





Bilancio di sostenibilità 2021



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

NOTA METODOLOGICA

[GRI 102-45] [GRI 102-46] [GRI 102-47] [GRI 102-50] [GRI 102-52] [GRI 102-53] [GRI 102-54] [GRI 102-56]

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 2021 in ambito economico, sociale e ambientale. Gli aspetti economici sono riportati in questo elaborato seguendo il Bilancio di Esercizio 2021, oggetto quest'ultimo di revisione contabile da parte di PWC.

Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core. 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.

Con questa edizione si è affrontato in maniera completa il lavoro di Stakeholder Engagement, grazie anche al supporto di FNM spa. Tali iniziative hanno permesso, per la prima volta dalla stesura di questo documento, la redazione di una nuova matrice di materialità.

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.

Eventuali richieste d'informazioni sul Bilancio di Sostenibilità 2021 possono essere inviate a atv@atv.verona.it. È possibile trovare il documento in formato pdf sul sito www.atv.verona.it, al percorso "L'Azienda > Responsabilità Sociale".

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

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER

[GRI 102-14]



Massimo Bettarello
Presidente ATV srl



Stefano Zaninelli
Direttore Generale ATV srl



LETTERA DEL PRESIDENTE

La sfida imposta dall'emergenza sanitaria nel 2020 al trasporto pubblico si è estesa anche nel 2021, ponendo l'intero settore e la nostra Azienda di fronte a nuove problematiche.

Pur avendo registrato, anche in questo secondo anno di pandemia, un risultato di bilancio in utile, il persistere del calo dei passeggeri rispetto agli anni pre-covid torna a evidenziare la necessità di un'attenzione costante e di un lavoro continuo, che scongiuri la disaffezione della clientela a favore del mezzo privato. L'aumento dei passeggeri trasportati rispetto al primo anno di emergenza sanitaria (+4,8%) è sì incoraggiante, ma è anche sintomo di una ripresa ancora timida.

La necessità del trasporto pubblico di adattarsi a un nuovo scenario in un mondo post-Covid si presenta in maniera sempre più preponderante. Un passo da compiere nell'ottica della Sostenibilità (ambientale, sociale, economica) e del rafforzamento del concetto di MaaS (Mobility as a Service), così da confermare un trasporto pubblico inteso come mobilità condivisa, facilmente accessibile e adattabile alle necessità del singolo.

ATV continuerà a essere attiva anche nel fronte investimenti, curandosi di far fruttare al meglio i fondi del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) e di portare avanti, dopo la battuta d'arresto imposta dalla pandemia, il fondamentale processo di rinnovo della flotta, con un occhio di riguardo sempre maggiore alle nuove, sostenibili soluzioni di alimentazione (su tutte l'elettrico). I nuovi arrivi nel nostro parco autobus prenderanno avvio già a inizio 2022 con sei nuovi autobus euro 6 destinati alla flotta noleggio, per poi estendersi anche alle flotte adibite al servizio urbano ed extraurbano.

Gli sforzi dell'Azienda sono stati importanti anche sul fronte Sostenibilità: la rendicontazione che vi apprestate a leggere ha infatti visto a monte un importante lavoro di stakeholder engagement, che, per la prima volta da quando il documento è stato redatto, ha consentito la realizzazione di una nuova Matrice di Materialità aziendale, elemento indispensabile per la completa adesione ai criteri della Global Reporting Initiative (GRI).

LETTERA DEL DIRETTORE

Anche nel 2021 l'attività dell'Azienda è stata condizionata dagli adempimenti legati all'emergenza sanitaria.

Dopo le iniziative già attuate nel corso del 2020 per garantire il rispetto delle misure di capienza, nel 2021 si è continuato il lavoro a stretto contatto con la Prefettura di Verona in applicazione delle nuove disposizioni governative, su tutte l'obbligo a bordo di Green Pass e di mascherina FFP2. Il personale a terra ha ricevuto un'ulteriore formazione specifica per il controllo del certificato verde, e la comunicazione sia a bordo che tramite i nostri canali è stata aggiornata e integrata in recepimento delle nuove disposizioni. Inoltre, sempre in coordinazione con il tavolo prefettizio e in sinergia con l'Ufficio Scolastico Provinciale, sono stati nuovamente gestiti i delicati orari scaglionati d'uscita delle scuole tramite l'integrazione di un'ampia rete di corse aggiuntive di supporto operati da aziende private.

L'emergenza sanitaria ha anche avuto un pesante impatto sul personale (e dunque sulla gestione del servizio), sia a causa della mancanza di Green Pass da parte di una percentuale del personale di guida, sia a causa di un ingente numero di casi registrati soprattutto nel periodo invernale. Ciò ha purtroppo acuito il già noto problema, comune a tutto il nostro settore, della generale mancanza di nuovo personale. ATV ha lavorato per ovviare al problema, provvedendo a istituire nuovi concorsi e, più indirettamente, contribuendo alla disposizione e realizzazione (coordinata dall'Ente Canossiano del Veneto) di un innovativo corso IFTS per la formazione della figura del conducente di autobus.

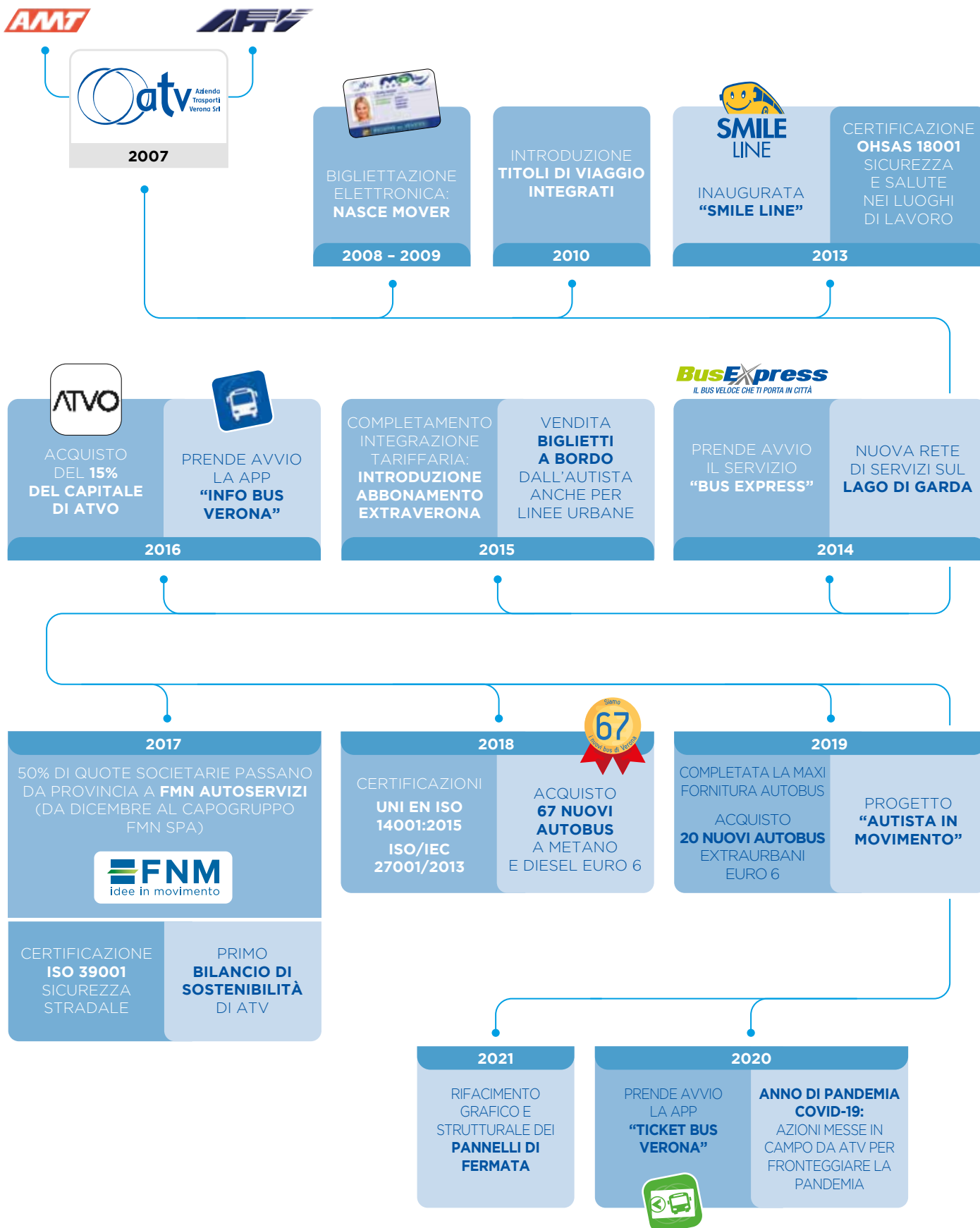
Alla luce di queste difficoltà, l'Azienda si è impegnata a dare comunque forti segnali di ripresa. Esempio, in questo senso, lo sforzo fatto in estate sul Lago di Garda, per il quale sono stati proposti gli stessi potenziamenti al servizio che l'area a forte vocazione turistica aveva ricevuto negli anni pre-pandemia. Nonostante il riscontro dei passeggeri trasportati non sia paragonabile agli importanti numeri del periodo antecedente all'emergenza sanitaria, riteniamo il fatto stesso che il servizio sia stato presentato in questo modo un imprescindibile segnale di presenza e di ripresa, che ci auspichiamo darà i suoi frutti già a partire dalla prossima stagione.

Altri sforzi si sono concretizzati nell'aggiornamento dei nostri canali online (la app Ticket Bus Verona ha integrato, quest'anno, la funzionalità di travel planner e di ricerca linee ed orari, rendendola così un portale completo e accessibile in qualsiasi momento) e nell'attiva partecipazione ai lavori coordinati dalla Regione Veneto per la realizzazione di un biglietto integrato di tutti i servizi pubblici di Verona e Venezia, in attuazione a inizio 2022.

