





# INDICE

# Bilancio di Sostenibilità 2017



LETTERA DEL PRESIDENTE

4



LETTERA DEL DIRETTORE GENERALE

6

NOTA METODOLOGICA

9



1. STORIA E IDENTITÀ DELL'AZIENDA

11



2. I NOSTRI STAKEHOLDER

19

3. LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA

21



4. LA PERFORMANCE ECONOMICA

37

5. LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE

43



6. ATV PER IL TERRITORIO

49

OBIETTIVI 2018

52



## Lettera del Presidente



*Massimo Bettarello*  
PRESIDENTE ATV srl

*È una stagione di intensi cambiamenti quella che sta attraversando il settore del trasporto pubblico, in particolare a livello locale, dove ATV si prepara ad affrontare la prima gara per l'affidamento del servizio nel bacino veronese. Una sfida certamente complessa, in uno scenario di mercato sempre più aperto, articolato e partecipato in cui ATV è impegnata con tutte le sue risorse per giocare un ruolo da protagonista.*

*In questo contesto, particolare rilevanza nella definizione delle strategie aziendali assume il Bilancio di Sostenibilità, di cui presentiamo con soddisfazione la prima elaborazione, sintesi di un impegno avviato lo scorso anno insieme a FNM e portato a termine grazie all'azione coordinata di numerose strutture aziendali. Questo documento, pur consistendo in una sorta di "numero zero" e pur mancando ancora di alcuni elementi di confronto con i risultati registrati negli anni precedenti, vuole rappresentare, agli occhi dell'Azienda e dei suoi soci, un basilare passo in avanti.*

*In linea con l'approccio alla Sostenibilità concordato con FNM, nuovo socio dell'Azienda, con questo strumento ATV intende riconoscere la centralità della comunicazione e della trasparenza intorno alle tematiche sociali, ambientali, territoriali ed etiche, anche per gli aspetti che coinvolgono il Comune di Verona - altro socio al 50% dell'Azienda - e tutti gli altri enti locali cui ATV è legata in virtù della forte vocazione territoriale rappresentata dal nostro servizio di trasporto pubblico.*

*È indubbio che il lavoro da affrontare nella Sostenibilità sia ancora molto. Particolare attenzione sarà da riservare, anzitutto, al rapporto con gli stakeholder, approfondendo modalità e strumenti di dialogo e coinvolgimento da utilizzare. Ma, più in generale, nel corso del 2018 verrà attivato un ulteriore percorso volto all'individuazione di nuovi obiettivi sulle tematiche precedentemente accennate, al fine di consolidare la collocazione di ATV tra le società nel panorama nazionale del TPL che fanno del buon servizio al cittadino e della gestione virtuosa i punti di riferimento della propria attività.*

## Lettera del Direttore Generale



*Stefano Zaninelli*  
DIRETTORE GENERALE ATV srl

*Una società come ATV, che gestisce un servizio pubblico essenziale, non si può accontentare della fotografia economico-finanziaria offerta dal bilancio di esercizio - per quanto positiva - per valutare la qualità del proprio operato. Per capire il reale rapporto con il territorio, l'ambiente, i lavoratori, l'analisi deve necessariamente andare oltre i dati economici, e passare quindi attraverso il focus del Bilancio di Sostenibilità. La mole di lavoro, così come l'impegno e l'occhio di riguardo che l'azienda ha riservato al processo di raccolta delle informazioni e di stesura del presente documento, ha prodotto una rendicontazione ampia e positiva rispetto agli ambiti oggetto d'analisi, che costituirà un modello prezioso e imprescindibile per gli anni a venire. Dimostrazione di questo proposito è la strutturazione stessa del documento, che ricalca, nella scelta degli argomenti dei singoli capitoli, i principali obiettivi sui quali l'Azienda sta attivamente lavorando in merito alle tematiche della Sostenibilità. ATV infatti conferma l'orientamento di affiancare alle strategie gestionali gli aspetti legati al Bilancio di Sostenibilità, di modo che anche i processi interni siano sempre di più mirati a soddisfare le esigenze di tutti i portatori di interesse oltre che a riservare attenzione alla gestione economica.*

*Il 2018 sarà un anno particolarmente attivo su questo fronte, perché solo attraverso il coinvolgimento degli stakeholder e il miglioramento della rendicontazione interna secondo lo standard GRI (Global Reporting Initiative) l'Azienda potrà rafforzare il percorso della Sostenibilità e, conseguentemente, migliorare la qualità del servizio percepita dalla clientela abituale, oltre che qualificare la propria immagine tra le realtà del trasporto pubblico italiane e internazionali che hanno già avuto modo di intraprendere questo percorso.*



## Nota metodologica

Riportiamo di seguito alcune indicazioni metodologiche relative alla redazione del presente documento.

La rendicontazione operata nel presente Bilancio di Sostenibilità rappresenta unicamente l'attività di ATV e non quella delle società ad essa partecipate o collegate.

Oggetto del Bilancio sono le attività, i processi e i risultati ottenuti nel corso dell'esercizio 2017 in ambito economico, sociale e ambientale. Gli aspetti economici sono riportati in questo elaborato seguendo il Bilancio di Esercizio 2017, oggetto di revisione contabile da parte di KPMG.

Il presente documento rappresenta la prima edizione del Bilancio di Sostenibilità di ATV; si ispira ai criteri del GRI (Global Reporting Initiative) pubblicati nel 2016. Il 2017, per l'Azienda, rappresenta l'anno di avvio del percorso di responsabilità sociale d'impresa. Pertanto, il presente bilancio riporta in modo talvolta poco appropriato alcuni aspetti previsti dal GRI, in quanto un maggior dettaglio della rendicontazione e un percorso di coinvolgimento degli stakeholder più sistematico avverrà nel 2018.

Con questo si vuole sottolineare che la rendicontazione qui rappresentata si concentra primariamente sugli aspetti legati alla storia e all'identità dell'Azienda, al rapporto con il cliente, al personale, alla performance economica, ai fornitori, al territorio e agli aspetti gestionali. Pur avendo analizzato alcuni degli aspetti ambientali, sarà soltanto con il bilancio del 2018 che si approcceranno le tematiche in questione con maggiore dettaglio.

La funzione Marketing con la direzione Sistemi di Gestione e Internal Audit si è occupata di coordinare tutte le attività volte alla realizzazione del Bilancio di Sostenibilità, con il supporto fornito dalla funzione CSR-Sostenibilità di FNM S.p.A. Si fa presente che il processo di raccolta ed elaborazione delle informazioni contenute in questo bilancio è stato predisposto mediante la compilazione di apposite schede di raccolta dati in accordo con la funzione CSR-Sostenibilità, coinvolgendo i responsabili delle rispettive funzioni aziendali.

Il documento è stato presentato a FNM S.p.A e un estratto sintetico è in allegato al Bilancio di Sostenibilità del gruppo FNM. Il Bilancio di Sostenibilità di ATV è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda in Ottobre 2017.

Si informa infine che il presente documento non è stato sottoposto a revisione esterna.





# 1. Storia e identità dell'azienda

## 1.1 LA STORIA DI ATV

ATV prende avvio nell'anno 2007, al termine di un processo di razionalizzazione del trasporto pubblico che ha determinato il confluire in un'unica società di due storiche realtà veronesi: l'Amt e l'Aptv.

Poco dopo la sua nascita, nel biennio 2008-2009, ATV si distingue nel panorama nazionale per fondamentali miglioramenti apportati alla qualità del suo servizio. Introduce infatti Mover, un innovativo sistema di bigliettazione elettronica, e diviene la prima azienda italiana a impiegare guardie giurate per il controllo a bordo. Dello stesso periodo sono la realizzazione del sistema di tariffazione integrata e l'avvio della ristrutturazione della rete per l'integrazione dei servizi urbani ed extraurbani.

Tra le introduzioni più recenti si annoverano poi la "Smile Line" (2013), un progetto atto a migliorare e semplificare i viaggi sul trasporto pubblico (soprattutto per le persone disabili), e il "Bus Express" (2014), un servizio di collegamento veloce tra le principali località della Provincia e il centro città, dotato di alti standard qualitativi e particolarmente apprezzato dai pendolari per la sua rapidità e comodità.

Di poco successivo è il potenziamento del servizio verso il lago di Garda, che ottiene immediato riscontro nel pubblico turistico e determina un esponenziale aumento nel numero di passeggeri.

Nel 2016, l'acquisto di mezzi ecologici a basso impatto ambientale da parte di ATV ha valso a Verona il titolo di "città più metanizzata" nell'ambito del trasporto pubblico.

Fondamentale è infine il conseguimento della certificazione **ISO 39001** per la Sicurezza Stradale. Quest'ultima, che va ad aggiungersi alle già acquisite **ISO 9001** per la Qualità e la **OHSAS 18001** per la Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro, e testimonia la ferma volontà dell'azienda di migliorare i propri processi gestionali e l'impatto sul sistema di mobilità.

## 1.2 CHI È ATV

ATV, l'Azienda Trasporti Verona, gestisce il servizio di trasporto pubblico di Verona e Provincia e di alcuni territori contermini. La società è per il 50% di proprietà del Comune di Verona attraverso AMT S.p.A. e per il 50% di FNM Autoservizi S.p.A. (dal 27/12/2017 di FNM S.p.A.); quest'ultima ha acquistato in data 16 gennaio 2017 le quote societarie storicamente di proprietà della Provincia di Verona.

---

**ISO 39001** (per il bilancio 2018)  
Sistema di Gestione per la sicurezza stradale:

*Dimostrare la propria capacità di ridurre i morti e le lesioni gravi dovute agli incidenti stradali all'interno del sistema traffico-strada dovuti a cause sulle quali l'organizzazione può intervenire.*

---

**ISO 9001** Sistema di Gestione per la qualità:

*Dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfino le aspettative dei clienti. Accrescere la soddisfazione del Cliente. Dimostrare la propria capacità di rispettare gli obblighi di conformità normativa*

---

**OHSAS 18001** Sistema di Gestione per la sicurezza sul lavoro:

*Migliorare le prestazioni di Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro e dimostrare la propria capacità di rispettare gli obblighi di conformità normativa.*



### 1.3 IL SERVIZIO

Il servizio erogato in città è composto da 19 linee urbane nei giorni feriali e 9 linee serali e festive, nonché da 3 linee urbane nel comune di Legnago. Quanto alla Provincia, ATV mette a disposizione 77 linee che raggiungono tutti i comuni del territorio veronese, nonché alcune destinazioni nelle Province confinanti di Trento, Vicenza, Rovigo e Mantova.

Nella stagione estiva, inoltre, ATV avvia ulteriori collegamenti che consentono ai veronesi e ai turisti di raggiungere località di primo interesse turistico quali il Lago di Garda, Venezia e la riviera romagnola. Nel medesimo periodo, la società attiva inoltre viaggi con bici al seguito grazie a pullman appositamente attrezzati.



DIPENDENTI  
**843**

AUTOBUS  
**190** urbani  
**339** extraurbani  
**18** a noleggio

NUMERO LINEE  
**19** linee urbane Verona, feriali  
**9** linee urbane Verona, festive e serali  
**3** linee urbane Legnago  
**77** linee extraurbane



BACINO DI UTENZA  
**336.500 abitanti** - servizio urbano  
**1.250.000 abitanti** - servizio extraurbano

PASSEGGERI TRASPORTATI  
OLTRE  
**67.000.000**



ESTENSIONE RETE  
**260 km**  
rete urbana feriale  
**151 km**  
rete urbana serale e festiva  
**3.705 km**  
rete extraurbana

OLTRE  
**19.000.000 km**  
PERCORSI

Tra i servizi di ATV si annovera anche il noleggio di bus con conducente, grazie alla flotta di 18 pullman gran turismo (due dei quali attrezzati per il trasporto delle persone disabili).

La Presidenza, la Direzione Generale e buona parte degli uffici amministrativi di ATV hanno sede in Lungadige Galtarossa. Gli uffici tecnici e il servizio di noleggio fanno invece riferimento alla sede aziendale di Porta Vescovo.

ATV ha inoltre cinque biglietterie aziendali, due a Verona (Stazione Porta Nuova e Piazza Renato Simoni) e tre dislocate in provincia (Garda, Legnago e San Bonifacio).

## 1.4 LA MISSIONE

ATV si propone di erogare il servizio di trasporto pubblico locale migliorando il soddisfacimento delle esigenze di mobilità delle persone, sul territorio della provincia di Verona e delle aree limitrofe, al fine di generare valore aggiunto per la comunità, nel rispetto dei “valori” e delle “politiche” definite dai vertici aziendali.

