



Bilancio di sostenibilità 2020



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 2020







Bilancio di sostenibilità 2020






Bilancio
di sostenibilità
2020

	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	26
	LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA	34
	LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE	50
	ATV PER IL TERRITORIO	60
	RISULTATI E OBIETTIVI FUTURI	66

NOTA METODOLOGICA

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 2020 in ambito economico, sociale e ambientale. Gli aspetti economici sono riportati in questo elaborato seguendo il Bilancio di Esercizio 2020, oggetto quest'ultimo di revisione contabile da parte di PWC.

Il presente documento introduce la quarta edizione del Bilancio di Sostenibilità di ATV; si ispira ai criteri del GRI (Global Reporting Initiative). 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.

Anche il Bilancio di Sostenibilità 2020 è stato approcciato con il medesimo intento di effettuare un lavoro più completo ed esaustivo, anche se la pandemia da Covid-19 ha limitato molte delle iniziative che dovevano svolgersi nel 2020. Ricordiamo che ATV è inclusa nel perimetro di rendicontazione di FNM SpA 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.

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



1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER



Massimo Bettarello
Presidente ATV srl



Stefano Zaninelli
Direttore Generale ATV srl

Al pari di ogni aspetto della vita quotidiana, l'emergenza epidemiologica dovuta al Covid-19 ha pesantemente influito anche sulla mobilità delle persone che si è sensibilmente ridotta, incidendo di conseguenza sulla dimensione del servizio di trasporto pubblico.

Nel corso del 2020, fin dai primi segnali della pandemia, ATV si è attrezzata per mettere subito in sicurezza il parco mezzi, i dipendenti e i passeggeri, adeguandosi alle stringenti prescrizioni emanate dal Governo. La rapidità degli interventi ci ha consentito di essere indicati tra le realtà di riferimento da UITP (Associazione internazionale del Trasporto Pubblico) che ha inserito Verona nella pubblicazione "Management of virus outbreaks in public transport" riportante le migliori pratiche di gestione dell'emergenza a livello mondiale.

Il 2020 è stato anche l'anno del "lockdown" e della perdita quasi totale dei passeggeri per effetto della completa chiusura delle città. Un'emergenza che l'Azienda ha saputo affrontare garantendo sempre il servizio pubblico, adattandolo alle mutate esigenze di mobilità a garanzia, in particolare, dei lavoratori.

Molto si sta tutt'ora facendo per il servizio rivolto agli studenti che, a seguito della riapertura in presenza degli istituti e per compensare il limite di capienza al 50% della capacità totale dei mezzi, è stato integrato da un'ampia rete di supporto che prevede l'effettuazione di corse aggiuntive impiegando mezzi delle aziende private solitamente impegnate con i servizi noleggio. Questo sforzo notevole, coordinato dalla Prefettura di Verona e in stretta sinergia con l'Ufficio Territoriale Scolastico, ci consente di riportare con sicurezza gli studenti verso una loro normalità.

Nel corso del 2020, sempre per effetto della Pandemia, si è effettuata una attenta analisi economica per mantenere in sicurezza i conti aziendali, al fine di garantire quella solidità di bilancio indispensabile alla continuità negli anni futuri. Pur avendo registrato un risultato in utile, gli aspetti economici, soprattutto alla luce dell'evidente calo di entrate da vendite di biglietti e abbonamenti, saranno oggetto di particolare attenzione anche nel 2021, anno in cui, nel secondo semestre, ci si aspetta una timida ripresa.

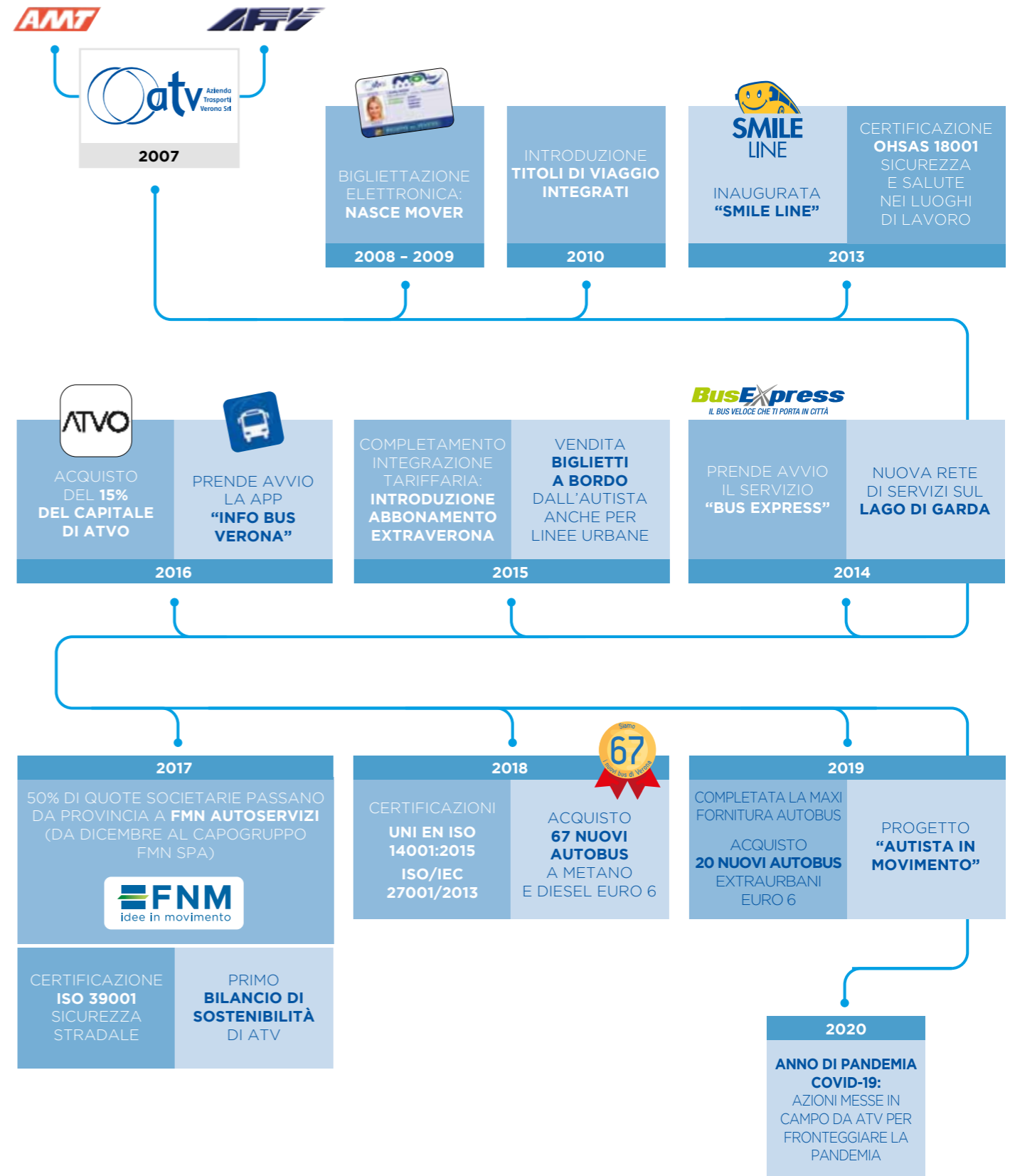
Dal punto di vista della Sostenibilità, l'Azienda riprenderà con forza gli argomenti lasciati in sospeso nel 2020, come la stakeholder engagement nei confronti dei dipendenti e quella esterna con i portatori di interesse del territorio. Sarà affrontato il tema degli investimenti, ponendo le basi per un ringiovanimento del parco mezzi all'insegna della transizione ecologica. Per la prima volta nella rete urbana di Verona, verranno infatti introdotti mezzi a trazione 100% elettrica e, nel servizio extraurbano, sarà implementata una flotta di bus alimentati a gas metano liquido (GNL) per svolgere anche sulle lunghe percorrenze un servizio che risponda nel modo più efficace alla riduzione delle emissioni e al rispetto ambientale.

La mobilità dunque è giunta ad un punto di svolta: la Pandemia ha modificato le necessità di spostamenti quotidiani della popolazione, accrescendo il rischio di una più marcata congestione del traffico per effetto di un maggiore utilizzo dell'auto privata. La sfida del trasporto pubblico sarà dunque quella di adattarsi a questo nuovo scenario sapendo offrire alternative alla mobilità privata che facciano leva sulla qualità del servizio, sulla sicurezza a bordo e sulla sua straordinaria vocazione di Sostenibilità per le comunità e i territori in cui opera. La transizione energetica e il forte impulso alla mobilità sostenibile offerti dall'azione dei nuovi Ministeri (Transizione Ecologica e Infrastrutture e Mobilità Sostenibile) unitamente al PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) dimostrano come nei prossimi anni il trasporto pubblico giocherà ancora un ruolo chiave nella sfida al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità dell'Agenda ONU 2030. Atv per questi motivi si impegnerà per essere protagonista, per innovare e garantire un futuro sostenibile al nostro territorio.



