





Bilancio di sostenibilità 2022



	NOTA METODOLOGICA	5
	LETTERA AGLI STAKEHOLDER	6
	STORIA E IDENTITÀ DELL'AZIENDA	8
	IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI ATV E LA GOVERNANCE	14
	I NOSTRI STAKEHOLDER	22
	LA PERFORMANCE ECONOMICA	28
	LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA	36
	LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE	54
	ATV PER IL TERRITORIO	64
	RISULTATI E OBIETTIVI FUTURI	68

Nota Metodologica

[GRI 102-45] [GRI 102-46] [GRI 102-47] [GRI 102-50] [GRI 102-52] [GRI 102-53] [GRI 102-54]

Di seguito alcune indicazioni metodologiche relative alla redazione del presente documento.

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

Oggetto del Bilancio sono le attività, i processi e i risultati ottenuti nel corso dell'esercizio 2022 in ambito economico, sociale e ambientale. Gli aspetti economici sono riportati in questo elaborato seguendo il Bilancio di Esercizio 2022, oggetto quest'ultimo di revisione contabile da parte di PWC.

Il presente report è stato redatto in conformità con i GRI Standards: opzione Core (fino al 2020), e introduce la sesta edizione del Bilancio di Sostenibilità di ATV, redatto con frequenza annuale. In sostanza conferma l'evoluzione del percorso di responsabilità sociale d'impresa di ATV iniziata con il Bilancio di Sostenibilità 2017 e proseguita poi negli anni scorsi.

Ricordiamo che ATV è inclusa nel perimetro di rendicontazione di FNM SpA, fatto che comporta sia la necessità di fornire dati e informazioni su specifiche tematiche materiali per il Gruppo FNM e sia di ottemperare alle scadenze previste dal D.lgs. 254/2016 con l'obbligo di presentazione della Dichiarazione di Carattere Non Finanziario (DNF) secondo le stesse tempistiche del Bilancio di Esercizio Consolidato.

Eventuali richieste d'informazioni sul Bilancio di Sostenibilità 2022 possono essere inviate a atv@atv.verona.it. È possibile trovare il documento in formato pdf sul sito www.atv.verona.it, al percorso "L'Azienda > Responsabilità Sociale".

Il presente documento è stato redatto interamente da ATV (Funzione aziendale Sostenibilità) e approvato dal Consiglio di Amministrazione.

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER

[GRI 102-14]



Massimo Bettarello
Presidente ATV srl



Stefano Zaninelli
Direttore Generale ATV srl



Lettera del Presidente

Il 2022 ha rappresentato l'anno della ripartenza per numerosi settori. Per il Trasporto Pubblico, la ripresa è stata netta, ma non certo risolutiva. I numeri del 2019, l'anno di riferimento pre-pandemia, restano ancora distanti per numerosi indicatori strategici, sintomo di una situazione che, nel mondo della mobilità, non si è ancora del tutto stabilizzata. Mettendoci a confronto con il 2021, tuttavia, i numeri sono quantomeno incoraggianti: i ricavi complessivi di ATV sono in crescita del 28%, con 5 milioni d'incasso in più sulle vendite dirette e un importo complessivo quasi raddoppiato sul numero di biglietti venduti tramite la app Ticket Bus Verona, sempre più conosciuta, utilizzata e apprezzata dall'utenza. Un trend positivo, quello dei canali di vendita digitali, che si riflette anche nell'aumento di abbonamenti venduti tramite il canale del sito internet - che registrano un aumento di ben il 53% sul 2021.

Purtroppo, è anche opportuno specificare come la situazione post-pandemia abbia posto ATV e le altre Aziende del Trasporto Pubblico di fronte a nuovi ostacoli. Il ben noto aumento di prezzo dei carburanti, gravoso anche sul privato cittadino, si è rivelato particolarmente problematico per aziende come ATV, la quale, per quanto attiene al servizio urbano, possiede ormai una flotta quasi totalmente metanizzata. Nonostante la stabilizzazione dei prezzi del gas naturale prevista in via definitiva per il 2024, la sostenibilità economica garantita dai mezzi a metano difficilmente tornerà ai livelli del 2019. Si confida, in merito, nel ruolo fondamentale che giocheranno i mezzi elettrici: una prima fornitura di 10 mezzi, destinati al servizio urbano, è stata consegnata tra fine 2022 e inizio 2023 e verrà messa in servizio a partire dalla prima metà del 2023. Un primo passo fondamentale sia in termini di sostenibilità economica che ambientale (soprattutto in merito alle emissioni), come sarà meglio esplicitato dal documento che vi apprestate a leggere.

Con il presente Bilancio di Sostenibilità 2022, si è ormai giunti alla sesta edizione del documento: dal 2017 in avanti, ATV ha continuato a lavorare per rendere il suo Bilancio sempre più comprensivo, esaustivo e conforme alle direttive e buone pratiche internazionali quali la Global Reporting Initiative. Un impegno costante e continuativo, che consente all'utenza di conoscere e comprendere il lavoro svolto da ATV nei campi di rendicontazione ambientali, sociali ed economici, e consente ad ATV di avere uno strumento che tenga traccia di impegni presi e risultati raggiunti.

Lettera del Direttore

Tra le tante sfide che il comparto del trasporto pubblico si trova ad affrontare in questo periodo, quella di maggior rilevanza è sicuramente quella che riguarda il reperimento di nuovo personale di guida, necessario sia a fronteggiare il fisiologico turn over delle risorse umane sia per supportare i piani di sviluppo del servizio di trasporto pubblico. Complici anche gli effetti sul lungo termine della pandemia, ma primariamente da imputare a cambiamenti culturali e societari osservati anche da altre Aziende del Trasporto Pubblico in tutta Europa, la mancanza strutturale di personale sta portando ad un ripensamento della pianificazione del TPL e dei metodi di ricerca del personale, che si allargano a percorsi formativi innovativi, rivolti anche a potenziali candidati interessati alla professione, pur essendo ancora privi delle patenti superiori. Dopo aver sperimentato con risultati lusinghieri la via di un corso che accompagnasse i ragazzi da poco diplomati all'ottenimento delle patenti, nel 2022 ATV ha fatto da pioniere nell'istituzione della figura lavorativa di "apprendista conducente": a partire dai primi mesi del 2023, infatti, l'Azienda istituirà delle selezioni pubbliche anche per l'assunzione di personale non ancora in possesso della patente superiore, con l'intento di formarlo e coprire i costi della patente stessa.

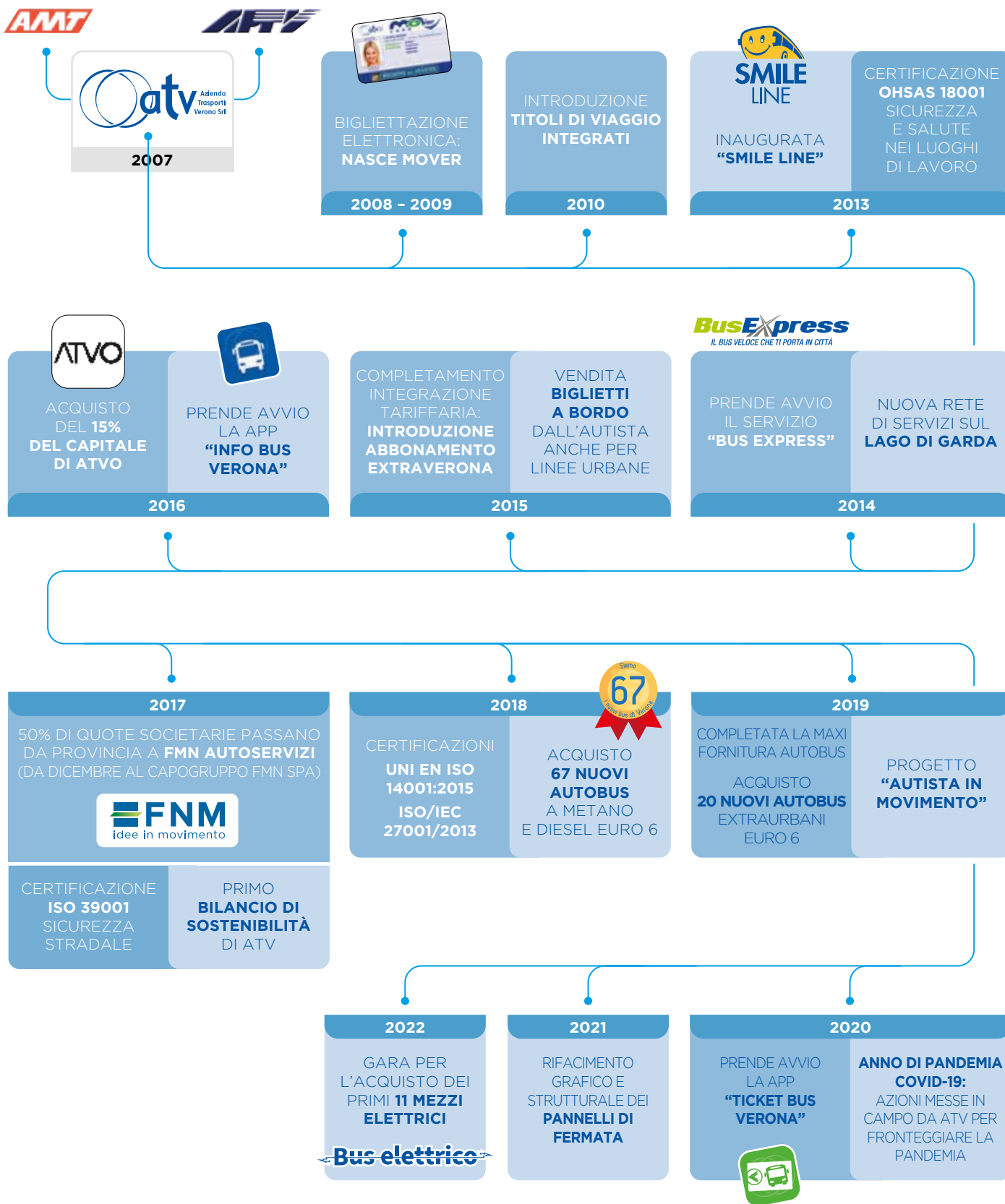
Segnali positivi sono invece arrivati dai dati d'utilizzo del servizio, soprattutto per quanto attiene al servizio extraurbano - che si avvicina ormai ai livelli del 2019. Segnali incoraggianti arrivano anche da un progressivo ritorno dei viaggiatori occasionali, in particolare sul servizio urbano, dopo che il 2022 aveva ancora risentito degli strascichi, anche psicologici, delle restrizioni legate alla pandemia. Anche sul fronte della clientela turistica sul Lago di Garda dopo il miglioramento della stagione 2022, ci si aspetta con la prossima estate di ritornare sui livelli fatti registrare nel 2019. ATV continuerà naturalmente a lavorare per adeguarsi quanto possibile allo shift modale della mobilità, confidando che il 2023 possa attestarsi come un anno di vera e completa ripresa.

Degni di nota, per questo 2022, anche i lavori svolti per l'ottenimento della certificazione al sistema di gestione ISO 37001:2016. La Norma ha lo scopo di istituire nell'organizzazione una cultura di integrità, trasparenza e conformità che la supporti nella lotta alla corruzione, stabilendo i requisiti per prevenire, rilevare e rispondere alla corruzione, nonché a rispettare le leggi in materia e gli impegni volontari applicabili.

2. STORIA E IDENTITÀ DELL'AZIENDA



2.1. La Storia di ATV



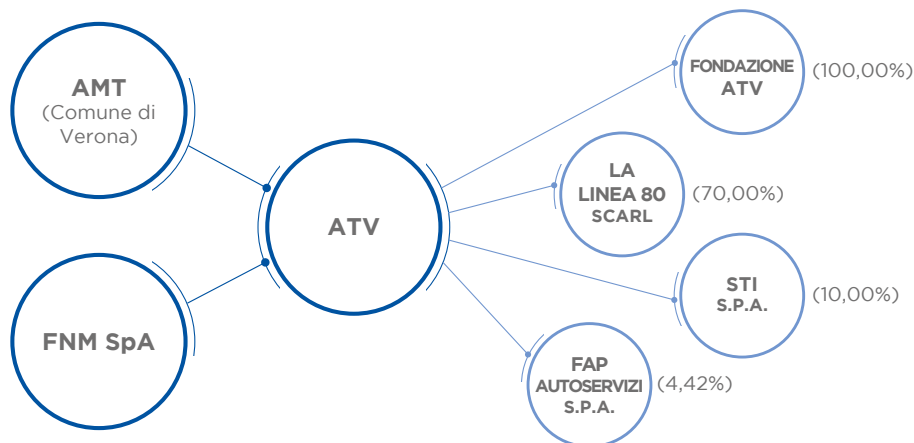
2.2. Chi è ATV

[GRI 102-1] [GRI 102-2] [GRI 102-5] [GRI 102-6] [GRI 102-13]

ATV, l'Azienda Trasporti Verona, è una Società a Responsabilità Limitata che 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 S.p.A.**, acquistando in data 16 gennaio 2017 le quote societarie storicamente di proprietà della Provincia di Verona.

ATV aderisce ad ASSTRA (Associazione Trasporti) e a UITP (Associazione Internazionale del Trasporto Pubblico).

Le Partecipazioni di ATV



Il Gruppo FNM

FNM GROUP
la vita in movimento

	SOCIETÀ CONSOLIDATE INTEGRALMENTE	SOCIETÀ VALUTATE CON IL METODO DEL PATRIMONIO NETTO ¹
<p>Ro.S.Co. & Services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Locazione materiale rotabile nel trasporto pubblico locale (TPL) e trasporto merci (primariamente Trenord e DB Cargo) • Fornitura di servizi amministrativi verso le società partecipate e gestione del patrimonio immobiliare del Gruppo • Sviluppo di piattaforme digitali complementari in ottica MaaC 	<p>FNM la vita in movimento 100%</p> <p>FNMPAY FNM GROUP 100%</p> <p>FNMPower FNM GROUP 100%</p>	<p>TRENORD 50%</p> <p>TILO 40%²</p> <p>BIJSFORFUN 40%²</p> <p>Sportit 33%²</p> <p>DB Cargo Italia 40%³</p> <p>NORDCOM 58%</p> <p>NORD ENERGIA FNM GROUP 60%</p>
<p>Infrastruttura ferroviaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione dell'infrastruttura ferroviaria in Lombardia sulla base di una concessione fino al 31 ottobre 2060 • Gestione terminal intermodale e sviluppo immobiliare nel settore della logistica 	<p>FERROVIENORD FNM GROUP 100%</p> <p>NORD.ING FNM GROUP 100%</p> <p>MALPENSA INTERMODALE FNM GROUP 100%³</p> <p>MALPENSA DISTRI PARK FNM GROUP 100%³</p>	
<p>Mobilità passeggeri su gomma</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione TPL su strada in Lombardia (Varese, Brescia and Como) ed in Veneto (Verona, Legnago ed extraurbano nella provincia di Verona) • Corse sostitutive per conto di Trenord • Servizio di car sharing elettrico 	<p>FNMAUTOSERVIZI FNM GROUP 100%</p> <p>atv 50%</p> <p>LINEA 80 50%</p> <p>e-val 100%</p>	<p>Omnibus Partecipazioni 50%⁴</p> <p>AF</p>
<p>Autostrade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione dell'infrastruttura autostradale sulla base di una concessione in scadenza nel 2028 	<p>Autosole 100%</p> <p>Milano Seravalle Engineering S.r.l. 100%</p>	<p>Autostrada Padovana e Lombardia 36,7%</p> <p>Tangenziale Esterna 22,5%</p> <p>Intermodal Esterna</p>

¹ Include anche Nord Energia, attualmente in liquidazione, inclusa nel segmento Ro.S.Co. & Services.

² Società che gestiscono piattaforme digitali complementari, consentendo l'implementazione della mobilità come paradigma strategico comunitario(MaaC). A Sportit fanno riferimento i marchi Snowit e Bikeit.

³ Società operanti nel settore del trasporto merci e logistica, ad oggi incluse rispettivamente nel segmento Ro.S.Co. & Services e Infrastruttura ferroviaria. Malpensa Distripark è in fase di start-up.