## 1.5 I VALORI

ATV, in tutte le sue attività, opera nel rispetto della Centralità della Persona e dei valori di Sostenibilità, Coerenza, Trasparenza, Efficienza e Uguaglianza.



### Centralità della persona.

In quanto cliente, ponendo attenzione alle sue istanze, alla sua sicurezza e coinvolgendolo tenendo in massimo conto segnalazioni e suggerimenti;

In quanto dipendente, favorendone la crescita professionale, premiandone le capacità e agevolando la comunicazione interna;

In quanto cittadino, offrendo servizi in modo continuativo e regolare, che rispettino le diverse esigenze di mobilità, ad un costo competitivo ed economicamente giustificato e nel maggior riguardo verso talune categorie di clienti più deboli (minori, anziani, diversamente abili e persone in situazioni di disagio sociale).



### Sostenibilità.

I servizi sono progettati, attuati e migliorati in un’ottica di salvaguardia ambientale e tendono al benessere della collettività ponendo particolare attenzione all’impiego di risorse non rinnovabili.



### Coerenza.

Strategie, politiche e azioni sono conformi agli scopi istituzionali, ai principi affermati, ai valori condivisi;



### Trasparenza.

La comunicazione con tutti gli stakeholder vuole essere completa, tempestiva ed efficace.



### Uguaglianza.

L’impegno dell’azienda e dei propri collaboratori a perseguire i valori enunciati nella costante applicazione di principi di rettitudine morale ed onestà e nel pieno rispetto della legge.



### Efficienza.

Ricerca l’ottimizzazione della qualità del servizio e del risultato impiegando le risorse in modo sostenibile sul piano economico, sociale ed ambientale.



## 1.6 LE POLITICHE DI ATV

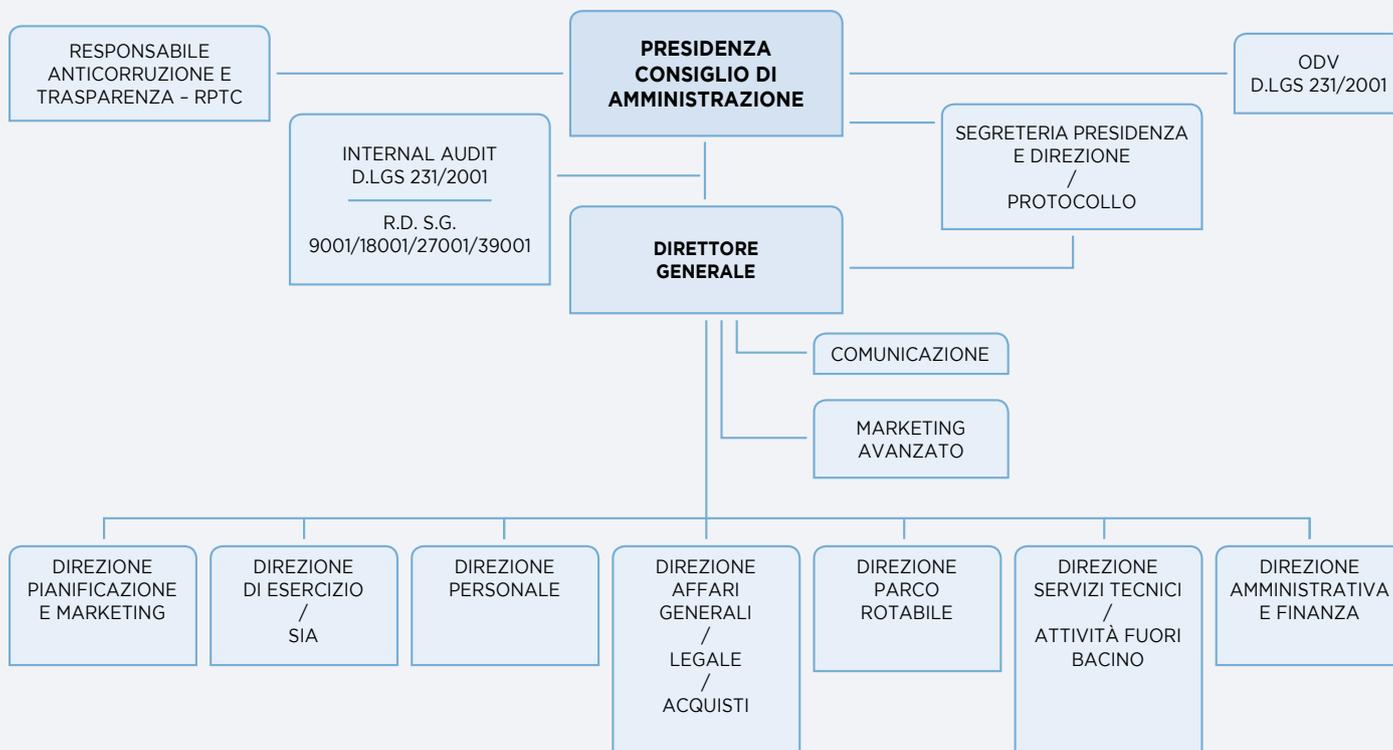
Nella gestione del suo patrimonio, ATV attua una specifica politica organizzativa le cui linee guida sono definite, tramite il documento “Missione, Valori e Politiche”, nei seguenti ambiti:

- salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (approfondite nel paragrafo 3.1.6);
- ambiente (approfondita nel capitolo 6);
- qualità (approfondita nei paragrafi che vanno dal 3.2.2 al 3.2.5);
- sicurezza stradale;
- responsabilità sociale;
- responsabilità amministrativa (approfondita nel paragrafo 1.8.1);
- trasparenza (approfondita nel paragrafo 1.8.1).

Ciascuna politica viene tradotta in precise procedure secondo quanto stabilito dalla normativa vigente e dalle prassi aziendali previste dai sistemi di gestione certificati.

## 1.7 ASSETTO ISTITUZIONALE

ATV adotta il sistema tradizionale di amministrazione e controllo, che vede la gestione aziendale affidata al Consiglio di Amministrazione e la sovrintendenza del buon andamento dell’Azienda affidata al Direttore Generale.



### 1.7.1 Il consiglio di amministrazione

Il **Consiglio di Amministrazione**, composto da un Presidente, un Vicepresidente e tre Consiglieri, è nominato dall'assemblea dei soci. Gli amministratori durano in carica per il periodo stabilito alla loro nomina e comunque non oltre i tre esercizi. L'attuale consiglio, in carica dal 17 maggio 2017, è così composto:

- Massimo Bettarello - Presidente
- Valerio Corradi - Vicepresidente
- Umberto Benezzi - Consigliere
- Daniela Miccoli - Consigliere
- Massimo Stoppini - Consigliere

Il **Presidente del Consiglio di Amministrazione** propone al Consiglio gli indirizzi strategici della società, stabilisce l'ordine del giorno (tenendo conto delle proposte del Direttore Generale), vigila sulla corretta gestione della società e sul regolare andamento dell'attività sociale. Al fine del più efficace svolgimento dei propri poteri, al Presidente è inoltre attribuita autonoma capacità di spesa, nei limiti e con le modalità definite dal Consiglio di Amministrazione. Il Presidente è infine, assieme al Direttore Generale, legale rappresentante dell'Azienda.

### 1.7.2 La direzione

Il **Direttore Generale** è nominato dal Consiglio di Amministrazione, con durata determinata e rinnovabile. L'attuale direttore generale è Stefano Zaninelli.

Al Direttore Generale spetta di sovrintendere al buon andamento dell'Azienda con la messa in atto delle iniziative ritenute più adatte a programmare, disporre, verificare ed analizzare l'attività dei diversi settori. Sovrintende ad ogni aspetto dell'attività sociale, coordinando in particolare l'attività di gestione dei dirigenti. Il Direttore Generale è, assieme al Presidente, legale rappresentante dell'Azienda.

Il resto della struttura funzionale di ATV si articola in **sette direzioni**: la Direzione Pianificazione e Marketing, la Direzione di Esercizio/SIA, la Direzione Personale, la Direzione Affari Generali/Legale/Acquisti, la Direzione Parco Rotabile/Sicurezza-Qualità, la Direzione Servizi Tecnici/Attività Fuori Bacino e la Direzione Amministrativa e Finanza.

## 1.8 IL CODICE DI COMPORTAMENTO

Il Codice di comportamento definisce i principi e le norme comportamentale riconosciuti, condivise e promosse a tutti coloro che operano in nome o per conto dell'Azienda.



Recentemente, con delibera del consiglio di amministrazione del 10 ottobre 2017, è stato approvato il documento **“Procedura per le segnalazioni delle violazioni del codice etico e delle altre normative”**.

<sup>1</sup> Le segnalazioni possono riferirsi a violazioni di:

- Codice di Comportamento di ATV srl;
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di ATV Srl;
- L. n. 190/2012 anticorruzione;
- Codice privacy (D.lgs. n. 196/2003).

La procedura in questione mira a definire le modalità operative per la ricezione, l'analisi ed il trattamento delle segnalazioni di illeciti da parte di dipendenti o terzi <sup>1</sup>. Tra gli aspetti rilevanti del codice vi è il cosiddetto “Whistleblower” (la possibilità data al dipendente di riferire in modo del tutto anonimo una violazione del codice etico a opera di un collega), nel rispetto della normativa anticorruzione.

Le fasi in cui si articola ogni processo di segnalazione sono le seguenti:

- Comunicazione;
- Registrazione;
- Istruttoria e/o Audit;
- Risultanze finali.

### 1.8.1 Il Modello 231, la Trasparenza e l'Anticorruzione

Fondamentale importanza assume inoltre il **“Modello organizzativo di gestione per la responsabilità amministrativa”**, adottato con delibera dal consiglio di amministrazione il 3 luglio 2017. Tale modello, attraverso l'adozione di un sistema di procedure e attività di controllo, mira a ridurre il rischio di commissione di reati - nell'interesse o a vantaggio di ATV srl - da parte di soggetti apicali e subordinati sottoposti alla loro vigilanza.

L'adozione di tale Modello crea nei destinatari una maggiore consapevolezza dei comportamenti a rischio, una migliore conoscenza dell'organizzazione complessiva aziendale e accresce la coscienza etica.

Tramite l'individuazione delle “attività sensibili” e il costante monitoraggio di queste ultime, la Società mira dunque a garantire la correttezza dei comportamenti aziendali e a prevenire la commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 <sup>2</sup>.

L'insieme dei destinatari <sup>3</sup> del Modello è tenuto a rispettare le disposizioni con la massima diligenza e ad assicurare che le procedure aziendali risultino costantemente conformi ad esso.

Sebbene l'adozione del Modello sia, di fatto, facoltativa, ATV srl ha ritenuto opportuno dotarsi di un Modello di gestione che fosse compliance alla normativa 231/01 in modo tale da ridurre i rischi connessi alle attività svolte e ai reati presupposto oltre che avere uno strumento di tutela in sede giudiziale.

È infine attribuito all'ODV (Organismo di Vigilanza) il compito di esercitare i controlli sull'attuazione del Modello e di proporre eventuali modifiche e miglioramenti.

<sup>2</sup> La punizione ricadrebbe infatti non solo su chi ha materialmente commesso il reato, ma anche sulla Società intera, con conseguente danno per i tutti gli Stakeholder di quest'ultima.

<sup>3</sup> Ovvero personale dirigente che svolge funzioni di rappresentanza, di amministrazione, di direzione e di controllo, nonché tutti i lavoratori sottoposti alla direzione o alla vigilanza dei medesimi dirigenti. Il Modello è altresì indirizzato verso quanti operano su mandato o per conto della Società, nonché a coloro i quali, pur non essendo funzionalmente legati alla Società, agiscono sotto la direzione o la vigilanza dei vertici aziendali.

Per quanto attiene alla normativa anticorruzione L.190/2012, ATV srl ha nominato il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT) e si è dotata di un Documento contenente le misure integrative di prevenzione della corruzione (triennio 2018 - 2020) che viene aggiornato annualmente. Nell'ambito del sistema anticorruzione il RPCT svolge attività di Audit nei settori risultati maggiormente sensibili a seguito della valutazione dei rischi. Inoltre, il RPCT supporta l'Azienda nella pubblicazione dei dati obbligatori ai sensi del D.lgs 33/2013 e nell'attività di costante aggiornamento dei medesimi oltre che nel caso di richieste di accesso agli atti (civico o generalizzato).





## 2. I nostri Stakeholder

ATV, nel rispetto soprattutto del Codice Etico, si impegna a costruire **relazioni di dialogo trasparenti** con tutti i suoi **portatori d'interesse (stakeholder)**. Questi sono i clienti, i fornitori, i partner di iniziative, gli enti e i comuni, i dipendenti e le aziende partecipate.