2. STORIA E IDENTITÀ DELL'AZIENDA



2.1. LA STORIA DI ATV



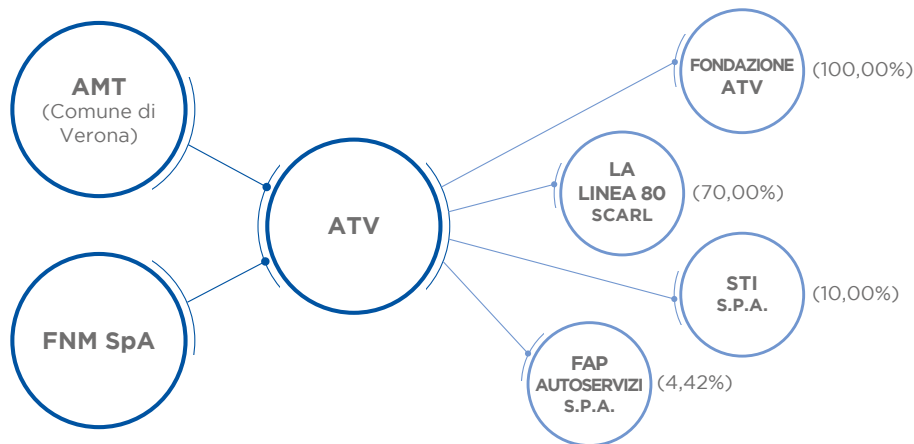
2.2. CHI È ATV

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

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

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

LE PARTECIPAZIONI DI ATV



IL GRUPPO FNM

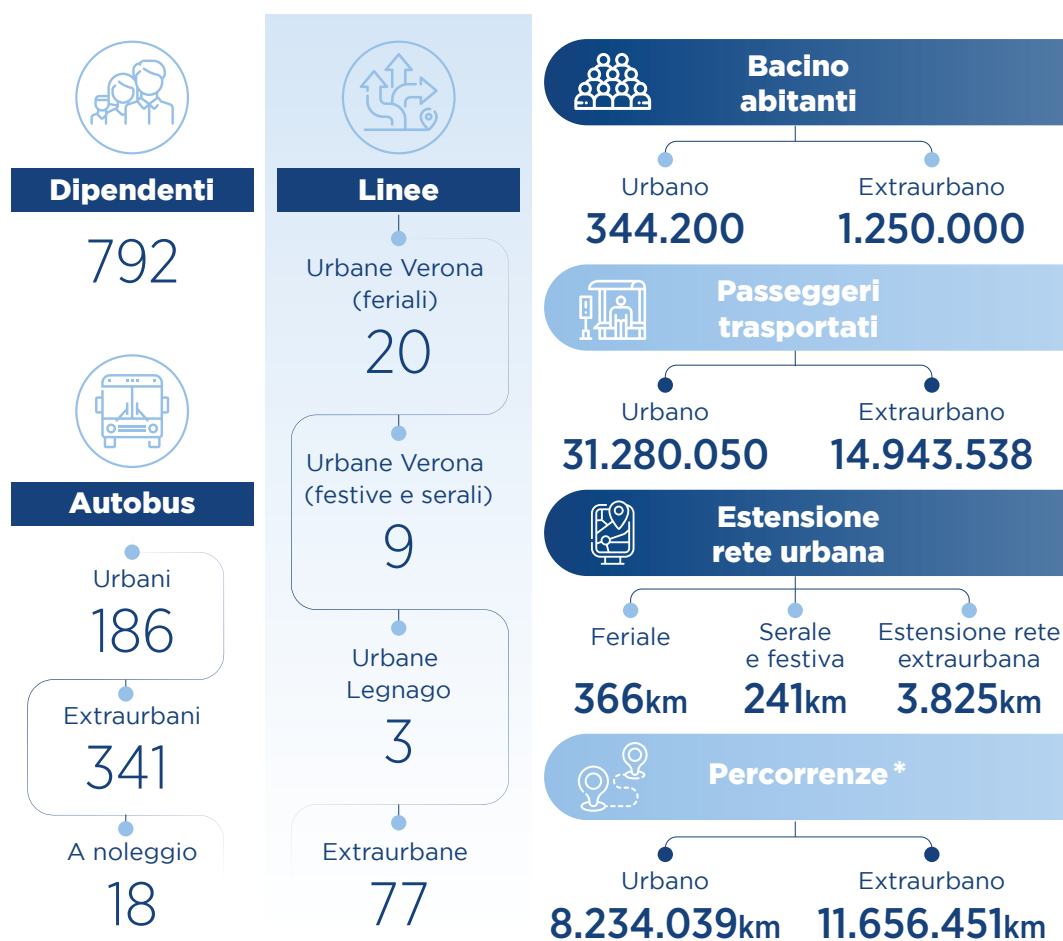
FNM GROUP la vita in movimento	Società consolidate integralmente	Società consolidate a patrimonio netto
Ro.S.Co. & Services <ul style="list-style-type: none"> Locazione materiale rotabile Fornitura di servizi amministrativi Sviluppo di piattaforme digitali complementari in ottica MaaS 	FNM la vita in movimento: 100% FNMPAY : 100%	TRENORD : 50% TILO : 40%* IBUSFORFUNI : 33,3%* sportit : 40%** DB Cargo Italia : 60% NORD ENERGIA : 58%
Infrastruttura ferroviaria <ul style="list-style-type: none"> Gestione infrastruttura ferroviaria in Lombardia Gestione terminal intermodale 	FERROVIENORD : 100% NORD_ING : 100% MALPENSA INTERMODALE : 100%** MALPENSA DISTRIIPARK : 100%**	
Mobilità passeggeri su gomma <ul style="list-style-type: none"> Gestione TPL su strada Servizio car-sharing elettrico 	FNMAUTOSERVIZI : 100% atv : 50% LA LINEA S.p.A. : 51% NTT NUOVO TRASPORTO TRIENETE : 100% e-vai : 100%	Omnibus Partecipazioni : 50%***
Autostrade <ul style="list-style-type: none"> Gestione infrastruttura autostradale in concessione 	Autostrade Padovane : 96%**** Autostrade Padovane Engineering S.p.A. : 100%****	Autostrada Pedemontana Lombarda : 36,7%

2.3. IL SERVIZIO

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

Il servizio erogato nel Comune di Verona è composto da 20 linee urbane nei giorni feriali e 9 linee serali e festive. L'Azienda gestisce anche il contratto nel comune di Legnago con 3 linee urbane. Quanto alla Provincia, ATV mette a disposizione 77 linee che raggiungono tutti i comuni del territorio veronese, nonché alcune destinazioni nelle Province confinanti di Trento, Vicenza, Rovigo e Mantova.

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



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

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

[GRI 102-16]

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



Centralità della persona

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

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

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



Sostenibilità

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



Coerenza

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



Trasparenza

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



Uguaglianza

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



Efficienza

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



3. IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI ATV E LA GOVERNANCE



3.1. L'IMPEGNO DI ATV NELLA SOSTENIBILITÀ

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

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

3.2. INNOVAZIONE NELLA RENDICONTAZIONE DEGLI INDICATORI E AMPIO PROGRAMMA DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER PER UNA NUOVA MATRICE DI MATERIALITÀ

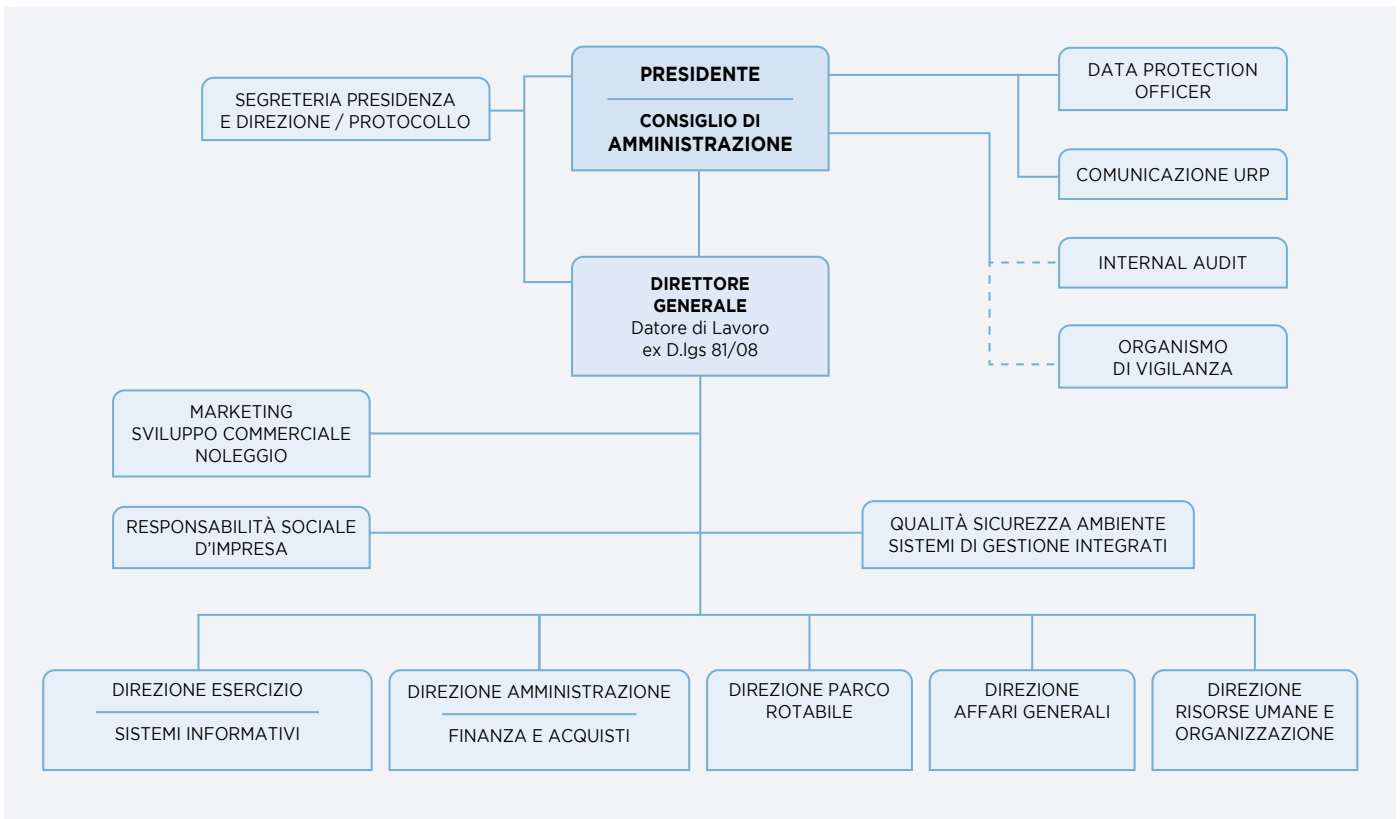
Con il bilancio 2021 si è svolto un percorso che ha portato alla realizzazione dei seguenti elementi operativi:

- 1) La rendicontazione 2021 si attiene agli **indicatori internazionali previsti dal GRI Standard**, l'ultima evoluzione dei parametri GRI. Inoltre, il presente documento fa riferimento ai **17 SDGs** e alcuni target contenuti nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite nell'ambito degli obiettivi del gruppo FNM.
- 2) Nel 2021 si sono svolte le attività necessarie alla stesura di una **nuova matrice di materialità**, ovvero attività di stakeholder engagement, sia interno che esterno.

3.3. LA GOVERNANCE

[GRI 102-18]

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



3.3.1. IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

Il **Consiglio di Amministrazione**, composto da un Presidente, un Vicepresidente e tre Consiglieri, è nominato dall'assemblea dei soci. Gli amministratori durano in carica per il periodo stabilito alla loro nomina e comunque non oltre i tre esercizi. Il consiglio di Amministrazione in carica nel 2019 è così composto:

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

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

3.3.2. LA DIREZIONE

[GRI 102-18]

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

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

Il resto della struttura funzionale di ATV si articola in **cinque direzioni**: Esercizio/SIA, Amministrazione Finanza/Acquisti, Parco Rotabile, Affari Generali/Legale/Impianti, Risorse umane e organizzazione/Personale.

