

Bilancio di Sostenibilità 2018





Bilancio di Sostenibilità 2018



	Lettera del Presidente	5
	Lettera del Direttore Generale	5
	Nota metodologica	7
	1. STORIA E IDENTITÀ DELL'AZIENDA	8
	2. I NOSTRI STAKEHOLDER	18
	3. LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA	22
	4. LA PERFORMANCE ECONOMICA	28
	5. LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE	44
	6. ATV PER IL TERRITORIO	52
	OBIETTIVI 2019	56

Lettera del Presidente



Massimo Bettarello
PRESIDENTE ATV srl

Lettera del Direttore Generale



Stefano Zaninelli
DIRETTORE GENERALE ATV srl

Avendo la responsabilità di guidare una delle più importanti aziende di servizio pubblico operanti sul territorio scaligero, è per me d'obbligo dedicare la dovuta attenzione alle performance economiche di ATV, ma è altrettanto vero che il valore reale di un'azienda non si misura solo da utili e ricavi: ogni impresa ha il dovere di interfacciarsi con il territorio, l'ambiente, i clienti, i lavoratori. Tutti soggetti portatori di uno specifico interesse nei confronti dell'Azienda e proprio tenendo conto di questo, ATV dedica agli aspetti legati alla responsabilità ambientale e sociale del proprio lavoro altrettanta importanza di quella riservata all'equilibrio economico.

Un primo concreto passo verso la sostenibilità, l'Azienda lo ha intrapreso già nel 2017, con la realizzazione del suo primo Bilancio di Sostenibilità battezzato "numero zero". Con il Bilancio di Sostenibilità 2018, tuttavia, l'Azienda si assume nuovi e più ambiziosi impegni di miglioramento, proponendo una relazione completa ed esaustiva del suo operato in ciascuno dei tre ambiti fondamentali della Sostenibilità: quello sociale, quello ambientale e quello economico.

In questo percorso ci conforta la convinzione che il costante aumento dei nostri clienti nel corso degli anni sia dovuto anche al fatto che l'Azienda è percepita dai cittadini veronesi come parte integrante del tessuto sociale del territorio e non solo come un semplice fornitore di servizi. Uno stimolo in più dunque per ATV, per continuare sulla strada intrapresa e mettere la sostenibilità sempre più al centro delle proprie strategie imprenditoriali.

Il Bilancio di Sostenibilità 2018 di ATV è frutto di un lavoro che ha coinvolto tutti i settori aziendali con l'intento di offrire anche in questa edizione una rendicontazione ampia e articolata dell'impegno aziendale sulle tematiche della responsabilità ambientale e sociale.

Perseguire l'obiettivo della Sostenibilità significa avere come riferimento la conciliazione dell'equilibrio economico-finanziario societario e le legittime aspettative degli azionisti e di tutti i portatori di interesse con il contributo al progresso sociale e alla qualità della vita della comunità locale, di cui il servizio di trasporto pubblico è indicato come elemento fondamentale. Ma l'esperienza ci dice che le aziende "sostenibili" ottengono anche vantaggi competitivi: migliorano infatti la produttività interna, la reputazione nei confronti del pubblico, l'eco-efficienza, la soddisfazione del cliente.

Siamo dunque convinti che i risultati presentati nel documento possano rappresentare un buon punto di partenza lungo il percorso della Sostenibilità intrapreso dalla nostra Azienda. Un percorso che vede già definiti anche gli obiettivi che intendiamo implementare, nel rispetto delle indicazioni emerse dall'ascolto dei nostri portatori di interesse.



Nota metodologica

Riportiamo 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 quella delle società ad essa partecipate o collegate.

Oggetto del Bilancio sono le attività, i processi e i risultati ottenuti nel corso dell'esercizio 2018 in ambito economico, sociale e ambientale. Gli aspetti economici sono riportati in questo elaborato seguendo il Bilancio di Esercizio 2018, oggetto di revisione contabile da parte di KPMG.

Il presente documento rappresenta la seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità di ATV; si ispira ai criteri del GRI (Global Reporting Initiative) pubblicati nel 2016, e rappresenta un sostanziale passo avanti rispetto alle metodologie e ai contenuti proposti nell'edizione precedente. In quanto prodotto in concomitanza con l'avvio del percorso di responsabilità sociale d'impresa di ATV, il Bilancio di Sostenibilità 2017 riportava in modo talvolta poco approfondito alcuni aspetti previsti dal GRI, soprattutto quelli relativi a stakeholder engagement e l'ambientale.

Fin dall'avvio del processo di raccolta dati, invece, il Bilancio di Sostenibilità 2018 è stato approcciato con l'intento di effettuare un lavoro più completo ed esaustivo. Ciò è dovuto anche all'inclusione di ATV nel perimetro di rendicontazione di FNM SpA, con la conseguente necessità di ottemperare alle scadenze previste dal D.lgs. 254/2016, che afferisce alla Dichiarazione di Carattere Non Finanziario (DNF) secondo le stesse tempistiche del Bilancio di Esercizio Consolidato.

Gli sforzi di integrazione della rendicontazione hanno consentito di completare le informazioni sui temi ambientali e sulle risorse umane.

In merito alla stakeholder engagement, ATV ha organizzato un incontro con i portatori d'interesse mirato alla votazione dei temi più rilevanti ai fini della sostenibilità, al fine di creare un diagramma di materialità e di orientare le attività relative.