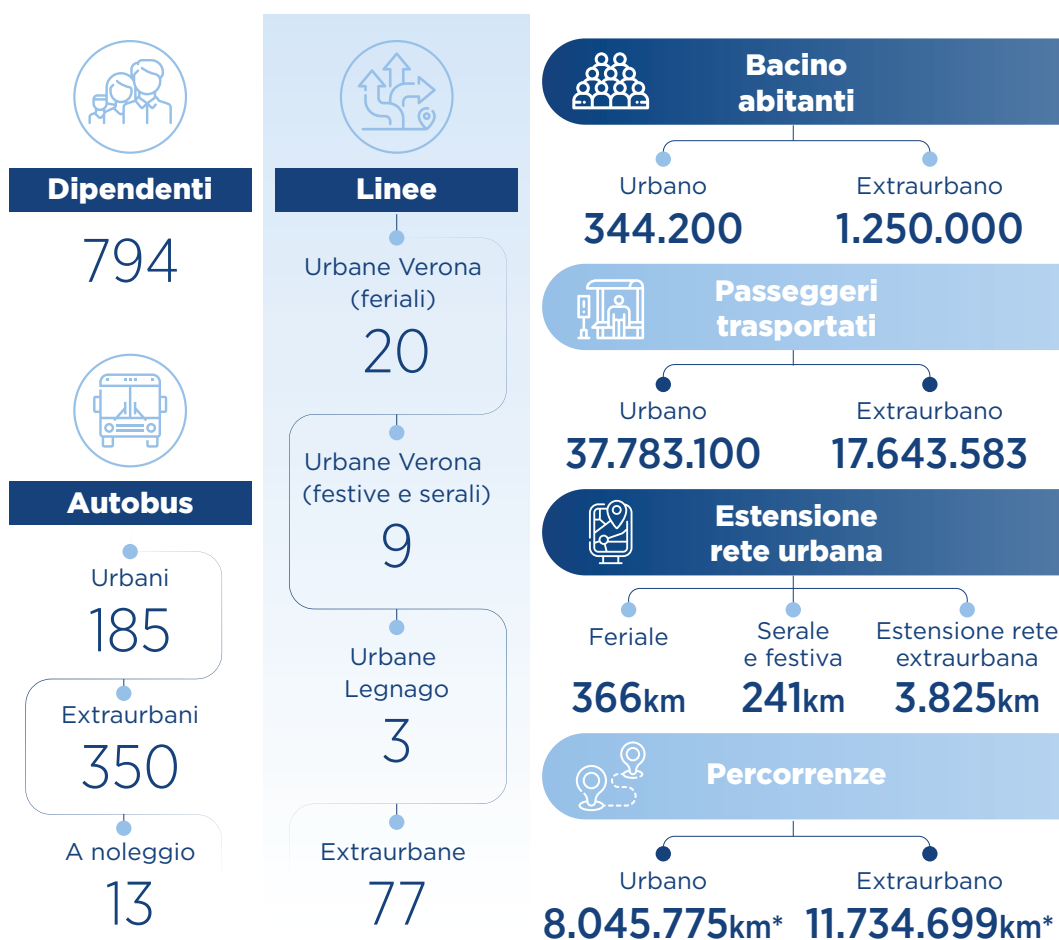
⁴ Società operante nella mobilità passeggeri su gomma ma considerata nel segmento Ro.S.Co. ai fini della preparazione del bilancio.

2.3. Il servizio

[GRI 102-2] [GRI 102-3] [GRI 102-4] [GRI 102-6] [GRI 102-7]

Il servizio erogato nel Comune di Verona è composto da 20 linee urbane nei giorni feriali e 9 linee serali e festive. L'Azienda gestisce anche il contratto nel comune di Legnago con 3 linee urbane. 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, l'Azienda avvia ulteriori collegamenti che consentono ai veronesi e ai turisti di raggiungere località di primo interesse turistico quali il Lago di Garda e Venezia. Nel medesimo periodo, la società attiva inoltre viaggi con bici al seguito grazie a pullman appositamente attrezzati.



*Percorrenze riferite alla produzione assegnata dalla Regione per servizi minimi DGR 1320/2020

Tra i servizi di ATV si annovera anche il noleggio di bus con conducente, grazie alla flotta di **13 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 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).

2.4. 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.

2.5. I valori

[GRI 102-16]

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), contribuendo a ridurre il traffico e ad incrementare la sicurezza stradale.



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.



3. IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI ATV E LA GOVERNANCE



3.1. L'impegno di ATV nella sostenibilità

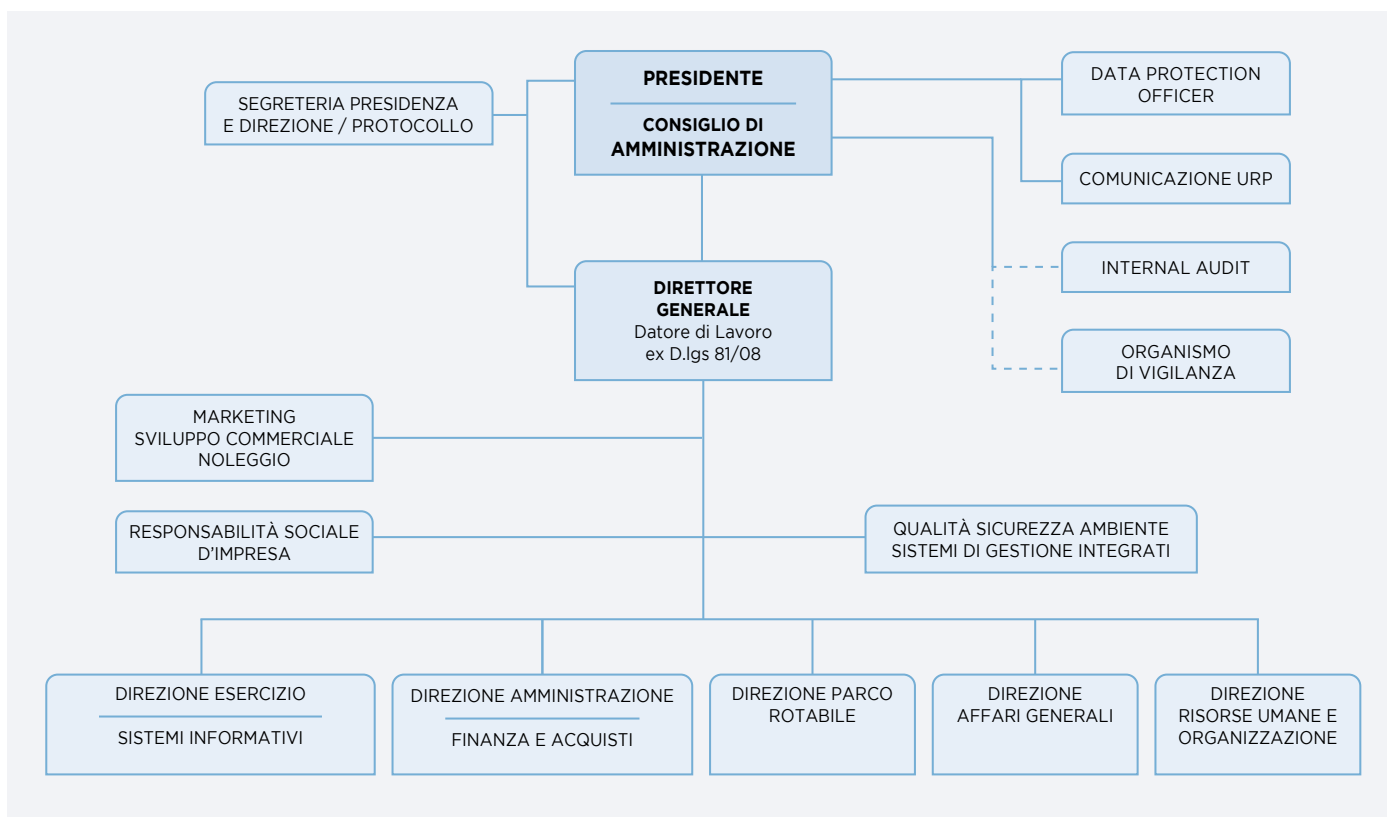
Fin dal primo Bilancio (**2017**), la scelta degli argomenti oggetto d'analisi e della struttura stessa del documento si è dimostrata una conferma dell'orientamento aziendale a rendere conto di processi e obiettivi gestionali di primaria importanza, affermando la consapevolezza che intraprendere al meglio un percorso di Sostenibilità possa condurre a concreti vantaggi competitivi.

Negli anni successivi, ATV è stata inclusa nel perimetro di rendicontazione di FNM SpA, ciò ha permesso un processo di raccolta dati più esaustivo, approfondendo gli aspetti degli ambiti sociali ambientali ed economici.

3.2. La Governance

[GRI 102-18]

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.



3.2.1. Il Consiglio di Amministrazione

[GRI 102-18] [GRI 102-23]

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. Il consiglio di Amministrazione in carica nel 2019 è così composto:

- Massimo Bettarello - Presidente
- Marco Franzoni- Vicepresidente
- Alessandro Formenti- Consigliere
- Massimo Stoppini - Consigliere
- Stefano Erba - 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.

3.2.2. La Direzione

[GRI 102-18]

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 e analizzare l'attività dei diversi settori. Sovrintende a 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 **cinque direzioni**: Esercizio/SIA, Amministrazione Finanza/Acquisti, Parco Rotabile, Affari Generali/Legale/Impianti, Risorse umane e organizzative/Personale.

3.3. Le Politiche di ATV

[GRI 102-15]

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 6.1.5);
- ambiente (approfondito nel capitolo 7);
- qualità (approfondita nei paragrafi che vanno dal 6.2.2 al 6.2.5);
- sicurezza stradale (approfondita nel paragrafo 6.2.1);
- responsabilità sociale (approfondita nel capitolo 6 e nel capitolo 8);

- responsabilità amministrativa (approfondita nel paragrafo 3.6);
- trasparenza (approfondita nel paragrafo 3.7);
- sicurezza delle informazioni;
- privacy.

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

Inoltre, a partire dal Maggio 2022 ATV ha recepito ed aderisce ai principi espressi nella Politica per la sostenibilità ambientale del Gruppo FNM e nella Politica anticorruzione FNM.

3.4. Il Risk Management

[GRI 102-11] [GRI 102-15]

ATV ha strutturato al proprio interno la funzione di Risk Management, con l'obiettivo di fornire agli organi direttivi dell'azienda un sistema di gestione in grado di rilevare, misurare e gestire i rischi e le opportunità, nonché di approcciare in maniera corretta i temi della sostenibilità.

La corretta valutazione dei rischi è indispensabile innanzitutto come attività svolta in modo sinergico con l'intero Gruppo FNM, per permettere a ciascuna realtà di poter individuare i propri punti di forza e debolezza, in modo tale da strutturarsi per far fronte alle minacce e cogliere le opportunità.

La gestione dei rischi ha un'ampiezza e una varietà di punti di osservazione tale da comportare essa stessa dei rischi, tra cui:

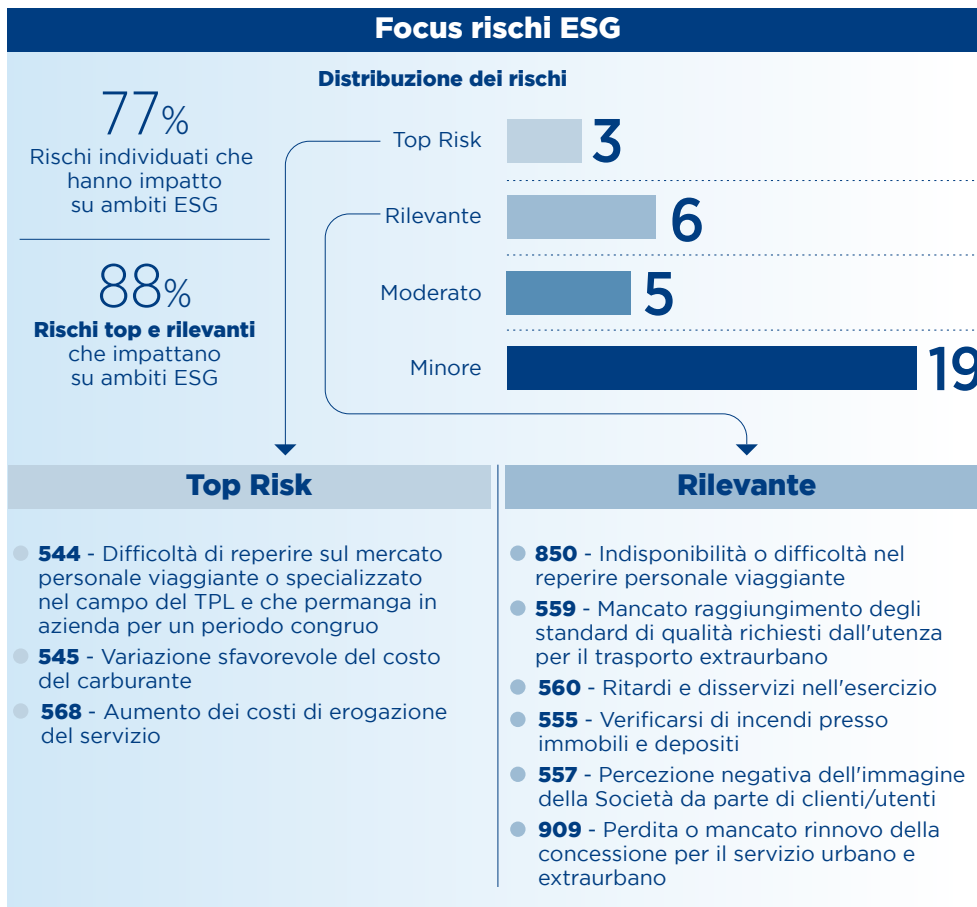
- la complessità nell'intercettare rischi derivanti da fattori esterni, di natura tipicamente imprevedibile e spesso indipendente da possibili azioni preventive messe in atto da ATV;
- l'impossibilità in talune circostanze di gestire il rischio (evitarlo, mitigarlo, trasferirlo) in presenza di scelte indipendenti dalla volontà aziendale (es. gara assegnazione TPL);
- la difficoltà di identificare misure di mitigazione adeguate a rischi con entità del danno molto consistente.

Nel corso del 2022, ATV con il supporto della funzione Risk Management di FNM, ha effettuato l'aggiornamento annuale del **Risk Assessment**.

Il processo di aggiornamento ha visto coinvolte tutte le direzioni aziendali ed ha comportato il riesame di tutti i rischi individuati precedentemente, alla luce delle evoluzioni che sono intercorse nell'ultimo anno. In particolare l'attività di Risk Assessment ha conseguito i seguenti obiettivi:

- Razionalizzare i rischi individuando per ognuno di essi cause e conseguenze;
- Analizzare i rischi con un criterio quantitativo;
- Identificare i rischi che possono comportare un mancato raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali;
- Analizzare i rischi che possono compromettere la continuità operativa;
- Analizzare i rischi di non conformità in relazione alla normativa applicabile.

Risk Assesment 2022



3.5. Il Modello 231

[GRI 102-16] [GRI 102-17] [GRI 403-2]

Fondamentale importanza assume, inoltre, il "Modello di organizzazione, gestione e controllo" ex D.lgs 231/2001 la cui ultima versione è stata adottata con delibera del Consiglio di Amministrazione 26/11/2021. 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.

ATV in data 02/05/2022 ha adottato il Codice Etico e di comportamento del Gruppo FNM che ha sostituito integralmente il precedente "Codice di comportamento ATV" e che contribuisce, unitamente al Modello di organizzazione, gestione e controllo, a rafforzare l'apparato di principi, valori e presidi di controllo interno.

L'adozione di tali documenti genera 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 i reati previsti dal D.Lgs. 231/2001. ATV srl ha ritenuto opportuno dotarsi di un Modello Organizzativo conforme alla normativa 231/2001 (sebbene la sua adozione sia di fatto facoltativa), in modo tale da ridurre i rischi connessi alle attività svolte e alla commissione di reati oltre che eventuale tutela in sede giudiziale.

Come previsto dal D.Lgs. 231/2001, l'azienda è inoltre dotata di una struttura di Internal audit e di un Organismo di Vigilanza, entrambi esterni ad ATV, che periodicamente effettuano verifiche sulla adeguata ed efficace attuazione del Modello.

Va, inoltre, precisato che tutti i sistemi di gestione presenti in ATV (9001, 14001, 27001, 39001 e 45001) hanno anche lo scopo di supportare l'organizzazione nell'individuazione dei rischi specifici dei relativi ambiti e di facilitarne la gestione.

3.6. la Trasparenza e l'Anticorruzione

[GRI 102-17] [GRI 205-2]

ATV srl dal 2018 rientra tra i soggetti di cui all'art. 2-bis co. 3 del D.Lgs 33/2013 ed è, pertanto, esclusa dall'ambito di applicazione delle misure di prevenzione della corruzione, diverse dalla trasparenza, in coerenza anche con le Linee Guida ANAC n. 1134 del 2017. Per questo motivo, il Consiglio di Amministrazione di ATV srl - nella seduta del 01/02/2019 - ha stabilito di non mantenere la figura interna di RPCT ma solo quella del Responsabile della pubblicazione dei dati, ossia il Direttore Generale coadiuvato dal Responsabile dell'Ufficio Legale interno.