3.4. LE POLITICHE DI ATV

[GRI 102-15]

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

- salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (approfondite nel paragrafo 6.1.5);
- ambiente (approfondito nel capitolo 7);
- qualità (approfondita nei paragrafi che vanno dal 6.2.2 al 6.2.5);
- sicurezza stradale (approfondita nel paragrafo 6.2.1);
- responsabilità sociale (approfondita nel capitolo 6 e nel capitolo 8);
- responsabilità amministrativa (approfondita nel paragrafo 3.6);
- trasparenza (approfondita nel paragrafo 3.7);
- sicurezza delle informazioni;
- privacy.

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

3.5. IL RISK MANAGEMENT

[GRI 102-11]

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 2021, ATV con il supporto della funzione Risk Management di FNM, ha effettuato l'aggiornamento annuale del **Risk Assessment**.

Il processo di aggiornamento ha visto coinvolte tutte le direzioni aziendali ed ha comportato il riesame di tutti i rischi individuati precedentemente, alla luce delle evoluzioni che sono intercorse nell'ultimo anno.

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

È in programma per il 2022 il completamento delle **nuove mission e vision aziendali** che ha avuto avvio nel 2021; al termine del processo di revisione si procederà alla verifica della coerenza tra questo documento ed i rischi contenuti nella mappatura.

3.6. IL MODELLO 231

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

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

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

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

[GRI 416-2]

ATV è in possesso delle seguenti certificazioni:



UNI EN ISO 9001:2015
Qualità del servizio erogato



UNI ISO 45001:2018
Salute e sicurezza del lavoro



UNI EN ISO 39001:2016
Sicurezza stradale



UNI EN ISO 14001:2015
Gestione ambientale



ISO/IEC 27001:2013
Sicurezza delle informazioni

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

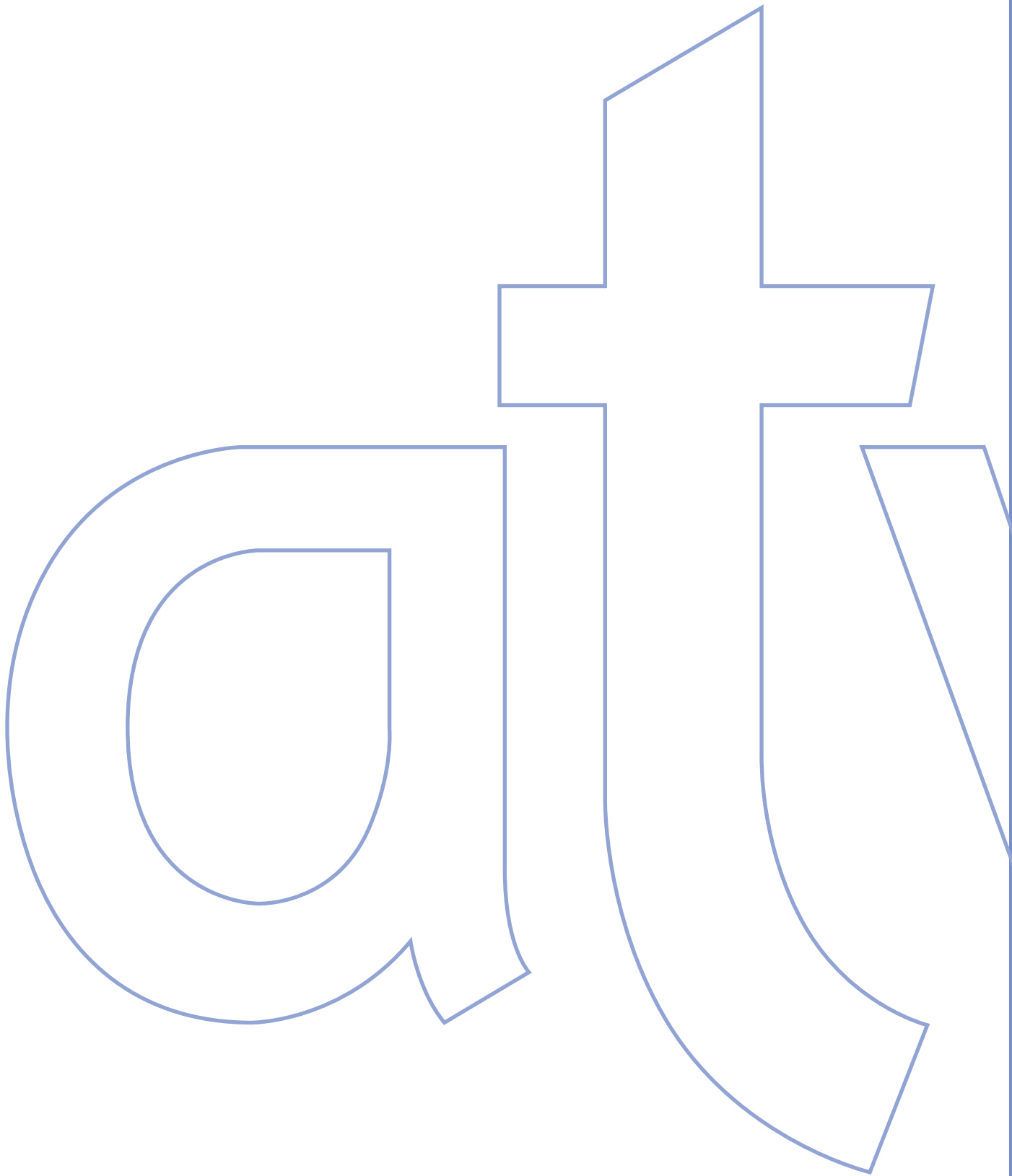
Rispetto degli obblighi di conformità; miglioramento delle condizioni di Salute e Sicurezza dei lavoratori. Nel 2020, l'Azienda ha completato il passaggio dalla BS OHSAS 18001 alla ISO 45001:2018

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

Rispetto degli obblighi di conformità; miglioramento delle prestazioni ambientali

Garanzia di riservatezza, integrità e disponibilità dei dati








Nel 2021 a seguito di verifica da parte dell'ente di certificazione sono state confermate tutte le certificazioni in essere.



4. I NOSTRI STAKEHOLDER

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



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

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

Nel corso del 2021 ATV ha tenuto un particolare rapporto di collaborazione con la **Prefettura e l'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona** nell'ambito del coordinamento dei servizi integrati di aziende private, come stabilito dai Decreti Legislativi emanati per far fronte all'emergenza sanitaria. Ulteriori provvedimenti attuati di concerto con la Prefettura hanno riguardato l'assunzione di Steward, addetti all'assistenza dei clienti a terra e il coordinamento delle operazioni volte al controllo del Green Pass.

4.1. RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER, SOSTENIBILITÀ E GOVERNANCE

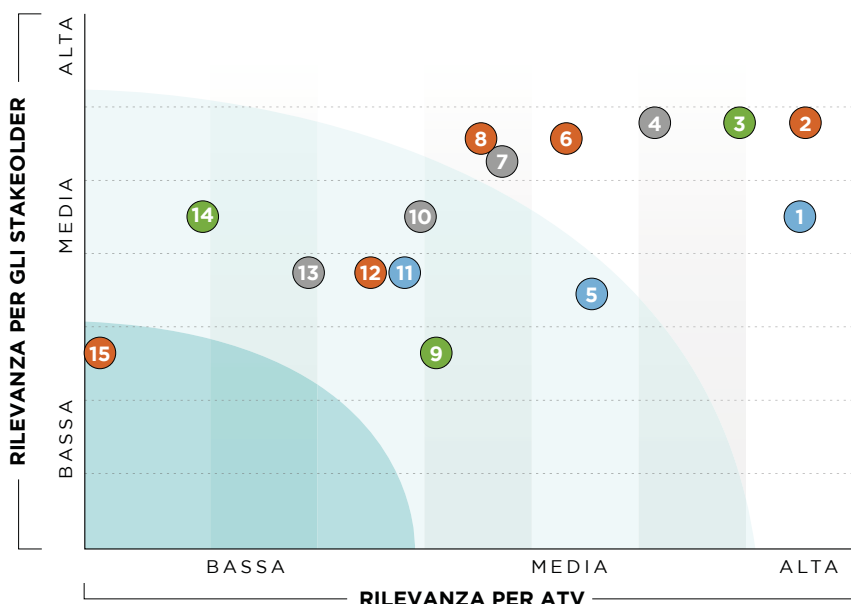
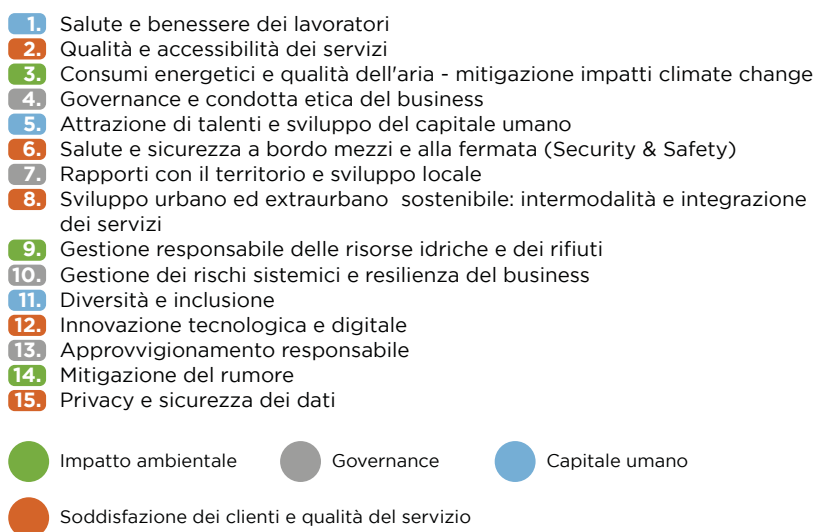
[GRI 102-21] [GRI 102-44] [GRI 102-46] [GRI 102-47] [GRI 102-49] [GRI 413-1]

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

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

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

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



4.2. ALTRI STRUMENTI DI DIALOGO

[GRI 102-43]

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

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

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

4.4. I SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

[GRI 102-15]

Sustainable development goals



ATV, attenendosi a quanto previsto nel Piano di Sostenibilità del gruppo FNM, **recepisce i 10 Goals più rilevanti**¹ all'interno della catena di valore del gruppo



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



Traguardo 11.2

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



Traguardo 9.1

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



Traguardo 13.1

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

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



5. LA PERFORMANCE ECONOMICA

[GRI 102-7]



Si riportano i principali risultati economici della gestione, evidenziando il valore della produzione dell'esercizio 2021 pari a 73.418 migliaia di euro con un incremento di 12.375 migliaia di euro rispetto all'esercizio precedente.