### 2.1 RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

ATV comprende la vitale necessità di instaurare rapporti di dialogo che si adattino alle esigenze delle singole categorie di portatori di interesse. Come tale, l'azienda individuerà nel corso del 2018, strumenti specifici per il confronto e il dialogo al fine di rafforzare le proprie relazioni con gli stakeholders.

STAKEHOLDER	RAGIONI DEL COINVOLGIMENTO
 <b>Clienti</b>	Sono al centro dell'attenzione di ATV in quanto destinatari principali del servizio dell'Azienda.
 <b>Fornitori</b>	Sono fondamentali per la realizzazione del servizio in quanto offrono beni e servizi strumentali allo svolgimento del core business
 <b>Partner di iniziative</b>	Ci legano al territorio nel quale offriamo il nostro servizio di mobilità e trasporto
 <b>Enti e comuni</b>	Le amministrazioni comunali sono fondamentali per creare un servizio di trasporto pubblico sempre più aderente alle necessità delle comunità locali e le relazioni con chi è al governo del territorio sono necessarie e proficue. Tra gli Enti, oltre ai Comuni, vi è la Provincia e l'Ente di Governo (titolare delle concessioni del contratto di servizio).
 <b>Dipendenti</b>	Il capitale umano è la forza di un'azienda di servizi come ATV. Anche il dipendente è elemento fondamentale per erogare il servizio secondo i valori proposti dall'Azienda.
 <b>Aziende partecipate</b>	La rete di aziende collegate ad ATV è parte del business dell'Azienda e contribuisce a migliorare il servizio o ad allargare il raggio di azione anche in altri territori.





## 3. La centralità della persona

### 3.1 LA PERSONA IN QUANTO DIPENDENTE

ATV crede fermamente nell'importanza del suo capitale umano, in quanto ritiene che il rafforzamento dell'efficienza aziendale, sia in termini di performance assolute che di clima organizzativo, sia la naturale conseguenza di buone politiche di gestione e **valorizzazione delle risorse umane**.

In un'azienda di servizi come ATV, il circolo virtuoso appena esposto trova diretto riscontro anche nel gradimento percepito dagli stakeholder nei riguardi del servizio erogato, nonché nelle relazioni tra i clienti interni all'organizzazione.

L'Azienda impiega un totale di **843 lavoratori**. Di questi, 51 sono donne (per una percentuale sul totale pari al 6%) e 792 sono uomini (pari al 94%). Nel 2017 si sono aggiunti 13 dipendenti (pari all'1,6%), di cui 12 uomini e 1 donna. La crescita nel personale è dovuta alla volontà di migliorare e incrementare la produzione del servizio.

#### Numero totale dei dipendenti ATV divisi per genere e qualifica

	31.12.2017			31.12.2016			VARIAZIONE		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	5	1	6	5	1	6	0,00%	0,00%	0,00%
Quadri	11	2	13	11	2	13	0,00%	0,00%	0,00%
Impiegati	36	38	74	34	36	70	5,90%	5,60%	5,70%
Operai	740	10	750	730	11	741	1,40%	-9,10%	1,20%
TOTALE	792	51	843	780	50	830	1,50%	2,00%	1,60%

Nella popolazione aziendale si registra una netta predominanza dei lavoratori di età compresa tra i 30 e i 50 anni (61,4%). Seguono i lavoratori di età maggiore ai 50 anni (35,3%) e i lavoratori di età inferiore ai 30 anni (3,3%).

#### Numero totale dei dipendenti ATV divisi per età e qualifica

	31.12.2017				31.12.2016				VARIAZIONE			
	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE
Dirigenti	0	0	6	6	0	0	6	6	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Quadri	0	6	7	13	0	6	7	13	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Impiegati	5	39	30	74	3	44	23	70	66,70%	-11,40%	30,40%	5,70%
Operai	23	472	255	750	23	483	235	741	0,00%	-2,30%	8,50%	1,20%
TOTALE	28	517	298	843	26	533	271	830	7,70%	-3,00%	10,00%	1,60%

Al 31 dicembre 2017, tra i lavoratori ATV si registra un totale di 6 dipendenti disabili, di cui 3 uomini e 3 donne.

#### 3.1.1 La selezione del personale

Nell'ambito della selezione del personale e della definizione dei suoi criteri, ATV agisce nel rispetto dei **principi** (anche di derivazione europea) **di trasparenza**,



**pubblicità e imparzialità**, nonché dei principi di cui all'art. 35 comma 3 del D. Lgs.n. 30.03.2001 n. 165 sul reclutamento del personale.

L'accesso all'impiego (sia esso a tempo pieno o a tempo parziale) avviene attraverso la modalità di procedura selettiva. Quest'ultima provvede a garantire in misura adeguata l'accesso dall'esterno per tutte quelle posizioni lavorative che non necessitano di esperienza maturata all'interno dell'azienda.

Per quanto riguarda invece le posizioni che richiedono una professionalità specifica e non maturabile al di fuori dell'azienda, ATV può provvedere a indire **selezioni**<sup>4</sup> riservate unicamente al personale dipendente o procedere (sempre selezionando tra i suoi dipendenti) con attribuzione diretta e motivata della qualifica.

<sup>4</sup> Per soli titoli, per titoli ed esami e/o prove pratiche.

Infine, nel rispetto del già citato art. 35 comma 3 del D.Lgs. 30.03.2001 n.165, ATV si cura che ogni procedura di selezione attuata sia accompagnata da:

- adeguata pubblicità ed imparzialità delle procedure selettive;
- adozione di meccanismi oggettivi e trasparenti idonei a verificare i requisiti attitudinali professionali;
- rispetto delle pari opportunità;
- decentramento delle procedure di reclutamento;
- composizione delle commissioni concorsuali solo con esperti di provata competenza.

Degli 843 dipendenti di ATV, la quota di assunti con contratto a tempo determinato (39, ovvero il 4,6%) è composta interamente da nuovo personale. Ciò è da attribuirsi al rispetto della nuova normativa di legge<sup>\*</sup>, che impone assunzioni a tempo determinato. **L'obiettivo di ATV è comunque quello di dare priorità e valorizzazione al rapporto di lavoro a tempo indeterminato**, in quanto ritenuto dall'Azienda motivo di crescita professionale, stabilità economica per il lavoratore e attaccamento alla dimensione lavorativa.

<sup>\*</sup> Decreto legislativo 25 maggio 2017, n.75.

**Il 97,5% dei dipendenti** ha sottoscritto un contratto di **lavoro full-time**. All'interno del 2,5% di dipendenti che hanno sottoscritto invece un contratto part-time, si annoverano 14 uomini (1,8% sul totale dei lavoratori uomini) e 7 donne (13,7% sul totale dei lavoratori donne).

	31.12.2017			31.12.2016			VARIAZIONE		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dipendenti full-time	778	44	822	763	44	807	2,00%	0,00%	1,90%
Dipendenti part-time	14	7	21	17	6	23	-17,60%	16,70%	-8,70%
TOTALE	792	51	843	780	50	830	1,50%	2,00%	1,60%

Quanto ai rapporti di collaborazione, ATV propone stage diretti sia a studenti di formazione professionale (all'interno delle officine e in amministrazione per

periodi di alternanza scuola-lavoro), sia a neolaureati di diverse discipline, tra cui ingegneria, economia e scienze della comunicazione.

### 3.1.2 La gestione dei talenti e delle potenzialità

ATV è convinta che il **talento dei propri lavoratori** e le competenze di questi ultimi possano portare al successo in un'ottica di una **cultura organizzativa** che si basi su principi di:

- collaborazione e comunicazione;
- valorizzazione dei talenti e innovazione;
- personalizzazione e flessibilità delle condizioni lavorative;
- responsabilizzazione della persona nell'ambito del proprio lavoro con l'autonomia per agire e prendere decisioni;
- sviluppo del senso di appartenenza;
- flessibilità e adattamento intesi come la capacità di promuovere e gestire l'organizzazione delle proprie attività lavorative in modo flessibile e adattativo, così da bilanciare le necessità aziendali con esigenze personali.

### 3.1.3 La formazione del personale

In base a quanto appena esposto, viene da sé che ATV ponga particolare attenzione alla **formazione** del suo capitale umano. L'intento, in questo senso, è quello di assicurare il rispetto dei requisiti di competenza necessari per l'ottimale copertura dei vari ruoli lavorativi.

Viene dunque elaborato un piano formativo annuale a seguito di un'attenta analisi del fabbisogno di formazione dei dipendenti. Tale analisi pone particolare attenzione alla formazione obbligatoria e al relativo scadenziario, al costante aggiornamento tecnico/professionale e allo sviluppo delle competenze trasversali dei lavoratori.

Le macro aree di indirizzo per l'analisi dei fabbisogni sono:

- soddisfazione dei requisiti minimi previsti da norme o leggi;
- bisogni legati all'organizzazione o riorganizzazione aziendale, bisogni di innovazione, di sviluppo e di ricerca;
- competenze trasversali, relazionali, comunicative;
- competenze tecnico/professionali.

Ogni qual volta una nuova risorsa viene introdotta nell'organico sono previsti **l'affiancamento a un tutor** <sup>5</sup> e la partecipazione ad **attività formative in aula**. Per il personale conducente è prevista inoltre anche una formazione di affiancamento alla guida.

Per tutti i dipendenti, ATV pone particolare attenzione alla **formazione continua** e specifica, in modo che le competenze del lavoratore siano adeguate alle esigenze e agli obiettivi dell'Azienda.

<sup>5</sup> O comunque a un membro del personale da questi indicato.



La formazione in ingresso si articola in un programma di 28 ore (4 giornate). Il corso affronta la complessità dell'organizzazione aziendale, entrando nel merito delle specificità dei singoli ruoli.

Nel 2017 sono state svolte tre edizioni del corso di formazione per i nuovi assunti. Si sottolinea inoltre come siano stati erogati **41 corsi formativi** per un totale di 366 ore. I corsi hanno coinvolto 277 dipendenti per un totale di ore di 2268 ore uomo.

Tra i corsi di formazione svolti, parte dei quali finanziati dal fondo FORTE per "Aggiornamenti professionali su percorsi integrati in Atv", si segnalano in particolare quelli con tema Anticorruzione, Problem Solving, Nuovo Regolamento Privacy, Cyber Security ed Excel avanzato.

	ORE	PARTECIPANTI	N. EDIZIONI	N.ORE
Problem solving	16	12	2	32
Anticorruzione	3	40	8	24
Aggiornamento formazione specifica dlgs.81	8	218	15	120
Codice Privacy	2	110	12	24

### 3.1.4 La parità dei generi

La parità retributiva in ATV è garantita dalla puntuale applicazione, indipendentemente dal sesso, della parte economica del C.C.N.L. di riferimento, ovvero Autoferrotranvieri.

Anche i contratti di secondo livello, nonché la retribuzione legata alla produttività (Premi di Risultato) seguono il criterio della totale parità retributiva.

### 3.1.5 Iniziative a favore dei dipendenti

Numerose sono le iniziative (siano esse gestite direttamente dall'azienda o dal suo Circolo Ricreativo) di carattere sanitario e ricreativo di cui i dipendenti ATV possono usufruire.

Oltre alla polizza di assistenza sanitaria integrativa a favore dei quadri aziendali, inserita all'interno del premio di risultato, è attualmente oggetto di discussione con le OO.SS l'introduzione di un piano di welfare aziendale per la generalità dei dipendenti.

Sempre nell'ambito dell'assistenza sanitaria, ATV ha realizzato un progetto di collaborazione con il Centro di Medicina del Sonno dell'Ospedale Sacro Cuore di Negrar con lo scopo di favorire l'individuazione della **Sindrome delle Apnee ostruttive del sonno (OSAS)** tra i conducenti di autobus. Tramite l'accesso facilitato alle strutture sanitarie per la diagnosi e la cura, ai lavoratori di ATV viene

garantita la possibilità di tutelare la propria salute e, al tempo stesso, di scongiurare problemi in fase di rinnovo della patente.

Grazie alla Sorveglianza Sanitaria effettuata dal Medico competente, ATV si impegna dal 2014 a verificare l'assenza di condizioni di dipendenza da alcol mediante specifici esami.

Le iniziative per il tempo libero sono curate dal **Circolo Ricreativo ATV**. Il circolo è amministrato da 13 consiglieri e 3 revisori dei conti; ciascuno di loro è dipendente dell'azienda ed è eletto dai soci.

Al 2017, 681 dipendenti sono iscritti al Circolo Ricreativo, numero che evidenzia un alto indice di gradimento per le iniziative organizzate e i servizi proposti.