Per quanto attiene alla normativa **anticorruzione**, nel corso del 2022 ATV ha lavorato per il conseguimento della certificazione di Gruppo 37001; questo processo ha comportato, in ottica di miglioramento, la revisione di varie procedure interne e l'adozione in data 02/05/2022 della "Politica Anticorruzione" di FNM oltre che il Codice di Comportamento del Gruppo. È stato formalizzato a fine anno 2022 l'ufficio Compliance (per le aree appalti, privacy, 231/2001, anticorruzione, ambiente e sicurezza) che si interfacerà con l'ufficio Compliance di FNM. Vengono mantenute tutte le buone prassi già esistenti in materia.

Dal punto di vista **privacy**, ATV ha al suo interno la figura del Data Protection Officer in conformità all'art. 37 del GDPR (Reg. UE 679/2016) che risulta essere Certificato UNI 11697:2017 Cepas. Tale Certificazione è stata rinnovata nel corso del 2022. È stato adottato dal CDA il MOP (Modello Organizzativo Privacy) ed alcune procedure correlate. In tema privacy, ATV come obiettivo 2023 si pone l'introduzione di un nuovo software di gestione della privacy aziendale. Si tratta di un programma che permetterà ad ATV di mantenere in costante aggiornamento tutti i documenti rilevanti ai fini del GDPR.

Nell'ambito della regolamentazione **acquisti** è stato predisposto un Patto di integrità - uno strumento atto a favorire la trasparenza nei processi di una gara d'appalto, tramite l'istituzione di un patto di fiducia e impegno a principi di correttezza, lealtà e trasparenza - che vincola l'operatore economico a un comportamento corretto nei rapporti con l'Azienda. Tale Patto, infatti, viene fatto firmare ad ogni soggetto con cui ATV stabilisce di avere rapporti contrattuali. È stato quindi sviluppato un modello di organizzazione interna dei processi di acquisto coerente e uguale tra tutti gli uffici con la previsione di condizioni contrattuali standard da far sottoscrivere per accettazione al fornitore, con il richiamo non solo al D.lgs 231/2001, ma anche alla privacy, alla salvaguardia del diritto d'autore e della proprietà intellettuale, e a ogni clausola a tutela di trasparenza e legalità.

Da segnalare anche gli strumenti attivi per il sistema di allerta etica (**Whistleblowing**), si tratta della possibilità data al dipendente di riferire in modo del tutto anonimo una violazione Modello Organizzativo di ATV o del Codice Etico a opera di un collega o la violazione in generale della normativa anticorruzione e della Politica anticorruzione adottata da ATV. Le modalità di segnalazione sono definite nei rispettivi documenti (Codice di comportamento del Gruppo e Politica anticorruzione del Gruppo).

L'Azienda prosegue inoltre con il percorso di **formazione** sul Modello 231, GDPR, Anticorruzione e whistleblowing al personale neo assunto.

ATV si pone quale obiettivo il costante miglioramento delle performance in generale, comprese le attività in tema di etica ed integrità del business. Nel corso del 2023 ATV procederà all'implementazione di tutte le procedure e le buone prassi in uso.

COMPLIANCE ALLE LINEE GUIDA AGID

Nel corso del 2022 è stata avviata un'attività volta alla compliance di ATV alle Linee Guida AGID - digitalizzazione - che si protrarrà anche nel 2023. Il tema tiene conto, in particolare, dei servizi rivolti all'utenza e del miglioramento e della semplificazione dei diritti da esercitare (pagamento delle sanzioni tramite paypal, gestione denunce di sinistri più agevole, moduli on line per esercizio dei diritti). ATV si è dotata di un nuovo software per la gestione del protocollo aziendale, anche questo in linea con le Linee guida AGID in tema di conservazione documentale. È stato, inoltre, stilato il Manuale della Conservazione per i documenti in modalità informatica (in ATV: protocollo, fatture attive e passive e libro giornale).

3.7. Certificazioni

[GRI 416-2]

ATV è in possesso delle seguenti certificazioni:



UNI EN ISO 9001:2015

Qualità del servizio erogato

Capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfino le aspettative dei clienti; accrescere la soddisfazione del cliente; rispettare la normativa cogente



UNI EN ISO 45001:2018

Salute e sicurezza del lavoro

Rispetto degli obblighi di conformità; miglioramento delle condizioni di Salute e Sicurezza dei lavoratori. Nel 2020, l'Azienda ha completato il passaggio dalla BS OHSAS 18001 alla ISO 45001:2018



UNI EN ISO 39001:2016

Sicurezza stradale

Riduzione dei morti e dei casi di lesioni gravi dovute agli incidenti stradali sui quali può intervenire



UNI EN ISO 14001:2015

Gestione ambientale

Rispetto degli obblighi di conformità; miglioramento delle prestazioni ambientali



ISO/IEC 27001:2013

Sicurezza delle informazioni

Garanzia di riservatezza, integrità e disponibilità dei dati



NOVITÀ 2022

Nel Dicembre 2022 ATV ha sostenuto la verifica da parte dell'ente di certificazione IMQ per l'ottenimento della certificazione:

ISO 37001:2016 ANTICORRUZIONE

Garantire una cultura di integrità, trasparenza e conformità che supporti l'organizzazione nella lotta alla corruzione








L'ente ha accertato la conformità del sistema ai requisiti della norma ed attualmente si è in attesa della formale emissione del certificato.



4. I NOSTRI STAKEHOLDER

[GRI 102-40] [GRI 102-42]



STAKEHOLDER PRINCIPALI	RAGIONI DEL COINVOLGIMENTO
 <p>Clienti</p>	Sono al centro dell'attenzione di ATV in quanto destinatari principali del servizio dell'Azienda.
 <p>Fornitori</p>	Sono fondamentali per la realizzazione del servizio in quanto offrono beni e servizi strumentali allo svolgimento del core business
 <p>Partner di iniziative</p>	Ci legano al territorio nel quale offriamo il nostro servizio di mobilità e trasporto.
 <p>Enti e comuni</p>	Le amministrazioni comunali e la Provincia 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.
 <p>Dipendenti</p>	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.
 <p>Aziende partecipate</p>	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.
 <p>Istituti scolastici</p>	Il dialogo con gli istituti scolastici è fondamentale per la corretta programmazione dei servizi speciali dedicati agli studenti.

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.

4.1. rapporto con gli Stakeholder, Sostenibilità e Governance

[GRI 102-21] [GRI 102-43] [GRI 102-44] [GRI 102-46] [GRI 102-47] [GRI 413-1]

ATV comprende la vitale necessità di instaurare rapporti di dialogo che si adattino alle esigenze delle singole categorie di portatori di interesse.

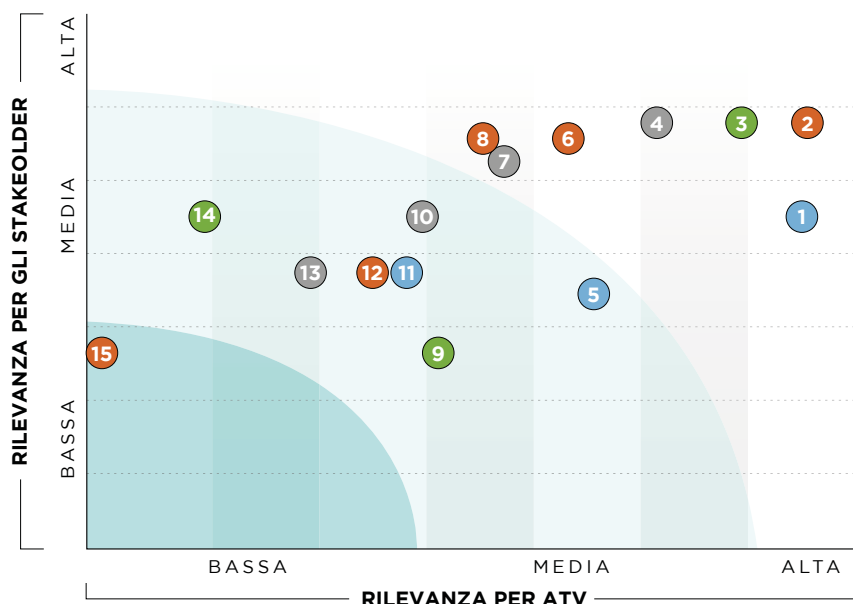
Il dialogo con gli stakeholder interni ed esterni è stato **ampliato e rafforzato nel corso del 2021** attraverso le seguenti attività:

- **engagement interno** svoltosi nel mese di marzo che ha coinvolto le figure apicali dell'Azienda, a cui sono state illustrati gli elementi fondamentali per la realizzazione del Bilancio di Sostenibilità;
- individuazione, nel territorio di Verona e Provincia, di stakeholder interessati al servizio di ATV;
- stesura e invio, nel mese di ottobre, di un questionario agli **stakeholder esterni** precedentemente individuati, con l'obiettivo di determinare la Matrice di Materialità aziendale mettendo in relazione il giudizio degli stakeholder di riferimento con ATV per definire priorità, rendicontazione ed interventi necessari.

Le priorità emerse dalle due indagini di Stakeholder Engagement (le **tematiche materiali**) e la relativa Matrice di Materialità risultante sono consultabili nell'immagine di seguito. Si segnalano in particolare 7 tematiche materiali più rilevanti, identificabili come quelle che rientrano nella fascia più chiara dello schema.

1. Salute e benessere dei lavoratori
2. Qualità e accessibilità dei servizi
3. Consumi energetici e qualità dell'aria - mitigazione impatti climate change
4. Governance e condotta etica del business
5. Attrazione di talenti e sviluppo del capitale umano
6. Salute e sicurezza a bordo mezzi e alla fermata (Security & Safety)
7. Rapporti con il territorio e sviluppo locale
8. Sviluppo urbano ed extraurbano sostenibile: intermodalità e integrazione dei servizi
9. Gestione responsabile delle risorse idriche e dei rifiuti
10. Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business
11. Diversità e inclusione
12. Innovazione tecnologica e digitale
13. Approvvigionamento responsabile
14. Mitigazione del rumore
15. Privacy e sicurezza dei dati

- Impatto ambientale ● Governance ● Capitale umano
- Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio



4.2. Altri strumenti di dialogo

[GRI 102-43]

L'Azienda è dotata di strumenti di dialogo e modalità di analisi che le consentono di raccogliere feedback dai principali stakeholder (in particolare clienti, dipendenti e comunità locali) in più occasioni.

Ad esempio, l'indagine di **Customer Satisfaction** è in grado di fornire, anno per anno, un interessante spaccato sull'evoluzione dell'opinione dei clienti viaggiatori riguardo al servizio; gli strumenti informativi interni e le riunioni con i sindacati per la comunicazione con i **dipendenti**; gli incontri strategici con i manager delle principali aziende partner, volti al rinnovamento e all'eventuale modifica di convenzioni e collaborazioni; gli incontri con le **comunità locali** tramite iniziative di comunicazione diretta (convegni, partecipazioni a fiere, ecc.).

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (**URP**) e le pagine social costituiscono infine un canale di dialogo sempre aperto e un confronto con il cliente. L'URP, in particolare, si occupa di gestire e valutare le segnalazioni pervenute all'Azienda, così che diversi settori aziendali possano far seguire eventuali fasi di analisi e miglioramento del servizio.

4.3. I Sustainable Development Goals

[GRI 102-15]

Sustainable development goals



ATV recepisce i 10 Goals più rilevanti¹
relativi al proprio business:



Ulteriori target degli SDGs sono direttamente correlati al **TRASPORTO PUBBLICO**:



Traguardo 11.2

Entro il 2030, fornire accesso a **sistemi di trasporto sicuri, accessibili e sostenibili per tutti**, migliorando la sicurezza stradale, in particolare ampliando i trasporti pubblici, con particolare attenzione alle esigenze di coloro che si trovano in situazioni vulnerabili: donne, bambini, persone con disabilità e persone anziane



Traguardo 9.1

Sviluppare **infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti**, comprese quelle regionali e transfrontaliere, per supportare lo sviluppo economico e il benessere degli individui, con particolare attenzione ad un accesso equo e conveniente per tutti



Traguardo 13.1

Rafforzare la resilienza e la capacità di **adattamento ai pericoli legati al clima** e alle catastrofi naturali

1. La comunità degli Stati ha approvato l'Agenda 2030 per uno sviluppo sostenibile, i cui elementi essenziali sono i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile (OSS/SDGs, Sustainable Development Goals) e i 169 sotto-obiettivi. Riprendono aspetti di fondamentale importanza per lo sviluppo sostenibile quali l'affrontare i cambiamenti climatici e costruire società pacifiche entro l'anno 2030. Fonte: <https://www.aics.gov.it/home-eng/fields/sdgs/>



5. LA PERFORMANCE ECONOMICA

[GRI 102-7]



Si riportano i principali risultati economici della gestione, evidenziando il valore della produzione dell'esercizio 2022 pari a 80.140 migliaia di euro con un incremento di 6.722 migliaia di euro rispetto all'esercizio precedente.

Valore economico

€/000	2022	
	VALORI	%
Valore economico generato dal Gruppo	78.204	
Ricavi delle vendite e prestazioni	26.651	
Contributi	47.487	
Contributi per investimenti finanziati	1.927	
Altri proventi	2.117	
Proventi Finanziari	22	
Risultato netto delle società valutate con il metodo del patrimonio netto	-	
Valore economico distribuito dal Gruppo	73.013	93,4%
Costi operativi riclassificati	33.337	45,7%
Mat.prima, materiali di consumo e merci utilizzate	15.331	
Costi per servizi	16.114	
Altri costi operativi riclassificati	2.218	
Costi per investimenti finanziati	-	
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	- 326	
Altre imposte		
Remunerazione del personale	38.519	52,8%
Costi del personale	38.519	
Remunerazione dei finanziatori	5	0,0%
Oneri finanziari	5	
Remunerazione degli azionisti	-	0,0%
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	826	1,1%
Imposte sul reddito	265	
Altre imposte	561	
Comunità	326	0,4%
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	326	
Valore economico trattenuto dal Gruppo	5.191	6,6%
Ammortamenti e svalutazioni	4.717	
Risultato d'esercizio destinato a riserve	474	
Risultato d'esercizio	474	

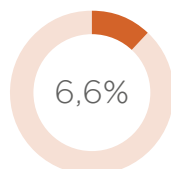
Distribuzione valore aggiunto

€/000



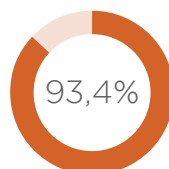
Valore economico
trattenuto
dal Gruppo

€ 5.191



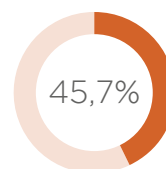
Valore economico
distribuito
dal Gruppo

€ 73.013



Costi operativi
riclassificati

€ 33.337



CONTO ECONOMICO CIVILISTICO	2022	2021	DELTA	DELTA%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	65.246	56.911	8.335	14,6%
Altri ricavi e proventi	14.894	16.507	(1.613)	-9,8%
A - Valore della Produzione	80.140	73.418	6.722	9,2%
Costi materie prime	16.584	10.892	5.692	52,3%
Costi per servizi	18.626	17.881	745	4,2%
Godimento di beni di terzi	1.589	1.459	130	8,9%
Costi per il personale	36.902	36.097	805	2,2%
Ammortamenti e svalutazioni	4.717	4.414	303	6,9%
Variatione rimanenze	(261)	181	(442)	-244,2%
Accantonamenti per rischi	0	0	0	0,0%
Altri accantonamenti	0	0	0	0,0%
Oneri diversi di gestione	1.026	1.096	(70)	-6,4%
B - Costi di Produzione	79.183	72.020	7.163	9,9%
Differenza A-B	957	1.398	(441)	-31,5%
Proventi/(oneri) finanziari	18	69	(51)	-73,9%
Rettifiche di valore attività finanziarie	(236)	(6)	(230)	3833,3%
Risultato prima delle imposte	739	1.461	(722)	-49,4%
Imposte sul reddito	(265)	1.332	(1.597)	-119,9%
Risultato d'esercizio	474	2.793	(2.319)	-83,0%

I ricavi delle vendite e prestazioni, pari a **65.246** migliaia di euro, sono dati tra le principali voci, dalla vendita di biglietti e abbonamenti per **25.847,7** migliaia di euro, e da corrispettivi per servizi di trasporto pubblico locale per **38.537,1**.