Valore economico

€/000	2021	
	VALORI	%
Valore economico generato dal Gruppo	72.269	
Ricavi delle vendite e prestazioni	20.556	
Contributi	47.696	
Contributi per investimenti finanziati	1.680	
Altri proventi	2.268	
Proventi Finanziari	69	
Risultato netto delle società valutate con il metodo del patrimonio netto	-	
Valore economico distribuito dal Gruppo	65.062	90,0%
Costi operativi riclassificati	28.367	43,6%
Mat.prima, materiali di consumo e merci utilizzate	10.524	
Costi per servizi	16.102	
Altri costi operativi riclassificati	1.994	
Costi per investimenti finanziati	-	
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	- 253	
Altre imposte		
Remunerazione del personale	37.260	57,3%
Costi del personale	37.260	
Remunerazione dei finanziatori	0	0,0%
Oneri finanziari	0	
Remunerazione degli azionisti	-	0,0%
Distribuzione degli utili nell'anno		
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	- 817	-1,3%
Imposte sul reddito	- 1.332	
Altre imposte	514	
Comunità	253	0,4%
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	253	
Valore economico trattenuto dal Gruppo	7.206	10,0%
Ammortamenti e svalutazioni	4.414	
Risultato d'esercizio destinato a riserve	2.793	
Risultato d'esercizio	2.793	

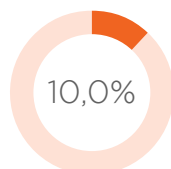
Distribuzione valore aggiunto

€/000



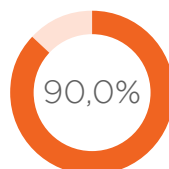
Valore economico
trattenuto
dal Gruppo

€ 7.206



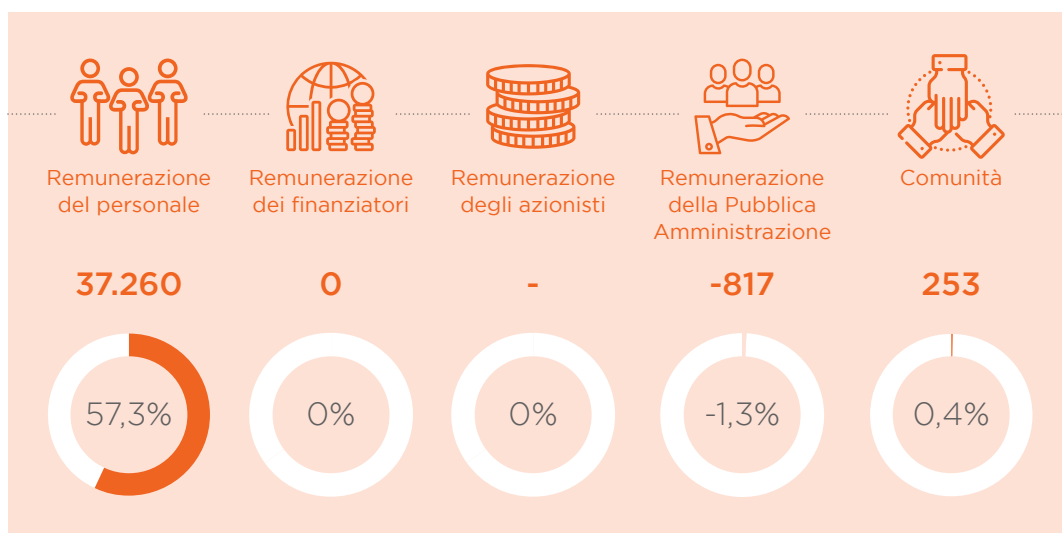
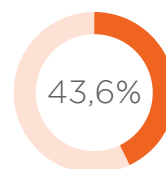
Valore economico
distribuito
dal Gruppo

€ 65.062



Costi operativi
riclassificati

€ 28.367



CONTO ECONOMICO CIVILISTICO	2021	2020	DELTA	DELTA%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	56.911	53.640	3.271	6,1%
Altri ricavi e proventi	16.507	7.403	9.104	123,0%
A - Valore della Produzione	73.418	61.043	12.375	20,3%
Costi materie prime	10.892	7.484	3.408	45,5%
Costi per servizi	17.881	10.361	7.520	72,6%
Godimento di beni di terzi	1.459	1.451	8	0,6%
Costi per il personale	36.097	33.630	2.467	7,3%
Ammortamenti e svalutazioni	4.414	5.080	(666)	-13,1%
Variatione rimanenze	181	(52)	233	-448,1%
Accantonamenti per rischi	0	1.400	(1.400)	100,0%
Altri accantonamenti	0	50	(50)	-100,0%
Oneri diversi di gestione	1.096	831	265	31,9%
B - Costi di Produzione	72.020	60.235	11.785	19,6%
Differenza A-B	1.398	808	590	73,0%
Proventi/(oneri) finanziari	69	117	(48)	-41,0%
Rettifiche di valore attività finanziarie	(6)	0	(6)	-0,0%
Risultato prima delle imposte	1.461	925	536	57,9%
Imposte sul reddito	1.332	1.399	(67)	-4,8%
Risultato d'esercizio	2.793	2.324	469	20,2%

I **ricavi delle vendite e prestazioni** sono pari a 56.911 migliaia di euro. Tra le principali voci vi sono la **vendita di biglietti e abbonamenti** per 20.196,4 migliaia di euro, e i **corrispettivi per servizi di trasporto pubblico locale** per 36.307,4.

Relativamente alle vendite dirette, l'impatto dell'emergenza epidemiologica covid-19 risulta ancora pesante. Pur con un incremento di 4 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente, risultano ancora inferiori di oltre il 39% rispetto a quanto venduto nell'anno 2019 (ultimo anno pre-pandemia). Le maggiori vendite del 2021 si sono concentrate sull'utenza extraurbana, che ha peraltro preferito principalmente l'acquisto di biglietti, non ritenendo di impegnarsi con titoli plurimensili data la discontinuità della necessità di trasporto, in particolare tra la clientela scolastica.

Tra gli altri ricavi e proventi va evidenziato i contributi a **indennizzo dei minori ricavi da introiti tariffari** incassato, pari a € 5.764,3 e lo stanziamento € 5.576,4 per il **potenziamento dei servizi** effettuati nel corso dell'anno al fine di mantenere il livello di presenze a bordo in linea con le disposizioni nazionali.

I **costi della produzione** sono pari 72.019,9 migliaia di euro, con un forte incremento legato alla ripresa del servizio nelle modalità previste dall'emergenza sanitaria, con conseguente incremento rispetto all'esercizio precedente dei costi di materie prime, di servizi, di personale, nonché dei nuovi costi per i servizi legati al potenziamento delle linee, effettuati con personale e mezzi di terzi.



L'utile di esercizio è pari a 2.792,9 migliaia di euro, un risultato molto apprezzato per un anno molto variabile e difficile.

Per ulteriori dettagli si rimanda al Bilancio di esercizio 2021 pubblicato anche sul sito web di ATV.

5.1. I RISULTATI RELATIVI ALLA VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

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

L'andamento dell'emergenza Covid ha portato ad un aumento dei ricavi di vendita di 4.049 migliaia di euro (+25,1%) rispetto all'esercizio precedente, con un aumento del 4,8% dei passeggeri complessivamente trasportati (46.223.589).

I ricavi di vendita sono pari a 9.336 migliaia di euro per i biglietti e 10.861 migliaia di euro per gli abbonamenti.

Nel 2021 le attività di trasporto turistiche estive sia per la città che per le località del Lago di Garda, della Lessinia e del mare sono riprese dopo la sospensione dell'esercizio 2020, purtroppo con un numero non soddisfacente di passeggeri.

In applicazione delle disposizioni nazionali, la vendita a bordo dei biglietti è stata garantita tramite la funzionalità delle emettitrici di biglietti (servizio urbano) ed è stata aggiornata l'APP "Ticket Bus Verona" per la vendita dei biglietti tramite smartphone/tablet, con l'implementazione della funzionalità del Travel Planner. Significativo il numero di biglietti emessi tramite APP: 413.218 biglietti rispetto a 86.710 biglietti del periodo Giugno - Dicembre 2020 (le vendite tramite app sono iniziate nel giugno 2020).

La rete di vendita è rimasta invariata ed è costituita da 5 biglietterie aziendali (Verona Porta Nuova, Verona Piazza Renato Simoni, Garda, Legnago, San Bonifacio), da oltre 600 rivendite autorizzate (di cui 59 Mover Point per il rinnovo degli abbonamenti) e da 9 postazioni self service; da evidenziare il significativo utilizzo del canale internet per il rinnovo degli abbonamenti, con vendite pari a 2.081,7 migliaia di euro rispetto a 774,3 migliaia di euro del 2020 (+103% a livello di quantità).

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:
413.218 nel 2021



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

vendita pari a **2.081,7 migliaia di euro**
(+103% sul 2020 a livello di quantità)



5

biglietterie
aziendali

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



oltre

600

rivendite
autorizzate

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



9

postazioni
self-service

BIGLIETTAZIONE INTEGRATA VERONA-VENEZIA

Nel corso del 2021, con il coordinamento della Regione del Veneto e di concerto con Comune di Venezia, Comune di Verona, Trenitalia, AVM/Actv Venezia e Clear Channel, è stato sviluppato un progetto per la realizzazione di biglietti integrati sull'asse Verona-Venezia.

Il periodo di sperimentazione di tali titoli, che verrà avviato a inizio 2022, segnerà un traguardo importante per le aziende coinvolte e per la Regione Veneto, rendendo possibile l'utilizzo integrato di mezzi di trasporto pubblico locale e di altri servizi pubblici di mobilità MaaS - Mobily as a Service. Il progetto costituisce dunque un passo fondamentale per il raggiungimento di un trasporto pubblico inteso come mobilità condivisa, adattabile alle necessità del singolo e accessibile tramite un unico portale.

I nuovi biglietti integrati saranno venduti attraverso i canali elettronici di vendita di AVM e OpenMove

5.2. I FORNITORI

[GRI 102-9]

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

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

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

5.2.1. COME AVVENGONO LA SELEZIONE DEI FORNITORI E GLI ACQUISTI

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

Per quanto riguarda gli importi **sotto soglia**¹, è stato approvato in data 25/09/2019 un regolamento per gli acquisti di tipo "**strumentale**" di importo inferiore al limite definito per le procedure europee a evidenza pubblica (c.d. sotto soglia) ai sensi dell'art. 36 co.8 del D.Lgs 50/2016.

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

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

A seguito dell'aggiudicazione, ATV effettua le **verifiche previste dalla normativa**, in particolare effettua la raccolta dei certificati antimafia, la verifica della regolarità contributiva da parte dell'appaltatore e i requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del D.Lgs 50/2016².

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

[GRI 412-3]

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

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

Il rischio relativo a comportamenti non etici da parte di fornitori viene ulteriormente rafforzato tra-

1. Fino a € 40.000.

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

mite la richiesta di compilazione del Patto di integrità.

Viene quindi utilizzato 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**. Tale modello viene inoltre completato con il **Patto di integrità**, inviato contestualmente ai precedenti documenti e che vincola l'operatore economico a un comportamento corretto nei rapporti con l'Azienda.

5.2.3. LE CATEGORIE MERCEOLOGICHE

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

Le principali categorie merceologiche di cui si approvvigiona ATV sono:

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

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

[GRI 308-1]

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

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

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

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

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

Nel pieno rispetto della legge, ATV contrasta attivamente il lavoro in nero.

Nell'ambito della catena di fornitura, l'Azienda si occupa di verificare il DURC³ del fornitore al momento dell'aggiudicazione e dell'erogazione dell'appalto, così da appurare adeguatamente la validità dello stesso.