Con l'iscrizione al circolo il socio ha accesso a tutta una serie di iniziative, eventi e convenzioni di varia tipologia.

L'attività principale gestita dal Circolo Ricreativo, nonché quella fruita dalla quasi totalità degli iscritti, è il **ristobar** ubicato nella sede di Porta Vescovo. Durante le pause dal lavoro, il ristobar costituisce un importante punto di riferimento per i dipendenti, che possono usufruire di uno spazio accogliente, d'incontro e di ristorazione a prezzi vantaggiosi.

Di seguito, elenchiamo alcuni degli eventi, servizi, attività e convenzioni offerte dal Circolo:

- **Festa CR ATV:** l'evento in questione rappresenta l'apice delle attività del Circolo Ricreativo, e vede anche la partecipazione dietro invito delle istituzioni. Il totale dei partecipanti va dai 300 ai 400 ogni anno. L'evento si svolge l'ultima domenica del servizio invernale. Nel corso della festa, viene anche conferita una targa ricordo a tutti i dipendenti che sono andati in pensione nel corso dell'ultimo anno d'esercizio.
- **Attività sportive:** citiamo, tra le tante, il ciclismo, l'ippica, lo sci, la pesca e il calcio. Nella sede aziendale di Porta Vescovo vi è anche una piccola palestra, frequentata abitualmente da numerosi dipendenti.
- **Convenzioni:** il Circolo Ricreativo predispone per i soci un ampio ventaglio di convenzioni di varia natura. Particolarmente degni di nota i vari servizi di consulenza, che comprendono la consulenza finanziaria, assicurativa e sanitaria.

### 3.1.6 Sicurezza dei dipendenti sul luogo di lavoro

Allo scopo di **garantire la salute e la sicurezza dei propri lavoratori**, ATV mette in atto molteplici attività il cui fine ultimo è quello di garantire degli ambienti di lavoro conformi a quanto previsto dalle normative.

A tal proposito, viene effettuata periodicamente una ricognizione approfondita dei rischi a cui i lavoratori ATV sono esposti (in funzione soprattutto delle attività svolte), così che l'Azienda possa individuare le opportune **misure di prevenzione e protezione**.



Conseguentemente, vengono elaborati regolamenti interni, norme di comportamento ed istruzioni di lavoro con lo scopo di far sì che le attività lavorative vengano svolte in completa sicurezza.

Questo processo, a valle, viene supportato da attività formative, mirate ai rischi specifici, e da costante vigilanza sul campo.

In tale ambito, si ricorda come ATV abbia conseguito la **certificazione OHSAS 18001:2007** sul rispetto degli obblighi di conformità e il miglioramento delle condizioni di Salute e Sicurezza dei lavoratori.

### 3.1.7 Mappatura dei ruoli aziendali

La valutazione del personale (competenze, performance, ecc.) è uno degli strumenti chiave che la Direzione delle Risorse Umane può utilizzare per partecipare attivamente alla gestione strategica dell'impresa. Grazie ai sistemi di valutazione è infatti possibile definire tutti quegli interventi (formazione, riorganizzazione, ecc.) necessari al raggiungimento degli obiettivi di medio e lungo termine previsti dalla strategia aziendale.

A tal fine nel 2017 ATV ha avviato il programma di mappatura dei ruoli aziendali e delle relative competenze.

Per ciascun ruolo aziendale individuato sono stati intervistati uno o più lavoratori. Questi hanno provveduto a descrivere, nel riguardo del proprio ruolo, il contesto operativo, le relazioni con le varie funzioni aziendali, i processi di lavoro e le attività afferenti a ciascun processo.

Successivamente, al fine anche di un sistematico inserimento dei dati nel gestionale in uso, a ciascun ruolo mappato è stato associato un elenco di competenze necessarie.

La mappatura ha il fine di rilevare, per ciascun profilo:

- il dettaglio delle attività specifiche e caratterizzanti;
- le competenze tecniche di funzione;
- le competenze di ruolo e organizzative;
- il posizionamento in una mappa organizzativa e delle responsabilità.

I risultati attesi sono i seguenti:

- implementazione dell'applicativo di gestione HR;
- identificazione delle responsabilità di ruolo per ciascuna funzione aziendale e dei nessi organizzativi;
- incremento di efficienza ed efficacia degli interventi formativi;
- valorizzazione delle risorse umane.

## 3.2 LA PERSONA IN QUANTO CLIENTE E CITTADINO

In accordo con i valori base dell'Azienda, ATV attribuisce primaria importanza alla persona in quanto cliente e in quanto cittadino. Ciò si traduce in una politica che punta al connubio di completezza, competitività e accessibilità del servizio erogato, passando per un costante e monitorato processo di comunicazione tra l'Azienda, i fruitori del suo servizio e i cittadini.

### 3.2.1 La sicurezza del cliente

ATV crede fermamente che la sicurezza del cliente sia premessa essenziale di qualsiasi servizio di qualità. Per questo motivo, l'Azienda lavora costantemente perché la prevenzione dei rischi, siano essi di natura intenzionale o accidentale, sia adeguata alle migliori pratiche e soluzioni esistenti.

In tema di **Security**<sup>6</sup>, le iniziative portate avanti da ATV hanno mirato alla prevenzione di comportamenti scorretti da parte di utenti, di microcriminalità, di molestie ai viaggiatori e di aggressioni al personale di guida e di controllo. Tra i mezzi di prevenzione si annoverano:

- la presenza a bordo del 30% delle vetture totali (il 56% delle vetture del servizio urbano) di telecamere di videosorveglianza interna;
- l'affidamento di parte delle attività di verifica titoli di viaggio a servizi di vigilanza privati;
- gli accordi per la libera circolazione sui bus dei militari in divisa delle Forze Armate;
- la presenza, su tutta la flotta aziendale, di localizzatori GPS che consentano al Centro operativo di individuare in tempo reale la posizione del veicolo ed agevolare, dunque, l'eventuale intervento delle forze dell'ordine o di squadre di verificatori.

In tema di **Safety**<sup>7</sup>, ATV ha mantenuto e migliorato il proprio sistema di gestione relativo alla salute e alla sicurezza sul lavoro, conformemente allo standard **BS OHSAS 18001**. Inoltre, si noti come sui mezzi acquistati a partire dal 2014 sia prevista anche l'installazione del cosiddetto *road scanner*<sup>8</sup>, dispositivo in grado di agevolare la ricostruzione degli incidenti.

Sempre in tema di Safety, è bene specificare come, in conformità alla certificazione **ISO 39001**, l'obiettivo primario di ATV sia quello di ridurre gli incidenti stradali generati da situazioni sulle quali l'Azienda può avere un grado di responsabilità. A tal fine viene effettuato un monitoraggio costante degli incidenti che vedono coinvolti veicoli aziendali, e viene posta particolare attenzione all'analisi di quei sinistri le cui dinamiche abbiano mostrato particolare rilevanza. Viene effettuata inoltre un'analisi degli incidenti in relazione ai luoghi di accadimento, per determinare se alcune arterie viarie o linee possano mostrare una maggiore incidenza rispetto alle altre.

---

<sup>6</sup> Intesa come prevenzione e protezione rispetto a rischi di natura intenzionale (come attentati, sabotaggi e reati) ai danni di passeggeri, patrimonio, lavoratori e cittadinanza in generale.

---

<sup>7</sup> Intesa come prevenzione e protezione rispetto a rischi di natura accidentale (come infortuni e sinistri stradali) ai danni dei passeggeri, del patrimonio, dei lavoratori e della cittadinanza in generale.

---

<sup>8</sup> Attualmente presente su 41 mezzi.

---

**OHSAS 18001** Sistema di Gestione per la sicurezza sul lavoro:

Migliorare le prestazioni di Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro e dimostrare la propria capacità di rispettare gli obblighi di conformità normativa.

---

**ISO 39001** (per il bilancio 2018) Sistema di Gestione per la sicurezza stradale:

Dimostrare la propria capacità di ridurre i morti e le lesioni gravi dovute agli incidenti stradali all'interno del sistema traffico-strada dovuti a cause sulle quali l'organizzazione può intervenire.



### Ammodernamento parco mezzi

Gli autobus più recenti - e quelli in consegna per il 2018 - contribuiscono a migliorare ulteriormente le condizioni di sicurezza tramite la presenza a bordo dei seguenti dispositivi:

- sistema di estinzione automatica degli incendi;
- sistema di blocco veicolo a porte aperte;
- porte con dispositivo antischiacciamento bordo-sensibile;
- sugli autobus urbani, porte centrale e posteriore di tipo sliding con apertura verso l'esterno;
- videosorveglianza;
- sistema EBS (impianto frenante controllato elettronicamente);
- sistema ESP (controllo elettronico di stabilità).

## LA LOTTA ALL'EVASIONE TARIFFARIA

*ATV pone particolare attenzione anche all'evasione tariffaria, attuando sforzi concreti che puntino a limitare il fenomeno dei "portoghesi". Solo nel 2017, sono stati effettuati controlli su circa 35.000 autobus e, su un totale di 700.000 passeggeri controllati, sono state emesse 31.000 sanzioni. In percentuale, il grado di evasione si attesta al 5,3% sul servizio urbano e al 3,1% sul servizio extraurbano. I risultati sono ottenuti grazie ad un mix di azioni che prevedono l'impiego di verificatori dei titoli di*

*viaggio aziendali, di guardie di vigilanza privata dotate di apposita abilitazione al controllo dei biglietti e ad una strategica e capillare presenza sul territorio. Queste modalità operative hanno consentito di raggiungere risultati molto soddisfacenti, evidenziando un significativo miglioramento rispetto ai dati registrati nel 2016 (in cui l'evasione ammontava al 5,8% nell'urbano e al 3,4% nell'extraurbano), nonché un tendente allineamento alle migliori esperienze europee nel settore.*

### 3.2.2 L'accessibilità del servizio

Nell'ambito dell'accessibilità del servizio, si può notare come circa il **50% dei km erogati sul territorio** di Verona e Provincia sia stato **effettuato con autobus accessibili ai disabili**. Se poi si restringe l'analisi al solo ambito urbano, **la percentuale sale al 94%**.

Ad incrementare queste percentuali contribuirà anche la maxi fornitura di autobus del 2018. I mezzi in questione, infatti, saranno dotati di pedane manuali che permettano l'accesso di passeggeri su sedia a rotelle e relativa postazione attrezzata, oltre che di pannelli a messaggio variabile ad alta visibilità per incontrare le esigenze dei passeggeri ipovedenti.

## Smile line

Tra le iniziative atte a facilitare l'accesso ai mezzi pubblici, particolare menzione va riservata alla cosiddetta Smile Line <sup>9</sup>, progetto altamente innovativo e dedicato sia ai cittadini che ai visitatori di Verona.

Attraverso una fase sperimentale nel 2012, nella quale si è operata la trasformazione di una delle più utilizzate linee del servizio urbano <sup>10</sup>, si è avuto modo di valutare l'efficacia delle misure adottate nell'ottica di un futuro **miglioramento complessivo del servizio in termini di accessibilità**. A tal fine, la linea in questione è stata attrezzata e riorganizzata così che potesse offrire:

- facilità di accesso;
- informazione;
- comfort;
- cortesia;
- facilità di acquisto biglietti in vettura;
- sicurezza.

Dopo anni di sperimentazione e a seguito del riscontro positivo da parte dell'utenza, ATV ha utilizzato alcune delle soluzioni di Smile Line per elevare gli standard qualitativi di altre sue linee urbane. Tutti i bus di recente acquisto e anche quelli in ordinativo per il 2018 prevedono infatti:

- l'incarozzamento dei passeggeri dalla porta anteriore del mezzo;
- l'installazione della validatrice nei pressi della postazione di guida;
- il piano di appoggio per la vendita dei biglietti e di controllo a vista dei titoli di viaggio da parte del conducente <sup>11</sup>;
- la predisposizione con impianto di vocalizzazione per avviso di prossima fermata;
- la postazione per la carrozzella;
- i pannelli a messaggio variabile ad alta visibilità.

### 3.2.3 L'ascolto del cliente

L'attenzione alle esigenze del cliente è uno dei più importanti impegni di ATV.

È ferma intenzione dell'Azienda che le richieste, i disservizi comunicati e le esigenze del cliente in generale siano trattate con la dovuta attenzione e che costituiscano, a seguito di opportuna verifica e contestualizzazione, il punto di partenza per eventuali operazioni di miglioramento nella gestione del servizio.

**L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** gestisce tutte le segnalazioni che vengono recapitate ad ATV tramite telefono, email e l'apposito form "La vostra opinione" nella sezione "Parla con noi" del sito internet.