Relativamente alle vendite dirette, l'impatto dell'emergenza epidemiologica risulta ancora pesante nelle vendite dirette: sono incrementate per **oltre 5 milioni** di euro rispetto all'esercizio precedente, ma ancora inferiori di oltre il **22%** rispetto a quanto venduto nell'anno 2019, ultimo anno pre-pandemia. Le maggiori vendite del 2022 si sono concentrate sull'utenza extraurbana.

Tra gli altri ricavi e proventi va evidenziato i contributi a indennizzo dei minori ricavi da introiti tariffari incassato, pari a € **3.316,9**, lo stanziamento di € **3.875,2** per il potenziamento dei servizi effettuati nel corso dell'anno al fine di mantenere il livello di presenze a bordo in linea con le disposizioni nazionali e lo stanziamento di € **1.700,0** di contributi per **contrastare l'incremento del costo dei carburanti** per il trasporto pubblico locale.

I costi della produzione sono pari **79.183,1** migliaia di euro, con un forte incremento legato alla ripresa del servizio nelle modalità previste dall'emergenza sanitaria, con conseguente incremento rispetto all'esercizio precedente dei costi di materie prime, di servizi, di personale.



L'utile di esercizio è pari a **473,9** migliaia di euro.

Per ulteriori dettagli si rimanda al Bilancio di esercizio 2022 pubblicato anche sul sito web di ATV.

5.1. I Risultati relativi alla Vendita Titoli di Viaggio

[GRI 102-7] [GRI 102-15]

Pur essendo il 2022 un anno ancora caratterizzato dagli effetti dell'emergenza Covid, si è registrato un aumento dei ricavi di vendita di **5.651,3 migliaia di euro (+28,0%)** rispetto all'esercizio precedente, con un **aumento del 19,9%** dei **passaggeri complessivamente trasportati (55.426.683)**.

I ricavi di vendita sono pari a **12.773,6** migliaia di euro per i **biglietti** e **13.074,1** migliaia di euro per gli **abbonamenti**.

Nel 2022 le **linee estive**, sia per la città che per le località del Lago di Garda, sono proseguite dopo la sospensione dell'esercizio 2020 e la timida ripresa del 2021, purtroppo con un numero di passeggeri ancora inferiore rispetto al periodo pre-pandemia.

Significativo il numero di **biglietti emessi** tramite APP nel 2022: **811.371 biglietti** rispetto ai 413.218 del 2021 ed i 86.710 biglietti del periodo Giugno - Dicembre 2020 (le vendite tramite app sono iniziate nel giugno 2020).

La rete di vendita è rimasta invariata ed è costituita da **5 biglietterie aziendali** (Verona Porta Nuova, Verona Piazza Renato Simoni, Garda, Legnago, San Bonifacio), da oltre **600 rivendite autorizzate** (di cui 69 Mover Point per il rinnovo degli abbonamenti, incrementati di 10 rispetto al 2021) e da **9 postazioni self service**; da evidenziare il significativo utilizzo del canale **internet** per il rinnovo degli abbonamenti, con vendite pari a **2.863,7** migliaia di euro rispetto a 2.081,7 migliaia di euro del 2021 (**+53%** a livello di quantità).

Le tariffe di biglietti e abbonamenti sono invariate dal 2012.

Biglietti, app e rete vendita



- Aumento dei ricavi di vendita
5.651,3 migliaia di euro
(+28% rispetto all'esercizio precedente)

Significativo il numero di biglietti emessi tramite APP: ●
811.371 nel 2022 (**413.218** nel 2021)



- **significativo utilizzo del canale online** per il rinnovo abbonamenti

vendita pari a **2.863,7 migliaia di euro**
(+53% sul 2021 a livello di quantità)



5

biglietterie
aziendali

Verona Porta Nuova,
Piazza Renato Simoni,
Garda, Legnago, S. Bonifacio



oltre

600

rivendite
autorizzate

(di cui **69 mover
point** per il rinnovo
degli abbonamenti,
+10 rispetto al 2021)



9

postazioni
self-service

5.2. I Fornitori

[GRI 102-9]

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.

Nell'anno in corso, ATV ha applicato con continuità i regolamenti attinenti all'area acquisti. Tra queste segnaliamo:

- **Regolamento acquisti "strumentali"** sotto soglia e **Regolamento acquisti "non strumentali"** per qualunque importo;
- **Regolamento incarichi di assistenza legale/giudiziale;**
- **Modelli e istruzioni per il procedimento degli acquisti aziendali.**

5.2.1. Come avvengono la Selezione dei Fornitori e gli acquisti

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. Il codice etico aziendale, i regolamenti interni nonché i capitolati di gara e gli ordini di acquisto, contengono i principi generali di responsabilità amministrativa e anticorruzione a cui il fornitore deve attenersi.

Per quanto riguarda gli importi **sotto soglia**², è stato approvato in data 25/09/2019 un regolamento per gli acquisti di tipo **"strumentale"** di importo inferiore al limite definito per le procedure europee a evidenza pubblica (c.d. sotto soglia) ai sensi dell'art. 36 co.8 del D.Lgs 50/2016.

Per quanto riguarda gli importi **sopra soglia** ci si attiene, per gli acquisti di tipo **"strumentale"**, a quanto disposto dal D.Lgs. 50/2016, che prevede, quali criteri di aggiudicazione, il "minor prezzo" e l'"offerta economicamente più vantaggiosa", entro i limiti stabiliti dall'art. 95 D.Lgs. 50/2016 (Codice Appalti).

Quanto agli acquisti di tipo **"non strumentale"**, in data 25/09/2019 è stato approvato uno specifico Regolamento valido per qualunque importo.

A seguito dell'aggiudicazione, ATV effettua le **verifiche previste dalla normativa**, in particolare effettua la raccolta dei certificati antimafia, la verifica della regolarità contributiva da parte dell'appaltatore e i requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del D.Lgs 50/2016³.

5.2.2. La Catena di Fornitura, i Diritti Umani e il Modello 231

[GRI 412-3]

In relazione alla tematica dei diritti umani applicati alla catena di fornitura, ATV adotta politiche e procedure specifiche.

All'interno dei capitolati di fornitura, l'Azienda richiede ai propri fornitori di **attenersi rigorosamente alle norme contenute nel Codice di Comportamento**. Nello specifico, le previsioni riguardano la trasparenza nella selezione delle risorse umane al fine di evitare qualsiasi tipologia di abuso (dal lavoro minorile alla discriminazione razziale e di genere), ad ambiti di comportamento personale (abuso di sostanze alcoliche e stupefacenti), alla conformità dei luoghi di lavoro per garantire la salute e la sicurezza.

Il rischio relativo a comportamenti non etici da parte di fornitori viene ulteriormente rafforzato tramite la richiesta di compilazione del Patto di integrità.

Viene quindi utilizzato un modello contenente tutte le condizioni contrattuali standard da far sotto-

2. Fino a € 40.000.

3. Alcuni esempi di requisiti di ordine generale sono: Certificato dei carichi pendenti; antimafia; regolamentazione su disabilità.

scrivere per accettazione al fornitore, con il richiamo non solo al **D.lgs 231/2001**, ma anche alla **privacy**, alla salvaguardia del **diritto d'autore** e della **proprietà intellettuale**, e a ogni clausola a tutela di **trasparenza e legalità**. Tale modello viene inoltre completato con il **Patto di integrità**, inviato contestualmente ai precedenti documenti e che vincola l'operatore economico a un comportamento corretto nei rapporti con l'Azienda.

5.2.3. Le categorie Merceologiche

[GRI 102-9] [GRI 204-1]

Le principali categorie merceologiche di cui si approvvigiona ATV sono:

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

5.2.4 Pratiche sostenibili di approvvigionamento: riduzione rischi e gestione responsabile degli appalti

[GRI 308-1]

ATV attua specifiche **politiche di riduzione dei rischi**, in particolare in alcuni specifici casi che avrebbero poi delle ripercussioni notevoli sull'operato aziendale.

Relativamente all'introduzione dei criteri ambientali nei punteggi di gara, ATV gestisce il rischio del mancato rispetto delle prestazioni ambientali promesse tramite controlli specifici sui prodotti o sui servizi resi, in base alla peculiarità dell'appalto.

L'Azienda prevede inoltre **azioni e procedure specifiche** per far fronte ai rischi delle pratiche sostenibili legate agli acquisti:

- controlli periodici a cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto: atti a far fronte al rischio di mancato rispetto dei Criteri Ambientali Minimi per il servizio di pulizia;
- verifiche svolte in sede di collaudo di fornitura: per far fronte al rischio di mancato rispetto dei Criteri Ambientali Minimi autobus;
- verifica dei requisiti di idoneità tecnico professionale e scambio di informazioni relative ai rischi introdotti e subiti da ATV in presenza di attività svolte da terzi: al fine di controllare l'omissione di misure di sicurezza per lavori svolti presso le sedi di ATV da fornitori terzi.

In aggiunta a quanto già previsto dalla normativa in relazione alle pratiche sostenibili di approvvigionamento e alla 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 DURC⁴ del fornitore al momento dell'aggiudicazione e dell'erogazione dell'appalto, così da appurare adeguatamente la validità dello stesso.

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.

4. Documento unico di Regolarità Contributiva.

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 recenti gare per l'acquisto di autobus e per i servizi di pulizia, 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.

Criteri ambientali minimi (CAM): attualmente sono previsti nelle forniture per le quali è presente l'obbligo e che rappresentano peraltro per ATV alcune tra le più critiche: servizi di pulizia ed acquisto autobus. ATV monitora costantemente l'evoluzione dei CAM al fine di adottare tempestivamente nuovi protocolli che dovessero essere definiti dagli enti preposti.

Per gli acquisti per i quali non sono definiti degli specifici CAM l'organizzazione si sta dotando, anche in virtù della certificazione ISO 14001 del proprio sistema di gestione ambientale, di strumenti e buone pratiche per effettuare una selezione, ove il mercato lo consenta a costi sostenibili, di prodotti che nel loro ciclo di vita presentino degli impatti ambientali ridotti.

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 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 (ISO 14001).

I RISCHI LEGATI ALL'APPROVVIGIONAMENTO

- **Rischio da infortuni per interferenza:** regolarmente, ove presente tale rischio, viene predisposto un DUVRI⁵ allegato al contratto con relativa riunione di coordinamento e sopralluogo.
- **Rischio di acquisto con scelta di materiali di difficile smaltimento o dannosi per l'ambiente:** la maggioranza degli acquisti non consente tale scelta (es: ricambi, carburanti, ecc.). Negli altri casi viene valutata la facilità di corretto smaltimento e la possibilità di dispersione in ambiente.

5. DUVRI: Documento Unico di Valutazione dei Rischi di Interferenza.

6. LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA



6.1. La Persona in quanto Dipendente

[GRI 102-8][GRI 405-1]

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.

Quanto appena esposto trova riscontro anche nel gradimento percepito dagli stakeholder nei riguardi del servizio erogato, nonché nel clima interno all'Organizzazione.

L'Azienda impiega un totale di 794 lavoratori. Di questi, 62 sono donne (per una percentuale sul totale pari al 7,8%) e 732 sono uomini (pari al 92,2%).

Numero Totale dei Dipendenti di ATV divisi per Genere e Qualifica



M Uomini **F** Donne **T** TOTALE

	31.12.2022			13.12.2021			Variazione 2021/2022		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
◦ Dirigenti	3	1	4	3	1	4	0%	0%	0%
◦ Quadri	11	5	16	11	5	16	0%	0%	0%
◦ Impiegati	23	37	60	22	35	57	4,5%	5,7%	5,3%
◦ Operai	695	19	714	698	17	715	-0,4%	11,8%	-0,1%
TOTALE	732	62	794	734	58	792	-0,3%	6,9%	0,3%

Nella popolazione aziendale si registra una netta predominanza dei lavoratori di età compresa tra i 30 e i 50 anni (50,38%). Seguono i lavoratori di età maggiore ai 50 anni (47,10%) e i lavoratori di età inferiore ai 30 anni (2,52%).

Numero Totale dei Dipendenti di ATV divisi per Età e Qualifica



31.12.2022

	Uomini			Donne			TOTALE		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
◦ Dirigenti	0	0	3	0	0	1	0	0	4
◦ Quadri	0	4	7	0	2	3	0	6	10
◦ Impiegati	2	8	13	0	25	12	2	33	25
◦ Operai	17	350	328	1	11	7	18	361	335
TOTALE	19	362	351	1	38	23	20	400	374

31.12.2021

	Uomini			Donne			TOTALE		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
◦ Dirigenti	0	0	3	0	0	1	0	0	4
◦ Quadri	0	6	5	0	2	3	0	8	8
◦ Impiegati	2	5	15	0	23	12	2	28	27
◦ Operai	15	356	327	0	11	6	15	367	333
TOTALE	17	367	350	0	36	22	17	403	372

Variazione 2021/2022

	Uomini			Donne			TOTALE		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
◦ Dirigenti	-	-	0%	-	-	0%	-	-	0%
◦ Quadri	-	-33,3%	40%	-	0%	0%	-	-25%	25%
◦ Impiegati	0%	60%	-13,3%	-	8,7%	0%	0%	17,9%	-7,4%
◦ Operai	13,3%	-1,7%	0,3%	-	0%	16,7%	20%	-1,6%	0,6%
TOTALE	11,8%	-1,4%	0,3%	-	5,6%	4,5%	17,6%	-0,7%	0,5%

Per quanto attiene alle categorie protette, tra i lavoratori ATV si contano, al 31/12/2022, 5 dipendenti con disabilità, di cui 2 uomini e 3 donne. Tale numero è in conformità con la Legge del 12 marzo 1999, n.68.

6.1.1. La Selezione del Personale

[GRI 102-41] [GRI 401-1]

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 di quanto previsto 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 riservate unicamente al personale dipendente o procedere (sempre selezionando tra i suoi dipendenti) con attribuzione diretta e motivata della qualifica.

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;
- i requisiti specifici e sussidiari potranno essere fissati di volta in volta "sulla base della job description condivisa con il dirigente o quadro della funzione richiedente";
- "per la posizione di Operatore di Esercizio, il quale svolge attività di polizia amministrativa, è previsto il possesso della cittadinanza italiana o di un altro Stato dell'Unione Europea".
- rispetto delle pari opportunità;
- decentramento delle procedure di reclutamento;
- composizione delle commissioni concorsuali solo con esperti di provata competenza..

Nel Regolamento per le assunzioni e gli avanzamenti del personale e nella procedura relativa alla Gestione delle Risorse Umane è ora previsto che tutto il personale della società ATV, nonché i soggetti terzi a qualsiasi titolo coinvolti nel processo di assunzione o avanzamento, debbano agire in ottemperanza alle norme comportamentali richiamate nel Codice Etico e di Comportamento della Società nonché al Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al D.Lgs. n. 231/2001. Comportamenti (ad esempio presenza di conflitto d'interessi) da parte di qualsiasi categoria di dipendente, difforni alle previsioni del Modello e/o del Codice Etico e di Comportamento, potranno comportare l'applicazione delle misure sanzionatorie in base alle modalità previste.

Si evidenzia non solo la persistenza della **difficoltà nel reclutamento del personale di guida e di officina**, ma addirittura un aggravamento del fenomeno. Vengono indette delle selezioni periodiche e continuative a bando, nonché la sperimentazione del corso/concorso per il tramite di un progetto IFTS finanziato dal FSE.

Considerata la strutturale difficoltà di reperimento della figura professionale di autista, nel 2022 ATV ha proposto alla Fondazione LAST di rispondere ad un bando finanziato dalla Regione Veneto. Attraverso la realizzazione di un **progetto IFTS**, ATV a conclusione del percorso formativo, ha assunto sinora 7 nuovi autisti centrando in tal modo l'obiettivo di reperire e formare tale figura professionale mancante così da supportare il mantenimento del corretto livello occupazionale, agevolando l'inserimento dei giovani, nell'ottica di una occupazione sostenibile, di qualità e altamente professionalizzata.

Numero totale dei dipendenti di ATV divisi per tipologia di contratto (tempo determinato/indeterminato)



M Uomini F Donne T TOTALE

	31.12.2022			31.12.2021			Variazione 2021/2022		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
Tempo determinato	4	-	4	23	2	25	-82,6%	-100%	-84%
Tempo indeterminato	728	62	790	711	56	767	2,4%	10,7%	3%
Orario non garantito	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE	732	62	794	734	58	792	-0,3%	6,9%	0,3%

Nel 2022, dei 794 dipendenti di ATV, la quota di assunti con contratto a tempo determinato è soltanto dello 0,5%, mentre la quota di assunti con contratto a tempo indeterminato è del 99,5%, entrambe in netto calo rispetto al 2021. In via generale, l'obiettivo di ATV è 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.