3. Documento unico di Regolarità Contributiva.

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

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

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

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

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

Infine, tutti gli appaltatori vengono sottoposti, preventivamente alla prima fornitura, alle verifiche previste dalle normative in tema di **appalti pubblici** e di **salute e sicurezza sul lavoro**. In tale ottica vengono effettuate riunioni di coordinamento organizzativo. Tali **verifiche** sono eseguite, in modo organico e strutturato, all'interno dei rispettivi sistemi di gestione per la qualità (ISO 9001), per la sicurezza (BS OHSAS 18001) e per l'ambiente (ISO 14001). È 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 DUVRI⁴ 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.

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

6. LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA



6.1. LA PERSONA IN QUANTO DIPENDENTE

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

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

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

L'Azienda impiega un totale di 792 lavoratori. Di questi, 58 sono donne (per una percentuale sul totale pari al 7,32 %) e 734 sono uomini (pari al 92,68%).

Numero Totale dei Dipendenti di ATV divisi per Genere e Qualifica



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

	31.12.2021			13.12.2020			Variazione 2020/2021		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
◦ Dirigenti	3	1	4	3	1	4	0%	0%	0%
◦ Quadri	11	5	16	11	4	15	0%	25%	7%
◦ Impiegati	22	35	57	23	36	59	-4%	-3%	-3%
◦ Operai	698	17	715	714	14	728	-2%	21%	-2%
TOTALE	734	58	792	751	55	806	-2%	5%	-2%

Nella popolazione aziendale si registra una netta predominanza dei lavoratori di età compresa tra i 30 e i 50 anni (50,88%). Seguono i lavoratori di età maggiore ai 50 anni (46,97%) e i lavoratori di età inferiore ai 30 anni (2,15%).

Numero Totale dei Dipendenti di ATV divisi per Età e Qualifica



31.12.2021

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

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

2020/2021

	Uomini			Donne			TOTALE		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
◦ Dirigenti	-	-	0,0%	-	-	0,0%	-	-	0,0%
◦ Quadri	-	0,0%	0,0%	-	100,0%	0,0%	-	14,3%	0,0%
◦ Impiegati	100,0%	-44,4%	15,4%	-	-8,0%	9,1%	100,0%	-17,6%	12,5%
◦ Operai	15,4%	-9,6%	6,5%	-	0,0%	100,0%	15,4%	-9,4%	7,4%
TOTALE	21,4%	-10,3%	6,7%	-	-2,7%	22,2%	21,4%	-9,6%	7,5%

Per quanto attiene alle categorie protette, tra i lavoratori ATV si contano, al 31/12/2021, 5 dipendenti con disabilità, di cui 2 uomini e 3 donne. Tale numero è in conformità con la Legge del 12 marzo 1999, n.68.

6.1.1. LA SELEZIONE DEL PERSONALE

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

Nell'ambito della selezione del personale e della definizione dei suoi criteri, ATV agisce nel rispetto dei principi (anche di derivazione europea) di **trasparenza, pubblicità e imparzialità**, nonché di quanto previsto all'art. 35 comma 3 del D.Lgs.n. 30.03.2001 n. 165 sul reclutamento del personale.

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

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

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

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

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

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



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

	31.12.2021			31.12.2020			Variazione 2020/2021		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
◦ Tempo determinato	23	2	25	19	0	19	21%	-	32%
◦ Tempo indeterminato	711	56	767	732	55	787	-3%	2%	-3%
TOTALE	734	58	792	751	55	806	-2%	5%	-2%

Nel 2021, dei 792 dipendenti di ATV, la quota di assunti con contratto a tempo determinato è del 3,16%, mentre la quota di assunti con contratto a tempo indeterminato è del 96,84%, entrambe stabili rispetto all'anno 2020. In via generale, l'obiettivo di ATV è quello di dare priorità e valorizzazione al rapporto di lavoro a tempo indeterminato, in quanto ritenuto dall'Azienda motivo di crescita professionale, stabilità economica per il lavoratore e attaccamento alla dimensione lavorativa.

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



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

	31.12.2021			31.12.2020			Variazione 2020/2021		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
◦ Dipendenti full-time	721	45	766	737	44	781	-2%	2%	-2%
◦ Dipendenti part-time	13	13	26	14	11	25	-7%	18%	4%
TOTALE	734	58	792	751	55	806	-2%	5%	-2%

Il 96,72% dei dipendenti ha sottoscritto un contratto di lavoro **full-time**. All'interno del 3,28% di dipendenti che hanno sottoscritto invece un contratto **part-time**, si annoverano 13 uomini (1,77% sul totale dei lavoratori uomini) e 13 donne (22,43% sul totale dei lavoratori donne).

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

TURNOVER

Turnover in entrata







2021

	Uomini	Donne	Totale	Tasso di turnover in entrata
◦ <30	5	0	5	 29,4%
◦ 30-50	17	3	20	 5,0%
◦ >50	5	1	6	 1,6%
TOTALE	27	4	31	 3,9%
Tasso di turnover in entrata	3,7%	6,9%	3,9%	

Turnover in uscita



2021

	Uomini	Donne	Totale	Tasso di turnover in uscita
◦ <30	1	0	1	 5,9%
◦ 30-50	11	0	11	 2,7%
◦ >50	32	1	33	 8,9%
TOTALE	44	1	45	 5,7%
Tasso di turnover in entrata	6,0%	1,7%	5,7%	

6.1.2. LA GESTIONE DEI TALENTI E DELLE POTENZIALITÀ

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

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

6.1.3. LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

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

ATV pone particolare attenzione alla formazione del suo capitale umano. L'intento, in questo senso, è quello di assicurare il **rispetto dei requisiti di competenza** necessari per l'ottimale svolgimento delle mansioni previste dai vari ruoli lavorativi.

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

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

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

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

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

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

Si sottolinea l'erogazione nel periodo di giugno e luglio 2021 di un progetto finanziato da SPISAL denominato FORMAZIONE IN ATV, L'AUTISTA, L'UTENZA, LA SICUREZZA con focus sul tema delle aggressioni a bordo bus.

Sono stati coinvolti 120 autisti. Il fulcro della formazione, articolata in 12 gruppi, ha centrato le tematiche delle relazioni con l'utenza con particolare attenzione alle fattispecie delle situazioni problematiche e prossime al concetto di aggressione verbale, con il preciso scopo di tutelare le risorse di ATV e l'utenza.

I preposti all'Esercizio sono stati coinvolti in 2 corsi specifici sul rafforzamento del loro ruolo, volto alla prevenzione degli infortuni e alla sicurezza.

Ore di formazione annue



M Uomini F Donne T TOTALE

	31.12.2021			31.12.2020			Variazione 2020/2021		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
◦ Dirigenti	36	3	39	16	-	16	125%	-	144%
◦ Quadri	293	148	441	54	12	66	443%	1.133%	568%
◦ Impiegati	171	473	644	62	107	169	176%	342%	281%
◦ Operai	3.441	122	3.563	10.390	206	10.596	-67%	-41%	-66%
TOTALE	3.941	746	4.687	10.522	325	10.847	-63%	130%	-57%

Ore di formazione per area tematica



M Uomini F Donne T TOTALE

	2021			2020			Variazione 2020/2021		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T
◦ Continua (ex Manageriale)	2.075	592	2.667	269	95	364	671%	523%	633%
◦ Tecnica	471	0	471	9036	194	9230	-95%	-100%	-95%
◦ Informatica	45	48	93	48	0	48	-6%	-	94%
◦ Salute e Sicurezza	1.329	104	1.433	941	30	971	41%	247%	48%
◦ Anti-corruzione	21	2	23	228	6	234	-91%	-67%	-90%
◦ GDPR	0	0	0	-	-	0	-	-	-
TOTALE	3.941	746	4.687	10.522	325	10.847	-63%	130%	-57%
◦ Lingue Straniere	0	0	0	514	242	756			

Nel 2021 la formazione prevista nel piano formativo annuale è stata erogata rispettando i tempi della programmazione.

Le aree tematiche sviluppate sono state le seguenti:

- Aggiornamento tecnico professionale
- Informatica
- Formazione tecnica

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

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

6.1.4. INIZIATIVE A FAVORE DEI DIPENDENTI

Nel 2021 si è predisposta l'introduzione, prevista per il 2022, di un piano di welfare aziendale all'interno del premio di risultato per la generalità dei dipendenti. La quota di premio di risultato destinata al welfare è usufruibile dai dipendenti sotto forma di **benefit rimborsuali** (spese di istruzione, di assistenza familiare, abbonamenti di trasporti non gestiti da ATV) o attraverso la **fornitura diretta di servizi** mirati all'incremento del benessere dei lavoratori e dei loro familiari.

Nel 2021 sono anche stati introdotti i buoni pasto per l'interezza dell'organico aziendale. La società affidataria del servizio è Edenred.

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

Al 2021 sono **650** 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. Nel 2021, il Ristobar è sempre rimasto aperto, nel rispetto delle norme imposte dai vari DPCM.

La piccola palestra, sita nella sede aziendale di Porta Vescovo, ha ripreso la propria attività dopo la chiusura del 2020.

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

- **Rinnovo patenti:** il Circolo Ricreativo effettua un servizio di rinnovo della patente di guida per conto di ATV. Tale servizio è accessibile da tutti i dipendenti, non soltanto coloro iscritti al circolo.
- **Convenzioni:** il Circolo Ricreativo predispone per i soci un ampio ventaglio di convenzioni di varia natura. Particolarmente degni di nota i vari servizi di consulenza, che comprendono la consulenza legale, finanziaria, assicurativa e sanitaria.
- **Iniziative:** nel corso del 2021, il Circolo è potuto tornare ad organizzare numerose iniziative all'aperto, tra cui la consueta Festa Sociale, delle gare sportive (tiro al piattello e go-kart), una camminata con alpaca (apprezzata molto anche dalle famiglie dei membri del circolo) e un'esperienza di rafting sull'Adige; tutte iniziative che hanno riscosso un considerevole successo. Il circolo ha infine nuovamente predisposto, nel mese di dicembre, i consueti pacchi dono di Natale per tutti i propri membri.
- **Noleggio:** altro servizio offerto dal circolo è quello di noleggio minivan (9 posti), particolarmente apprezzato e utilizzato dalle famiglie.

6.1.5. SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO E BENESSERE ORGANIZZATIVO

[GRI 403-2]

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

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

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

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

Viene mantenuto attivo il sistema di gestione per la sicurezza sul lavoro certificato in conformità alla norma **ISO 45001:2018**.

Nel corso di tutto il 2021 sono proseguiti gli sforzi organizzativi tesi a garantire luoghi di lavoro sicuri rispetto all'emergenza epidemiologica in corso.

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).

Sono tuttora in vigore **misure di prevenzione e protezione** generiche e specifiche quali:

- 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
- separazione del posto guida
- obbligo di possesso del Green pass per lavoratori e passeggeri con relativi controlli.

I RISCHI LEGATI ALLE RISORSE UMANE

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

6.2. LA PERSONA IN QUANTO CLIENTE E CITTADINO

In accordo con i valori base dell'Azienda, ATV attribuisce primaria importanza alla **persona in quanto cliente e cittadino** e in modo più generale e completo punta al soddisfacimento delle aspettative dei diversi stakeholder.