2. STORIA E IDENTITÀ DELL'AZIENDA

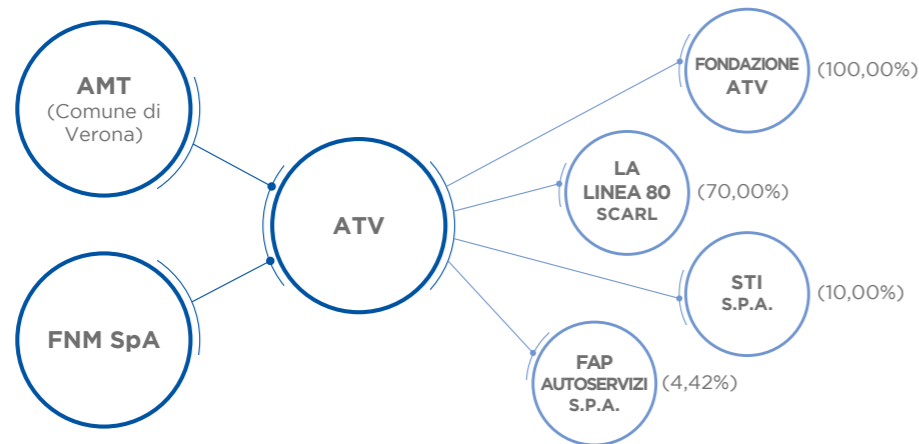
2.1. LA STORIA DI ATV



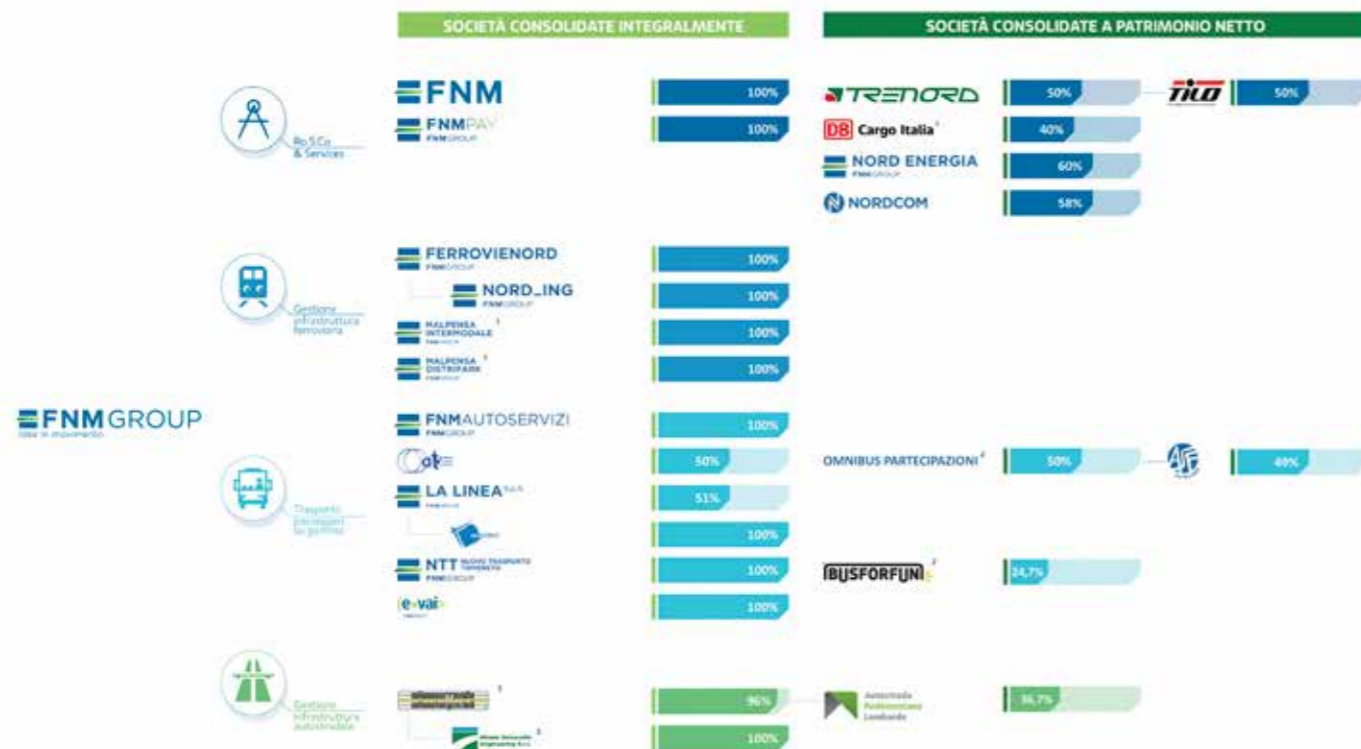
2.2. CHI È ATV

ATV, l'Azienda Trasporti Verona, gestisce il servizio di trasporto pubblico di Verona e Provincia e di alcuni territori contermini. La società è per il 50% di proprietà del **Comune di Verona** attraverso **AMT S.p.A.** e per il 50% di **FNM S.p.A.**, acquistando in data 16 gennaio 2017 le quote societarie storicamente di proprietà della Provincia di Verona.

LE PARTECIPAZIONI DI ATV



IL GRUPPO FNM

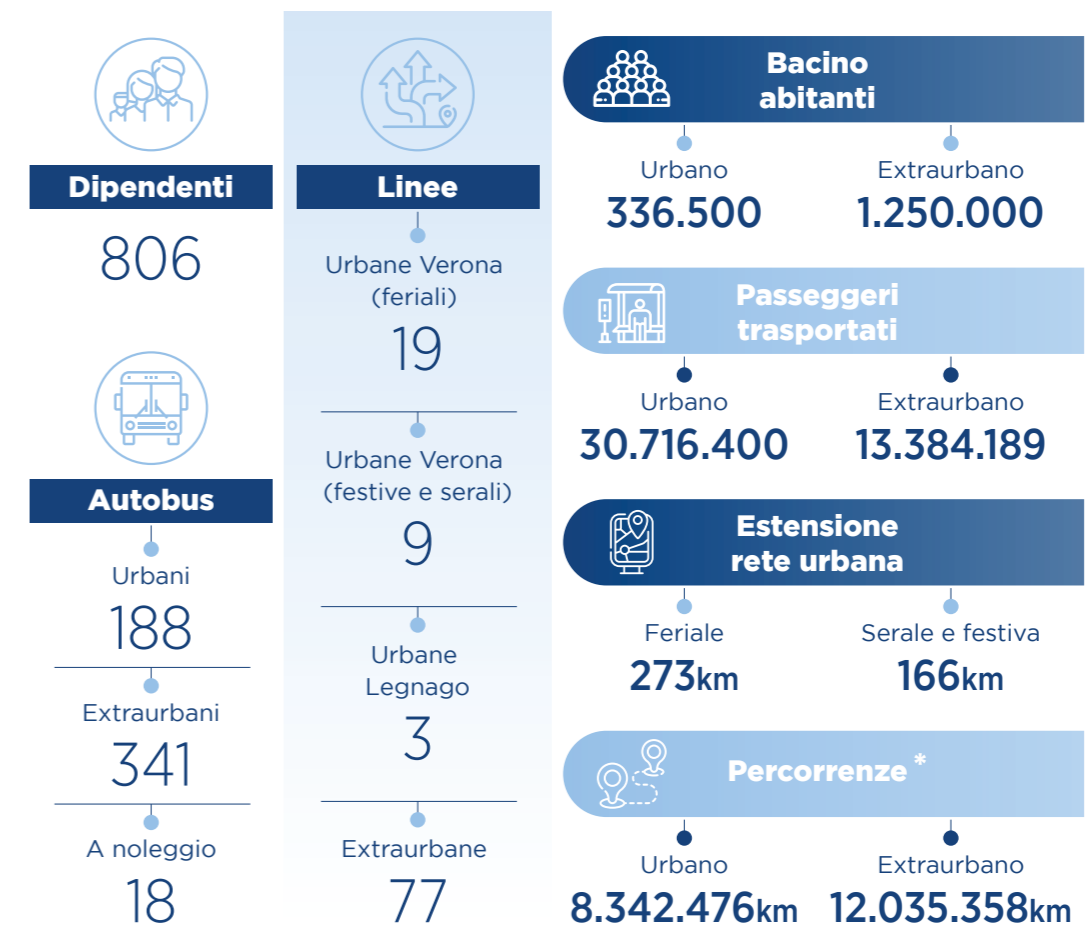


¹ Società operanti nel settore della mobilità merci, in fase di start up, ed oggi incluse rispettivamente nel segmento Gestione Infrastruttura Ferroviaria e Ro.S.Co & Services.
² Società operanti nel trasporto passeggeri su gomma ma considerate nel bilancio nel segmento Ro.S.Co al fine della redazione dei bilanci.
³ Società consolidate integralmente dal 26/02/2021

2.3. IL SERVIZIO

Il servizio erogato nel Comune di Verona è composto da 19 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.



* km da contratto di servizio

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

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

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

Il percorso di ATV nella Sostenibilità prende avvio nel **2017**, con la redazione del primo Bilancio di Sostenibilità. Il documento ha costituito un **modello prezioso e un punto di partenza** imprescindibile per il lavoro degli anni successivi. Fin dal primo bilancio, 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.

Alcuni obiettivi posti nel **2020** sono slittati automaticamente al **2021** per effetto del rallentamento subito dalla normale gestione aziendale che, a causa dell'emergenza causata dalla pandemia, ha concentrato l'attività di core business sulla gestione delle diverse fasi del servizio.

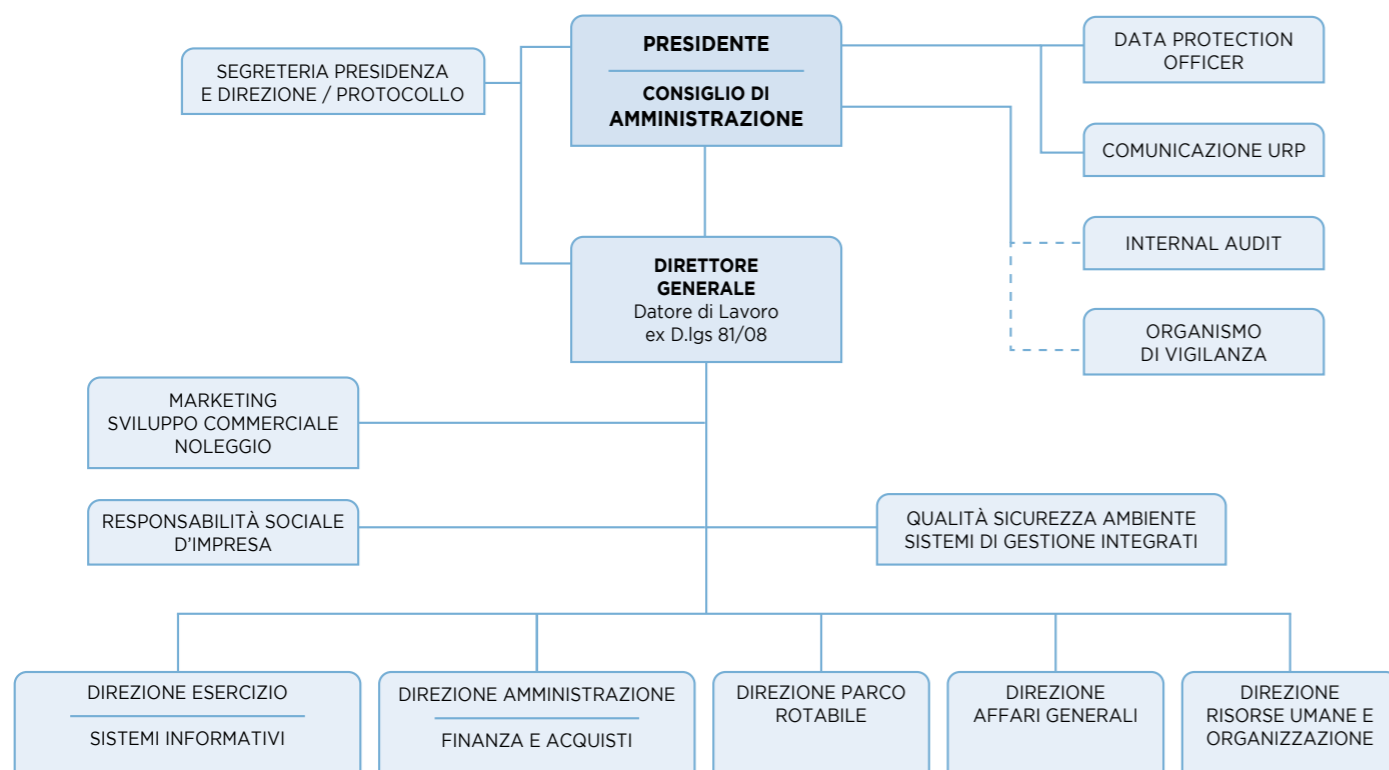
3.2. GLI IMPEGNI PER IL 2021: INNOVAZIONE NELLA RENDICONTAZIONE DEGLI INDICATORI E AMPIO PROGRAMMA DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER PER UNA NUOVA MATRICE DI MATERIALITÀ

