por la sostenibilidad medio ambiental.

Durante el ejercicio 2.020 fue sustituyendo parte de la flota más antigua y contaminante, por 100 vehículos nuevos de motor GNC, de las marcas Scania, Man, Iveco.

En 2.021 ha finalizado la instalación de una gasinera de suministro y carga rápida de GNC, en las instalaciones logísticas, la cual suministra a la totalidad de la flota.

En diciembre de 2.021, se adjudicó la compra de 44 vehículos de 18 metros de GNC de la marca Scania. El 31 de diciembre de 2.022, se incorporaron a la flota 26 unidades y el resto durante el ejercicio 2023.

El 1 de febrero de 2.022, se adjudicó la compra de 5 autobuses eléctricos de 12 metros, con pila de hidrógeno a la marca Solaris, que se han incorporado a la flota durante el 2023.

En abril de 2.022, se adjudicó el suministro de 12 autobuses eléctricos de 12 metros, a la marca Irizar emobility. A 31 de diciembre de 2022 se habían recibido las primeras 10 unidades.

Durante el año 2.022 y 2023 se han adjudicado y se están llevando a cabo un gran número de proyectos de inversión cofinanciados por la Unión Europea a cargo de los fondos de Next Generation, desarrollado dentro del "Plan de recuperación, transformación y resiliencia del Gobierno de España".

Los principales riesgos a los que se enfrenta son:

- Riesgo de recursos humanos, cambios normativos en materia de seguridad social, alto absentismo, lo que influye directamente en el coste de la partida de RRHH.
- Riesgo económico, dada la elevada dependencia de la subvención a la explotación por parte del Ayuntamiento de Palma, es imposible prestar el servicio de transporte público con las tarifas vigentes sin contar con la aportación destinada a cubrir el déficit que genera la explotación.
- Riesgo financiación, respecto a las subvenciones de capital, el riesgo que supone acometer proyectos de inversión necesarios para el desarrollo de la empresa y no disponer de ayudas públicas para financiar dichos proyectos, supone asumir un coste de financiación bancaria elevada para su ejecución.



9.- GESTION MEDIOAMBIENTAL

Uno de los objetivos de EMT-Palma, es el propósito de contribuir a la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero derivados de la combustión de los motores de los vehículos en la ciudad de Palma.

La sustitución paulatina de la flota diésel, por vehículos más ecológicos está dando paso a un parque móvil con tecnologías más limpias y con menos emisiones de efectos contaminantes, es la siguiente:

Unidades	2023	2.022	2021
DIESEL	84	133	140
Euro II	23	72	77
Euro III	12	12	13
Euro IV	11	11	11
Euro V	38	38	39
Otros	175	129	112
GNC - EEV	12	12	12
GNC - Euro VI	148	117	100
Hidrógeno	5	0	0
Eléctrico	10	0	0
Total general	259	262	252