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



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



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



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



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

6.2.1. LA SICUREZZA A BORDO PER CLIENTI E DIPENDENTI

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

La sicurezza del cliente è premessa essenziale di qualsiasi servizio di qualità. L'attività svolta da ATV per la prevenzione dei rischi è costante ed è adeguata alle migliori pratiche e soluzioni esistenti, tenendo conto delle ricadute sugli stakeholder. In tema di **Security**, le iniziative portate avanti da ATV mirano alla prevenzione di comportamenti scorretti da parte di utenti, di microcriminalità, di molestie ai viaggiatori e di aggressioni al personale di guida e di controllo. Tra le misure di prevenzione si annoverano:

- presenza su tutti gli autobus urbani di **radio di bordo e computer di bordo** che consente all'autista di mettersi in contatto con il Centro operativo, presidiato h24, con possibilità di tracciare in tempo reale la posizione dell'autobus su tutta la rete urbana, per permettere un tempestivo intervento anche senza che l'autista specifichi la posizione del mezzo;
- circa il 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

Nel 2021 è stata effettuata 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 2021 sono stati effettuati controlli su circa 32.000 autobus e, su un totale di 387.800 passeggeri controllati, sono state emesse 26.300 sanzioni. In percentuale, il grado di evasione si attesta al **7,6% sul servizio urbano** e al **5,9% sul servizio extraurbano**.

Evasione tariffaria

2021



~32.000
controlli effettuati
sugli autobus



€ 511.195
Recupero dalle operazioni
di controllo sull'evasione
tariffaria



26.300
sanzioni
emesse



Grado
di evasione

7,6%

servizio
urbano

5,9%

servizio
extraurbano

6.2.2. L'ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ambito dell'accessibilità del servizio, si può notare come circa il **65%** dei km erogati sul territorio di Verona e Provincia sia stato effettuato con **autobus accessibili ai disabili**. Se poi si restringe l'analisi al solo ambito urbano, la percentuale sale al **100%**.

A incrementare queste percentuali ha contribuito la nuova fornitura di autobus extraurbani avvenuta nel 2019. I mezzi in questione, infatti, sono dotati di pedane elettriche o manuali che permettano l'accesso di passeggeri su sedia a rotelle e relativa postazione attrezzata, oltre che di pannelli a messaggio variabile ad alta visibilità e annuncio vocale di prossima fermata e linea/destinazione, per incontrare le esigenze dei passeggeri ipovedenti.

FORMAZIONE SULLE DISABILITÀ

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

6.2.3. L'ASCOLTO DEL CLIENTE

[GRI 413-1]

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

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

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

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

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

Nel corso del 2021, l'Azienda ha ricevuto **3,92 reclami ogni 100.000 passeggeri contro i 6,4 del 2020**. Il problema maggiormente avvertito dall'utenza e che quindi conta il maggior numero di segnalazioni rimane quello della puntualità del servizio. I ritardi rispetto all'orario programmato rappresentano infatti la prima voce per numero di segnalazioni. Molto sentite anche le tematiche legate al comportamento del personale di guida, un focus particolarmente importante sul quale l'Azienda sta investendo con forza sul piano della formazione interna.

6.2.4 LA CUSTOMER SATISFACTION E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

[GRI 413-1]

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

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

L'indagine di customer satisfaction complessiva avviene 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 2022 la società ha effettuato circa 1400 interviste alle fermate, con maggiore concentrazione quantitativa sulle linee nelle quali si registrano più passeggeri. La riduzione di interviste, rispetto alla consolidata esperienza pre-pandemia, è dovuta al calo dell'utenza.

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

Customer satisfaction



L'indagine sulla percezione del servizio erogato nel 2021 è stata effettuata a marzo 2022. Il giudizio complessivo sull'operato dell'Azienda si è presentato in leggero calo, essendosi riscontrato un indice di soddisfazione di 7,30 punti su 10, contro i 7,48 dell'anno precedente.

A livello generale del campione analizzato (servizio urbano ed extraurbano), l'affollamento delle corse, la pulizia dei mezzi, il prezzo di biglietti e abbonamenti e la puntualità sono gli ambiti in cui si è riscontrata una minore soddisfazione della clientela e sui quali è dunque necessario, laddove possibile, provvedere a interventi di miglioramento.

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

6.2.5 LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

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

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

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

Ufficio Stampa e Rapporti con i Media

L'attività di comunicazione con la stampa viene condotta con attenzione e intensità. Attraverso l'ufficio stampa si producono i **comunicati ufficiali di ATV** che poi vengono spediti a tutta la stampa locale e di settore (come, ad esempio, la testata dei trasporti FerPress). Vengono inoltre utilizzati degli spazi pubblicitari per il lancio delle campagne ATV di promozione dei servizi.

Stampati Aziendali

Libretti orari del servizio, mappe della rete e guida tariffaria sono da sempre gli strumenti utilizzati dall'Azienda per comunicare il servizio e come utilizzarlo. La capillarità della distribuzione ha garantito nel tempo un adeguato livello di informazione alla clientela.

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

Sito Internet

Il sito internet dell'Azienda⁵ 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).

Nel 2021 si è portato avanti un lavoro di ottimizzazione di numerose pagine del sito internet sia in ottica contenutistica (chiarezza e completezza delle informazioni e accessibilità) sia in ottica **SEO**. Con l'appoggio di un'agenzia specializzata, sono state implementate modifiche volte a migliorare il posizionamento di tali pagine nei motori di ricerca, rendendole così più facilmente rintracciabili dall'utenza.

ATV ha inoltre avviato un progetto di miglioramento dell'**accessibilità** del sito per le persone con disabilità sensoriali, che sarà completato nel corso del 2022.

App Ticket Bus Verona

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

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

PROGETTO RINNOVO FERMATE DELLA RETE

Nel 2021 ATV ha sviluppato un progetto di rinnovo della comunicazione alle fermate (paline e bacheche all'interno delle pensiline) della rete urbana ed extraurbana. L'utilizzo di una nuova veste grafica e l'aggiornamento dei toponimi, effettuato con metodologia ispirata alle migliori esperienze del nord Europa, hanno reso la comunicazione a terra più semplice ed immediata. A livello strutturale, sono state rese più grandi e più accessibili le destinazioni delle linee, con il dettaglio dei percorsi che resta comunque facilmente consultabile all'interno del quadro orari. È stato inoltre dato maggior risalto al codice identificativo, univoco per ogni fermata, attraverso il quale è possibile ottenere informazioni sul servizio in tempo reale sulla rinnovata app Ticket Bus Verona.

Social media

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

Nel corso del 2022 il canale **LinkedIn** verrà arricchito di nuovi contenuti originali sulle iniziative dell'Azienda (soprattutto in ambito formativo e di gestione) e continuerà ad essere utilizzato per comunicazioni inerenti ad opportunità lavorative e concorsuali offerte dall'Azienda.

Campagne di Comunicazione

Le campagne di comunicazione del 2021 hanno riguardato l'istituzione di un concorso a premi denominato "Vinci viaggiando con ATV" e la App Ticket Bus Verona. Il concorso è stato promosso al fine di incentivare l'utenza a sottoscrivere l'abbonamento annuale potendo così partecipare ad un'estrazione di premi e gadget. La campagna relativa alla App Ticket Bus Verona, già promossa per il suo lancio nel 2020, è stata riproposta con una diversa veste grafica e dei nuovi messaggi attraverso numerosi post sui canali social.

I numeri della comunicazione ATV



I RISCHI LEGATI ALL'EMERGENZA COVID-19

Nell'ottica della valutazione e prevenzione dei **rischi per la sicurezza a bordo**, sia per l'utenza che per il personale di guida, ATV ha continuato ad effettuare le azioni di sanificazione e igienizzazione dei mezzi con le seguenti modalità:

- 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.

Persistono anche nel 2021 i **rischi di natura economica** legati alla considerevole flessione dell'utenza abituale e turistica, con la conseguente e notevole perdita economica per l'Azienda. Particolare attenzione è stata riservata alla stagione estiva sul Lago di Garda che, pur evidenziando una ripresa rispetto al 2020 in termini di presenze turistiche, si è attestata su valori economici di gran lunga inferiori alle stagioni pre-pandemia.

Il rischio della **disaffezione della clientela**, paventato nel 2020, si è concretizzato anche nel 2021 con conseguente **perdita di quote nella ripartizione modale** della mobilità a vantaggio soprattutto dell'auto privata. Il fattore preponderante rimane la percezione della sicurezza a bordo dei mezzi da parte dell'utenza a cui potrebbero essersi aggiunte le disposizioni governative sull'obbligo del green pass per accedere al servizio.



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

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

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

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

- 1) **Acquisto autobus:** attualmente la flotta urbana è quasi completamente metanizzata; gli investimenti attuali e futuri sono rivolti all'ammodernamento della flotta in termini 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 93% di percorrenza chilometrica in ambito urbano con autobus a metano (di classe ambientale EEV-Euro5 o superiore)
- 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.

DOMENICHE ECOLOGICHE

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

Set di inquinanti relativi alla qualità dell'aria

Set di inquinanti relativi
alla qualità dell'aria

		2021	2020	2019	Variazione 2020/2021 %	
o CO	ton	31,3	24,5	36,1		28
o Nox	ton	118,7	91,6	134,2		30
o VOC	ton	11,2	8,9	12,0		25
o Benzene	ton		0,002	0,003	-100	
o CH4	ton	8,1	6,6	8,4		22
o N2O	ton	0,2	0,1	0,2		74
o PM2.5	ton	2,9	2,1	3,2		37
o PM10	ton	3,9	2,9	4,4		34
o PM_exhaust	ton	1,7	1,3	2,0		27
o BC 2018	ton		0,9	1,3	-100	
o OM	ton		0,3	0,4	-100	
o CO2	ton	21.481	15.442	22.910		39
o SO2	ton	0,06	0,0	0,1		47

Km Percorsi per Categoria di Emissione

La variazione rispetto al 2020 è conseguente e proporzionale ai maggiori km erogati nel 2021.