Numero totale dei dipendenti di ATV divisi per tipologia di contratto (full-time/part-Time)



M Uomini F Donne T TOTALE

	31.12.2022			31.12.2021			Variazione 2021/2022		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
Dipendenti full-time	714	50	764	721	45	766	-1%	11,1%	-0,3%
Dipendenti part-time	18	12	30	13	13	26	38,5%	-7,7%	15,4%
TOTALE	732	62	794	734	58	792	-0,3%	6,9%	0,3%

Il 96,2% dei dipendenti ha sottoscritto un contratto di lavoro **full-time**. All'interno del 3,8% di dipendenti che hanno sottoscritto invece un contratto part-time, si annoverano 18 uomini (2,5% sul totale dei lavoratori uomini) e 12 donne (19,3% sul totale dei lavoratori donne).

Per quanto attiene la retribuzione, la parità retributiva in ATV è garantita dalla puntuale applicazione, indipendentemente dal sesso, della parte economica del **C.C.N.L. di riferimento, ovvero Autoferro-tranvieri**.

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

Quanto ai rapporti di collaborazione, ATV propone stage diretti sia a studenti di formazione professionale (all'interno delle officine e in amministrazione per periodi del programma di "alternanza scuola-lavoro"), sia a neolaureati di diverse discipline, tra cui ingegneria, economia e scienze della comunicazione.

TURNOVER

Turnover in entrata



	2022			Tasso di Turnover in entrata	2021			Variazione 2021/2022		
	M	F	T		M	F	T	M	F	T
◦ <30	13	1	14	70%	5	0	5	160%	-	180%
◦ 30-50	42	3	45	11,3%	17	3	20	147,1%	0%	125%
◦ >50	18	0	18	4,8%	5	1	6	260%	-100%	200%
◦ TOTALE	73	4	77	9,7%	27	4	31	170,4%	0%	148,4%
◦ Tasso di Turnover in entrata	10%	6,5%	9,7%		3,7%	6,9%	3,9%			

Turnover in uscita



	2022			2021			Variazione 2021/2022		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
◦ <30	3	0	3	1	0	1	200%	-	200%
◦ 30-50	19	2	21	11	0	11	72,7%	-	90,9%
◦ >50	51	0	51	32	1	33	59,4%	-100%	54,5%
◦ TOTALE	73	2	75	44	1	45	65,9%	100%	66,7%
◦ Tasso di Turnover in uscita	10%	3,2%	9,4%	6%	1,7%	5,7%			

6.1.2. La Gestione dei Talenti e delle Potenzialità

ATV crede in una cultura organizzativa che si basi su principi di:

- collaborazione e comunicazione;
- valorizzazione dei talenti e innovazione;
- personalizzazione e flessibilità delle condizioni di lavoro in relazione allo spazio fisico e virtuale di lavoro;
- 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.

6.1.3. La Formazione del Personale

[GRI 205-2] [GRI 404-1]

ATV pone 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 svolgimento delle mansioni previste dai vari ruoli lavorativi.

Viene poi elaborato un piano formativo annuale a seguito di un'attenta analisi del fabbisogno di formazione dell'organizzazione e di conseguenza dei dipendenti coinvolti. Da tale analisi deriva la erogazione della formazione obbligatoria definita tramite uno specifico scadenario e il costante aggiornamento tecnico e professionale e lo sviluppo delle competenze trasversali.

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.

ATV attua un monitoraggio continuo delle risorse necessarie per mantenere costantemente adeguate le prestazioni di ogni settore alle caratteristiche previste in sede di pianificazione. In tal senso si effettuano delle valutazioni periodiche del personale in occasioni di riunioni con la direzione e programmi di formazione specifici.

Ogni qual volta una nuova risorsa viene introdotta in organico è previsto un articolato percorso, che si sviluppa attraverso modalità formative d'aula e di affiancamento.

La formazione in ingresso per gli autisti si articola in un programma di 6 giornate. Il corso affronta la complessità dell'organizzazione aziendale, entrando nel merito delle specificità delle singole funzioni ed aree operative.

Il piano formativo 2022 è stato pianificato con rispetto delle scadenze e della relativa programmazione. Sono stati erogati i seguenti corsi: formazione base e specifica per neo assunti in area esercizio, officina, amministrazione e biglietterie. Si segnala inoltre la fitta calendarizzazione dei numerosi corsi di aggiornamento formazione specifica per i conducenti d'autobus durante i mesi estivi.

Le altre attività corsuali in ambito sicurezza sono state: aggiornamento PS e Antincendio, aggiornamento gru su autocarro e infine i corsi RLS, di cui un aggiornamento e un corso completo per il personale di nuova nomina.

È stato completato il piano di formazione annuale, con focus sulle attività in area sicurezza, aggressioni verbali e fisiche e prevenzione e contrasto alle discriminazioni etnico-razziali.

Si segnala uno sviluppo dello "strumento formazione": dal piano formativo aziendale (analisi del fabbisogno/domanda interna ed elaborazione del progetto formativo annuale) a una "politica forma-

tiva": ruolo della formazione, ambiti contenuti e strumenti formativi, reperimento delle risorse e delle competenze, con proiezione pluriennale.

Il periodo pandemico ha inoltre accelerato il processo di digitalizzazione dei processi R.U. e le modalità di erogazione e di fruizione della formazione, imponendo l'acquisizione di nuovi strumenti.

Inoltre si evidenzia lo sviluppo di progetti innovativi (formazione/reclutamento/selezione) e collaborazioni attive con vari soggetti sul territorio, in primis ITS LAST.

Ore di formazione annue



M Uomini **F** Donne **T** TOTALE

	31.12.2022			31.12.2021			Variazione 2021/2022		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
◦Dirigenti	18	5	23	36	3	39	-50%	66,7%	-41%
◦Quadri	119	124	243	293	148	441	-59,4%	-16,2%	-44,9%
◦Impiegati	200	343	543	171	473	644	17%	-27,5%	-15,7%
◦Operai	4.485	134	4.619	3.441	122	3.563	30,3%	9,8%	29,6%
TOTALE	4.822	606	5.428	3.941	746	4.687	22,4%	-18,8%	15,8%

Ore di formazione per area tematica



M Uomini **F** Donne **T** TOTALE

	2022			2021			Variazione 2021/2022		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
◦ Continua (ex Manageriale)	2.932	432	3.364	2.075	592	2.667	41,3%	-27%	26,1%
◦ Tecnica	8	12	20	471	0	471	-98,3%	-	-95,8%
◦ Informatica	107	9	116	45	48	93	137,8%	-81,3%	24,7%
◦ Salute e Sicurezza	1.765	58	1.823	1.329	104	1.433	32,8%	-44,2%	27,2%
◦ Anti-corruzione	10	95	105	21	2	23	-52,4%	4650%	356,5%
◦ GDPR	-	-	-	-	-	-	-	-	-
◦ Lingue Straniere	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE	4.822	606	5.428	3.941	746	4.687	22,4%	-18,8%	15,8%

Nel 2022 formazione prevista nel piano formativo annuale è stata erogata rispettando i tempi della programmazione.

Le aree tematiche sviluppate sono state le seguenti:

- Aggiornamento tecnico professionale
- Informatica
- Formazione tecnica

La formazione prevista in area sicurezza è stata erogata rispettando gli obblighi e le scadenze.

Si segnala che alcune attività corsuali sono state erogate in modalità a distanza, sperimentando in tal modo nuove esperienze formative e potenziando precise abilità personali e di gruppo.

6.1.4. Iniziative a Favore dei Dipendenti

Nel 2022 è stato introdotto un piano di welfare aziendale all'interno del premio di risultato per la generalità dei dipendenti. La quota di premio di risultato destinata al welfare è usufruibile dai dipendenti sotto forma di **benefit rimborsuali** (spese di istruzione, di assistenza familiare, abbonamenti di trasporti non gestiti da ATV) o attraverso la **fornitura diretta di servizi** mirati all'incremento del benessere dei lavoratori e dei loro familiari.

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, e svolge le sue mansioni in forma di volontariato; nel 2023 si procederà alle elezioni per il rinnovo degli organismi.

Al 2022 sono 700 i dipendenti 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 che costituisce un importante punto di riferimento per i dipendenti, nonché la piccola palestra, sita nella stessa sede di Porta Vescovo

Di seguito, elenchiamo i servizi, le convenzioni e le attività svolte dal Circolo:

- **Rinnovo patenti:** il Circolo Ricreativo effettua un servizio di rinnovo della patente di guida per conto di ATV. Tale servizio è accessibile da tutti i dipendenti, non soltanto coloro iscritti al circolo.
- **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 legale, finanziaria, assicurativa e sanitaria.
- Nel corso del 2022, il Circolo ha organizzato numerose iniziative a favore dei soci. Il circolo ha infine nuovamente predisposto, nel mese di dicembre, i consueti pacchi dono di Natale per tutti i propri membri.
- **Noleggio:** altro servizio offerto dal circolo è quello di noleggio minivan (9 posti), particolarmente apprezzato e utilizzato dalle famiglie, tanto da incentivare il Circolo all'acquisto di un nuovo mezzo.

6.1.5. Sicurezza sul Luogo di Lavoro e Benessere Organizzativo

[GRI 403-2]

ATV, per garantire la salute e la sicurezza dei propri lavoratori, mette in atto numerose attività che hanno lo scopo ultimo di assicurare che gli ambienti di lavoro siano conformi a quanto previsto dalle normative.

L'Azienda implementa ed attua un sistema di gestione per la sicurezza nei luoghi di lavoro basato su quanto previsto dalla norma **UNI ISO 45001:2018** che fonda la propria applicazione sull'analisi del contesto in cui opera l'organizzazione e sulle esigenze delle parti interessate, per poi valutare conseguenti minacce ed opportunità mediante un sistema di gestione dei rischi applicato secondo i

requisiti della ISO 31000. Non sono presenti requisiti legali specifici che impongono il possesso della certificazione SSL, che è stata una scelta volontaria dell'organizzazione finalizzata a tenere sotto controllo gli aspetti di carattere normativo e cogliere opportunità per il miglioramento continuo.

Il sistema di gestione (verificato annualmente dall'ente accreditato DNV per il rinnovo/mantenimento della certificazione) si applica a tutte le sedi dell'azienda, a tutti i processi presenti ed alla totalità dei dell'organizzazione. Annualmente il gruppo di audit interno verifica la sua applicazione in tutti i reparti operativi comprese le attività svolte da fornitori esterni all'interno delle proprie sedi."

In conformità al **D.Lgs. 81/2008**, il Datore di Lavoro con il supporto del proprio Servizio di Prevenzione e Protezione e del Medico Competente e la consultazione dei Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, individua tutti i pericoli presenti all'interno degli ambienti di lavoro raccogliendoli all'interno dei documenti di valutazione dei rischi. Per ciascun pericolo ritenuto significativo in base alla valutazione vengono definite misure di mitigazione prediligendo quelle di prevenzione rispetto a quelle di protezione ove possibile. L'attività di sorveglianza sull'applicazione delle misure di prevenzione definite viene attuata dai preposti per la sicurezza, dal SPP, dal Medico Competente e dagli RLS durante i rispettivi sopralluoghi degli ambienti di lavoro.

In base ai livelli di esposizione al rischio individuati e misurati nei **documenti di valutazione dei rischi**:

- il **medico competente aziendale** definisce il protocollo sanitario specifico e dettagliato in funzione della mansione di appartenenza. Le visite mediche vengono effettuate con cadenza prevista dalla legge, sulla base delle specificità dell'azienda e su richiesta specifica del lavoratore in caso di esigenze particolari o problematiche insorte nell'intervallo tra due visite. Gli esiti di dettaglio della sorveglianza sanitaria vengono trasmessi direttamente al lavoratore, all'azienda vengono fornite eventuali prescrizioni-limitazioni che sono prontamente prese in considerazione ed attuate.
- i **lavoratori ricevono adeguata formazione** che li rende edotti sui rischi presenti negli ambienti di lavoro e sui comportamenti corretti di fronte ai pericoli presenti per non incorrere in rischio di infortunio/malattia professionale e delle modalità di segnalazione in caso di necessità.

ATV adotta le seguenti modalità per la partecipazione e consultazione dei lavoratori:

- canale di comunicazione sempre attivo da e verso gli RLS aziendali
- canale di comunicazione verso dipendenti e parti interessate mediante avvisi ed ordini di servizio e mensilmente attraverso informativa "in Azienda" contenuta nella busta paga (paragrafo "PUNTO SALUTE&SICUREZZA")
- coinvolgimento delle organizzazioni sindacali, mediante costituzione di commissioni ad hoc, per la pianificazione delle modalità di lavoro
- possibilità di effettuare segnalazioni e/o proposte relative a sicurezza sul lavoro, sicurezza stradale, anomalie durante l'attività lavorativa di vario genere (canale intranet - apposito modulo)
- possibilità di effettuare segnalazioni all'Organismo di vigilanza ex D.Lgs. 231/2001

Con frequenza annuale viene inoltre svolta la riunione ai sensi dell'art 35 del D.Lgs.81/2008 (partecipano il Datore di Lavoro, il Servizio di Prevenzione e Protezione, il Medico competente, i Rappresentati dei Lavoratori per la sicurezza, la Direzione Risorse umane).

Rappresentanza sindacale



	2022			2021			Variazione 2021/2022		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
○ N. Iscritti	495	31	526	596	31	627	-16,9%	0%	-16,1%

I Rischi legati alle Risorse Umane

- Mancato ritorno sugli investimenti per la formazione e la crescita personale dei dipendenti.
- Mancanza di figure di backup nei ruoli di responsabilità.
- Gli infortuni in itinere superano quelli in Azienda (anche in esito alla riduzione di questi ultimi). Le dinamiche alla base di tali infortuni sono difficili o impossibili da prevenire, potendo quindi costituire lo "zoccolo duro" nel processo di riduzione degli infortuni complessivi.

6.2. 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 cittadino** e in modo più generale e completo punta al soddisfacimento delle aspettative dei diversi stakeholder.

Sono quindi tematiche alle quali risultano particolarmente sensibili gli stessi stakeholder:



I passeggeri si aspettano di trovare un servizio puntuale e con una frequenza adeguata, che risponda alle proprie esigenze di mobilità, con mezzi moderni, sicuri, accessibili, confortevoli.



Il cittadino che vive in una comunità servita dal trasporto pubblico come elemento che contraddistingue la qualità della vita, la fruibilità dei luoghi e l'aspetto fondamentale della mobilità sostenibile.



L'Ente affidante si aspetta che il livello di servizio erogato da ATV sia costante nel tempo, fattore garantito grazie ad un parco autobus efficiente e la completa operatività aziendale.



Gli enti locali, i cui territori sono serviti dal TPL, si aspettano un servizio adeguato e capillare, effettuato con mezzi efficienti e ad alte prestazioni ambientali.

6.2.1. La Sicurezza a Bordo per Clienti e Dipendenti

[GRI 403-2] [GRI 416-2]

La sicurezza del cliente è premessa essenziale di qualsiasi servizio di qualità. L'attività svolta da ATV per la prevenzione dei rischi è costante ed è adeguata alle migliori pratiche e soluzioni esistenti, tenendo conto delle ricadute sugli stakeholder. In tema di **Security**, le iniziative portate avanti da ATV mirano 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 le misure di prevenzione si annoverano:

- presenza su tutti gli autobus urbani di **radio di bordo e computer di bordo** che consente all'autista di mettersi in contatto con il Centro operativo, presidiato h24, con possibilità di tracciare in tempo reale la posizione dell'autobus su tutta la rete urbana, per permettere un tempestivo intervento anche senza che l'autista specifichi la posizione del mezzo;
- circa il 60% dei veicoli aziendali, che svolge una quota preponderante del servizio urbano, è dotato di **videosorveglianza interna** a disposizione delle Autorità in caso di reati/situazioni di emergenza, che si ritiene possa servire anche da deterrente a comportamenti illeciti;

- **formazione in ingresso** con focus su come evitare situazioni di conflitto con i passeggeri;
- presenza di una **Squadra di pronto intervento** interno che offre assistenza al personale conducente in caso di aggressioni o situazioni di pericolo;
- accordo di libera circolazione sui bus dei **militari in divisa delle Forze Armate**;
- presenza di **guardie giurate particolari** che svolgono attività di verifica titoli di viaggio, distribuite su tutta la rete;
- invio mensile alla **Prefettura di Verona** di tutte le segnalazioni inerenti il tema aggressioni/situazioni di pericolo per un miglior presidio del territorio;
- introduzione di **body-cam** in dotazione ai verificatori di titoli di viaggio

In aree del territorio particolarmente critiche sotto il profilo della Security l'azienda istituisce squadre di controllo e supporto al personale di guida e attiva canali di collaborazione con le Istituzioni del territorio.