Allo stesso scopo risponde anche una cartolina pre-affrancata disponibile nelle biglietterie. Si tratta di un modulo prestampato, di facile compilazione, che semplifica sia la comunicazione dei reclami che la loro registrazione. Il modulo può essere sia spedito per posta, sia consegnato presso le biglietterie aziendali.

<sup>9</sup> Il progetto è nato tenendo conto di un'apposita indagine condotta da ATV con PMI (Project Management Institute) Northern Italy Chapter, una società no-profit di emanazione internazionale finalizzata alla diffusione della cultura di progetto per l'accessibilità.

<sup>10</sup> Si è scelta la linea 22, che unisce alcuni popolosi quartieri cittadini con il centro città e i più importanti poli attrattori (come la stazione di Porta Nuova, la Fiera e il polo universitario di Borgo Roma) nonché tutti gli ospedali cittadini (Villa Monga, Geriatrico, Ospedale Maggiore e Policlinico Borgo Roma) e che per questo motivo è frequentata da una clientela più attenta ai temi della mobilità accessibile.

<sup>11</sup> Una modalità già in atto in molte città, in particolare del nord Europa.



Ricevuto un reclamo, l'URP si occupa di inoltrarlo alla Direzione aziendale facendo seguire la fase di analisi dalle diverse unità operative. **ATV fornisce sempre un riscontro alle segnalazioni:** la risposta motivata all'utente viene garantita entro 30 giorni dalla comunicazione iniziale.

Quando necessario, vengono anche effettuati incontri diretti con gli utenti per approfondimenti e chiarimenti sul problema.

### I RECLAMI E LE SEGNALAZIONI

*Nel corso del 2017, l'Azienda ha ricevuto 2,3 reclami ogni 100.000 passeggeri. Il tempo di risposta medio ammonta a circa 15 giorni (ampiamente dentro i termini di legge)*

A seguito delle segnalazioni della clientela, nel corso del 2017, si è provveduto a migliorare alcuni aspetti cercando di intervenire sulle criticità emerse.

Chiara esempio sono l'aumento della frequenza della linea 61 e la variazione del percorso delle linee 51 e 92, entrambe operazioni effettuate a seguito dell'apertura di un centro commerciale a Verona sud, attrattore di molti clienti. Sempre a

seguito di segnalazioni sono state effettuate rimodulazioni dell'orario di alcune corse per il servizio scolastico e il miglioramento di alcune coincidenze, tutti servizi programmati in accordo con l'Ente di Governo. Tali azioni, operate in modo tempestivo, hanno comportato in alcuni casi il completo azzeramento delle segnalazioni.

### 3.2.4 la Customer satisfaction e la qualità del servizio

L'ascolto dei reclami e delle segnalazioni della clientela non è l'unico mezzo adoperato da ATV per valutare la **customer satisfaction** complessiva.

L'Azienda, in questo ambito, ritiene infatti opportuno e doveroso svolgere delle indagini con la finalità di valutare in maniera completa ed esaustiva **l'immagine e il livello di qualità percepiti dalla clientela.**

L'indagine di customer satisfaction complessiva viene organizzata ogni anno, ed è gestita da una società di indagini demoscopiche incaricata dall'Azienda. Oggetto dell'analisi sono i principali criteri di qualità sui quali si basa il servizio, verificati con metodologia "face to face".

Nel 2017, la società ha effettuato 2600 interviste alle fermate, con maggiore concentrazione quantitativa sulle linee nelle quali si registra un traffico più ingente.

Gli oggetti dell'indagine sono i seguenti:

- Puntualità
- Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi)
- Rapidità del viaggio (velocità di collegamento - tempo di viaggio)
- Comodità di fermate e collegamenti
- Comodità di interscambio o coincidenze

- Corse non affollate (1 molto – 10 poco)
- Funzionamento dei mezzi e degli strumenti di bordo (porte – display – emettitrici – obliteratrici)
- Funzionamento delle strutture a terra (display alle pensiline)
- Comfort sul mezzo (accesso – comodità – aria condizionata)
- Pulizia dei mezzi
- Pulizia delle infrastrutture (pensiline, autostazioni, biglietterie aziendali)
- Condotta di guida degli autisti
- Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie
- Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, mat. informativo, campagne di comunicazione)
- Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti
- Cortesia, educazione ed aspetto del personale
- Impegno nel rispetto dell'ambiente (attenzione all'ambiente)
- Prezzo adeguato di biglietti e abbonamenti
- Eventuali due domande di approfondimento (da definire)
- Giudizio complessivo su ATV

La rielaborazione dei risultati rilevati in ciascun ambito consente di verificare se gli **obiettivi di qualità** stabiliti dall'Azienda siano stati raggiunti e superati. Inoltre, l'analisi dell'indagine è l'occasione per concentrare l'azione aziendale su determinati ambiti che hanno evidenziato particolare carenza.

L'indagine sulla percezione del servizio erogato nel 2016 è stata effettuata nel gennaio 2017. Il giudizio si è presentato in questo caso come più che positivo, essendosi riscontrato un indice di soddisfazione di 7,25 punti 10.

Pur riscontrando la totale assenza di parametri al di sotto della sufficienza, è bene notare come determinate aree presentino ancora delle criticità. Degna di nota, in questo senso, è la percezione dell'affollamento delle corse, per la quale si registra il minor grado di soddisfazione in assoluto (6,15). Seguono la soddisfazione riguardo a prezzo di biglietti/abbonamenti (6,73), pulizia dei mezzi (6,75) e pulizia delle infrastrutture (6,99).

Particolare attenzione, sempre alla luce dei riscontri offerti dall'indagine, sarà da riservare anche alla puntualità (7,02), tema che ATV intende affrontare nel costante dialogo con l'Amministrazione Comunale di Verona e dei principali comuni di cintura per trovare soluzioni alle più evidenti problematiche.

Gli oggetti e i risultati dell'indagine, infine, vengono riportati sulla "Carta della Mobilità", documento redatto nel rispetto del contratto di servizio che ATV ha stipulato con il Comune di Verona, il Comune di Legnago e la Provincia di Verona.

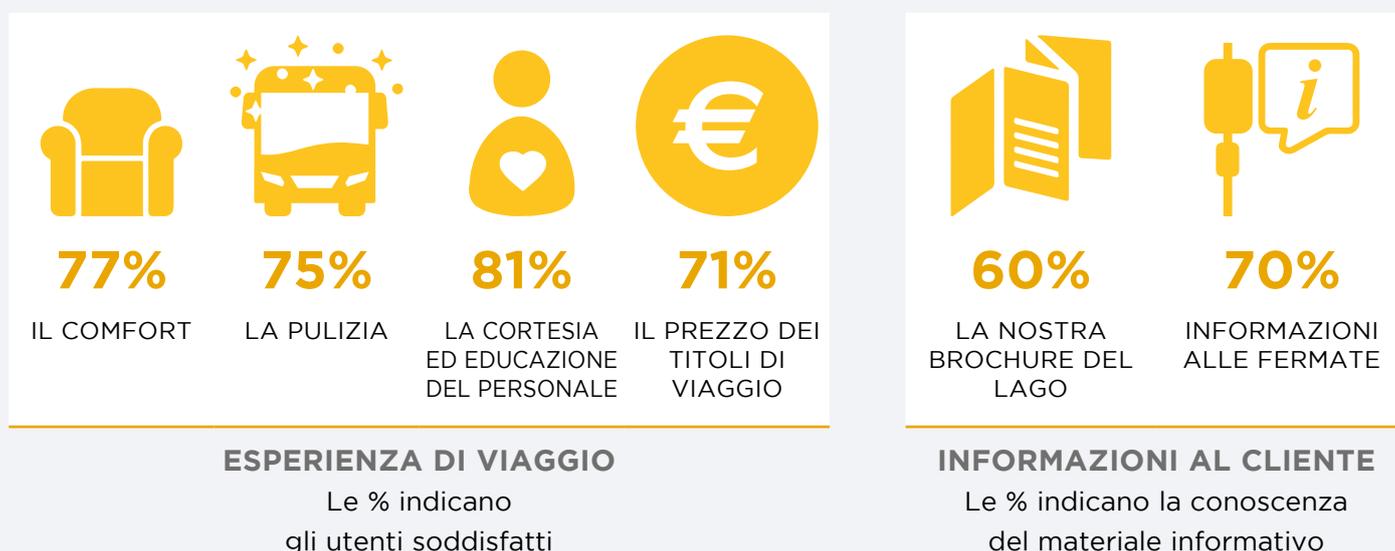


### Ulteriori indagini di soddisfazione del cliente

Nei mesi di luglio, agosto e settembre, si è effettuata un'indagine di customer satisfaction mirata alla clientela che utilizza i servizi che ATV eroga per il Lago di Garda. Sono stati intervistati più di 300 passeggeri sulla tipologia di titolo di viaggio, sulla conoscenza di biglietti e tariffe, sull'esperienza di viaggio e sulle opportunità date dai servizi turistici.

Da tale analisi emerge che i titoli di viaggio maggiormente utilizzati dalla clientela (il 66%) sono i biglietti a tariffa. I nostri Pass 1, 3, 7 giorni, dedicati in modo particolare ai turisti, sono invece utilizzati circa dal 18% del totale passeggeri.

Per quanto riguarda l'esperienza di viaggio, gli intervistati sono stati chiamati ad esprimere un giudizio da 1 a 5 sul comfort e la pulizia del bus, sulla linea, la cortesia del personale e il reperimento delle informazioni.



### 3.2.5 La comunicazione con il cliente

ATV crede nel valore di una comunicazione con la clientela che sia chiara e facilmente comprensibile a tutti. In questo senso, tutte le iniziative di comunicazione portate avanti dall'Azienda sono concepite all'insegna dell'accessibilità e dell'assoluta trasparenza informativa.

In modo da raggiungere al meglio tutta la clientela effettiva e potenziale, ATV si affida a numerosi canali di comunicazione, sia tradizionali che di recente introduzione.

### Ufficio stampa e rapporti con Media

L'attività di comunicazione con la stampa viene condotta con attenzione e intensità. Attraverso l'ufficio stampa si producono i **comunicati ufficiali di ATV** che poi vengono spediti a tutta la stampa locale e di settore (come, ad esempio,

la testata dei trasporti FerPress). Vengono inoltre utilizzati degli spazi pubblicitari per il lancio delle campagne ATV di promozione dei servizi.

## Stampati aziendali

Libretti orari del servizio, Carta della mobilità <sup>12</sup>, mappe della rete e guida tariffaria sono da sempre gli strumenti utilizzati dall'Azienda per comunicare il suo servizio e le modalità d'utilizzo di quest'ultimo.

La capillarità della distribuzione ha garantito nel tempo un adeguato livello di informazione alla clientela.

Gli strumenti tradizionali negli ultimi anni stanno cedendo il passo a nuovi canali informativi a cui il cliente si avvicina sempre più con facilità, come sito internet, app e social media.

## Sito internet

Il sito internet dell'Azienda <sup>13</sup> è il mezzo preferenziale per la comunicazione di informazioni di servizio. A queste ultime è riservata ottimale visibilità tramite il posizionamento in apposite sezioni in Homepage (News e Deviazioni).

Naturalmente, il sito internet costituisce anche il punto di riferimento ideale per tutta la clientela che intenda **recepire informazioni sull'Azienda e sui servizi da questa offerti**; navigando tra le sezioni, è di fatti possibile informarsi riguardo alle linee e i relativi orari, alle tariffe, ai servizi turistici, all'organizzazione dell'Azienda e altro ancora.

Sempre più ampia e ben fornita è la sezione relativa **all'e-commerce**, tramite la quale è possibile abbonarsi al servizio di trasporto, nonché sottoscrivere direttamente la MoverCard, tessera contact-less di abbonamento, tramite una procedura user-friendly che consente di rinnovare tessera e abbonamento comodamente da casa. Oltre agli abbonamenti vi sono altri servizi che possono essere acquistati online come le Linee Express, le linee stagionali Venezia, Opera bus service e il servizio Bus Walk & Bike. Si possono acquistare inoltre i biglietti per il servizio Aerobus (shuttle bus Aeroporto Catullo - Stazione Porta Nuova).

## App Info Bus Verona

La web app "Info Bus Verona" permette di consultare le linee e i relativi orari, di verificare l'ubicazione delle rivendite più vicine alla propria posizione e le tariffe dei servizi; permette inoltre di leggere le news sul servizio e aggiungere ai propri preferiti le fermate di riferimento e le linee in transito.