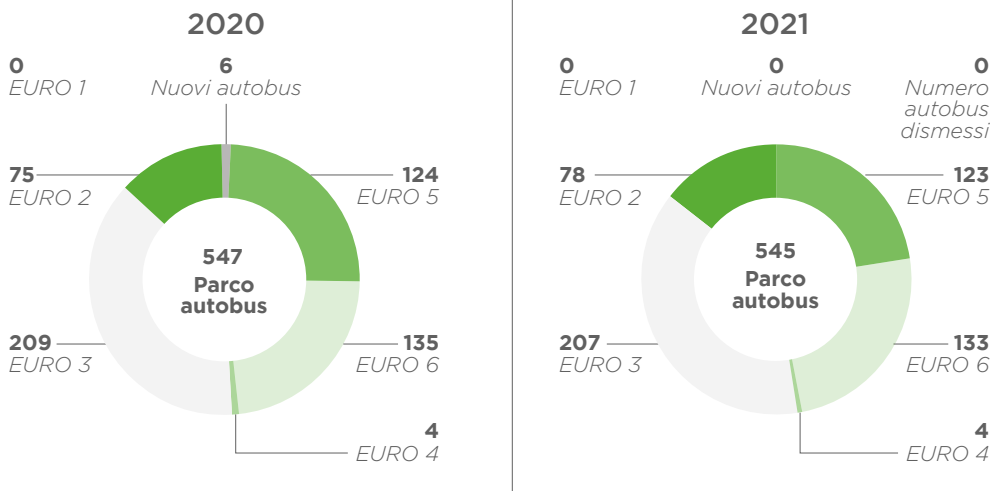
Il divario evidente tra il profilo di emissione del parco urbano e quello del parco extraurbano è dovuto a due ordini di motivi:

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

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

KPI Parco autobus e servizio

(compreso servizio noleggio)



Km Percorsi per Categoria di Emissione

URBANO	km	Percorrenza
•Euro 2	172.170	2,08%
•Euro 3	130.486	1,58%
•Euro 5	52.892	0,64%
•EEV	3.040.158	36,70%
•Euro 5 EEV	367.179	4,43%
•Euro 6	4.521.422	54,58%
TOTALE	8.284.307	100,00%

EXTRAURBANO	km	Percorrenza
•Euro 2	839.358	6,76%
•Euro 3	6.323.659	50,97%
•Euro 4	42.983	0,35%
•Euro 5	623.035	5,02%
•EEV	1.016.579	8,19%
•Euro 6	3.562.222	28,71%
TOTALE	12.407.836	100,00%

7.2. RUMOROSITÀ

[GRI 413-2]

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

In tema di rumorosità riferita ai depositi esterni si è provveduto ad effettuare la valutazione del rumore al perimetro presso un deposito aziendale particolarmente critico per la vicinanza di insediamenti abitativi. A seguito della campagna di misure sono stati progettati ed attuati ulteriori interventi organizzativi, che aggiunti a quelli già in essere, hanno avuto lo scopo di mitigare ulteriormente il disturbo al vicinato oltre quelli già attuati in passato.

7.3. UTILIZZO DELLE RISORSE

7.3.1. UTILIZZO DELLE RISORSE IDRICHE

[GRI 303-1]

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

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

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.

Consumi idrici



FONTE	2021		2020		Variazione 2020/2021
	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)	7.872	-	8.322	-	-5%
○ Risorse idriche di terze parti (acquedotto) (m3)	9.751	-	9.631	-	1%
○ TOTALE (m3)	17.623	0	17.953	0	-2%

Acque di scarico



DESTINAZIONE	2021	2020	Variazione 2020/ 2021
<ul style="list-style-type: none"> o Risorse idriche di terze parti (fognature) (Mc) 	20.301	16.001	27%
<i>di cui inviato ad altre organizzazioni</i>	0	0	-
<ul style="list-style-type: none"> o Acque sotterranee (Mc) 	0	0	-
<ul style="list-style-type: none"> o Acque di superficie (Mc) 	0	0	-
o TOTALE (Mc)	20.301	16.001	27%

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

[GRI 302-1]

Utilizzo energia elettrica, gasolio e metano



	2021	2020	Variazione 2020/2021
◦ Energia elettrica acquistata e utilizzata (Kwh)	2.415.181	2.225.590	9%
◦ Gasolio (litri)	5.215.603	4.008.219	30%
Per trazione autobus di servizio	5.193.671	3.989.266	30%
Per trazione autovetture direttamente controllate	21.932	18.953	16%
◦ Benzina (litri)	2.719	1.147	137%
Per trazione autovetture direttamente controllate	2.719	1.147	137%
◦ Gas metano (mc)	5.646.688	4.470.683	26%
Per trazione autobus di servizio	5.341.225	4.049.972	32%
Per trazione autovetture direttamente controllate	6.160	4.305	43%
Per riscaldamento	299.303	416.406	-28%
◦ Teleriscaldamento (Kwh)	0	0	-

Il totale **dell'energia elettrica** utilizzata da ATV nel 2021 ammonta a **2.415.181 Kwh**. Rispetto al 2020, si registra una variazione del 8% (**2.225.590 Kwh**).

L'ammontare di **litri di gasolio** utilizzati per la trazione degli autobus di servizio è pari a **5.193.671 litri**. Rispetto al 2020, si registra un incremento del +23%. In realtà questo andamento deve essere inquadrato all'interno del contesto che si è verificato nel 2020 (chiusura delle scuole per gran parte dell'anno e restrizioni agli spostamenti che hanno determinato una pesante riduzione del servizio erogato) rispetto a quanto si è visto 2021 che ha comportato non solo la piena ripresa del servizio ma anche l'erogazione di servizi potenziati necessari a garantire il rispetto delle capienze massime previste a bordo. Al dato del consumo di gasolio per autobus si aggiunge quello utilizzato per la trazione di autovetture aziendali, pari a **21.932 litri** (variazione del -13% rispetto al 2020).

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 **5.341.225 Smc** (variazione dell'+24% rispetto al 2020 per gli stessi motivi esposti nel paragrafo riferito al gasolio); nel secondo, ovvero uso per riscaldamento, si registra un consumo di **299.303 Smc** (variazione del -28% rispetto al 2020); per le auto di servizio si registra un consumo di **6.160 Smc** (variazione del +30% rispetto al 2020).

7.4. PRODUZIONE DI RIFIUTI

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

ATV srl, nell'ambito della propria attività, produce rifiuti assimilati agli urbani e ai rifiuti speciali. I rifiuti urbani provengono dall'attività di ufficio e sono presi in carico dalla società di igiene ambientale cittadina (AMIA spa); alcuni di essi sono raccolti in modo separato ed avviati al recupero (tra questi la carta, toner e le cartucce esaurite delle stampanti).

I rifiuti speciali 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.

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



	2021	2020	Variazione 2020/2021
◦ Rifiuti non pericolosi (kg)	113.620	65.280	74%
◦ Rifiuti pericolosi (kg)	167.478	133.519	25%
di cui per rimozione veicoli (kg)	10.000	26.000	-62%
%	6,0%	19%	-69%
◦ TOTALE (kg)	281.098	198.799	41%

Rifiuti smaltiti



2021

	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi	Totale	% Totale
○Riuso (kg)	-	-	0	-
○Riciclo (kg)	107.670	61.893	169.563	60,3%
○Discarica (kg)	-	-	0	-
○Altro	5.950	105.585	111.535	39,7%
○TOTALE (kg)	113.620	167.478	281.098	-

2020

	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi	Totale
○Riuso (kg)	-	-	0
○Riciclo (kg)	60.280	67.519	127.799
○Discarica (kg)	-	-	0
○Altro	5.000	66.000	71.000
○TOTALE (kg)	65.280	133.519	198.799

L'aumento della produzione di rifiuti si giustifica con la ripresa a pieno servizio nel 2021 di tutta la flotta autobus e di conseguenza delle necessarie **attività manutentive**, principale fonte di produzione di rifiuti.

D'altro canto il 2021 ha previsto un impegno da parte dell'azienda nel perfezionamento della filiera dei rifiuti sia in termini di raccolta differenziata negli uffici sia in termini di gestione rifiuti speciali pericolosi.

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'ammmodernamento 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'ammmodernamento del parco veicolare è sufficientemente delineato ma non sono ancora noti i finanziamenti disponibili, sia in quanto ad entità che per percentuali di contribuzione e tipo di alimentazione finanziabile.

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

CERTIFICAZIONI AMBIENTALI

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



8. ATV PER IL TERRITORIO



8.1. ATV E IL TURISMO

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

Il territorio di Verona e la sua provincia sono da sempre a vocazione turistica. La città d'arte e in particolare il lago di Garda attraevano ogni anno (fino al 2019) oltre 17 milioni e mezzo di presenze turistiche, ben 13 delle quali concentrate nella sponda veneta del lago di Garda. A queste si aggiungevano quelle della sponda trentina (circa 3 milioni e mezzo), anch'essa servita da una delle linee ATV.

Il Lago di Garda

I servizi estivi programmati nella zona del Lago di Garda, dopo aver subito una brusca battuta d'arresto nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria, nell'estate 2021 sono ripresi con il consueto rafforzamento, iniziato nel 2014, sia sul Lago che nella tratta tra il Lago e Verona; oltre alle consuete linee, è stata attivata **la nuova linea 482** di collegamento tra il lago e l'Aeroporto Catullo ogni 60', che ha inoltre assicurato, con le altre linee nella tratta Peschiera-Garda, una frequenza di circa 20'.

Il rafforzamento nel periodo post-estivo, messo in atto fino al 2019, non è stato riproposto nel 2021. Nel mese di settembre e nella prima parte del mese di ottobre, tuttavia, grazie a un costante lavoro di monitoraggio effettuato dal personale di controlleria, sono state inserite delle corse di rinforzo nelle fasce orarie di maggior afflusso di passeggeri, utilizzando i servizi aggiuntivi previsti dalla normativa nazionale sull'emergenza sanitaria.

Lessinia e Monte Baldo

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

Dopo un anno di stop nel 2020 è stato riproposto il servizio **Bus Walk & Bike**, che mette a disposizione mezzi attrezzati con carrello porta bici agli appassionati di trekking, mountain bike e ciclismo in montagna.

Madonna della Corona

Il **santuario della Madonna della Corona**, incastonato nella roccia a strapiombo sulla Valdadige, è collegato con l'abitato di Spiazzi dal servizio navetta (linea 499). Partendo da Spiazzi, la navetta raggiunge il santuario in soli 10 minuti. Il servizio riscuote ogni anno un considerevole successo, nel 2021, nonostante il calo generale dovuto all'emergenza sanitaria, il servizio ha trasportato **60.000 passeggeri**.

Venezia

Considerevole importanza tra i servizi turistici ricopre la linea stagionale estiva **Riva del Garda-Venezia**. Nei mesi di luglio e agosto, per due giorni a settimana, si effettuano viaggi di andata e ritorno, su prenotazione, dalle principali località turistiche del Lago alla magnifica città di Venezia.

L'Opera

Il servizio **"Post-Opera Bus Service"** è dedicato ai turisti del Lago di Garda che trascorrono la serata nella magia dell'anfiteatro romano, l'Arena di Verona. Il Bus effettua servizio di rientro dallo spettacolo nelle località di villeggiatura sul lago di Garda da Peschiera a Malcesine. Il biglietto è acquistabile online, nelle biglietterie ATV e negli uffici informazioni. Anche nel 2021 il servizio è stato riproposto, dopo la pausa del 2020. Il servizio viene effettuato fino a Malcesine anche grazie al sostegno di Federalberghi Garda Veneto.

I partner della mobilità integrata

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

Permane invariata la collaborazione estiva tra ATV e le **ferrovie DB- ÖBB**. Nel periodo estivo, i treni provenienti da Germania e Austria sono in coincidenza con il servizio di linea 185, servita da un bus veloce che senza fermate intermedie raggiunge i comuni di Lazise, Bardolino e Garda in 50 minuti. La tariffa speciale **"Treno+Bus"** consente al cliente di usare l'autobus senza la necessità di acquistare un ulteriore biglietto. Vi è inoltre una speciale tariffa DB- ÖBB che consente di arrivare alla Stazione Porta Nuova e raggiungere l'Aeroporto con il servizio di linea AirLink.