Con il bilancio 2020 si è avviato un percorso di revisione necessario per porre le basi al bilancio del 2021 attraverso due elementi operativi:

- 1) La rendicontazione 2020 sarà più stringente rispetto agli **indicatori internazionali previsti dal GRI Standard**, l'ultima evoluzione dei parametri GRI. Non solo, per la prima volta saranno analizzati i risultati espressi nel Bilancio di Sostenibilità rispetto ai 17 SDGs e alcuni target contenuti nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.
- 2) Il 2020 ha posto le basi per procedere alla stesura di una **nuova matrice di materialità**. Questo avverrà con il completamento di un vero e proprio piano di stakeholder engagement, sia interno che esterno. Accanto agli stakeholder interni, sarà avviata una campagna di coinvolgimento e di ascolto che riguarderà tutto il territorio di Verona e provincia, le comunità interessate al servizio di ATV e i principali pubblici di riferimento. Si partirà dalla tarda primavera per terminare entro l'autunno del 2021. Un modo innovativo, trasparente e di partecipazione per misurare l'attività di ATV e le ricadute sul territorio, sull'ambiente, nel contesto sociale.

3.3. LA GOVERNANCE

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.



3.3.1. IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il **Consiglio di Amministrazione**, composto da un Presidente, un Vicepresidente e tre Consiglieri, è nominato dall'assemblea dei soci. Gli amministratori durano in carica per il periodo stabilito alla loro nomina e comunque non oltre i tre esercizi. Il consiglio di Amministrazione in carica nel 2020 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.

3.3.2. LA DIREZIONE

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

Al Direttore Generale spetta di sovrintendere al buon andamento dell'Azienda con la messa in atto delle iniziative ritenute più adatte a programmare, disporre, verificare 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 organizzazione/Personale.

3.4. LE POLITICHE DI ATV

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

- salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (approfondite nel paragrafo 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 pretesi dai sistemi di gestione.

3.5. IL RISK MANAGEMENT

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 2020, con la collaborazione della funzione Risk Management di FNM, è stata svolta l'attività di aggiornamento del Risk Assessment.

Il processo di revisione 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 biennio e con un focus particolare alle ripercussioni che nel breve e nel lungo periodo porterà l'emergenza sanitaria in atto.

L'aggiornamento ha permesso di evidenziare come il valore dell'entità del rischio sia in alcuni casi rimasto invariato, ed in altri, soprattutto in riferimento ai rischi maggiormente critici, si sia ridotto grazie alle misure di mitigazione definite e successivamente implementate.

Nel 2021 ci si pone l'obiettivo di rendere maggiormente integrata e coerente la mappatura dei rischi prevista dal sistema di gestione integrato aziendale con la vision del gruppo di cui ATV fa parte.

3.6. IL MODELLO 231

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 20/05/2020, a seguito di una approfondita analisi. È stata, infatti, svolta una copiosa attività di audit che ha portato alla definizione di una risk map aziendale e di nuovi protocolli interni. Tale modello, attraverso l'adozione di un sistema di procedure e attività di controllo, mira a ridurre il rischio di commissione di reati - nell'interesse o a vantaggio di ATV srl - da parte di soggetti apicali e subordinati sottoposti alla loro vigilanza.

L'adozione di tale Modello 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, 45001, 14001, 27001 e 39001) hanno anche lo scopo di supportare l'organizzazione nell'individuazione dei rischi specifici dei relativi ambiti e di facilitarne la gestione.

3.7. LA TRASPARENZA E L'ANTICORRUZIONE

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. Attualmente è in valutazione la possibilità di procedere alla certificazione ISO 37001 (Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione) di ATV srl nell'ambito della certificazione del Gruppo FNM.

È stata inoltre introdotta ai sensi dell'art. 37 del GDPR la figura del **Data Protection Officer**, in conformità a quanto stabilito dal nuovo Regolamento Europeo e per fronteggiare i rischi di violazione degli obblighi introdotti dal 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**), di segnalazione delle violazioni del Codice di comportamento - che definisce le norme comportamentali e i principi riconosciuti, condivisi e promossi a tutti coloro che operano in nome o per conto dell'Azienda - e per il diritto all'accesso civico. Le modalità sono definite dalla **"Procedura per le segnalazioni delle violazioni del codice etico e delle altre normative"** in fase di aggiornamento e dalla **"Procedura per la gestione delle richieste di accesso ai documenti e di accesso civico"**.

Fulcro della procedura per le segnalazioni delle violazioni del codice etico e delle altre normative è la definizione delle modalità operative per la ricezione, l'analisi e il trattamento delle segnalazioni di illeciti da parte di dipendenti o terzi.

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

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

WHISTLEBLOWER

Si tratta della possibilità data al dipendente di riferire in modo del tutto anonimo una violazione del codice etico a opera di un collega, nel rispetto della normativa anticorruzione.

3.8. CERTIFICAZIONI

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 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



4. I NOSTRI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER	RAGIONI DEL COINVOLGIMENTO
 Clienti	Sono al centro dell'attenzione di ATV in quanto destinatari principali del servizio dell'Azienda.
 Fornitori	Sono fondamentali per la realizzazione del servizio in quanto offrono beni e servizi strumentali allo svolgimento del <i>core business</i>
 Partner di iniziative	Ci legano al territorio nel quale offriamo il nostro servizio di mobilità e trasporto.
 Enti e comuni Ente affidante	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. L'Ente di Governo del Trasporto Pubblico presso la Provincia di Verona (titolare delle concessioni dei contratti di servizio) è l'affidante del servizio di trasporto pubblico.
 Dipendenti	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.
 Aziende partecipate	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.
 Istituti scolastici	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, l'ente affidante, i dipendenti, le aziende partecipate e gli istituti scolastici.

4.1. RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

ATV comprende la vitale necessità di instaurare rapporti di dialogo che si adattino alle esigenze delle singole categorie di portatori di interesse. Come tale, gli sforzi per il coinvolgimento degli stakeholder si sono concentrati nell'individuazione di strumenti specifici di confronto e di dialogo.

4.2. SOSTENIBILITÀ E GOVERNANCE, L'IMPEGNO DI ATV

Con i risultati ottenuti nel 2019 attraverso il primo incontro di **Stakeholder Engagement** sulla Sostenibilità si sono meglio individuate e circoscritte le priorità dei portatori d'interesse nei confronti delle politiche aziendali di sostenibilità facenti capo a tre macro-aree: Governance e Business (7 tematiche), Sociale (7 tematiche), Ambientale (3 tematiche). La votazione si è espressa in una scala da 1 a 5, dove 1 indica una rilevanza nulla e 5 indica la massima importanza.

Le priorità emerse, cui sono stati espressi il giudizio e le preferenze:

Governance e Business	Performance economico-finanziaria e contributi delle PA
Sociale	Innovazione del parco mezzi e delle tecnologie
Ambientale	Consumi energetici, emissioni e climate change

Il dialogo con gli stakeholder interni ed esterni verrà ampliato e rafforzato nel corso del 2021 con l'obiettivo determinare la matrice di materialità aziendale mettendo in relazione il giudizio degli stakeholder di riferimento con ATV per definire priorità, rendicontazione ed interventi necessari.

4.3. ALTRI STRUMENTI DI DIALOGO

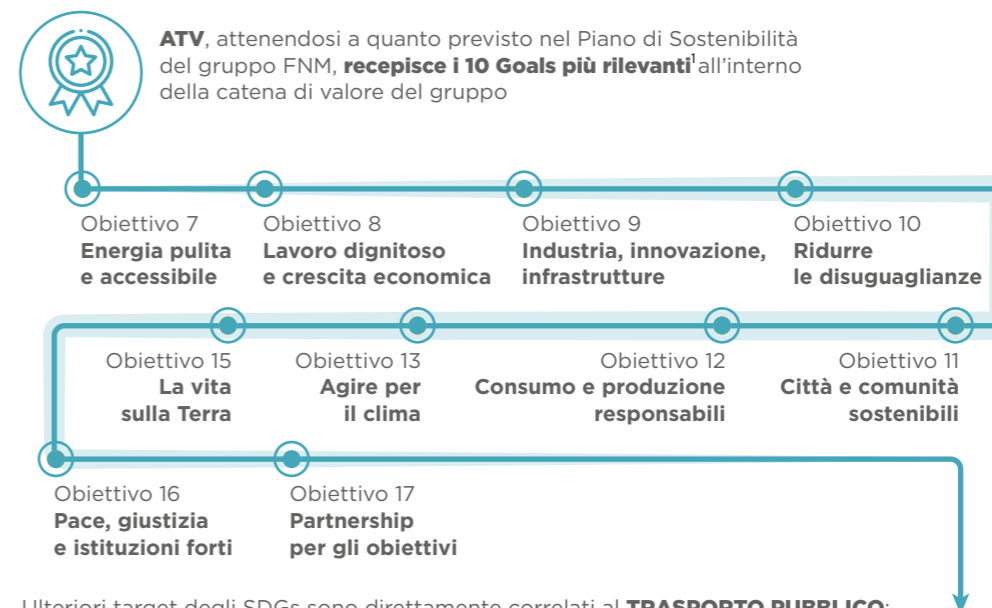
L'Azienda è dotata di strumenti di dialogo e modalità di analisi che le consentono di raccogliere feedback dai principali stakeholder (in particolare clienti, dipendenti e comunità locali) in una varietà di ulteriori occasioni.

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.