In tema di **Safety**, ATV ha mantenuto e migliorato il proprio sistema di gestione relativo alla salute e alla sicurezza sul lavoro, conformemente allo standard **ISO 45001**. Ciò implica anche un presidio costante dei fattori di sicurezza dell'esercizio che riguardano il conducente, come ad esempio l'assenza di alcoldipendenza e tossicodipendenza, il controllo preventivo sulle apnee notturne, la formazione continua e approfondita. Sempre in tema di Safety, è bene specificare come, in conformità alla certificazione ISO 39001, l'obiettivo primario resti quello di ridurre gli incidenti stradali in cui ATV è coinvolta e sulle cui cause può intervenire. A tal fine viene effettuato un monitoraggio costante degli incidenti che vedono coinvolti veicoli aziendali, e viene posta particolare attenzione a quei sinistri le cui dinamiche abbiano mostrato una certa rilevanza. Viene svolta 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.

La Lotta all'Evasione Tariffaria

Le operazioni di controllo atte a contrastare il fenomeno dell'evasione tariffaria concorrono alla produzione di un servizio di qualità. Nel 2022 sono stati effettuati controlli su circa 45.300 autobus e, su un totale di 477.700 passeggeri controllati, sono state emesse 27.550 sanzioni. In percentuale, il grado di evasione si attesta al **6% sul servizio urbano e al 5,3% sul servizio extraurbano**.

Evasione tariffaria

2022



~45.300
controlli effettuati
sugli autobus



€622.624
Recupero dalle operazioni
di controllo sull'evasione
tariffaria



27.550
sanzioni
emesse



**Grado
di evasione**

6%

servizio
urbano

5,3%

servizio
extraurbano

6.2.2. L'Accessibilità del Servizio

Nell'ambito dell'accessibilità del servizio, si può notare come circa il **65%** 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 **100%**.

A incrementare queste percentuali ha contribuito la nuova fornitura di autobus extraurbani avvenuta nel 2019. I mezzi in questione, infatti, sono dotati di pedane elettriche o 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 e annuncio vocale di prossima fermata e linea/destinazione, per incontrare le esigenze dei passeggeri ipovedenti.

L'accessibilità è migliorata anche sulla flotta dedicata al servizio Noleggio Con Conducente, grazie all'acquisto, tra i 6 nuovi mezzi euro 6 acquistati nel 2022, di un mezzo con 3 posti dedicati alle carrozzine. Il mezzo va ad aggiungersi al mezzo già presente con 4 posti carrozzine.

FORMAZIONE SULLE DISABILITÀ

In recepimento del regolamento UE R181/2011 e delle relative linee guida per le Aziende emanate da UITP, ATV provvede a svolgere, per tutto il personale di guida in ingresso, un momento di formazione sul corretto approccio e gestione dei passeggeri con disabilità.

6.2.3. L'Ascolto del Cliente

[GRI 413-1]

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, e-mail 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.

Ricevuto un reclamo, l'URP si occupa di inoltrarlo ai diversi referenti interni per la fase di analisi, quindi fornisce sempre un riscontro alle segnalazioni: la risposta motivata all'utente viene fornita possibilmente nell'arco della giornata e comunque, in caso di analisi articolate, viene garantita entro 10 giorni dalla comunicazione iniziale.

Nel corso del 2022, l'Azienda ha ricevuto **5,89 reclami ogni 100.000 passeggeri trasportati**. Con riferimento alle cause di insoddisfazione, il numero più significativo riguarda quelle legate al comportamento del personale di guida, (cortesia, disponibilità, attenzione, stile di guida), a conferma dell'importanza del fattore umano per la qualità del servizio e della crescente sensibilità della clientela per tali aspetti. Critica anche la problematica dei ritardi, legata alle condizioni di viabilità sempre più congestionate, con segnalazioni in aumento del 20% rispetto al 2021.

6.2.4 La Customer Satisfaction e la Qualità del Servizio

[GRI 413-1]

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

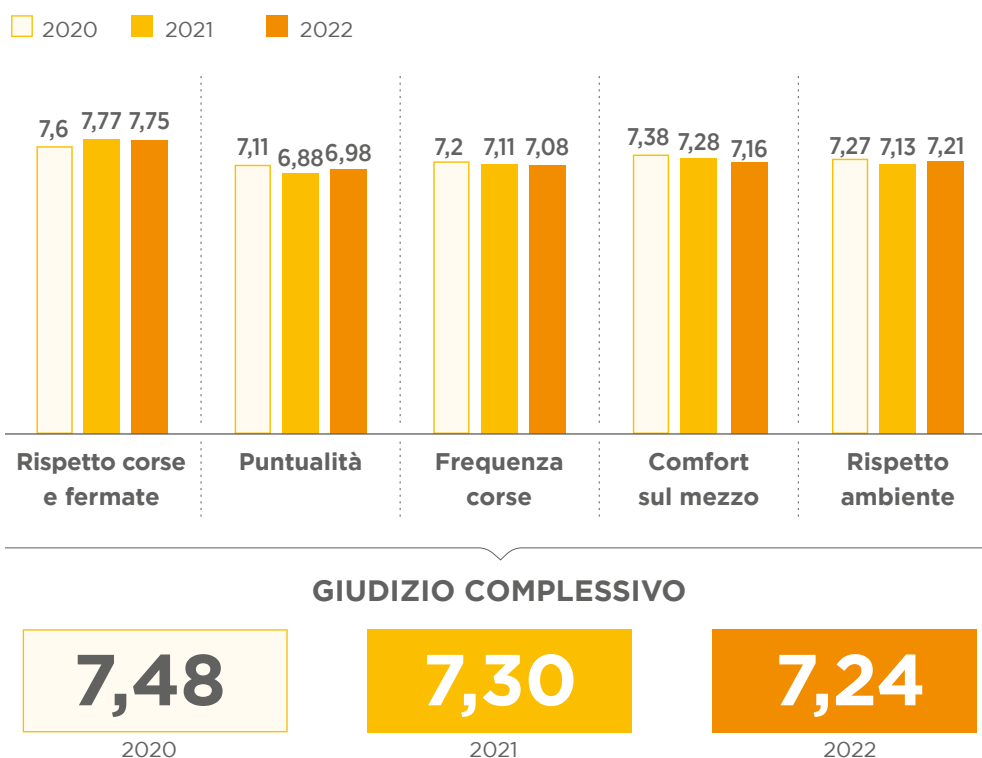
L'Azienda, in questo ambito, ritiene infatti opportuno e doveroso svolgere delle indagini con la finalità di valutare in maniera completa ed esaustiva l'immagine e il livello di qualità percepiti dalla clientela.

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 2023 la società ha effettuato circa 1400 interviste alle fermate, con maggiore concentrazione quantitativa sulle linee nelle quali si registrano più passeggeri. La riduzione di interviste, rispetto alla consolidata esperienza pre-pandemia, è dovuta al calo dell'utenza.

Gli oggetti dell'indagine sono tematiche quali il rispetto delle corse e delle fermate, la puntualità, la frequenza, l'affollamento e il giudizio complessivo su ATV. Di seguito, riportiamo l'evoluzione, nel corso degli ultimi tre anni, del giudizio complessivo:

Customer satisfaction



L'indagine sulla percezione del servizio erogato nel 2022 è stata effettuata a marzo 2023. Il **giudizio complessivo sull'operato dell'Azienda** si è presentato in leggero calo, essendosi riscontrato un indice di soddisfazione di **7,24 punti su 10, contro i 7,30 dell'anno precedente.**

A livello generale del campione analizzato (servizio urbano ed extraurbano), la puntualità, l'affollamento delle corse, il funzionamento delle strutture a terra e la pulizia delle infrastrutture sono gli ambiti in cui si è riscontrata una minore soddisfazione della clientela (punteggi inferiori al 7/10, ma comunque superiori alla sufficienza) e sui quali è dunque necessario, laddove possibile, provvedere a interventi di miglioramento.

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.

6.2.5 La Comunicazione con il Cliente

[GRI 102-15] [GRI 413-1]

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

Per 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 i 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, mappe della rete e guida tariffaria sono da sempre gli strumenti utilizzati dall'Azienda per comunicare il servizio e come utilizzarlo. 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 appropria sempre più con facilità, come sito internet, app e social media.

Sito Internet

Il sito internet dell'Azienda⁶ 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).

La sezione e-commerce è sempre più utilizzata e apprezzata dalla clientela (come evidenziato nel capitolo 5).

ATV ha inoltre completato un progetto di miglioramento dell'**accessibilità** del sito per le persone con disabilità sensoriali, rendendone conto nella pagina "Obiettivi di Accessibilità".

App Ticket Bus Verona

La App Ticket Bus Verona, implementata nel corso del 2020 per la vendita dei biglietti tramite smartphone, nel 2021 ha ricevuto degli **importanti aggiornamenti** che l'hanno resa un'ulteriore fonte di informazione per l'utenza. Tramite la App infatti è ora possibile consultare gli orari del servizio e i percorsi delle linee, oltre che la posizione del bus in tempo reale. Tramite la funzionalità **travel planner**, l'utente può pianificare il suo viaggio inserendo luogo di partenza e di destinazione e acquistando il relativo titolo di viaggio. Per il 2023, sono previsti interventi di miglioramento dell'accessibilità della App.

Social media

ATV è presente con una pagina aziendale nelle piattaforme social **Facebook, Instagram, Telegram, LinkedIn e YouTube**. Sono proseguite le azioni mirate di sponsorizzazione e messaggistica, così da favorire ulteriormente la comunicazione con il cliente.







A inizio 2022, è inoltre stata avviata la pagina aziendale di **TikTok**, che ha da subito fatto registrare un discreto successo con oltre **40.000 visualizzazioni** in un anno. In linea con il pubblico e la vena generale del social, la pagina TikTok viene utilizzata per una comunicazione più diretta e meno istituzionale.

6. <http://www.atv.verona.it>

Campagne di Comunicazione

Le campagne di comunicazione del 2022 si sono incentrate sulla valorizzazione e pubblicizzazione del servizio di noleggio con conducente (potenziato e rinnovato in seguito all'acquisto di sei nuovi mezzi) e delle opportunità lavorative offerte dall'Azienda. Entrambe le campagne sono state realizzate sia su supporto cartaceo che nei canali digitali di ATV.

I numeri della comunicazione ATV

 Sito	 Facebook	 Instagram	 Telegram	 TikTok	 YouTube
~ 3,8min di visite singole	18.300 like	3.500 follower	839 follower	40.674 visualizzazioni	21.000 visualizzazioni totali
+21% vs 2021	+1.300 vs 2021	+500 vs 2021	+273 vs 2021	40 video	
oltre 9,5mn pagine visitate					
+13% vs 2021	459 post	405 post	155 post		

7. LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE



La **responsabilità ambientale** è uno degli aspetti della Responsabilità Sociale d'impresa che l'Azienda si impegna ad assumere.

La crescente domanda di qualità di processi e servizi, da parte di clienti, dipendenti, fornitori, enti locali, insieme alla necessità di valorizzare il proprio marchio in termini di reputazione, sono tra i principali fattori di traino per adottare una cultura d'impresa orientata verso politiche di sostenibilità ambientale.

L'azienda gestisce e controlla gli aspetti ambientali per mezzo del **Sistema di Gestione Ambientale**, certificato secondo la norma **ISO 14001:2015**.

In particolare sono di rilievo i seguenti aspetti:

- emissioni in atmosfera della flotta;
- scarico di reflui in fognatura e nel suolo;
- produzione di rifiuti speciali;
- rumore immesso nell'ambiente;
- consumi energetici.

Meno significativi ma comunque presenti sono i seguenti aspetti:

- emissioni in atmosfera attività di officina;
- approvvigionamento di risorse idriche.

7.1. Le Emissioni in Atmosfera

[GRI 102-12] [GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-7]

Il tema della qualità dell'aria (e conseguentemente delle emissioni in atmosfera prodotte dal parco mezzi) assume particolare rilevanza sia agli occhi dell'Azienda che a quelli dei suoi principali portatori d'interesse. In quanto operatore di trasporto pubblico, ATV comprende il peso della propria responsabilità a fronte di una sensibilità dell'opinione sempre più attenta alle problematiche legate alla mobilità e salubrità dell'aria.

Le **azioni strutturali messe in atto da ATV** negli anni scorsi hanno contribuito a determinare una ricaduta positiva sulla qualità dell'aria:

- 1) **Acquisto autobus:** attualmente la flotta urbana è quasi completamente metanizzata; gli investimenti attuali e futuri sono rivolti all'ammodernamento della flotta in termini di miglioramento della classe ambientale. Nel corso del 2023 è prevista la consegna di **84 nuovi autobus** in parte completamente autofinanziati ed in parte cofinanziati. In corrispondenza verranno rottamati altrettanti bus a partire da quelli con classe ambientale meno performante. Ciò, unitamente all'arrivo degli autobus elettrici permetterà in ambito locale una riduzione apprezzabile di emissioni in particolare relativamente alle polveri.
- 2) **Riduzione emissioni di PM 10 a seguito dell'ammodernamento della flotta:** Il risultato di quanto sopra enunciato si traduce nel concreto nel 93% di percorrenza chilometrica in area urbana con autobus a metano (di classe ambientale EEV-Euro5 o superiore)
- 3) **Ordinanze per il contenimento delle emissioni:** ATV recepisce prontamente quanto disposto dalle autorità locali per la prevenzione dell'inquinamento atmosferico con specifici ordini di servizio.
- 4) **Agevolazioni previste sugli abbonamenti:** con lo scopo di incentivare l'utilizzo del mezzo pubblico ATV, in accordo con provvedimenti regionali e comunali o su iniziativa autonoma, prevede l'emissione di abbonamenti a costi ridotti (es studenti, over 70)
- 5) **Individuazione del Mobility Manager Aziendale:** l'incarico, ricoperto da personale ATV, prevede tra l'altro di individuare eventuali soluzioni di mobilità sostenibile per i dipendenti.

DOMENICHE ECOLOGICHE

Nell'ambito del contenimento delle emissioni e del miglioramento della qualità dell'aria cittadina, ATV ha aderito, a fine 2021, alle Domeniche Ecologiche proposte dal Comune di Verona per il 2021 e il 2022. Tra le tante iniziative promosse dal Comune per incentivare il cittadino a lasciare a casa l'auto privata, particolare rilevanza è stata data alla gratuità, in occasione delle suddette domeniche, del trasporto pubblico urbano. ATV ha provveduto a diffondere l'iniziativa del Comune di Verona comunicando la gratuità sia a bordo, sia sui canali web aziendali.