Grazie infine alla geolocalizzazione degli autobus, è possibile verificare in tempo reale i minuti mancanti all'arrivo di un determinato autobus e l'eventuale ritardo,

<sup>12</sup> La Carta della Mobilità è un documento redatto annualmente, il cui scopo è spiegare l'operato di ATV, le modalità attraverso cui l'Azienda eroga il proprio servizio ed il rispetto degli impegni con la clientela.

<sup>13</sup> <http://www.atv.verona.it>



fatto che permette di replicare, in qualsiasi momento e a qualsiasi fermata, il livello di servizio fornito dai pannelli a messaggio variabile posizionati nelle principali fermate della rete urbana ed extraurbana.

### Social Media

Dal 2013, ATV si è dotata di un profilo **Facebook** inizialmente collegato a due specifici servizi: quelli del lago di Garda e delle linee notturne urbane, allora progetti appena avviati.

Col tempo, il profilo social dell'Azienda è andato definendosi come un mezzo di comunicazione più a 360 gradi. Tramite Facebook vengono infatti comunicate convenzioni e promozioni, nonché eventi associati all'attività e all'interesse di ATV.

Dal 2017 si è raggiunto un ulteriore obiettivo, ovvero la realizzazione dei profili ATV di **Twitter** e **Instagram**. Ad oggi, ciascuno di questi profili istituzionali è gestito nel rispetto del linguaggio e delle modalità comunicative più adatti a ciascun social. Come tale, le finalità e i metodi di pianificazione dei contenuti relativi al singolo portale si presentano sì come distinti, ma anche come vicendevolmente integrati nel garantire un'approfondita comunicazione e promozione del servizio.

Data la natura in continua evoluzione del panorama social, ATV ha pianificato, per il 2018, l'organizzazione di corsi di aggiornamento mirati che possano preparare il personale addetto a meglio affrontare il compito di gestione delle campagne promozionali e di comunicazione su Facebook, Twitter e Instagram.

### Campagne di Comunicazione

Nell'ultimo anno, ATV ha interagito con la clientela e la cittadinanza in generale promuovendo il proprio servizio attraverso alcune **importanti campagne di comunicazione**.

Nella prima parte del 2017 la campagna istituzionale **#viaggiainregola** ha avuto l'obiettivo di sensibilizzare la popolazione a un utilizzo sempre corretto del mezzo pubblico. Questa campagna ha accostato le principali azioni dell'azienda attuate in contrasto all'evasione tariffaria. Il materiale grafico della campagna è stato esposto sugli autobus di ATV, sui social media, sui media tradizionali e sul sito internet.

Una seconda campagna ha invece avuto a oggetto gli **abbonamenti ATV**. In una fase di espansione della clientela abbiamo ritenuto fondamentale ricordare i vantaggi che può avere un cliente ad abbonarsi al mezzo pubblico. Tali vantaggi sono stati sottolineati sia rispetto all'uso dell'auto privata, sia (e soprattutto) rispetto alla convenienza dell'utilizzo dei biglietti a tariffa. Gli abbonamenti si distinguono del resto per prezzi forfettari particolarmente appetibili per tutti coloro che utilizzino con frequenza il servizio di trasporto pubblico.

La campagna, pubblicata nei mesi di agosto, settembre e ottobre ha utilizzato come mezzi di trasmissione principali il sito internet, i social media e i giornali locali, oltre che gli spazi pubblicitari di un cospicuo numero di bus in servizio sulla rete urbana e suburbana.

Nel 2017 sono state realizzate apposite pubblicità per le linee stagionali estive, come il servizio per la Riviera romagnola e il Bus Walk&bike della Lessinia e il Lago di Garda.

## I NUMERI DELL'UTILIZZO DEI DIVERSI CANALI DI COMUNICAZIONE



Il sito [www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it)

**1.740.000**

visite singole

**6.400.000**

pagine visitate.



twitter [@atvbusverona](https://twitter.com/atvbusverona)

**96**

tweet



facebook **ATV Bus Verona**



**8.900**

like alla pagina



**122** post specifici  
per promozione di servizi



instagram **atvbusverona**

**75**

immagini





## 4. La performance Economica

Si riportano i principali risultati economici della gestione, evidenziando il valore della produzione dell'esercizio 2017 pari a 72.232 migliaia di euro, con un incremento di 1.099 migliaia di euro rispetto all'esercizio precedente.

### Valore economico

*I dati sono espressi in migliaia di Euro.*

€/000	2017	
	VALORI	%
<b>VALORE ECONOMICO GENERATO DAL GRUPPO</b>	<b>70.766</b>	
Ricavi delle vendite e prestazioni	32.262	
Contributi	36.269	
Contributi per investimenti finanziati	941	
Altri proventi	1.260	
Proventi Finanziari	34	
Risultato netto delle società valutate con il metodo del patrimonio netto	-	
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DAL GRUPPO</b>	<b>64.198</b>	<b>90,7%</b>
<b>Costi operativi riclassificati</b>	<b>22.909</b>	<b>35,7%</b>
Mat.prime, materiali di consumo e merci utilizzate	10.266	
Costi per servizi	10.964	
Altri costi operativi riclassificati	1.794	
Costi per investimenti finanziati	-	
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	116	
Altre imposte		
<b>Remunerazione del personale</b>	<b>40.108</b>	<b>62,5%</b>
Costi del personale	40.108	
<b>Remunerazione dei finanziatori</b>	<b>27</b>	<b>0,0%</b>
Oneri finanziari	27	
<b>Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>1.039</b>	<b>1,6%</b>
Imposte sul reddito	555	
Altre imposte	484	
<b>Comunità</b>	<b>116</b>	
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	116	
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO</b>	<b>6.568</b>	<b>9,3%</b>
Ammortamenti e svalutazioni	3.442	
Risultato d'esercizio destinato a riserve	3.126	
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>3.126</b>	



### Risultati d'esercizio

I dati sono espressi in migliaia di Euro.

CONTO ECONOMICO CIVILISTICO	2017	2016	DELTA	DELTA%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	68.157	62.910	5.247	8,3%
Lavorazioni interne capitalizzate	110	80	30	-
Altri ricavi e proventi	3.966	8.144	(4.178)	-51,3%
<b>A - Valore della Produzione</b>	<b>72.233</b>	<b>71.134</b>	<b>1.099</b>	<b>1,5%</b>
Costi materie prime	10.648	10.339	309	3,0%
Costi per servizi	12.924	12.575	349	2,8%
Godimento di beni di terzi	1.418	1.399	19	1,4%
Costi per il personale	39.228	38.715	513	1,3%
Ammortamenti e svalutazioni	3.443	3.993	(550)	-13,8%
Variazione rimanenze	58	40	18	45,0%
Altri accantonamenti	0	360	(360)	-
Oneri diversi di gestione	922	846	76	9,0%
<b>B - Costi di Produzione</b>	<b>68.641</b>	<b>68.267</b>	<b>374</b>	<b>0,5%</b>
<b>Differenza A-B</b>	<b>3.592</b>	<b>2.867</b>	<b>725</b>	<b>25,3%</b>
Proventi/(oneri) finanziari	89	(62)	151	-243,5%
<b>Risultato prima delle imposte</b>	<b>3.681</b>	<b>2.805</b>	<b>876</b>	<b>31,2%</b>
Imposte sul reddito	(555)	(539)	(16)	3,0%
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>3.126</b>	<b>2.266</b>	<b>860</b>	<b>38,0%</b>

I ricavi delle vendite e prestazioni, pari a 68.157 migliaia di euro, sono dati dalla vendita di biglietti e abbonamenti per 30.976 migliaia di euro, da altri servizi di noleggio e scolastici per 1.286 migliaia di euro e da corrispettivi per servizi di trasporto pubblico locale per 35.895 migliaia di euro. Gli altri ricavi e proventi, rappresentati da canoni pubblicitari, sanzioni ai passeggeri, prestazioni e manutenzioni a subaffidatari ecc, sono pari a 3.966 migliaia di euro.

I costi della produzione sono pari 68.641 migliaia di euro, con un incremento di 374 migliaia di euro rispetto all'esercizio precedente.

I costi per materie prime sono pari a 10.648 migliaia di euro, per servizi 12.924 migliaia di euro, per godimento beni di terzi 1.418 migliaia di euro. Il costo per il personale è pari a 39.228 migliaia di euro. Gli ammortamenti sono pari a 3.443 migliaia di euro.

La variazione delle rimanenze è di 58 migliaia di euro e gli oneri diversi di gestione sono pari a 922 mila euro.



**L'utile di esercizio è pari a 3.126 migliaia di euro,** con un incremento di 860 migliaia di euro rispetto al 2016.

Per ulteriori dettagli si rimanda al Bilancio di esercizio 2017 pubblicato anche sul sito web di ATV.

## 4.1 I RISULTATI RELATIVI ALLA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO

I ricavi di vendita sono pari a 15.641 migliaia di euro per i biglietti e 15.335 migliaia di euro per gli abbonamenti.

Si rileva un **incremento positivo del 2,48% dei passeggeri** complessivamente trasportati (69.198.328), rispetto all'esercizio precedente.

Un dato molto significativo è rappresentato **dall'incremento della quantità di biglietti emessi, pari al 5,5%** rispetto all'esercizio precedente, in parte dovuto all'estensione della vendita dei biglietti a bordo da parte del personale viaggiante e dalla lotta all'evasione tariffaria, alla quale l'Azienda attribuisce un crescente valore strategico.

La rete di vendita è costituita da **5 biglietterie aziendali** (Verona Porta Nuova, Verona Piazza Renato Simoni, Garda, Legnago, San Bonifacio), da **oltre 600 rivendite autorizzate** (di cui 55 Mover Point per il rinnovo elettronico degli abbonamenti) e da 5 postazioni self-service.

I principali titoli di viaggio sono acquistabili anche online dal sito web. Nel 2017 **le vendite dell'e-commerce** rappresentano circa il 3,3% del totale, con un **incremento del 20%** rispetto al 2016.

**VENDITE  
E-COMMERCE**

**+20%**

Particolare importanza riveste il servizio offerto verso le località turistiche del Lago di Garda nel periodo estivo. Il progetto Lago, iniziato nel 2014, ogni anno raggiunge nuovi importanti risultati in termini di passeggeri trasportati e di biglietti venduti. Anche il 2017 ha confermato l'incremento di passeggeri del 12,7%, con un utile che ha superato del 10% quello del 2016.

La **fidelizzazione della clientela** è testimoniata dal numero di mensilità di abbonamenti venduti, nel 2017 pari a 525.000 mensilità, delle quali circa l'80% ridotti (per studenti, over 70 e categorie protette).

Circa il 50% degli abbonamenti venduti è della tipologia annuale, che prevede significativi sconti rispetto alla tipologia mensile, a ulteriore testimonianza del positivo processo di fidelizzazione della clientela.

L'incremento di circa il 2,7% del numero di mensilità vendute ai lavoratori, infine, evidenzia la scelta degli stessi di utilizzare il mezzo pubblico in alternativa al mezzo privato.

## 4.2 I FORNITORI

Definire dei criteri di approvvigionamento sostenibili rappresenta per ATV un modo per promuovere l'etica aziendale, il rispetto dei diritti umani e lavorativi e una governance responsabile durante tutto il ciclo di vita dei servizi erogati sul territorio, non solo all'interno della propria organizzazione ma anche al di fuori dei suoi confini.



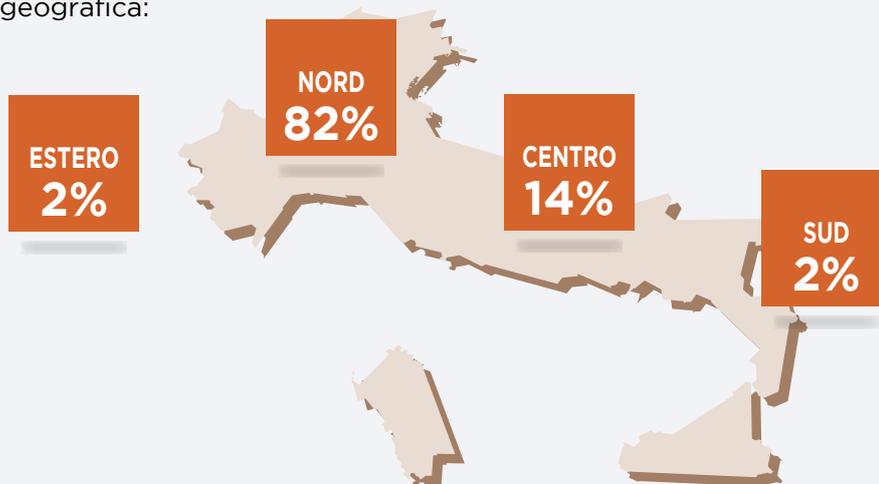
### 4.2.1 Le categorie merceologiche

Le principali categorie merceologiche di cui si approvvigiona ATV sono:

- parco rotabile, per acquisto autobus e relativi ricambi;
- carburanti (gasolio e metano);
- assicurazioni;
- manutenzione ordinaria impianti e fabbricati e relative verifiche di legge;
- servizi di pulizia autobus e fabbricati;
- acquisto e manutenzione tecnologie ITS a supporto del servizio di trasporto.