4.4. I SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Sustainable development goals



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

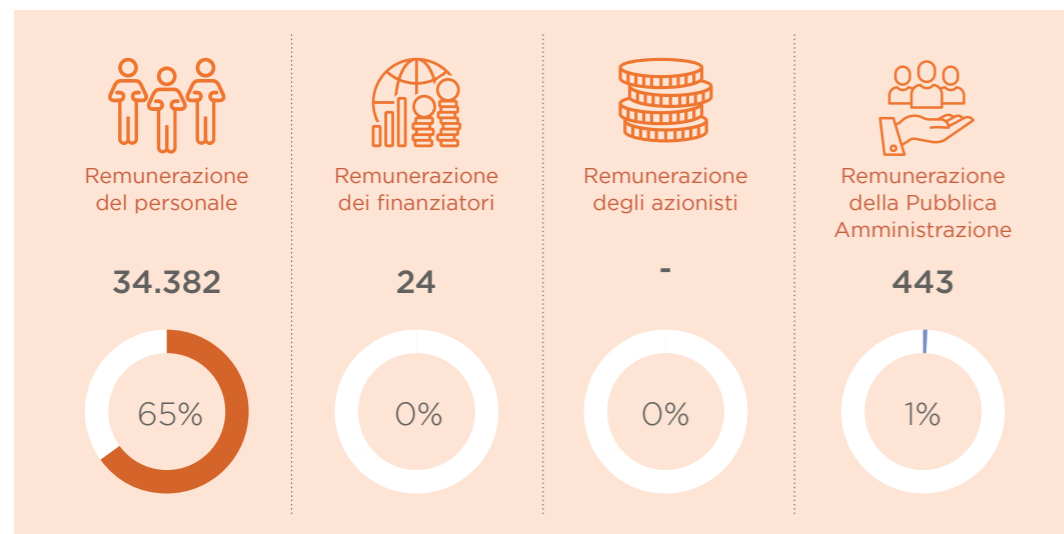
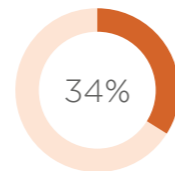
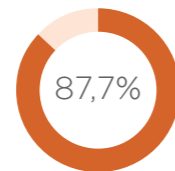
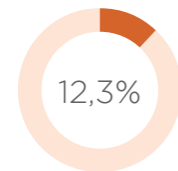
1. La comunità degli Stati ha approvato l'Agenda 2030 per uno sviluppo sostenibile, i cui elementi essenziali sono i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile (OSS/SDGs, Sustainable Development Goals) e i 169 sotto-obiettivi. Riprendono aspetti di fondamentale importanza per lo sviluppo sostenibile quali 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

Si riportano i principali risultati economici della gestione, evidenziando il valore della produzione dell'esercizio 2020 pari a 61.043 migliaia di euro, e un decremento di 13.696 migliaia di euro rispetto all'esercizio precedente.

Valore economico	2019		
	€/000	VALORI	%
Valore economico generato dal Gruppo		60.166	
Ricavi delle vendite e prestazioni		16.416	
Contributi		40.647	
Contributi per investimenti finanziati		1.897	
Altri proventi		1.075	
Proventi Finanziari		131	
Risultato netto delle società valutate con il metodo del patrimonio netto		-	
Valore economico distribuito dal Gruppo		52.762	87,7%
Costi operativi riclassificati		17.858	33,8%
Mat.prime, materiali di consumo e merci utilizzate		7.013	
Costi per servizi		9.044	
Altri costi operativi riclassificati		1.856	
Costi per investimenti finanziati		-	
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni		54	
Altre imposte			
Remunerazione del personale		34.382	65,2%
Costi del personale		34.382	
Remunerazione dei finanziatori		24	0,0%
Oneri finanziari		24	
Remunerazione degli azionisti		-	0,0%
Distribuzione degli utili nell'anno			
Remunerazione della Pubblica Amministrazione		443	0,8%
Imposte sul reddito	-	1.399	
Altre imposte		1.842	
Comunità		54	0,1%
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni		54	
Valore economico trattenuto dal Gruppo		7.404	12,3%
Ammortamenti e svalutazioni		5.080	
Risultato d'esercizio destinato a riserve		2.324	
Risultato d'esercizio		2.324	

Distribuzione valore aggiunto



CONTO ECONOMICO CIVILISTICO	2020	2019	DELTA	DELTA%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	53.640	70.332	(16.692)	-23,7%
Altri ricavi e proventi	7.403	4.407	2.996	68,0%
A - Valore della Produzione	61.043	74.739	(13.696)	-18,3%
Costi materie prime	7.484	10.543	(3.059)	-29,0%
Costi per servizi	10.361	13.160	(2.799)	-21,3%
Godimento di beni di terzi	1.451	1.436	15	1,0%
Costi per il personale	33.630	40.780	(7.150)	-17,5%
Ammortamenti e svalutazioni	5.080	5.218	(138)	-2,6%
Variazione rimanenze	(52)	(31)	(21)	67,7%
Accantonamenti per rischi	1.400	0	1.400	100,0%
Altri accantonamenti	50	44	6	13,6%
Oneri diversi di gestione	831	1.010	(179)	-17,7%
B - Costi di Produzione	60.235	72.160	(11.925)	-16,5%
Differenza A-B	808	2.579	(1.771)	-68,7%
Proventi/(oneri) finanziari	117	81	36	44,4%
Risultato prima delle imposte	925	2.660	(1.735)	-65,2%
Imposte sul reddito	1.399	(126)	1.525	-1210,3%
Risultato d'esercizio	2.324	2.534	(210)	-8,3%

L'impatto dell'emergenza epidemiologica risulta nelle vendite dirette: sono stati persi 17 milioni di euro in dieci mesi, oltre il 50% di quanto venduto lo scorso anno, e con una ricaduta molto più importante sulla clientela occasionale, che acquista biglietti o carnet. Inoltre, anche se le maggiori vendite riguardano l'utenza studentesca, nell'ambito degli abbonati la perdita percentuale tra studenti e lavoratori è stata quasi uguale.

I ricavi delle vendite e prestazioni, pari a 53.640 migliaia di euro, sono dati tra le principali voci, dalla vendita di biglietti e abbonamenti per 16.146,7 migliaia di euro, e da corrispettivi per servizi di trasporto pubblico locale per 37.224,3. Tra gli altri ricavi e proventi va evidenziato il contributo a indennizzo dei minori ricavi da introiti tariffari ricevuto, pari a € 3.422,3. Le somme ricevute in acconto ex art.200 DL 34 del 19 maggio 2020 hanno lo scopo di compensare le perdite di introiti tariffari subite dalle aziende del trasporto pubblico causata dalla Pandemia.

I costi della produzione sono pari 60.235,5 migliaia di euro, con un forte decremento legato alla rimodulazione del servizio per effetto dell'emergenza sanitaria (riduzione costi di materie prime, di servizi, di personale, ecc).



L'utile di esercizio è pari a 2.324,1 migliaia di euro, un risultato molto apprezzato per un anno molto variabile e difficile.

Per ulteriori dettagli si rimanda al Bilancio di esercizio 2020 pubblicato anche sul sito web di ATV.

5.1. I RISULTATI RELATIVI ALLA VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

L'emergenza Covid ha portato ad una diminuzione dei ricavi di vendita di 17.006 migliaia di euro (-51,3%) rispetto all'esercizio precedente, con un decremento del 39,9% dei passeggeri complessivamente trasportati (44.100.633).

I ricavi di vendita sono pari a 6.356 migliaia di euro per i biglietti e 9.791 migliaia di euro per gli abbonamenti.

Per il 2020 le attività turistiche estive sia per la città che per le località del Lago di Garda e della Lessinia sono state sospese. E' stato effettuato il servizio per il Santuario di Madonna della Corona, con 44.621 passeggeri, in calo del 62% rispetto all'esercizio precedente.

Dal mese di Marzo 2020 non è stata effettuata la vendita a bordo dei biglietti da parte del personale viaggiante; è stata garantita la funzionalità delle emittitrici di biglietti a bordo vettura (servizio urbano) e dal mese di Giugno 2020 è stata implementata una APP per la vendita dei biglietti tramite smartphone/tablet. Significativo il numero di biglietti emessi tramite APP: 86.710 per complessivi euro 207.529.

Nonostante il forte calo dell'utenza si è mantenuta la rete di vendita, costituita da 5 biglietterie aziendali (Verona Porta Nuova, Verona Piazza Renato Simoni, Garda, Legnago, San Bonifacio, rimaste chiuse per soli 40 gg durante il lockdown), da oltre 600 rivendite autorizzate (di cui 59 Mover Point per il rinnovo degli abbonamenti) e da 9 postazioni self service.

Si è prestata particolare attenzione a garantire la funzionalità del sito internet per il rinnovo degli abbonamenti on line, con vendite pari ad euro 774.286 (-38% sulle quantità e -58% sugli introiti rispetto all'esercizio precedente).

E' stato implementato un portale dedicato per le richieste di rimborso di abbonamenti per il mancato utilizzo a seguito delle misure di contenimento del Corona Virus, con emissione on-line di voucher per complessivi euro 2.024.688 utilizzabili per gli acquisto degli abbonamenti, dei borsellini elettronici e dei biglietti.

Le tariffe di biglietti e abbonamenti sono invariate dal 2012.

Biglietti, app e rete vendita

Da Marzo 2020 la vendita dei biglietti a bordo da parte del personale viaggiante non è stata effettuata



- è stata garantita la funzionalità delle emettitrici di biglietti **a bordo vettura** (servizio urbano)

• è stata implementata (da Giugno 2020) una **APP** per la vendita dei biglietti tramite smartphone/tablet.

Numero di biglietti emessi tramite APP:
86.710 per complessivi **207.529€**



- è stato Implementato un portale dedicato per le **richieste di rimborso di abbonamenti** per il mancato utilizzo a seguito delle misure di contenimento del Coronavirus

emissione online di voucher per complessivi **2.024.688€** utilizzabili per l'acquisto di abbonamenti, borsellini elettronici e biglietti

5

biglietterie
aziendali

Verona Porta Nuova,
Piazza Renato Simoni,
Garda, Legnago, S. Bonifacio
chiusure per soli 40gg
durante il lockdown

600

rivendite
autorizzate

(di cui **59 mover
point** per il rinnovo
degli abbonamenti)

9

postazioni
self-service

5.2. I FORNITORI

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

ATV ha realizzato numerose iniziative attinenti alla gestione della catena di fornitura. Tra queste sono degne di nota:

- approvazione **Regolamento acquisti "strumentali"** sotto soglia e **Regolamento acquisti "non strumentali"** per qualunque importo;
- approvazione **Regolamento incarichi di assistenza legale/giudiziale**;
- approvazione **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"** sotto il 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"**, vi è 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. Per quanto attiene ai lavoratori extracomunitari, ATV richiede il permesso di soggiorno anche ai dipendenti dei propri fornitori (esempio le ditte di pulizia o di rifornimento).