Set di inquinanti relativi alla qualità dell'aria

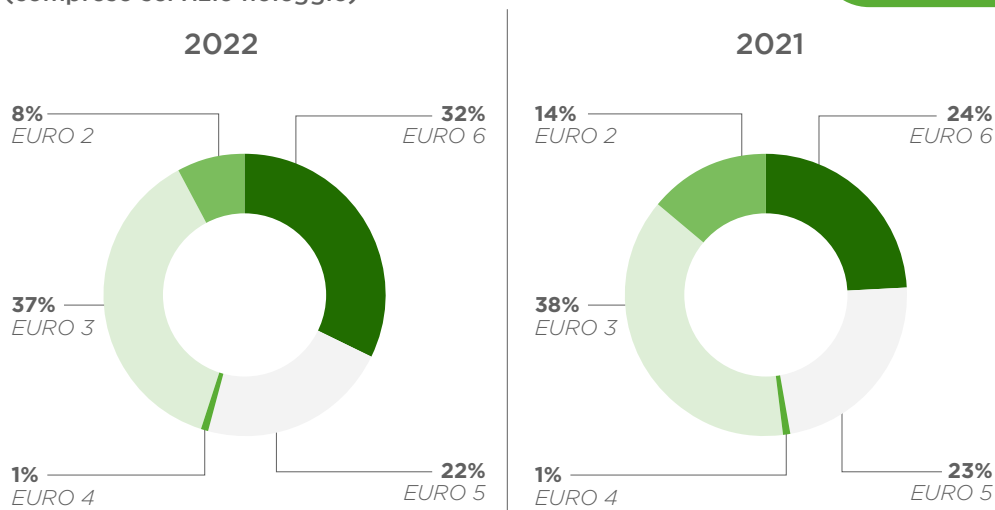


		2022	2021	Variazione 2021/2022 %
◦ HC	ton	0	0	-
◦ CO	ton	32,0	31,3	2
◦ Nox	ton	121,3	118,7	2
◦ PT	ton	0	0	-
◦ Sox	ton	0	0	-
◦ VOC	ton	11,9	11,2	6
◦ Benzene	ton	0,0	0,0	-
◦ CH ₄	ton	8,8	8,1	9
◦ N ₂ O	ton	0,24	0,20	20
◦ PM2.5	ton	2,90	2,90	0
◦ PM10	ton	4,00	3,90	3
◦ PM_exhaust	ton	1,70	1,70	0
◦ BC 2018	ton	0	0	-
◦ OM	ton	0	0	-
◦ CO ₂	ton	22.368	21.481	4
◦ SO ₂	ton	0,06	0,06	0

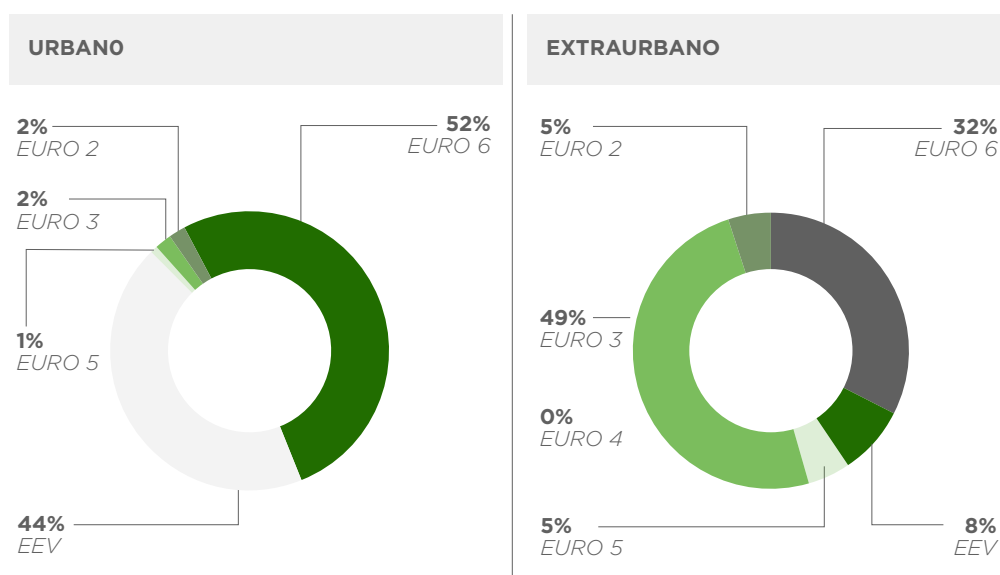
La variazione rispetto al 2021 è conseguente e proporzionale ai maggiori km erogati nel 2022.

KPI Parco autobus e servizio

(compreso servizio noleggio)



Km Percorsi per Categoria di Emissione



Km Percorsi per Categoria di Emissione

Il divario evidente tra il profilo di emissione del parco urbano e quello del parco extraurbano è dovuto a due ordini di motivi:

- Gli autobus urbani acquistati nel periodo 2003-2007 hanno motorizzazione a metano in classe EEV, mentre quelli extraurbani dello stesso periodo hanno motorizzazione a gasolio Euro 3.
- I programmi di finanziamento per il rinnovo delle flotte degli ultimi anni hanno favorito fortemente il parco urbano, consentendo un rinnovo più rapido.

Il livello di finanziamento previsto per i prossimi anni dovrebbe in parte riequilibrare questo divario e consentirà l'introduzione di mezzi a metano anche in ambito extraurbano.

7.2. Rumorosità

[GRI 413-2]

Per contenere il più possibile il rumore emesso dagli autobus all'accensione e durante il servizio, sono in vigore **disposizioni organizzative destinate al personale di guida**, che definiscono i corretti comportamenti per la tutela della comunità locale e dell'ambiente circostante.

Sono stati effettuati nel deposito di San Bonifacio degli interventi mitigativi allo scopo di contenere ulteriormente i rumori emessi verso il vicinato nelle ore notturne.

7.3. Utilizzo delle Risorse

7.3.1. Utilizzo delle Risorse Idriche

[GRI 303-1]

L'**approvvigionamento idrico** di ATV avviene principalmente tramite acquedotto comunale. L'acqua così prelevata è utilizzata soprattutto per uso civile e solo in parte per il lavaggio degli autobus, che prevede comunque un sistema di ricircolo.

In alcune sedi (Lungadige Galtarossa, Porta Vescovo e deposito di Legnago) è presente un **pozzo artesiano** che alimenta gli impianti automatici di lavaggio e l'area destinata alla pulizia integrale degli autobus.

Consumi idrici



FONTE	2022		2021		Variazione 2021/2022
	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	
Acque di superficie	-	-	-	-	-
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	-	-	-	-	-
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	-	-	-	-	-
Acque sotterranee (pozzo)	6.744	-	7.872	-	-14%
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	-	-	-	-	-
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	-	-	-	-	-
Risorse idriche di terze parti (acquedotto)	11.679	-	9.751	-	20%
TOTALE	18.423	-	17.623	-	5%

Acque di scarico



DESTINAZIONE	2022	2021	Variazione 2021/ 2022		
o Risorse idriche di terze parti (fognature) (Mc)	21.233	20.301	5%		
<i>di cui inviato ad altre organizzazioni</i>	-	-	-		
o Acque sotterranee (Mc)	-	-	-		
o Acque di superficie (Mc)	-	-	-		
o TOTALE (Mc)	21.233	20.301	5%		
	In tutte le aree	In aree a stress idrico	In tutte le aree	In aree a stress idrico	Variazione 2021/2022
Di cui:					
Scarichi idrici di acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	21.233	-	20.301	-	5%
Scarichi idrici di altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	-	-	-	-	-

MARCHIO ECOLABEL

ATV prevede, all'interno dei propri bandi di gara e per i servizi per cui è applicabile, punteggi aggiuntivi per chi propone prodotti a marchio Ecolabel. Tale politica è già in uso dal 2018 con l'impresa aggiudicataria del servizio di pulizia immobili e autobus, consentendo un minor impatto ambientale del refluo.

I Progetti per le Infrastrutture Aziendali

A partire dal secondo semestre 2022 sono stati avviati degli interventi di ammodernamento delle infrastrutture che proseguiranno per tutto il 2023, per completarsi entro il primo semestre del 2024. Questi interventi da un lato renderanno i depositi maggiormente sicuri e confortevoli per i lavoratori, dall'altro miglioreranno la gestione degli aspetti ambientali.

Entro la fine del 2023 è inoltre in programma l'aggiornamento delle diagnosi energetiche.

7.3.2. Utilizzo Energia elettrica, Gasolio e Metano

[GRI 302-1]

Utilizzo energia elettrica, gasolio e metano



	2022	2021	Variazione 2021/2022
o Totale energia elettrica utilizzata (Kwh)	2.465.533	2.415.181	2%
o Energia elettrica acquistata (Kwh)	2.465.533	2.415.181	2%
% rinnovabile (es. garanzie d'origine)	0	0	-
o Energia elettrica autoprodotta e utilizzata (Kwh)	0	0	-
% rinnovabile	0	0	-
o Energia elettrica autoprodotta e venduta (Kwh)	0	0	-
% rinnovabile	0	0	-
o Gasolio (litri)	5.437.682	5.215.603	4%
Per trazione autobus di servizio	5.415.752	5.193.671	4%
Per trazione autovetture direttamente controllate	21.930	21.932	0%
Per riscaldamento	0	0	-
Altri consumi di gasolio	0	0	-
o Benzina (litri)	4.540	2.719	67%
Per trazione autobus di servizio	0	0	-
Per trazione autovetture direttamente controllate	4.540	2.719	67%
Per riscaldamento	0	0	-
Altri consumi di benzina	0	0	-
o Gas metano (mc)	6.301.341	5.646.688	12%
Per trazione autobus di servizio	5.976.533	5.341.225	12%
Per trazione autovetture direttamente controllate	4.440	6.160	-28%
Per riscaldamento	320.368	299.303	7%
Altri consumi di gas metano	0	0	-
o Teleriscaldamento (Kwh)	0	0	-

Il totale dell'energia elettrica utilizzata da ATV nel 2022 ammonta a **2.465.533 Kwh**. Rispetto al 2021, non si registrano sostanziali variazioni (**2.415.181 Kwh**).

L'ammontare di litri di gasolio utilizzati per la trazione degli autobus di servizio è pari a **5.437.682**. Rispetto al 2021, si registra un incremento del +4%. La variazione è del tutto proporzionale all'aumento della percorrenza chilometrica complessiva che anch'essa si attesta a +4%.

Quanto al metano, questo viene utilizzato per la trazione degli autobus, per il riscaldamento e per la trazione di altre auto di servizio, queste ultime impiegate soprattutto in città. Nel primo caso, si registra un consumo di **6.301.341 Smc** (variazione del +12% rispetto al 2021 dovuto alla sostituzione di alcuni autobus a gasolio in favore del metano nel corso dell'anno); nel secondo, ovvero uso per riscaldamento, si registra un consumo di **320.368 Smc** (variazione del 7% rispetto al 2021); per le auto di servizio si registra un consumo di **4.440 Smc** (variazione del -28% rispetto al 2021).

7.4. Produzione di Rifiuti

[GRI 306-1] [GRI 306-2] [GRI 306-3] [GRI 306-5]

ATV srl, nell'ambito della propria attività, **produce rifiuti assimilati agli urbani** e ai **rifiuti speciali**. I **rifiuti urbani** 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 (tra questi la carta, toner e le cartucce esaurite delle stampanti).

I **rifiuti speciali** derivano dalle attività connesse alla manutenzione degli autobus (compresa la loro dismissione) che si svolgono nelle officine aziendali. Ove possibile si predilige il recupero dei rifiuti prodotti che, tramite ditte autorizzate, vengono trasportati fino agli impianti di destino.

Nella scelta dei materiali di consumo necessari alla manutenzione del parco autobus, l'Azienda persegue i **principi dell'approvvigionamento sostenibile** scegliendo prodotti con vita utile più lunga (es. batterie) o che migliorino l'efficienza dei mezzi (es. oli lubrificanti) al fine di ridurre la produzione di rifiuti.

Rifiuti prodotti



	2022	2021	Variazione 2021/2022
o Rifiuti non pericolosi (kg)	52.740	113.620	-54%
o Rifiuti pericolosi (kg)	357.310	167.478	113%
di cui per rimozione veicoli (kg)	214.000	10.000	2.040%
%	59,9%	6%	903%
o TOTALE (kg)	410.050	281.098	46%

Rifiuti smaltiti



2022

	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi	Totale	% Totale
o Riuso	-	-	-	0%
o Riciclo	52.740	266.310	319.050	78%
o Recupero energia	-	-	-	0%
o Incenerimento	-	-	-	0%
o Discarica	-	-	-	0%
o Altro	-	91.000	91.000	22%
TOTALE	52.740	357.310	410.050	100%

2021

	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi	Totale	% Totale
o Riuso	-	-	-	0%
o Riciclo	107.670	61.893	169.563	60%
o Recupero energia	-	-	-	0%
o Incenerimento	-	-	-	0%
o Discarica	-	-	-	0%
o Altro	5.950	105.585	111.535	40%
TOTALE	113.620	167.478	281.098	100%

7.5. La Prevenzione dei Rischi

I RISCHI LEGATI ALL'AMBIENTE

- *La presenza in diversi depositi di distributori carburante o impianti di lavaggio mezzi richiede la presenza di adeguati sistemi di depurazione delle acque, sono pertanto in corso attività di potenziamento e miglioramento degli impianti di trattamento dei reflui*
- *La crescente età media del parco mezzi comporta maggiori richieste di manutenzione con conseguente aumento della quantità di rifiuti prodotti.*
- *I rischi connessi all'ammodernamento della flotta sono individuabili all'interno delle regole con cui vengono erogati i finanziamenti per l'acquisto di nuovi mezzi. In particolare, il progetto di ATV per l'ammodernamento del parco veicolare è sufficientemente delineato ma non sono ancora noti i finanziamenti disponibili, sia in quanto ad entità che per percentuali di contribuzione e tipo di alimentazione finanziabile.*

Per tutti i rischi ambientali individuati sono messe in atto misure di mitigazione e sorveglianza volte a minimizzarne i possibili effetti indesiderati.

CERTIFICAZIONI AMBIENTALI

*La certificazione **ISO 14001:2015** è stata ottenuta per la sede di Lungadige Galtarossa nel mese di luglio 2018, nel 2021 è stata estesa anche al sito di Viale Stazione di Porta Vescovo.*





8. ATV PER IL TERRITORIO



8.1. ATV e il Turismo

[GRI 102-7] [GRI 413-1]

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 attraevano ogni anno (fino al 2019) oltre 17 milioni e mezzo di presenze turistiche, ben 13 delle quali concentrate nella sponda veneta del lago di Garda. A queste si aggiungevano quelle della sponda trentina (circa 3 milioni e mezzo), anch'essa servita da una delle linee ATV.

Il Lago di Garda

I servizi estivi programmati nella zona del Lago di Garda, dopo aver subito una brusca battuta d'arresto nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria e una timida ripresa nel 2021, nell'estate 2022 sono ripresi con il consueto rafforzamento, iniziato nel 2014, sia sul Lago che nella tratta tra il Lago e Verona; oltre alle consuete linee, è stata potenziata la **nuova linea 482** (inizialmente introdotta nel 2021) di collegamento tra il lago e l'Aeroporto Catullo, che quest'anno ha servito anche le località di Valeggio e Villafranca.

Il servizio del Lago di Garda ha fatto registrare un netto miglioramento rispetto alle stagioni particolarmente difficili ed incerte del 2020 e 2021, avendo trasportato più di **650.000 passeggeri** nel periodo dall'1/5 al 16/10.

Il rafforzamento nel periodo post-estivo, messo in atto fino al 2019, è stato riproposto in maniera parziale nel 2022, tramite il prolungamento, fino al 16 ottobre 2022, della **linea 483** Peschiera-Malcesine.

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**.

Anche nel 2022 è stato riproposto 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.

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, e il 2022 non è stato da meno, con **oltre 106.000 passeggeri trasportati** (+77% sul 2021).

Venezia

Considerevole importanza tra i servizi turistici ricopre la linea stagionale estiva **Riva del Garda-Venezia**. Nei mesi di giugno, luglio, agosto e settembre, per due giorni a settimana, si effettuano viaggi di andata e ritorno, su prenotazione, dalle principali località turistiche⁷ del Lago alla magnifica città di Venezia. Quest'anno il servizio è tornato ad assestarsi su una media di passeggeri paragonabile a quella del 2019 (e considerevolmente superiore a quella del 2021), trasportando complessivamente **2.139** utenti.

L'Opera

Il servizio "**Post-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. Il servizio viene effettuato fino a Malcesine

7. Riva, Torbole, Navene, Malcesine, Cassone-Assenza, Porto di Brenzone, Castelletto, Pai, Torri del Benaco, Garda, Bardolino, Cisano, Lazise, Pacengo, Peschiera.

anche grazie al contributo di Federalberghi Garda Veneto. Nel 2022, il servizio ha trasportato complessivamente **1.930 passeggeri**, un risultato paragonabile a quello del 2019 e considerevolmente superiore a quello del 2021.

I partner della mobilità integrata

Relativamente all'integrazione dei servizi, è proseguito con successo il servizio "**Verona AirLink**" in collaborazione con **Trenitalia**. Il servizio di collegamento Stazione Porta Nuova-Aeroporto Catullo può essere acquistato tramite la speciale modalità "**Treno+Bus**" attraverso tutti i canali di vendita di Trenitalia, e consente di raggiungere l'aeroporto di Verona da tutto il Veneto e da tutta l'Italia.

Permane invariata la collaborazione estiva tra ATV e le **ferrovie DB- ÖBB**. Nel periodo estivo, i treni provenienti da Germania e Austria sono in coincidenza con il servizio di linea 185, servita 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 di usare l'autobus senza la necessità di acquistare un ulteriore biglietto. Vi è inoltre una speciale tariffa DB- ÖBB che permette di arrivare alla Stazione Porta Nuova e raggiungere l'Aeroporto con il servizio di linea AirLink.

Prosegue infine una collaborazione con il **servizio di Navigazione Laghi - Navigarda**, con la quale ATV propone un biglietto a prezzo ridotto rivolto ai possessori di Pass ATV.

La novità per la stagione 2022 è stata l'estensione della collaborazione già esistente con Trenitalia attraverso l'istituzione del servizio **GardaLink**, che prevede la possibilità di acquistare, in un'unica soluzione dal portale di vendita di Trenitalia, sia il biglietto del treno fino alla stazione Porta Nuova che quello dell'autobus per le linee del Lago. Il servizio ha avuto un buon riscontro, registrando la vendita di **1261 biglietti**.

Le Convenzioni con i Partner del turismo e tempo libero

Nel 2022 ATV ha proseguito l'azione di marketing territoriale costruita in questi anni riproponendo alcune **convenzioni** con le realtà private del territorio veronese con particolare attenzione a quelle del Lago di Garda.