Attualmente, le pratiche che ATV mette in atto per **una gestione responsabile degli appalti** sono riconducibili a quanto previsto dall'ampio corpo normativo vigente in tale ambito, con i relativi adempimenti a fini di trasparenza, pari opportunità, antimafia ecc. Il codice etico aziendale, i regolamenti interni nonché i capitolati di gara e gli ordini di acquisto, contengono i principi generali di responsabilità amministrativa ed anticorruzione a cui il fornitore deve attenersi.

Nel 2017 e nel 2016, il **totale dei fornitori di ATV** è di circa **2100**, così suddivisi per area geografica:



### 4.2.2 Come avviene la selezione dei fornitori

Le modalità di selezione dei fornitori variano in funzione dell'importo della fornitura.

<sup>14</sup> Questa prevede dei criteri di scelta legati all'affidabilità nel tempo del fornitore e al rapporto qualità/prezzo della prestazione.

Nel caso di importi sotto soglia, **ATV dispone di un regolamento per gli acquisti** sotto il limite definito per le procedure europee ad evidenza pubblica (c.d. sotto soglia), che si riferisce alla relativa procedura ISO 9001 <sup>14</sup>. Se si tratta invece di acquisti sopra soglia ci si attiene a quanto disposto dal D.Lgs. 50/2015, che prevede, quali criteri di aggiudicazione, il "minor prezzo" o l' "offerta economicamente più vantaggiosa", entro i limiti stabiliti all'art. 95 D.Lgs. 50/2016. Si tenga inoltre presente che, in seguito all'aggiudicazione, ATV effettua le verifiche previste dalla normativa, in particolare la raccolta dei certificati antimafia, la verifica della regolarità contributiva da parte dell'appaltatore e la verifica dei permessi di soggiorno in caso di lavoratore extra UE.

### 4.2.3 La catena di fornitura e i diritti umani

In relazione alla problematica dei diritti umani applicati alla catena di fornitura, ATV adotta politiche e procedure specifiche. All'interno dei capitolati, l'Azienda richiede ai propri fornitori di attenersi rigorosamente alle norme contenute nel Codice di Comportamento. Nello specifico, le richieste riguardano la trasparenza nella selezione delle risorse umane al fine di verificare l'assenza di qualsiasi tipologia di abuso, dal lavoro minorile alla discriminazione razziale e di genere, fino all'abuso di sostanze alcoliche e stupefacenti e a luoghi di lavoro che garantiscano la salute e la sicurezza.

### 4.2.4 Pratiche sostenibili di approvvigionamento e gestione responsabile degli appalti

In aggiunta a quanto già previsto dalla normativa in relazione alle pratiche sostenibili di approvvigionamento e alle gestione responsabile degli appalti, ATV è dotata di un regolamento acquisti e di un codice di comportamento che regolano i rapporti con i fornitori.

Nel pieno rispetto della legge, **ATV contrasta attivamente il lavoro in nero**. Nell'ambito della catena di fornitura, l'Azienda si occupa di verificare il DURC<sup>15</sup> del fornitore al momento dell'aggiudicazione e dell'erogazione dell'appalto, così da appurare adeguatamente la validità dello stesso.

<sup>14</sup> Documento unico di regolarità contributiva.

Per gli appalti a prevalente impiego di manodopera (come ad esempio quelli per le pulizie) viene anche acquisito il permesso di soggiorno di eventuali lavoratori non provenienti dall'Unione Europea.

I lavoratori esterni impegnati in sedi aziendali per conto di ATV hanno obbligo di indossare il tesserino di riconoscimento riportante l'identificazione del datore di lavoro.

In tutti i **capitolati di gara ed i contratti con i fornitori** viene espressamente **richiamato il Codice di comportamento** aziendale con la richiesta di attenersi in modo rigoroso al contenuto.

Nelle gare per l'acquisto di autobus e per i servizi di pulizia, esperite nel 2017, è stato previsto un punteggio specifico all'interno del punteggio tecnico ai fini dell'assegnazione dell'appalto, relativo ai **criteri ambientali**. ATV, successivamente all'assegnazione, gestisce il rischio del mancato rispetto delle prestazioni ambientali promesse, tramite controlli sui prodotti o sui servizi resi, in base alla specificità dell'appalto.

Infine, tutti gli appaltatori vengono sottoposti, preventivamente alla prima fornitura, alle verifiche previste dalle normative in tema di appalti pubblici e di salute e sicurezza sul lavoro. In tale ottica vengono sistematicamente effettuate riunioni di coordinamento organizzativo.

Tali **verifiche** sono eseguite in modo organico e strutturato, all'interno dei rispettivi sistemi di gestione per la qualità (ISO 9001), per la sicurezza (BS OHSAS 18001) e per l'ambiente in fase di implementazione (ISO 14001).





## 5. La responsabilità verso l'Ambiente

L'Azienda adotta un Sistema di Gestione Ambientale quale strumento di contenimento e controllo di una selezione di aspetti ambientali significativi:

- emissioni in atmosfera;
- rumorosità;
- utilizzo delle risorse energetiche;
- produzione di rifiuti.

### 5.1 EMISSIONI IN ATMOSFERA

La problematica delle emissioni inquinanti nell'atmosfera assume particolare rilevanza sia agli occhi dell'Azienda che della sua clientela. L'impegno di ATV, in questo ambito, si è concretizzato negli anni in un pressoché costante processo di rinnovo del parco autobus, che potesse consentire, in base alle disponibilità di risorse, la progressiva adozione e messa in circolazione di mezzi a sempre minor impatto ambientale.

Solo nel 2017, sono stati acquistati dall'Azienda tre mezzi a metano euro 6, e nel 2018 è prevista un'importante acquisizione di ulteriori 67 mezzi: una parte a metano e l'altra euro 6. Di questi, 40 mezzi andranno a far parte della rete urbana e 27 della rete extraurbana.

L'attuazione di tale piano comporterà anche la progressiva dimissione di autobus di classe euro 0 e, successivamente, quelli di classe euro 1 e 2.

Si segnala, inoltre, come in ottica di lungo periodo sia ipotizzabile l'acquisizione di autobus a ridottissimo impatto ambientale, secondo nuove tecnologie aderenti alle indicazioni che verranno fornite nel capitolato di gara.

### I nuovi mezzi e i mezzi dismessi

2017	QUANTITÀ E TIPOLOGIA MEZZI	CATEGORIA EURO X (EURO 1, EURO 2, EURO 6, ETC.)
Mezzi acquistati 2017	3 bus 12 m (urbani) 1 bus 12 m (urbani) 2 minibus gasolio (urbani)	<b>EURO 6</b> <b>EURO 3</b> <b>EURO 5</b>
Mezzi dismessi 2017	3 urbani + 5 extraurbani	<b>EURO 0</b>

L'ammodernamento del parco mezzi non è la sola strategia mediante la quale l'azienda può incidere sulle emissioni inquinanti prodotte dai propri veicoli. L'ottimizzazione delle percorrenze a vuoto viene svolta ad ogni aggiornamento della pianificazione del servizio.



### Tipologia motorizzazioni dei Bus per km percorsi

**Urbani** | > 90% di km con E3 o superiore |

CATEGORIA EURO X (Euro 1, Euro 2, etc.)	% DI PERCORRENZA KM
E0 	2,4%
E1 	0,1%
E2 	7,4%
E3 	4,8%
E5       	63,6%
E6  	21,7%

**Extraurbani** | > 80% di km con E3 o superiore |

CATEGORIA EURO X (Euro 1, Euro 2, etc.)	% DI PERCORRENZA KM
E0 	6,2%
E2 	11,5%
E3      	60,1%
E4 	1,5%
E5 e EEV  	15,2%
E6 	5,5%

Riguardo al contenimento delle emissioni atmosferiche, ogni anno ATV ricorda al personale di guida, attraverso apposito Ordine di Servizio la procedura da adottare in caso di soste prolungate ai capolinea, nelle code nel traffico superiore al minuto, così come nei passaggi a livello.

## 5.2 RUMOROSITÀ

Per la gestione delle emissioni sonore del parco autobus non sono previsti interventi di miglioramento relativamente ai veicoli più vecchi (motori EURO 0, 1, 2), quando questi, in sede di revisione annuale, non superano il limite sonoro di omologazione.

Per quanto riguarda le strutture aziendali (sede e depositi di rimessaggio), saranno pianificate e prossimamente svolte le rilevazioni di impatto acustico per verificare l'eventuale superamento di limiti sonori tenendo conto delle criticità (in base anche alle lamentele ricevute). L'esito di tali valutazioni costituirà la base di un eventuale programma di interventi di contenimento del rumore (tramite ad esempio barriere fonoassorbenti).

L'Ordine di Servizio annuale, già citato, in relazione alle emissioni atmosferiche contiene riferimenti analoghi anche per il contenimento delle emissioni sonore. Anche in alcuni depositi minori, posti nei pressi di quartieri residenziali come nel comune di San Bonifacio e Desenzano, sono stati adottati accorgimenti al fine di limitare le emissioni, in particolare quelle rumorose, nelle operazioni di manovra e stazionamento dei bus.

## 5.3 UTILIZZO DELLE RISORSE ENERGETICHE

### 5.3.1 Utilizzo delle risorse idriche

L'approvvigionamento idrico di ATV avviene principalmente tramite acquedotto comunale. L'acqua così prelevata è utilizzata soprattutto per uso civile (bagni e docce) e solo in parte per il lavaggio degli autobus (carrozzeria e sottoscocca).

In alcune sedi (Lungadige Galtarossa e viale stazione Porta Vescovo a Verona, deposito di Legnago) è presente un pozzo artesiano che alimenta gli impianti automatici di lavaggio e l'area destinata alla pulizia integrale degli autobus. Per monitorare in modo più accurato i consumi di acqua, è in programma (entro fine febbraio 2018) l'installazione di conta litri su tutti gli impianti di lavaggio bus (n.5), che attualmente rappresentano la principale fonte di prelievo idrico. L'utilizzo effettivo dell'acqua prelevata è tuttavia contenuto grazie al processo di depurazione e riciclo effettuato dagli impianti di depurazione installati in tre sedi.

PER FONTE	UNITÀ DI MISURA	2017	2016	VARIAZIONE
Acqua da sottosuolo (es. pozzo)	(Mc)	7.004	6.421	9%
Acqua da acquedotto	(Mc)	11.975	7.990	50%
<b>TOTALE</b>		<b>18.979</b>	<b>14.441</b>	<b>32%</b>



### PROGETTO DI EFFICIENZA ENERGETICA

<sup>16</sup> Con conclusione prevista entro luglio 2018.

*Il Progetto di Efficienza Energetica, pensato e avviato nel 2017<sup>16</sup>, riguarda l'installazione di lampade led in sostituzione dei neon utilizzati nei cinque capannoni dell'officina di Verona, via Torbido. L'obiettivo è da un lato la riduzione del consumo di energia elettrica in un ambiente di lavoro dotato di poca luce naturale (quindi importante consumatore di luce artificiale), dall'altro il potenziamento dell'illuminazione per rendere l'ambiente di lavoro più sicuro.*

#### 5.3.2 Utilizzo Energia elettrica, Gasolio e Metano

Il totale dell'energia elettrica utilizzata da ATV nel 2017 ammonta a 2.306.000 Kwh. Rispetto al 2016, si registra un aumento del 3% (2.230.000).

L'ammontare di litri di gasolio utilizzati per la trazione degli autobus di servizio è pari a 6.264.067. Rispetto al 2016, si registra una variazione del 14% (5.508.303).

Quanto al metano, questo viene utilizzato sia per la trazione degli autobus, sia per il riscaldamento. Nel primo caso, si registra un consumo di 4.685.075 mc (variazione del 6% rispetto ai 4.411.210 mc del 2016); nel secondo, si registra un consumo di 310.423 (variazione del 10% rispetto ai 282.154 mc del 2016).

#### 5.4 PRODUZIONE DI RIFIUTI

ATV produce rifiuti assimilati agli urbani e rifiuti speciali. I primi provengono dall'attività di ufficio e sono presi in carico dalla società di igiene ambientale cittadina (AMIA spa); alcuni di essi sono raccolti in modo separato ed avviati al recupero (carta, toner e cartucce esaurite).