5.2.2. LA CATENA DI FORNITURA, I DIRITTI UMANI E IL MODELLO 231

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 richieste riguardano la trasparenza nella selezione delle risorse umane al fine di verificare l'assenza di qualsiasi tipologia di abuso, che spaziano dal lavoro minorile alla discriminazione razziale e di genere, fino anche ad ambiti di comportamento personale come l'abuso di sostanze alcoliche e stupefacenti o alla presenza di luoghi di lavoro che non garantiscono la salute e la sicurezza.

È stato sviluppato un modello contenente tutte le 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**. Contestualmente ai precedenti documenti viene inviato un Patto di Integrità (paragrafo 3.7) che vincola l'operatore economico a un comportamento corretto nei rapporti con l'Azienda.

2. Fino a € 40.000.

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

5.2.3. LE CATEGORIE MERCEOLOGICHE

Le principali categorie merceologiche di cui si approvvigiona ATV sono:

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

5.2.4 PRATICHE SOSTENIBILI DI APPROVVIGIONAMENTO: RIDUZIONE RISCHI E GESTIONE RESPONSABILE DEGLI APPALTI

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.

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.

4. Documento unico di Regolarità Contributiva.

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). E' avvenuto il passaggio dalla BS OHSAS 18001 alla ISO 45001:2018 relativo alle norme sulla sicurezza.

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

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 806 lavoratori. Di questi, 55 sono donne (per una percentuale sul totale pari al 6,8 %) e 751 sono uomini (pari al 93,1%).

Numero Totale dei Dipendenti di ATV divisi per Genere e Qualifica



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

	31.12.2020			31.12.2019			Variazione 2020/2019		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
• Dirigenti	3	1	4	5	1	6	-40%	0%	-33%
• Quadri	11	4	15	10	2	12	10%	100%	25%
• Impiegati	23	36	59	28	40	68	-18%	-10%	-13%
• Operai	714	14	728	724	14	738	-1%	0%	-1%
TOTALE	751	55	806	767	57	824	-2%	-4%	-2%

Nella popolazione aziendale si registra una netta predominanza dei lavoratori di età compresa tra i 30 e i 50 anni (55,3%). Seguono i lavoratori di età maggiore ai 50 anni (43%) e i lavoratori di età inferiore ai 30 anni (1,7%).

Numero Totale dei Dipendenti di ATV divisi per Età e Qualifica



31.12.2020

	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	1	3	0	7	8
Impiegati	1	9	13	0	25	11	1	34	24
Operai	13	394	307	0	11	3	13	405	310
TOTALE	14	409	328	0	37	18	14	446	346

31.12.2019

	Uomini			Donne			TOTALE		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirigenti	0	0	5	0	0	1	0	0	6
Quadri	0	4	6	0	1	1	0	5	7
Impiegati	1	13	14	2	24	14	3	37	28
Operai	15	420	289	1	10	3	16	430	292
TOTALE	16	437	314	3	35	19	19	472	333

Variazione 2019/2020

	Uomini			Donne			TOTALE		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirigenti	-	-	-40,0%	-	-	0,0%	-	-	-33,3%
Quadri	-	50,0%	-16,67%	-	0,0%	200,0%	-	40,0%	14,3%
Impiegati	0	-30,8%	-7,14%	-100,0%	4,2%	-21,4%	-66,7%	-8,1%	-14,3%
Operai	-13,3%	-6,2%	6,23%	-100,0%	10,0%	0,0%	-18,8%	-5,8%	6,2%
TOTALE	-12,5%	-6,4%	4,46%	-100,0%	5,7%	-5,3%	-26,3%	-5,5%	3,9%

Per quanto attiene alle categorie protette, tra i lavoratori ATV si contano, al 31/12/2020, 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

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, difformi alle previsioni del Modello e/o del Codice Etico e di Comportamento, potranno comportare l'applicazione delle misure sanzionatorie in base alle modalità previste

ANNO 2020

Degli 806 dipendenti di ATV, la quota di assunti con contratto a tempo determinato è del 3%. La lieve diminuzione di dipendenti a tempo determinato rispetto al 2019 (da 25 a 19) è dovuta alla trasformazione in contratti a tempo indeterminato di alcuni contratti. 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 (tempo determinato/indeterminato)



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

	31.12.2020			31.12.2019			Variazione 2020/2019		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
Tempo determinato	19	0	19	24	1	25	-21%	-100%	-24%
Tempo indeterminato	732	55	787	743	56	799	-1%	-2%	-2%
TOTALE	751	55	806	767	57	824	-2%	-4%	-2%

Il 96,9% dei dipendenti ha sottoscritto un contratto di lavoro **full-time**. All'interno dell'3,1% di dipendenti che hanno sottoscritto invece un contratto **part-time**, si annoverano 14 uomini (1,86% sul totale dei lavoratori uomini) e 11 donne (20% sul totale dei lavoratori donne).

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



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

	31.12.2020			31.12.2019			Variazione 2020/2019		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
Dipendenti full-time	737	44	781	760	49	809	-3%	-10%	-3%
Dipendenti part-time	14	11	25	7	8	15	100%	38%	67%
TOTALE	751	55	806	767	57	824	-2%	-4%	-2%

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 Autoferrotranvieri.

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.

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

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 si articola in un programma di 28 ore (4 giornate). Il corso affronta la complessità dell'organizzazione aziendale, entrando nel merito delle specificità delle singole funzioni ed aree operative.

Si sottolinea come, a causa della pandemia, nel 2020 siano stati erogati solo corsi di aggiornamento (D.Lgs 81), per un totale di 11.603 ore uomo riguardanti molte tematiche tra cui: gru su autocarro, PLE, antincendio, carrello elevatore, primo soccorso

Ore di formazione annue



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

	31.12.2020			31.12.2019			Variazione 2020 /2019		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
◦ Dirigenti	28	0	28	42	8	50	-33%	-100%	-44%
◦ Quadri	126	54	180	248	55	303	-49%	-2%	-41%
◦ Impiegati	82	267	349	970	819	1.789	-92%	-67%	-80%
◦ Operai	10.800	246	11.046	7.858	136	7.994	37%	81%	38%
TOTALE	11.036	567	11.603	9.118	1.018	10.136	21%	-44%	14%

Ore di formazione per area tematica



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

	2020			2019			Variazione 2020 /2019		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
◦ Continua (ex Manageriale)	269	95	364	1.291	536	1.827	-79%	-82%	-80%
◦ Tecnica	9036	194	9230	5.655	142	5.797	60%	37%	59%
◦ Informatica	48	0	48	406	117	523	-88%	-100%	-91%
◦ Salute e Sicurezza	941	30	971	1.620	220	1.840	-42%	-86%	-47%
◦ Anti-corruzione	228	6	234	146	3	149	56%	100%	57%
◦ GDPR	-	-	0	0	0	0	-	-	-
TOTALE	10.522	325	10.847	9.118	1.018	10.136	15%	-68%	7%
◦ Lingue Straniere	514	242	756						

All'interno del corso aziendale per il rinnovo della C.Q.C si sono inseriti momenti formativi specifici, che hanno permesso lo sviluppo di alcune tematiche importanti per l'Azienda, riguardanti:

- la riduzione dell'impatto ambientale;
- il D. Lgs. 231: il modello aziendale ed il suo funzionamento;
- regolamento 181/2011 UE in materia di disabilità.

È stato inoltre completato l'aggiornamento della formazione ex **D.Lgs. 81** sulla salute e sicurezza sul lavoro, effettuata internamente al fine di migliorarne l'efficacia e con durata superiore agli obblighi di legge, e l'aggiornamento formativo ASPP⁶.

6.1.4. INIZIATIVE A FAVORE DEI DIPENDENTI

Le iniziative per il tempo libero sono curate dal **Circolo Ricreativo ATV**. Nel 2020 si sono svolte le elezioni per il rinnovo dei 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.

Al 2020 sono 676 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. Durante l'emergenza sanitaria, dopo un primo periodo di chiusura, Ristobar ha proseguito la propria attività, nel rispetto delle norme imposte dai vari DPCM: accesso contingentato al locale, erogatori di gel igienizzante, posti ai tavoli contrassegnati nel rispetto delle distanze minime (1 mt), percorso consigliato per accedere al banco, areazione continua dei locali.

Nel corso del 2020, a causa della pandemia, il Circolo è riuscito ad organizzare un'unica gita, a Roma, e a partecipare ad un torneo di tiro al piattello a Ferrara, poi ha sospeso qualsiasi attività sportiva. La piccola palestra, sita nella sede aziendale di Porta Vescovo, è rimasta chiusa, come da disposizioni dei vari DPCM. Visto il totale annullamento delle attività sportive e delle gite, il Circolo si è concentrato sulla distribuzione ai soci di alcuni gadget e del pacco di Natale.

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.
- **Festa CR ATV:** l'evento in questione rappresenta l'apice delle attività del Circolo Ricreativo, e vede anche la partecipazione dietro invito delle istituzioni. Il totale dei partecipanti è di circa 400 ogni anno. Nel corso della festa, viene anche conferita una targa ricordo a tutti i dipendenti che sono andati in pensione nel corso dell'ultimo anno d'esercizio.
- **Convenzioni:** il Circolo Ricreativo predispone per i soci un ampio ventaglio di convenzioni di varia natura. Particolarmente degni di nota i vari servizi di consulenza, che comprendono la consulenza finanziaria, assicurativa e sanitaria.

6.1.5. SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO E BENESSERE ORGANIZZATIVO

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.

Nel 2020 è stato condotto l'audit per il **passaggio alla certificazione ISO 45001:2018**. La conformità a questa nuova norma migliorerà ulteriormente l'efficacia del sistema di gestione per la sicurezza e la salubrità dei posti di lavoro.

Nel corso del 2020 tutti gli sforzi organizzativi si sono concentrati sul garantire luoghi di lavoro sicuri rispetto all'emergenza epidemiologica in corso. Di seguito si riporta una sintesi degli interventi tempestivamente messi in atto fin dal nascere dell'emergenza.

Tutti i luoghi di lavoro, compresi gli autobus, vengono sanificati quotidianamente, mediante appositi prodotti riconosciuti efficaci contro il coronavirus, nelle parti di uso comune a maggior contatto (a titolo esemplificativo sugli autobus mancorrenti, sedili, negli uffici scrivanie, maniglie).

6. Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione

A partire dal 24.02.2020 sono state adottate le seguenti misure di prevenzione:

- contingentamento accessi nei locali comuni
- costante informativa con cartelli, avvisi e newsletter sulle buone prassi igieniche e sui comportamenti da tenere in caso di positività
- obbligo di misurazione della temperatura.

INIZIATIVE PER LA PREVENZIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA

PERSONALE DI GUIDA

- installazione di parete di separazione posto guida
- distribuzione di prodotti per l'igiene delle mani e per l'igienizzazione del posto guida
- fornitura periodica e costante di guanti e mascherine
- divieto vendita titoli di viaggio a bordo.

PERSONALE DI MANUTENZIONE

- dotazione di prodotti per la pulizia della postazione di lavoro e dei bus
- divieto di spostamento tra reparti
- indicazioni specifiche per uso docce e spogliatoi
- indicazioni sui DPI da utilizzare a seconda della tipologia di lavorazione.

PERSONALE AMMINISTRATIVO

- attivazione dello smart working a rotazione
- divieto di effettuare riunioni in presenza.

PERSONALE BIGLIETTERIE

- dotazione di prodotti per la pulizia della postazione e del pannello divisorio
- raccomandazioni igieniche
- contingentamento accessi
- applicazione per acquisto on line biglietti.

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 in quanto 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

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 55% 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.

PROGETTI DI FORMAZIONE IN TEMA SICUREZZA PER L'ANNO 2021

Compatibilmente con l'emergenza sanitaria in atto è prevista per il 2021 una formazione mirata sul tema gestione dei conflitti che ha come obiettivo quello di "migliorare le capacità di prevenire e gestire episodi di aggressività verbale e fisica da parte dell'utenza e di ridurre lo stress conseguente al rapporto con l'utenza in generale". L'iniziativa è cofinanziata dallo SPISAL ULSS 9 Scaligera.

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 2020 sono stati effettuati controlli su circa 20.000 autobus e, su un totale di 275.000 passeggeri controllati, sono state emesse 19.000 sanzioni. In percentuale, **il grado di evasione si attesta al 9,6% sul servizio urbano e al 12% sul servizio extraurbano.**

Evasione tariffaria

2020



~20.000
controlli effettuati
sugli autobus



19.000 sanzioni emesse



Grado di evasione

9,6% servizio urbano

12% servizio extraurbano

Rispetto ai dati dello scorso anno, le percentuali sono notevolmente aumentate; ciò potrebbe essere determinato dalla sospensione della vendita del biglietto dal Conducente e dalla mancata possibilità

di obliterare, disposizioni attuate durante l'emergenza sanitaria e dalla diminuzione drastica dei controlli nei primi mesi di pandemia, inducendo alcune fasce di passeggeri ad evadere il pagamento del titolo di viaggio.

6.2.2. L'ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ambito dell'accessibilità del servizio, si può notare come circa il **63%** 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.

FORMAZIONE SULLE DISABILITÀ

In accordo con il recepimento del regolamento UE R181/2011, sono proseguiti anche nel 2020 corsi di formazione per tutto il personale di guida e ausiliario al servizio per il corretto approccio e gestione dei passeggeri con disabilità in particolare all'interno del corso per il rinnovo del CQC.

6.2.3. L'ASCOLTO DEL CLIENTE

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

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) gestisce tutte le segnalazioni che vengono recapitate ad ATV tramite telefono, 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 alla Direzione aziendale facendo seguire la fase di analisi dalle diverse unità operative. **ATV fornisce sempre un riscontro alle segnalazioni:** la risposta motivata all'utente viene fornita possibilmente nell'arco della giornata e comunque, in caso di analisi articolate, viene garantita entro 10 giorni dalla comunicazione iniziale.

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

Nel corso del 2020, l'Azienda ha ricevuto 6,4 reclami ogni 100.000 passeggeri contro i 3,4 del 2019.

I reclami registrati sono stati 2826 contro i 2541 del 2019, con un aumento del 10% pur a fronte di una diminuzione del 40% dei passeggeri trasportati. Tale andamento è riconducibile all'impatto che l'emergenza sanitaria e le conseguenti difficoltà nella gestione del servizio, hanno avuto anche sulla soddisfazione della clientela. Una situazione che peraltro non è imputabile a inefficienze aziendali ma piuttosto al contesto di incertezza e instabilità generale in cui ci si è trovati ad operare. Ne è conferma

il fatto che la percentuale delle segnalazioni non dovute a effettivi disservizi (classificate come “conformi”) è salita dal 21% del 2019 al 59% del 2020.

Particolarmente impegnativa per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è stata la gestione delle circa 30 mila pratiche di rimborso tramite voucher degli abbonamenti non utilizzati.

6.2.4 LA CUSTOMER SATISFACTION E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

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

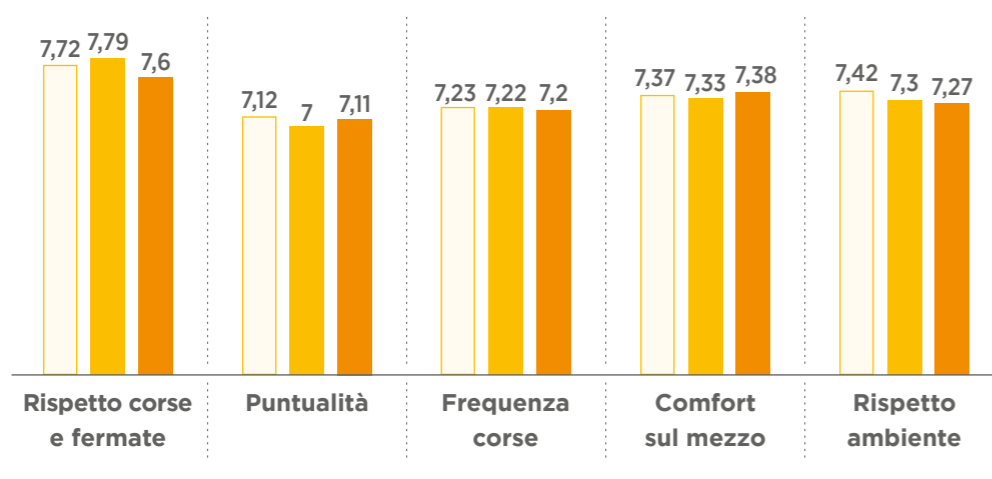
L'indagine di customer satisfaction complessiva viene organizzata ogni anno, ed è gestita da una società di indagini demoscopiche incaricata dall'Azienda. Oggetto dell'analisi sono i principali criteri di qualità sui quali si basa il servizio, verificati con metodologia “face to face”.

Nel 2020, la società ha effettuato circa 1700 interviste alle fermate, con maggiore concentrazione quantitativa sulle linee nelle quali si registra un traffico più ingente. La riduzione di interviste rispetto alla consolidata esperienza è dovuta al calo di oltre il 50% dei passeggeri.

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, di alcuni degli ambiti di valutazione principali:

Customer satisfaction

2018 2019 2020



GIUDIZIO COMPLESSIVO



L'indagine sulla percezione del servizio erogato nel 2020 è stata effettuata a febbraio 2021. Il **giudizio complessivo sull'operato dell'Azienda** si è nuovamente presentato come positivo, essendosi riscontrato un indice di soddisfazione di 7,48 punti su 10. Nel contesto di quest'ultimo, le criticità più evidenti sono soprattutto sul servizio extraurbano e sul servizio di Legnago, giudicati in peggiora-

mento rispetto ai risultati ottenuti negli anni precedenti. Per l'extraurbano in particolare sta influenzando l'emergenza Covid e il rinnovo del parco mezzi che, rispetto al parco mezzi urbano, nonostante gli sforzi degli ultimi anni, presenta la necessità di un rinnovo più sostenuto per conferire comfort, mezzi con motorizzazioni e tecnologie all'avanguardia.

Tra le altre voci più critiche vi è la rapidità del viaggio, il funzionamento dei mezzi e la reperibilità dei titoli di viaggio. Su questo argomento ha inciso negativamente la sospensione della vendita a bordo dei titoli di viaggio per effetto delle norme anti Covid-19 solo in parte lenita, dal mese di giugno, dall'attivazione della App Ticket Bus Verona.

A livello generale del campione analizzato (tutti i servizi urbani ed extraurbani), sia questo aspetto che l'affollamento delle corse rappresentano aree di miglioramento in cui l'Azienda ha dei margini di manovra molto limitati, in larga parte dipendenti da fattori esogeni. Temi che ATV affronta mediante un costante dialogo con l'Amministrazione Comunale di Verona e che con l'emergenza sanitaria del Covid-19 si sono maggiormente acuiti.

Nel 2021, attraverso l'attività di engagement esterno verso alcuni significativi comuni della provincia come Legnago, andremo ad analizzare nel dettaglio i fattori oggetto della customer e valutare quali possibili miglioramenti potranno essere introdotti per incontrare le esigenze dei passeggeri.

Gli argomenti 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

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 avvicina sempre più con facilità, come sito internet, app e social media.

Sito Internet

Il sito internet dell'Azienda 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).

Sono stati realizzati **video tutorial** per guidare i nuovi utenti nei procedimenti di acquisto e rinnovo abbonamenti online. Un'altra sezione del sito è stata realizzata, a seguito degli effetti della pandemia e dei lockdown, per facilitare la procedura di ristoro degli abbonamenti non utilizzati da parte degli studenti.

App Info Bus Verona

Primaria importanza tra i mezzi di comunicazione adoperati dall'Azienda ha assunto, negli ultimi due anni, l'app "Info Bus Verona", in grado di fornire all'utenza tutte le informazioni necessarie per fare comodo uso del trasporto pubblico **con il solo ausilio del proprio smartphone**. E' in corso di valutazione un ulteriore upgrade per consentire un utilizzo ancora più completo e con nuove funzioni per favorire l'uso del nostro servizio. Le nuove funzionalità saranno integrate nel corso del 2021.