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

Le Convenzioni con i Partner del turismo e tempo libero

Nel 2021 ATV ha proseguito l'azione di marketing territoriale costruita in questi anni riproponendo alcune **convenzioni** con le realtà private del territorio veronese con particolare attenzione a quelle del Lago di Garda.

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

8.2. ATV PER LA CULTURA E IL SOCIALE

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

ATV sostiene il mondo della **cultura**, promuovendo le realtà operanti sul territorio in occasione di eventi, mostre, rassegne e collaborando stabilmente con il Teatro Nuovo e la Fondazione Arena. Queste alcune tra le **iniziative legate al sociale** cui ha aderito l'Azienda nel corso del 2021.

Sul tema della sicurezza stradale, l'Azienda ha partecipato alla fiera dell'orientamento scolastico **Job&Orienta**, all'interno del salone "Giovani in strada", promuovendo il concetto di responsabilità per chi si mette alla guida di un veicolo e delle opportunità offerte dal trasporto pubblico per la mobilità dei giovani nel tempo libero.

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

Attraverso l'Associazione **"Intercultura"** è stata offerta una borsa di studio per un soggiorno all'estero ad uno studente meritevole.

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

8.3. ATV PER LO SPORT

[GRI 413-1]

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

I RISCHI LEGATI A COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

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

9. RISULTATI E OBIETTIVI FUTURI



9.1. I RISULTATI DEL 2021

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

PERSONALE

- Certificazione sulla parità di genere UNI/PdR 125
- Digitalizzazione dei processi organizzativi sulla gestione del personale
- Azioni di miglioramento degli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti sulla base del PSCL 2021

- Stakeholder engagement interno ed esterno con coinvolgimento di specifici stakeholder del territorio. Obiettivo raggiunto
- Collaborazione con partner del territorio per incrementare la sinergia di marketing territoriale a vantaggio della crescita del trasporto pubblico per la mobilità sostenibile. Obiettivo raggiunto
- Preferenza semaforica alla rete del trasporto pubblico per diminuire i ritardi e rendere il servizio più efficiente. In corso con amministrazione comunale di Verona
- 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. Obiettivo raggiunto
- 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. Obiettivo raggiunto

SOCIALE

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

ECONOMICO

- Procedere tramite SAP a ridurre l'uso della carta attraverso l'archiviazione digitale (ciclo passivo) in fase amministrativa

- Rinnovo delle politiche citate al paragrafo 3.4, con focus sulla sostenibilità. Rinviato al 2022
- Revisione del Risk register del sistema di gestione integrato. In corso ma non ancora concluso
- Rinnovo triennale delle certificazioni 14001 e 27001. Obiettivo raggiunto
- Attivazione di un processo finalizzato a favorire acquisti sostenibili. Avviato ma non ancora concluso
- Rinnovo infrastrutture nei principali depositi della Provincia di Verona allo scopo di mitigare alcuni rischi per la sicurezza del personale. Avviato ma non ancora concluso

AMBIENTE

- 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 45001 e 39001
- Attivazione di un processo finalizzato a favorire acquisti sostenibili
- Vetrificazione di una parte dei serbatoi interrati presenti presso le sedi aziendali
- Rinnovo infrastrutture nei principali depositi della Provincia di Verona allo scopo di mitigare alcuni rischi per la sicurezza del personale.

INDICE GRI

[GRI 102-55]

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE/RAGIONI DI OMISSIONE
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)	102-1: Nome dell'organizzazione	10	
	102-2: Attività, marchi, prodotti e servizi	10-11	
	102-3: Luogo della sede principale	11	
	102-4: Luogo delle attività	11	
	102-5: Proprietà e forma giuridica	10	
	102-6: Mercati serviti	10	
	102-7: Dimensione dell'organizzazione	28-32; 65-66	Per maggiori dettagli sui risultati di esercizio di ATV srl, si rimanda al Bilancio di esercizio pubblicato sul sito internet www.atv.verona.it
	102-8: Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	37-38	Per quanto attiene al calcolo degli indicatori quantitativi sull'organico e sulle sue scomposizioni è stato adottato il metodo dell'head-count.
	102-9: Catena di fornitura	33-34	
	102-10: Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura		Nessuna modifica significativa nel periodo di rendicontazione.
	102-11: Principio di precauzione	17-18	
	102-12: Iniziative esterne	55; 66	
	102-13: Adesione ad associazioni	10	
STRATEGIA			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)	102-14: Dichiarazione di un alto dirigente	6-7	
	102-15: Impatti chiave, rischi ed opportunità	17; 26; 31; 52	
ETICA E INTEGRITÀ			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)	102-16: Valori, principi, standard e norme di comportamento	12; 18	
	102-17: Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	18-19	
GOVERNANCE			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)	102-18: Struttura di Governo dell'Organizzazione	16-17	
	102-21: Consultazione degli Stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali	24	
	102-23: Presidente del massimo organo di governo	16	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)	102-40: Elenco dei gruppi di stakeholder	22	
	102-41: Accordi di contrattazione collettiva	39	Il 100% dei dipendenti di ATV risulta coperto da accordi di contrattazione collettiva.
	102-42: Individuazione e selezione degli stakeholder	22	
	102-43: Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	24-25	
	102-44: Temi e criticità chiave sollevati	24	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE/RAGIONI DI OMISSIONE
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)	102-45: Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	5	
	102-46: Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	5, 24	
	102-47: Elenco dei temi materiali	5, 24	
	102-48: Revisione delle informazioni		Non sono state effettuate revisioni
	102-49: Modifiche nella rendicontazione	24	
	102-50: Periodo di rendicontazione	5	
	102-51: Data del report più recente		Maggio 2021
	102-52: Periodicità della rendicontazione	5	
	102-53: Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	5	
	102-54: Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	5	
	102-55: Indice dei contenuti GRI	70-73	
	102-56: Assurance esterna		Il documento non è stato sottoposto a revisione esterna

INDICE GRI

[GRI 102-55]

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE/RAGIONI DI OMISSIONE
GOVERNANCE			
Aspetto materiale: Governance e condotta etica del business			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17-20; 24	
GRI 205: ANTICORRUZIONE (2016)	205-2: Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	19;42	
	205-3: Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		Non si sono verificati incidenti o atti illeciti riconducibili a fenomeni di corruzione
GRI 412: VALUTAZIONE DEL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI (2016)	412-3: Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che sono stati sottoposti a una valutazione in materia di diritti umani	33-34	
Aspetto materiale: Rapporti con il territorio e sviluppo locale			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24; 65-67	
GRI 413: COMUNITÀ LOCALI (2016)	413-1: Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	24; 49-51; 65-67	
	413-2: Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	58	
Aspetto materiale: Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17-18; 20; 24	
Aspetto materiale: Approvvigionamento responsabile			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24; 33-34	
IMPATTO AMBIENTALE			
Aspetto materiale: Consumi energetici e qualità dell'aria - mitigazione impatti climate change			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 55-56; 62	
GRI 302: ENERGIA (2016)	302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione	60	
GRI 305: EMISSIONI (2016)	305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	55-56	
	305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	55-56	
	305-7: Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	55-56	
Aspetto materiale: Gestione responsabile delle risorse idriche e dei rifiuti			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24; 58-62	
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI (2018)	303-1: Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	58-59	
GRI 306: RIFIUTI (2020)	306-1: Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	61-62	
	306-2: Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	61-62	
	306-3: Rifiuti prodotti	61-62	
	306-4: Rifiuti non destinati a smaltimento		Tutti i rifiuti sono stati smaltiti
	306-5: Rifiuti destinati allo smaltimento	61-62	
Aspetto materiale: Mitigazione del rumore			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24; 58; 62	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE/RAGIONI DI OMISSIONE
CAPITALE UMANO			
Aspetto materiale: Salute e benessere dei lavoratori			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24; 44	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)	403-2: Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	18; 44-45; 46-47	
Aspetto materiale: Attrazione dei talenti e sviluppo del capitale umano			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24; 39; 45	
GRI 401: OCCUPAZIONE (2016)	401-1: Nuovi assunti e turnover del personale	41	
GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT (2016)	402-1: Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi		ATV applica quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale (CCNL) Autoferrotranvieri, che include tali riferimenti.
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016)	404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente	43	
Aspetto materiale: Diversità e inclusione			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	37	
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016)	405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	37-38	Il consiglio di Amministrazione di ATV è composto al 100% da uomini, 5 in totale, di cui 2 di età superiore a 50 anni e 3 di età compresa tra i 30 e i 50 anni.
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI E QUALITÀ DEL SERVIZIO			
Qualità e accessibilità dei servizi			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24-25; 48-50; 52	
Salute e sicurezza a bordo mezzi e alla fermata (Security & Safety)			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20; 24; 46-47	
GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI (2016)	416-2: Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	20; 46-47	Nel 2021 non si sono verificati casi di non compliance a leggi e regolamenti relativi agli impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi.
Sviluppo urbano ed extraurbano sostenibile: intermodalità e integrazione dei servizi			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	31; 65-66	
Innovazione tecnologica e digitale			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	46-47; 50-51	
Privacy e sicurezza dei dati			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)	103: Approccio manageriale	17; 20	
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI (2016)	GRI 418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti		Nel 2021 non si sono ricevute denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti.

PERIMETRO DEGLI ASPETTI MATERIALI

MACRO AREA	ASPETTI MATERIALI	CORRELAZIONE CON I 5 AMBITI D.LGS. 254/2016	ASPETTI MATERIALI GRI STANDARD SPECIFIC
IMPATTO AMBIENTALE	Consumi energetici e qualità dell'aria - mitigazione impatti climate change	Ambientale	GRI 302: ENERGIA (2016) GRI 305: EMISSIONI (2016)
	Gestione responsabile delle risorse idriche e dei rifiuti	Ambientale	GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI (2018) GRI 306: RIFIUTI (2020)
	Mitigazione del rumore	Ambientale	-
GOVERNANCE	Governance e condotta etica del business	Lotta alla corruzione / Rispetto dei Diritti Umani	GRI 205: ANTICORRUZIONE (2016) GRI 412: VALUTAZIONE DEL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI (2016)
	Rapporti con il territorio e sviluppo locale	Sociale	GRI 413: COMUNITÀ LOCALI (2016)
	Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business	Sociale	-
	Approvvigionamento responsabile	Sociale/Ambientale	GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (2016) GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI (2016) GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI (2016)
CAPITALE UMANO	Salute e benessere dei lavoratori	Attinente al personale	GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018) GRI 401: OCCUPAZIONE (2016) GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT (2016) GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE
	Attrazione di talenti e sviluppo del capitale umano	Attinente al personale	GRI 401: OCCUPAZIONE (2016) GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT (2016) GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016)
	Diversità e inclusione	Attinente al personale	GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016)
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI E QUALITÀ DEL SERVIZIO	Qualità e accessibilità dei servizi	Sociale	-
	Salute e sicurezza a bordo mezzi e alla fermata (Security & Safety)	Sociale	GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI (2016)
	Sviluppo urbano ed extraurbano sostenibile: intermodalità e integrazione dei servizi	Sociale	-
	Innovazione tecnologica e digitale	Sociale	-
	Privacy e sicurezza dei dati	Sociale	GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI (2016)

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



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 2021