L'elemento principale che risiede alla base del sistema di convenzioni è il **Pass ATV, biglietto da 1, 3, 7 giorni** pensato appositamente per la clientela turistica. Il titolo consente la circolazione su tutta la rete, e lega al suo possesso sconti e agevolazioni per il cliente per l'accesso ad eventi, servizi, strutture selezionate, quali il Festival Lirico della Fondazione Arena di Verona, i parchi divertimenti di Gardaland, Parco Natura Viva, Parco Giardino Sigurtà, castello di Torri del Benaco, castello di Malcesine, castello di Soave e alcune cantine di Soave.

È stato inoltre avviato un nuovo progetto con **Gardaland e Busforfun** (Società di vendita online partecipata dal gruppo Fnm Spa) che prevede l'acquisto di un biglietto digitale che comprende il pass giornaliero di ATV e l'ingresso al parco divertimenti di Gardaland; poiché il progetto è stato avviato solo nel mese di luglio, quindi in ritardo rispetto all'inizio della stagione, ha riscontrato un favore per il momento modesto. Si conta di riprendere il progetto nella prossima stagione 2023 con risultati più soddisfacenti.

8.2. ATV per la Cultura e il Sociale

[GRI 102-12] [GRI 413-1]

ATV sostiene il mondo della cultura, promuovendo le realtà operanti sul territorio in occasione di eventi, mostre, rassegne e collaborando stabilmente con il **Teatro Nuovo** e la **Fondazione Arena**. Queste alcune tra le iniziative legate al sociale cui ha aderito l'Azienda nel corso del 2022.

Sul tema della sicurezza stradale, l'Azienda ha partecipato alla fiera dell'orientamento scolastico

Job&Orienta, all'interno del salone "**Giovani in strada**", promuovendo il concetto di responsabilità per chi si mette alla guida di un veicolo e delle opportunità offerte dal trasporto pubblico per la mobilità dei giovani nel tempo libero.

Anche quest'anno l'Azienda ha sostenuto il Festival della **Dottrina Sociale della Chiesa**, evento nazionale che mette al centro la condivisione e la collaborazione costruttiva da parte di imprenditori, amministratori, lavoratori, artisti ed esponenti della Chiesa per un futuro fatto di sviluppo sostenibile e solidale.

ATV è stato partner della mobilità di **Tocati** - Festival Internazionale dei Giochi in Strada. Lo spot dell'evento è stato condiviso negli spazi pubblicitari di ATV (TV locali, social aziendali), e i depliant dedicati sono stati distribuiti nelle biglietterie aziendali.

Tra le attività dedicate al sociale sostenute dall'Azienda va citata "**La Grande Sfida**", evento che coinvolge migliaia di persone con disabilità e realtà associative, sportive, culturali e artistiche, scuole, parrocchie, negozianti e commercianti, a Verona e in altri comuni della provincia.

8.3. ATV per lo sport

[GRI 413-1]

ATV è fornitore ufficiale dei servizi di trasporto per alcune tra le **principali società sportive che rappresentano la città di Verona**, con particolare riguardo alle realtà giovanili. Tra le collaborazioni, da ricordare l'Hellas Verona, prima squadra di calcio (sia alla squadra maschile che alla squadra femminile viene fornito un pullman brandizzato e dedicato per gli spostamenti) e relative giovanili (trasportate con bus brandizzato), la società calcistica Legnago Salus e relative giovanili, la Clivense S.Martino (a partire da settembre 2022), il Verona Volley, squadra di pallavolo di serie A1, e Scaligera Basket, squadra cittadina di serie A2.

I RISCHI LEGATI A COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Rischio di "effetto boomerang" per l'immagine dell'Azienda, in quanto la pubblicizzazione di servizi/iniziativa si scontra con le difficoltà dovute al traffico (particolarmente critiche soprattutto negli ultimi mesi dell'ultimo anno pre-pandemia e che hanno generato numerosi ritardi nel servizio). Tale aspetto si collega anche al servizio Lago di Garda, con il sovraffollamento nei mesi estivi, in particolare nelle ore di punta e nel piazzale dell'autostazione di Garda.

9. RISULTATI E OBIETTIVI FUTURI



9.1. I Risultati del 2022

- Certificazione sulla parità di genere UNI/PdR 125. Sulla base dei costi e benefici si è deciso di non procedere.
- Digitalizzazione dei processi organizzativi sulla gestione del personale. Obiettivo raggiunto
- Azioni di miglioramento degli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti sulla base del PSCL 2021. Obiettivo raggiunto

PERSONALE

- Progetto di nuova linea 482 che colleghi l'aeroporto di Verona con Valeggio, Villafranca e Lago di Garda. Obiettivo raggiunto
- Messa in esercizio della prima fornitura di autobus elettrici. Obiettivo rimandato al 2023 per cause indipendenti da ATV
- Incremento della sicurezza a bordo attraverso l'utilizzo di servizi di vigilanza privata. Obiettivo Raggiunto
- Incremento di accertatori di titoli di viaggio attraverso l'utilizzo di conducenti con doppia mansione. Obiettivo parzialmente raggiunto
- Miglioramento dell'accessibilità del sito web attraverso interventi mirati su alcune aree specifiche. Obiettivo raggiunto

SOCIALE

- Procedere tramite SAP a ridurre l'uso della carta attraverso l'archiviazione digitale (ciclo passivo) in fase amministrativa. Obiettivo raggiunto
- Riduzione acquisto carta:
- risme A3: -9,1% sul 2021
 - risme A4: -3,6% sul 2021

ECONOMICO

- Rinnovo delle politiche citate al paragrafo 3.4, con focus sulla sostenibilità. Obiettivo raggiunto
- Revisione del Risk register del sistema di gestione integrato. Obiettivo raggiunto
- Rinnovo triennale delle certificazioni 45001 e 39001. Obiettivo raggiunto
- Attivazione di un processo finalizzato a favorire acquisti sostenibili. Rinviato al 2023
- Vetrificazione di una parte dei serbatoi interrati presenti presso le sedi aziendali. Obiettivo raggiunto
- Rinnovo infrastrutture nei principali depositi della Provincia di Verona allo scopo di mitigare alcuni rischi per la sicurezza del personale. Obiettivo parzialmente raggiunto, da terminare nel 2023

AMBIENTE

9.2. Gli Obiettivi del 2023

- Area formazione: mantenimento degli indicatori di qualità dell'erogazione e in alcune attività corsuali introduzione di modalità didattiche innovative:
 - Corsi di lingua in piattaforme digitali tramite lezioni individualizzate con al centro lo speaking
 - Corsi in ambito di potenziamento delle competenze trasversali individuali e di gruppo tramite role playing e gamification al fine di aumentare il coinvolgimento dei dipendenti e il miglioramento del clima aziendale.
 - Focus sull'assunzione di ruolo e consapevolezza dei preposti in ambito sicurezza
 - Riproposizione del progetto IFTS Autista Autobus per la formazione e il reclutamento di nuovi autisti
- Area Risorse Umane:
 - Well being initiative a favore del benessere dei dipendenti

- Contratto apprendistato con l'assunzione di 20 futuri agenti del Tpl
- servizio a chiamata per il bacino di Legnago e serale di Verona
- Elettrificazione del parco urbano
- rinnovo della flotta con eliminazione dei bus E3
- integrazione Tpl e Bike Sharing Verona
- costruzione stazione di ricarica per flotta elettrica
- studio del progetto di fattibilità per il passaggio all'uso del biogas

- Incrementare la digitalizzazione nei sistemi di vendita di biglietti e abbonamenti tramite:
 - Introduzione EMV
 - Passaggio SBE da logica "card centrica" a ABT (Account Based Ticketing) con conseguente incremento delle interazioni del cliente sul web e biglietti con QRCode

- Revisione dei documenti di Valutazioni dei rischi dei depositi situati nella provincia di Verona
- Potenziamento delle attività di sorveglianza sui presidi antincendio
- Revisione delle procedure di emergenza a bordo bus e presso gli impianti di ricarica a seguito dell'introduzione degli autobus elettrici
- Potenziamento impianti di trattamento acque depositi con distributore carburante e/o impianto di lavaggio mezzi.

Indice GRI

[GRI 102-55]

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE/RAGIONI DI OMISSIONE
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)	102-1: Nome dell'organizzazione	10	
	102-2: Attività, marchi, prodotti e servizi	10-11	
	102-3: Luogo della sede principale	11	
	102-4: Luogo delle attività	11	
	102-5: Proprietà e forma giuridica	10	
	102-6: Mercati serviti	10-11	
	102-7: Dimensione dell'organizzazione	11; 28-32; 63-64	Per maggiori dettagli sui risultati di esercizio di ATV srl, si rimanda al Bilancio di esercizio pubblicato sul sito internet www.atv.verona.it
	102-8: Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	37-38	Per quanto attiene al calcolo degli indicatori quantitativi sull'organico e sulle sue scomposizioni è stato adottato il metodo dell'head-count.
	102-9: Catena di fornitura	33-34	
	102-10: Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura		Nessuna modifica significativa nel periodo di rendicontazione.
	102-11: Principio di precauzione	17-18	
	102-12: Iniziative esterne	53; 64	
	102-13: Adesione ad associazioni	10	
STRATEGIA			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)	102-14: Dichiarazione di un alto dirigente	6-7	
	102-15: Impatti chiave, rischi ed opportunità	16-18; 26; 31; 50-51	
ETICA E INTEGRITÀ			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)	102-16: Valori, principi, standard e norme di comportamento	12; 18-19	
	102-17: Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	18-19	
GOVERNANCE			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)	102-18: Struttura di Governo dell'Organizzazione	15-16	
	102-21: Consultazione degli Stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali	24	
	102-23: Presidente del massimo organo di governo	16	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)	102-40: Elenco dei gruppi di stakeholder	22	
	102-41: Accordi di contrattazione collettiva	39-41	Il 100% dei dipendenti di ATV risulta coperto da accordi di contrattazione collettiva.
	102-42: Individuazione e selezione degli stakeholder	22-23	
	102-43: Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	24-25	
	102-44: Temi e criticità chiave sollevati	24	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE/RAGIONI DI OMISSIONE
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)	102-45: Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	5	
	102-46: Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	5, 24	
	102-47: Elenco dei temi materiali	5, 24	
	102-48: Revisione delle informazioni		Non sono state effettuate revisioni
	102-50: Periodo di rendicontazione	5	
	102-51: Data del report più recente		Settembre 2022
	102-52: Periodicità della rendicontazione	5	
	102-53: Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	5	
	102-54: Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	5	
	102-55: Indice dei contenuti GRI	68-71	
	102-56: Assurance esterna		Il documento non è stato sottoposto a revisione esterna

Indice GRI

[GRI 102-55]

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE/RAGIONI DI OMISSIONE
GOVERNANCE			
Aspetto materiale: Governance e condotta etica del business			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17-20; 24	
GRI 205: ANTICORRUZIONE (2016)	205-2: Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	19;42-44	
	205-3: Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		Non si sono verificati incidenti o atti illeciti riconducibili a fenomeni di corruzione
GRI 412: VALUTAZIONE DEL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI (2016)	412-3: Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che sono stati sottoposti a una valutazione in materia di diritti umani	33-34	
Aspetto materiale: Rapporti con il territorio e sviluppo locale			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24; 63-65	
GRI 413: COMUNITÀ LOCALI (2016)	413-1: Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	24; 48-50; 63-65	
	413-2: Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	56	
Aspetto materiale: Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17-18; 20; 24	
Aspetto materiale: Approvvigionamento responsabile			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24; 33-34	
IMPATTO AMBIENTALE			
Aspetto materiale: Consumi energetici e qualità dell'aria - mitigazione impatti climate change			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 53-54; 60	
GRI 302: ENERGIA (2016)	302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione	58	
GRI 305: EMISSIONI (2016)	305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	53-54	
	305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	53-54	
	305-7: Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	53-54	
Aspetto materiale: Gestione responsabile delle risorse idriche e dei rifiuti			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24; 56-60	
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI (2018)	303-1: Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	56-57	
GRI 306: RIFIUTI (2021)	306-1: Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	59	
	306-2: Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	59	
	306-3: Rifiuti prodotti	59	
	306-4: Rifiuti non destinati a smaltimento		Tutti i rifiuti sono stati smaltiti
	306-5: Rifiuti destinati allo smaltimento	59	
Aspetto materiale: Mitigazione del rumore			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24; 56; 60	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE/RAGIONI DI OMISSIONE
CAPITALE UMANO			
Aspetto materiale: Salute e benessere dei lavoratori			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24; 44	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)	403-2: Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	18-19; 44-47	
Aspetto materiale: Attrazione dei talenti e sviluppo del capitale umano			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24; 39; 44-45	
GRI 401: OCCUPAZIONE (2016)	401-1: Nuovi assunti e turnover del personale	39-41	
GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT (2016)	402-1: Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi		ATV applica quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale (CCNL) Autoferrotranvieri, che include tali riferimenti.
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016)	404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente	42-44	
Aspetto materiale: Diversità e inclusione			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	37	
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016)	405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	37-38	Il consiglio di Amministrazione di ATV è composto al 100% da uomini, 5 in totale, di cui 2 di età superiore a 50 anni e 3 di età compresa tra i 30 e i 50 anni.
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI E QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Qualità e accessibilità dei servizi			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24-25; 47-49; 50-51	
Salute e sicurezza a bordo mezzi e alla fermata (Security & Safety)			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24; 47	
GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI (2016)	416-2: Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	20; 46-47	Nel 2022 non si sono verificati casi di non compliance a leggi e regolamenti relativi agli impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi.
Sviluppo urbano ed extraurbano sostenibile: intermodalità e integrazione dei servizi			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	63-64	
Innovazione tecnologica e digitale			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	47; 50-51	
Privacy e sicurezza dei dati			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	16-17; 20	
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI (2016)	GRI 418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti		Nel 2022 non si sono ricevute denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti.

Perimetro degli aspetti materiali

MACRO AREA	ASPETTI MATERIALI	CORRELAZIONE CON I 5 AMBITI D.LGS. 254/2016	ASPETTI MATERIALI GRI STANDARD SPECIFIC
IMPATTO AMBIENTALE	Consumi energetici e qualità dell'aria - mitigazione impatti climate change	Ambientale	GRI 302: ENERGIA (2016) GRI 305: EMISSIONI (2016)
	Gestione responsabile delle risorse idriche e dei rifiuti	Ambientale	GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI (2018) GRI 306: RIFIUTI (2021)
	Mitigazione del rumore	Ambientale	-
GOVERNANCE	Governance e condotta etica del business	Lotta alla corruzione / Rispetto dei Diritti Umani	GRI 205: ANTICORRUZIONE (2016) GRI 412: VALUTAZIONE DEL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI (2016)
	Rapporti con il territorio e sviluppo locale	Sociale	GRI 413: COMUNITÀ LOCALI (2016)
	Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business	Sociale	-
	Approvvigionamento responsabile	Sociale/Ambientale	GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (2016) GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI (2016) GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI (2016)
CAPITALE UMANO	Salute e benessere dei lavoratori	Attinente al personale	GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018) GRI 401: OCCUPAZIONE (2016) GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT (2016) GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE
	Attrazione di talenti e sviluppo del capitale umano	Attinente al personale	GRI 401: OCCUPAZIONE (2016) GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT (2016) GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016)
	Diversità e inclusione	Attinente al personale	GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016)
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI E QUALITÀ DEL SERVIZIO	Qualità e accessibilità dei servizi	Sociale	-
	Salute e sicurezza a bordo mezzi e alla fermata (Security & Safety)	Sociale	GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI (2016)
	Sviluppo urbano ed extraurbano sostenibile: intermodalità e integrazione dei servizi	Sociale	-
	Innovazione tecnologica e digitale	Sociale	-
	Privacy e sicurezza dei dati	Sociale	GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI (2016)

PERIMETRO DELLE TEMATICHE MATERIALI	RUOLO DI ATV
ATV	Diretto
ATV	Diretto
ATV	Diretto
ATV	Diretto
ATV Amministrazioni locali (Comuni, Provincie e Regione Veneto) Clienti viaggiatori	Contributo
ATV	Diretto
ATV	Diretto
ATV	Diretto
ATV	Diretto
ATV	Diretto
ATV	Diretto
ATV Autorità di pubblica sicurezza	Diretto (in relazione al materiale rotabile - Safety) Contributo (in relazione alla sicurezza a bordo)
ATV	Diretto
ATV	Diretto
ATV	Diretto

progetto creativo **lime&co**



Lungadige Galtarossa, 5
37133 Verona
Tel. 045 805 78 11
Fax 045 805 78 00
www.atv.verona.it
atv@atv.verona.it

Bilancio di sostenibilità 2022