Social media

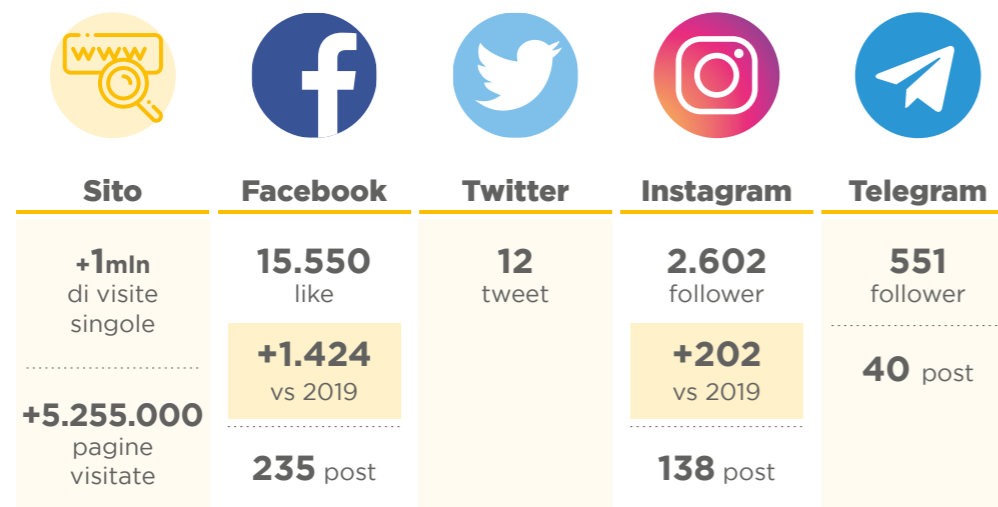
ATV è presente con una pagina aziendale nelle piattaforme social **Facebook, Instagram, Twitter** e dal 2020 **Telegram**. Sono proseguite le azioni mirate di sponsorizzazione e messaggistica, così da favorire ulteriormente la comunicazione con il cliente.

Nel corso dell'anno si è aperto anche l'account **LinkedIn** al fine di far conoscere a coloro che sono alla ricerca di un impiego le opportunità lavorative e le posizioni aperte dall'Azienda.

Campagne di Comunicazione

La principale campagna di comunicazione del 2020 ha riguardato **la nuova App Ticket Bus Verona**. Il lancio della App, avvenuto a giugno 2020, è stato supportato da spot nelle tv locali e presenza sulla stampa locale. Sono stati poi realizzati numerosi post sui canali social per avvicinare i passeggeri a questa nuova ed importante modalità di acquisto.

I numeri della comunicazione ATV



I RISCHI LEGATI ALL'EMERGENZA COVID-19

L'insorgere dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, avvenuta nel periodo di stesura del presente documento, ha richiesto da parte dell'Azienda un'attenta operazione di valutazione e prevenzione dei rischi correlati. (rif. 6.1.5)

La priorità è stata attribuita alla valutazione dei rischi **per la sicurezza a bordo**, sia per l'utenza, sia per il personale di guida. Per far sì che tutte le persone a bordo siano e si sentano al sicuro, ATV ha realizzato e continuerà a realizzare azioni straordinarie di sanificazione e igienizzazione dei mezzi. Tali iniziative sono state attivate in modo tempestivo, al fine di dare, anche da un punto di vista comunicativo all'utenza e ai dipendenti, un chiaro segnale dell'attività dell'Azienda rispetto alla problematica.

Azioni intraprese a bordo:

- Igienizzazione potenziata con l'utilizzo di prodotti germicidi a base di cloro per uso ospedaliero.
- Sanificazione tramite l'impiego di dispositivi professionali che erogano vapore secco a 180 gradi.
- Sanificazione con ozonizzazione, procedimento analogo a quello utilizzato sulle ambulanze.

I rischi appena esposti sono strettamente correlati a **rischi di natura economica**. Per quanto impegno si riserva nel processo di igienizzazione e comunicazione, resta inevitabile una considerevole flessione nell'utenza abituale e turistica (particolare attenzione sarà da riservare alla stagione estiva sul Lago di Garda), con la conseguente, notevole perdita economica per l'Azienda. I provvedimenti presi da ATV in questo ambito vanno nel senso della continuità del business, con l'intento di tamponare una situazione indubbiamente grave minimizzando quanto possibile le ripercussioni sulla performance economica.

Un ulteriore rischio è rappresentato dalla **disaffezione della clientela** e dalla possibile **perdita di quote nella ripartizione modale** della mobilità sul breve-medio termine. Il rischio di uno shift modale sfavorevole non potrebbe essere compensato da misure economiche dello stato o degli enti affidanti, e costituisce pertanto un rischio a sé stante per la sostenibilità.

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, in termini 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 ad adottare 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 e delle infrastrutture;
- approvvigionamento di risorse idriche;
- scarico di reflui in fognatura e nel suolo;
- produzione di rifiuti speciali;
- rumore immesso nell'ambiente;
- consumi energetici.

7.1. LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

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 nel triennio 2018-2020 che 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 miglioramento della classe ambientale
- 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 ambito urbano con autobus a metano (di classe ambientale EEV-Euro5 o superiore); è significativo evidenziare che se le stesse percorrenze fossero state erogate con autobus a gasolio della stessa classe ambientale si sarebbe determinato un contributo di PM 10 di +34%
- 3) **Ordinanze per il contenimento delle emissioni:** ATV recepisce prontamente quanto disposto a livello territoriale con oggetto la prevenzione dell'inquinamento atmosferico in 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 ridotti (es studenti, over 70, invalidi, famiglie numerose ecc)
- 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.

Set di inquinanti relativi alla qualità dell'aria

Set di inquinanti relativi alla qualità dell'aria



		2020	2019	Variazione 2019/2020
• CO	ton	24,5	36,1	-32%
• VOC	ton	8,9	12,0	-26%
• Nox	ton	91,6	134,2	-32%
• Benzene	ton	0,002	0,003	-35%

Km Percorsi per Categoria di Emissione

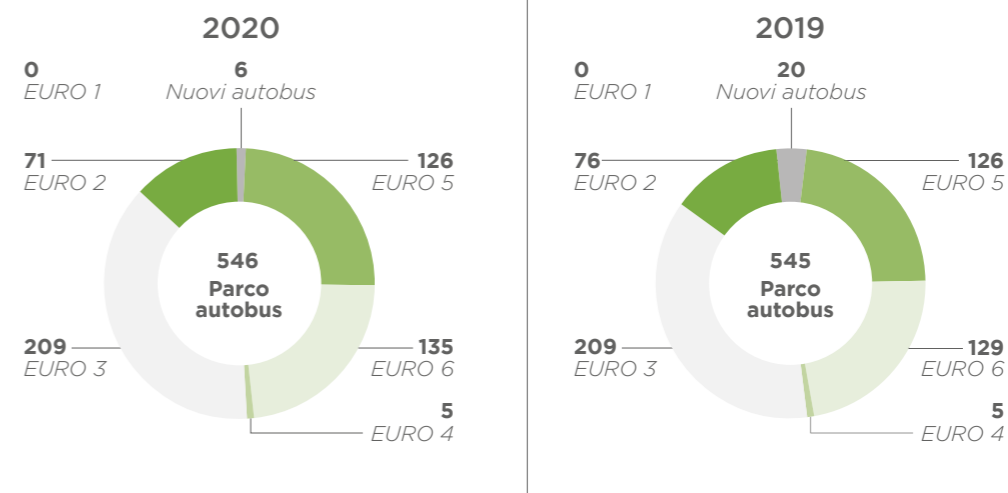
La riduzione della percorrenza del 24% ha determinato un maggior utilizzo, anche in ambito extraurbano, dei mezzi più nuovi della flotta. Ha quindi consentito una migliore performance nel complesso in termini di % di km con mezzi meno inquinanti (motorizzazioni Euro 6).

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 il 2021 dovrebbe in parte riequilibrare questo divario e consentirà l'introduzione di mezzi a metano anche in ambito extraurbano.

KPI Parco autobus e servizio



Km Percorsi per Categoria di Emissione

URBANO	km	Percorrenza
•Euro 2	104.188	1,56%
•Euro 3	94.641	1,42%
•Euro 5	40.714	0,61%
•EEV	2.101.929	31,53%
Euro 5 EEV	354.245	5,31%
Euro 6	3.970.141	59,55%
TOTALE	6.665.858	100,00%

EXTRAURBANO	km	Percorrenza
•Euro 2	533.870	5,41%
•Euro 3	4.849.840	49,13%
•Euro 5	34.703	0,35%
•EEV	453.686	4,60%
Euro 5 EEV	780.542	7,91%
Euro 6	3.219.641	32,61%
TOTALE	9.872.282	100,00%

7.2. RUMOROSITÀ

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.

7.3. UTILIZZO DELLE RISORSE

7.3.1. UTILIZZO DELLE RISORSE IDRICHE

L'**approvvigionamento idrico** di ATV avviene principalmente tramite acquedotto comunale. L'acqua così prelevata è utilizzata soprattutto per uso civile 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.

L'installazione di contaltri consente sugli impianti di lavaggio degli autobus della sede di Lungadige Galtarossa e del deposito di Porta Vescovo una precisa rilevazione dell'acqua prelevata per tale attività. Il monitoraggio dei consumi di questa risorsa è la base per eventuali azioni e progetti di risparmio idrico.

Secondo quanto programmato, nel 2021 prenderanno avvio i lavori di ammodernamento infrastrutturale dei depositi di Verona e provincia, i lavori includono interventi di messa a punto degli scarichi dell'area distributore di gasolio per le sedi di Legnago, Garda, San Giovanni Ilarione e Badia Calavena.

Consumi idrici



FONTE	2020		2019		Variazione 2019/2020
	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	
Acque di superficie (m3)	-	-	-	-	-
Acque sotterranee (pozzo) (m3)	8.322	-	15.435	-	-46%
Risorse idriche di terze parti (acquedotto) (m3)	9.631	-	13.178	-	-27%
TOTALE (m3)	17.953	0	28.613	0	-37%

Acque di scarico



DESTINAZIONE	2020	2019	Variazione 2019/2020
Risorse idriche di terze parti (fognature) (Mc)	16.001	26.693	-40%
<i>di cui inviato ad altre organizzazioni</i>	0	0	-
Acque sotterranee (Mc)	0	583	-100%
Acque di superficie (Mc)	-	0	-
TOTALE (Mc)	16.001	27276	-41%

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

Durante il 2020 con la difficoltà generata dalla Pandemia, non si sono potuti eseguire alcuni dei lavori precedentemente programmati. Verrà quindi data priorità, a seguito della relazione di Diagnosi Energetica, all'ottimizzazione dei compressori e recupero calore ad uso ACS.