I rifiuti speciali sono prodotti nelle officine dell'azienda e hanno origine quasi esclusivamente dalla manutenzione degli autobus, sono trasportati da ditte autorizzate e consegnati ad impianti specializzati per lo smaltimento o il recupero.

Nell'anno **2016 i rifiuti avviati al riciclo sono stati l'84%** del totale prodotto.

#### Rifiuti prodotti

	UNITÀ DI MISURA	2017	2016	VARIAZIONE
Rifiuti non pericolosi	(kg)	67.468	106.216	-36,00%
Rifiuti pericolosi	(kg)	223.941	392.401	-43,00%
di cui per rottamazione veicoli	(kg)	68.220	262.860	-74,00%
	%	30,50%	67,00%	-55,00%
TOTALE		291.409	498.617	-42,00%

## Rifiuti smaltiti

	2017					2016				
	UNITÀ DI MISURA	RIFIUTI NON PERICOLOSI	RIFIUTI PERICOLOSI	TOTALE	% TOTALE	UNITÀ DI MISURA	RIFIUTI NON PERICOLOSI	RIFIUTI PERICOLOSI	TOTALE	% TOTALE
Riciclo	(kg)	67.468	118.751	186.219	64,00%	(kg)	106.216	313.981	420.197	84,00%
Discarica	(kg)	-	105.190	105.190	36,00%	(kg)		784.20		16,00%
TOTALE		67.468	223.941				106.216	392.401		

## 5.5 LA PREVENZIONE DEI RISCHI

ATV si cura di elaborare metodi di prevenzione adeguati ai rischi che potrebbero scaturire dalla sua attività. Quanto agli aspetti di carattere strettamente ambientale, ATV ha elaborato misure di prevenzione nei seguenti ambiti:

- **Serbatoi interrati contenenti gasolio:** lo stoccaggio interrato di sostanze pericolose costituisce un fattore di rischio ambientale di grande rilevanza, che l'Azienda attualmente sorveglia effettuando prove di tenuta con periodicità annuale sui serbatoi di età superiore a 30 anni, risanati con procedimento di vetrificazione.
- **Incendio autobus:** tutti i nuovi autobus sono acquistati con l'impianto antincendio già installato, fatto che va a ridurre la gravità delle conseguenze nell'eventualità dello scoppio di un incendio. Particolare attenzione viene riservata ai mezzi a metano per i quali è prevista una specifica e dedicata manutenzione periodica al fine di assicurare il corretto funzionamento dei serbatoi del gas metano.
- **Il rischio di dilavamento** di eventuali sostanze nocive ad opera di acque meteoriche sul suolo è gestito con la manutenzione periodica degli impianti di trattamento delle acque.

## 5.6 CERTIFICAZIONI AMBIENTALI

È stato deliberato nel 2017 da parte del CdA di ATV l'avvio del percorso per adeguare l'azienda alla certificazione SGA secondo lo standard **ISO 14001**. L'iter dovrebbe completarsi nel 2018.







## 6. ATV per il territorio

### 6.1 ATV E IL TURISMO

Il territorio di Verona e la sua provincia sono da sempre a vocazione turistica. La città d'arte e in particolare il lago di Garda attraggono ogni anno oltre 16 milioni di presenze turistiche, ben 12 delle quali concentrate nella sponda veneta e trentina del lago di Garda.

#### IL LAGO DI GARDA

Dal 2013, per effetto di una redistribuzione di chilometri per il servizio decisa al livello regionale, ATV ha progettato **una nuova rete di linee sul lago** per rendere più efficiente e capillare il trasporto sia sul lago che verso Verona.

Il progetto del lago non si è fermato alla sola realizzazione di un nuovo e più performante servizio. È stato infatti portato avanti un importante progetto di marketing territoriale, che ha coinvolto tutti gli attori del turismo: dalle confederazioni degli albergatori alle associazioni dei campeggi, dalle amministrazioni dei comuni gardesani ai grandi parchi divertimento.

Con lo sviluppo della rete del lago, **dai 170.000 passeggeri del 2013, è stata raggiunta quota 409.000 nel 2017**<sup>17</sup>. Tale risultato ha contribuito in modo significativo al miglioramento dell'attrattiva del territorio: in base a questi numeri, infatti, si stima che siano state "eliminate" dalla strada circa 200.000 vetture private<sup>18</sup>.

<sup>17</sup> Dato riferito ai soli mesi estivi per garantire un confronto con il 2013. Tra maggio e ottobre i passeggeri trasportati hanno raggiunto quota 740.000.

<sup>18</sup> Ipotizzando due passeggeri per auto.

#### LESSINIA E MONTE BALDO

Restando nei dintorni del lago di Garda, ulteriori servizi turistici sono stati sviluppati per il Monte Baldo e per la vicina Lessinia.

Un ottimo esempio è il servizio Bus Walk & Bike, che mette a disposizione mezzi attrezzati con carrello porta bici agli appassionati di trekking, mountain bike e ciclismo in montagna.

Quanto alle convenzioni, degna di nota è quella con la Funivia di Malcesine, che collega la cittadina con il Monte Baldo. Risultato della collaborazione è la commercializzazione dei "Pass ATV + Funivia", con i quali è possibile viaggiare su tutte le linee ATV del lago e di Verona e di effettuare un viaggio andata e ritorno sulla Funivia.

#### VENEZIA

Considerevole successo ha riscosso anche la linea stagionale estiva Riva del Garda-Venezia. Per quattro giorni a settimana, dei mezzi di ATV effettuano viaggi di andata e ritorno dalle principali località turistiche<sup>19</sup> del Lago alla magnifica città di Venezia. Il servizio, su prenotazione, è stato apprezzato anche lo scorso anno da circa 7.000 passeggeri.

<sup>19</sup> Riva, Torbole, Navene, Malcesine, Cassone-Assenza, Porto di Brenzone, Castelletto, Pai, Torri del Benaco, Garda, Bardolino, Cisano, Lazise, Pacengo, Peschiera.



### L'OPERA

Il servizio Opera Bus Service è dedicato ai turisti del Lago di Garda che trascorrono la serata nella magia dell'anfiteatro romano, l'Arena di Verona. Il Bus effettua servizio di rientro dallo spettacolo nelle località di villeggiatura sul lago di Garda da Peschiera a Malcesine. Il biglietto è acquistabile online, nelle biglietterie Atv e negli uffici informazioni.

### MOBILITÀ INTEGRATA CON I NOSTRI PARTNER

Relativamente all'integrazione dei servizi, ATV ha negli ultimi anni avviato una collaborazione estiva con **DB- ÖBB**.

I treni provenienti da Germania e Austria sono in coincidenza con il servizio di linea 185, costituita da un bus veloce che senza fermate intermedie raggiunge i comuni di Lazise, Bardolino e Garda in 50 minuti. La tariffa speciale "treno+bus" consente al cliente del treno di salire a bordo dei nostri autobus senza la necessità di acquistare un ulteriore biglietto.

Grazie a un accordo con la società **SIA del Gruppo ARRIVA**, è consentito a tutti i possessori di un pass giornaliero ATV di raggiungere la famosa località di Sirmione a bordo delle linee SIA. Allo stesso tempo, è consentito a tutti i possessori di un pass giornaliero SIA di raggiungere Garda a bordo delle linee ATV.

### MADONNA DELLA CORONA

Il santuario della Madonna della Corona, incastonato nella roccia a strapiombo sulla Valdadige, è collegato con l'abitato di Spiazzi dal servizio navetta (linea 499). Partendo da Spiazzi, la navetta raggiunge il santuario in soli 10 minuti.

Il servizio riscuote ogni anno un considerevole successo. Nel 2017 ha trasportato oltre 90.000 passeggeri.

### LA RIVIERA ROMAGNOLA

È attivo, ormai da molti anni, il servizio "Verona - Riviera Romagnola - Cattolica". Da giugno a settembre, gli autobus di ATV viaggiano tra Verona/Legnago e tutte le località dei lidi ferraresi e della riviera romagnola, con un'ultima fermata all'autostazione di Cattolica.

### LE CONVENZIONI CON I PARTNER

Numerose sono infine le convenzioni stipulate da ATV con le realtà private del territorio veronese. Acquistando, infatti, uno dei pass ATV (presenti in formato 1, 3 e 7 giorni), il cliente ha accesso a sconti sui biglietti di alcuni eventi, servizi e località selezionate, quali il Festival Lirico della Fondazione Arena di Verona, il parco divertimenti di Gardaland, il parco Natura Viva, il castello di Torri del Benaco, il castello di Malcesine, il servizio di Navigazione Laghi - Navigarda e il museo Napoleonico di Rivoli.

## 6.2 ATV E LO SPORT

ATV è fornitore ufficiale dei servizi di trasporto per la squadra di calcio Hellas Verona. Di proprietà dell'Azienda è sia il bus che trasporta la prima squadra (trattasi in questo caso di un bus totalmente dedicato), sia il bus che trasporta le squadre giovanili (bus brandizzato). Con la storica Società di calcio sono inoltre attive collaborazioni di natura pubblicitaria, atte a incoraggiare l'uso del servizio ATV attraverso l'immagine dei giocatori.

Con BluVolley, la squadra di pallavolo di Verona, ATV ha avviato fornitura di servizi bus.

È infine attiva una collaborazione con la squadra di basket di San Bonifacio.

## 6.3 ATV E LA CULTURA

ATV è stata partner di alcune delle principali mostre cittadine, organizzate dal Comune di Verona e dal Museo della Lirica (AMO). Queste collaborazioni hanno garantito, ai nostri clienti in possesso di regolare titolo di viaggio o Mover Card, l'accesso alle mostre a prezzo ridotto e la realizzazione di serie speciali di biglietti di tariffa urbana raffiguranti l'immagine della mostra. Tra le mostre più recenti, ricordiamo quelle di Botero, Picasso e Toulouse Lautrec.

L'azienda sostiene le iniziative teatrali proposte nello storico teatro di Piazza Viviani, il Teatro Nuovo. Collabora inoltre anche con la Fondazione Arena, al fine di sostenere il Festival Lirico (attraverso l'uso dell'agevolazione Art Bonus).

## 6.4 ATV PER IL SOCIALE

ATV ha contribuito, attraverso una donazione, a sostenere le zone terremotate del centro-Italia. A Camerino, zona colpita dal sisma, ATV ha donato una struttura pre-fabbricata all'Università locale (nello specifico, al centro sportivo universitario) e una roulotte per ospitare gli sfollati. La donazione è stata sostenuta devolvendo i fondi tradizionalmente utilizzati per l'organizzazione della festa aziendale di fine anno.

ATV è stata inoltre tra i promotori e relatori di **due convegni sulla sicurezza stradale**, aperti sia ai propri dipendenti che ad altri operatori del settore, ai conducenti professionisti e alla collettività. Sempre al fine di promuovere la sicurezza stradale, ATV ha infine partecipato alla fiera dell'orientamento scolastico **Job&Orienta**, all'interno del salone "Giovani in strada", promuovendo la campagna **"Se bevi prendi il bus"**.

## OBIETTIVI 2018

### AMBIENTE

- Rinnovo parco autobus con autobus in classe di emissioni Euro 6
- Monitoraggio e graduale riduzione delle emissioni di inquinanti
- Estensione dell'adozione di prodotti con marchio Ecolabel
- Miglioramento della raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani

### PERSONALE

- Formazione sulle tematiche inerenti la sicurezza sul lavoro e la prevenzione degli infortuni
- Formazione sulla gestione delle emergenze a bordo degli autobus
- Formazione sul team building e sul team working
- Studio di progetti di miglioramento del benessere organizzativo del personale di guida
- Formazione sulla accessibilità e servizi per la disabilità

## **SOCIALE**

- Aumento dei mezzi dotati di videosorveglianza a bordo
- Aumento delle percorrenze con mezzi accessibili
- Sensibilizzazione del personale di guida sulle tematiche della disabilità

## **ATV E IL TERRITORIO**

- Avvio del dialogo con gli Stakeholder
- Coinvolgimento delle scuole in progetti sull'importanza del Trasporto Pubblico locale e rispetto ambientale
- Ulteriore sviluppo della Comunicazione via Social Media

**Contatti per informazioni:**  
marketing@atv.verona.it  
ATV srl – Lungadige Galtarossa, 5 – 37133 Verona

progetto creativo  
limespi





## **Bilancio di Sostenibilità 2017**



Lungadige Galtarossa, 5  
37133 Verona  
Tel. 045 805 78 11  
Fax 045 805 78 00  
[www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it)  
[atv@atv.verona.it](mailto:atv@atv.verona.it)