7.3.2. UTILIZZO ENERGIA ELETTRICA, GASOLIO E METANO

Utilizzo energia elettrica, gasolio e metano



	2020	2019	Variazione 2019/2020
◦ Energia elettrica acquistata e utilizzata (Kwh)	2.225.590	2.671.405	-17%
◦ Gasolio (litri)	4.008.219	5.707.925	-30%
Per trazione autobus di servizio	3.989.266	5.676.872	-30%
Per trazione autovetture direttamente controllate	18.953	31.053	-39%
◦ Benzina (litri)	1.147	1.357	-15%
Per trazione autovetture direttamente controllate	1.147	1.311	-13%
Altri consumi di benzina	0	46	-100%
◦ Gas metano (mc)	4.470.683	5.591.897	-20%
Per trazione autobus di servizio	4.049.972	5.263.269	-23%
Per trazione autovetture direttamente controllate	4.305	4.876	-12%
Per riscaldamento	416.406	323.752	29%
◦ Teleriscaldamento (Kwh)	0	0	-

Il totale dell'energia **elettrica utilizzata** da ATV nel 2020 ammonta a **2.225.590 Kwh**. Rispetto al 2019, si registra una variazione del -16,5% (2.671.405 Kwh).

L'ammontare di **litri di gasolio** utilizzati per la trazione degli autobus di servizio è pari a **3.989.266 litri**. Rispetto al 2019, si registra una variazione del -30%. La riduzione del consumo di gasolio è un effetto della riduzione del servizio dettata dagli enti affidanti a causa della situazione epidemiologica che ha caratterizzato l'anno appena trascorso. Al dato del consumo di gasolio per autobus si aggiunge quello utilizzato per la trazione di autovetture aziendali, pari a **18.953 litri** (variazione del -39% rispetto al 2019).

Quanto al metano, questo viene utilizzato per la trazione degli autobus, per il riscaldamento e per la trazione di altre auto di servizio, quest'ultime impiegate soprattutto in città. Nel primo caso, si registra un consumo di 4.470.683 Smc (variazione del -20% rispetto al 2019); nel secondo, ovvero uso per riscaldamento, si registra un consumo di 416.406 Smc (variazione del +29% rispetto al 2019) dovuto principalmente ad una necessità di aerazione dei locali anche nei mesi invernali per limitare la circolazione del virus Covid-19; per le auto di servizio si registra un consumo di 4.305 Smc (variazione del -12% rispetto al 2019).

7.4. PRODUZIONE DI RIFIUTI

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** risultano dalle attività che si svolgono nelle officine aziendali, e hanno origine quasi esclusivamente dalla manutenzione degli autobus e dalla loro dismissione. Vengono recuperati e trasportati da ditte autorizzate e consegnati ad impianti specializzati per lo smaltimento o il recupero.

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 migliorano l'efficienza dei mezzi (es. oli lubrificanti) al fine di ridurre la produzione di rifiuti.

I materiali e i ricambi in buono stato ma non più utilizzabili sono, per quanto possibile, **reimmessi sul mercato** e ceduti ad altri operatori in un'ottica di circolarità economica.

Rifiuti prodotti



	2020	2019	Variazione 2019/2020
◦ Rifiuti non pericolosi (kg)	65.280	131.969	-51%
◦ Rifiuti pericolosi (kg)	133.519	303.870	-56%
di cui per rimozione veicoli (kg)	26.000	115.950	-78%
%	19,5%	38%	-49%
◦ TOTALE (kg)	198.799	435.839	-54%

Rifiuti smaltiti



2020				
	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi	Totale	% Totale
◦ Riuso (kg)	-	-	0	-
◦ Riciclo (kg)	60.280	67.519	127.799	64%
◦ Discarica (kg)	-	-	0	-
◦ Altro	5.000	66.000	71.000	36%
◦ TOTALE (kg)	65.280	133.519	198.799	100%

2019				
	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi	Totale	% Totale
◦ Riuso (kg)	0	0	0	0%
◦ Riciclo (kg)	116.359	165.710	282.069	65%
◦ Discarica (kg)	15.610	138.160	153.770	35%
◦ Altro	0	0	0	0%
◦ TOTALE (kg)	131.969	303.870	435.839	100%

Il calo della produzione di rifiuti si giustifica con la diminuzione delle ore di manodopera del personale di officina (FIS) e contemporaneamente dei km erogati e dei mezzi impiegati per svolgere il servizio, che è stato svolto per lunghi periodi in maniera ridotta. A questo si aggiunge la riduzione di un insieme di attività conseguenti alla manutenzione che hanno anch'esse contribuito a determinare il decremento mostrato dai dati esposti.

7.5. LA PREVENZIONE DEI RISCHI

I RISCHI LEGATI ALL'AMBIENTE

Essendo tutti gli impianti di trattamento dei reflui di proprietà dei locatori dei vari depositi, le attività di adeguamento o miglioramento risultano difficoltose e non sempre attuabili. Inoltre, alcuni di tali immobili sono destinati, nel medio termine, ad un diverso utilizzo (esempio: riqualificazione urbanistica), per cui gli eventuali investimenti effettuati dai proprietari andrebbero vanificati.

Il crescente costo delle riparazioni tende ad aumentare le operazioni di sostituzione in luogo della revisione del componente, aumentando la 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. È attualmente in corso l'attività di adeguamento per l'estensione della certificazione a tutti i siti presenti nel comune di Verona.





8. ATV PER IL TERRITORIO

8.1. ATV E IL SEVIZIO DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA

Nel corso dei mesi del 2020 interessati dall'emergenza sanitaria, ATV ha provveduto ad adeguare la percentuale di passeggeri trasportabili (secondo l'Ordinanza del Presidente della Giunta Regionale) e a darne comunicazione alla clientela attraverso l'applicazione di adesivi sui sedili non utilizzabili.

Ha provveduto ad un costante monitoraggio sulla rete, per verificare eventuali situazioni di sovrappollamento.

L'intero parco autobus è stato sottoposto a procedure straordinarie di sanificazione ambientale, tramite l'impiego di apparecchiature professionali che erogano vapore secco a 180 gradi e ad una ulteriore azione di sanificazione con ozono; la sanificazione a bordo dei mezzi attraverso l'igienizzazione di superfici, sedili e pali di sostegno è stata potenziata con l'utilizzo di prodotti germicidi a base di cloro per uso ospedaliero.

Ogni autobus e i locali aperti al pubblico sono stati dotati di cartellonistica con le indicazioni all'utenza di attenersi scrupolosamente alle raccomandazioni del Ministero della Salute ed in particolare l'obbligo di indossare correttamente la mascherina, lasciare aperti i finestrini e non parlare al Conducente se non per motivi di emergenza, mantenere le distanze tra le persone.

Il personale di Movimento e di Officina di ATV ha aderito, su base volontaria, al progetto "Sentinella SARS CoV2", organizzato dall'Azienda Ospedaliera di Verona, che prevede l'effettuazione periodica di tampone molecolare e prelievo per la determinazione di anticorpi da Coronavirus.

ATV PER IL SOCIALE

ATV si è fatta promotrice di un'iniziativa con cui ha deciso di donare 35 mila mascherine FFP2 ad alta protezione ai 20 istituti scolastici di Verona e provincia che ne hanno fatto richiesta.



9. RISULTATI E OBIETTIVI FUTURI

I RISULTATI DEL 2020

- Passaggio dalla BS OHSAS 18001 alla ISO 45001:2018. Obiettivo raggiunto
- Progetto "FormAZIONE in ATV: l'autista, l'utenza, la sicurezza". Obiettivo raggiunto
- Progetto di welfare a favore dei dipendenti all'interno del premio di risultato. Obiettivo parzialmente raggiunto, in fase di sviluppo
- Programma di adeguamenti e manutenzioni straordinarie sugli immobili locati da APTV, con miglioramento della sicurezza e della fruibilità dei depositi. Obiettivo raggiunto

PERSONALE

GLI OBIETTIVI DEL 2021

- Premio di risultato welfare
- Attività smart working
- Corso formazione in collaborazione con la Questura per la sicurezza dei dipendenti in servizio

SOCIALE

- Realizzazione di attività di stakeholder engagement con il coinvolgimento di stakeholder specifici del territorio. Rimandato al 2021 causa emergenza sanitaria
- Proseguimento delle principali collaborazioni già in atto (Kids University, "Se bevi, prendi il bus", coinvolgimento nelle scuole). Rimandati per emergenza sanitaria
- Avvio di un progetto per la vendita di biglietti del trasporto pubblico tramite smartphone. Obiettivo raggiunto
- Incremento della collaborazione con le istituzioni del turismo del Lago attraverso l'iscrizione al Consorzio Lago di Garda Veneto e l'incremento della presenza nelle fiere di settore B2C. Obiettivo in parte raggiunto, poi rimandato per effetto dell'emergenza sanitaria

- Stakeholder engagement interno ed esterno con coinvolgimento di specifici stakeholder del territorio
- Collaborazione con partner del territorio per incrementare la sinergia di marketing territoriale a vantaggio della crescita del trasporto pubblico per la mobilità sostenibile
- Preferenza semaforica alla rete del trasporto pubblico per diminuire i ritardi e rendere il servizio più efficiente
- Potenziamento del servizio urbano ed extraurbano nei mesi di giugno e settembre per garantire anche nel periodo di chiusura scuole un servizio più adeguato alle esigenze dei cittadini
- Valutazione con i settori mobilità e traffico del Comune di Verona di alcune modifiche alla viabilità per rendere il servizio ancor più sicuro per i fruitori, gli utenti della strada, i dipendenti

AMBIENTE

- Riduzione emissioni atmosferiche mediante rinnovo del parco. Obiettivo raggiunto
- Riduzione consumi di gasolio e sostituzione con gas naturale. Obiettivo raggiunto
- Estensione ISO 14001 a tutti i siti presenti nel comune di Verona. Obiettivo rimandato al 2021
- Acquisto di autovetture elettriche/ibride. Obiettivo posticipato
- Progetto per l'eliminazione delle bottiglie in plastica. Obiettivo parzialmente raggiunto
- Adeguamento impianti di depurazione depositi di Badia Calavena, Garda e San Giovanni Ilarione. Obiettivo raggiunto
- Valutazione ed eventuale avvio delle attività di miglioramento suggerite dalla Diagnosi Energetica. Obiettivo parzialmente raggiunto, in sviluppo anche nel 2021

- Rinnovo delle politiche citate al paragrafo 3.4, con focus sulla sostenibilità
- Revisione del Risk register del sistema di gestione integrato
- Rinnovo triennale delle certificazioni 14001 e 27001
- Attivazione di un processo finalizzato a favorire acquisti sostenibili
- Rinnovo infrastrutture nei principali depositi della Provincia di Verona allo scopo di mitigare alcuni rischi per la sicurezza del personale

progetto creativo
lime&co