Contrariamente all'edizione precedente, i dati inseriti nel Bilancio di Sostenibilità 2018 sono stati anche oggetto di Audit da parte della società PricewaterhouseCoopers, prima del consolidamento degli stessi nella DNF (dichiarazione non finanziaria) di FNM srl. I dati sono quindi confluiti nel Bilancio di sostenibilità FNM 2018.

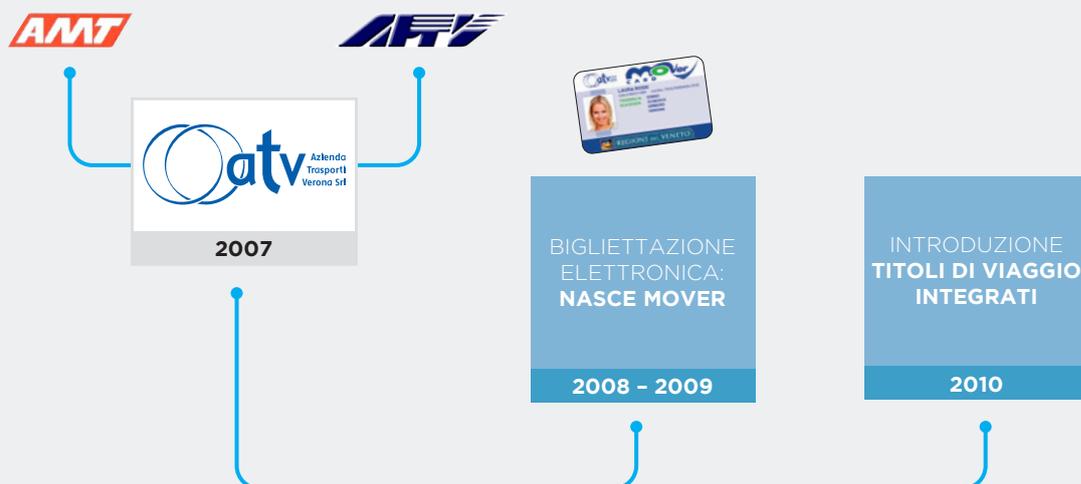
Il gruppo di lavoro per il Bilancio di Sostenibilità si è occupato di eseguire e coordinare tutte le attività volte alla realizzazione del presente documento, con il supporto fornito dalla funzione CSR-Sostenibilità di FNM S.p.A.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda nella seduta del 9/9/2019.



1. STORIA E IDENTITÀ DELL'AZIENDA

1.1 LA STORIA DI ATV





<p>INAUGURATA "SMILE LINE"</p>	<p>CERTIFICAZIONE OHSAS 18001 SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO</p>
<p>2013</p>	

<p>PRENDE AVVIO IL SERVIZIO "BUS EXPRESS"</p>	<p>NUOVA RETE DI SERVIZI SUL LAGO DI GARDA</p>
<p>2014</p>	

<p>2016</p>	
<p>ACQUISTO DEL 15% DEL CAPITALE DI ATVO</p>	<p>PRENDE AVVIO LA APP "INFO BUS VERONA"</p>

<p>2015</p>	
<p>COMPLETAMENTO INTEGRAZIONE TARIFFARIA: INTRODUZIONE ABBONAMENTO EXTRAVERONA</p>	<p>VENDITA BIGLIETTI A BORDO DALL'AUTISTA ANCHE PER LINEE URBANE</p>

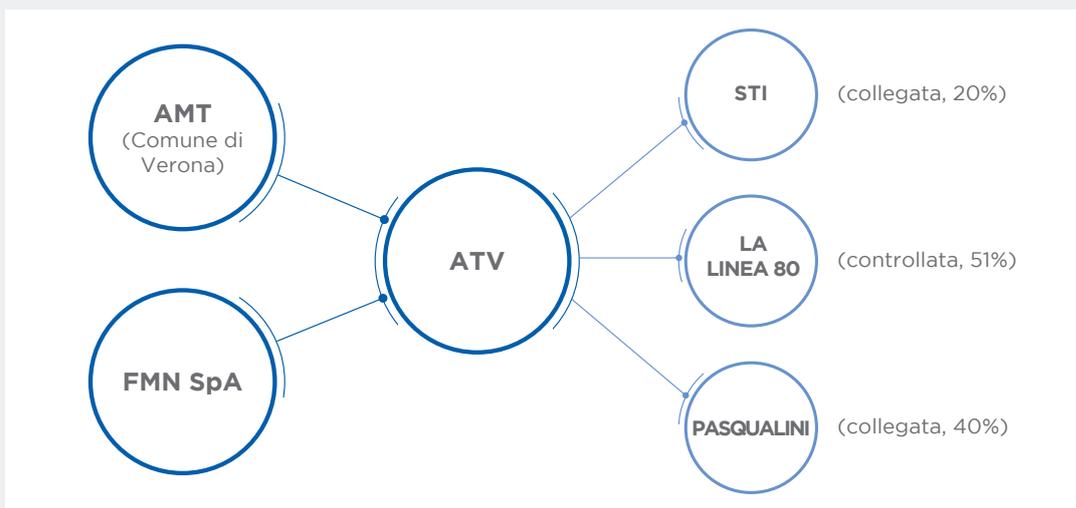




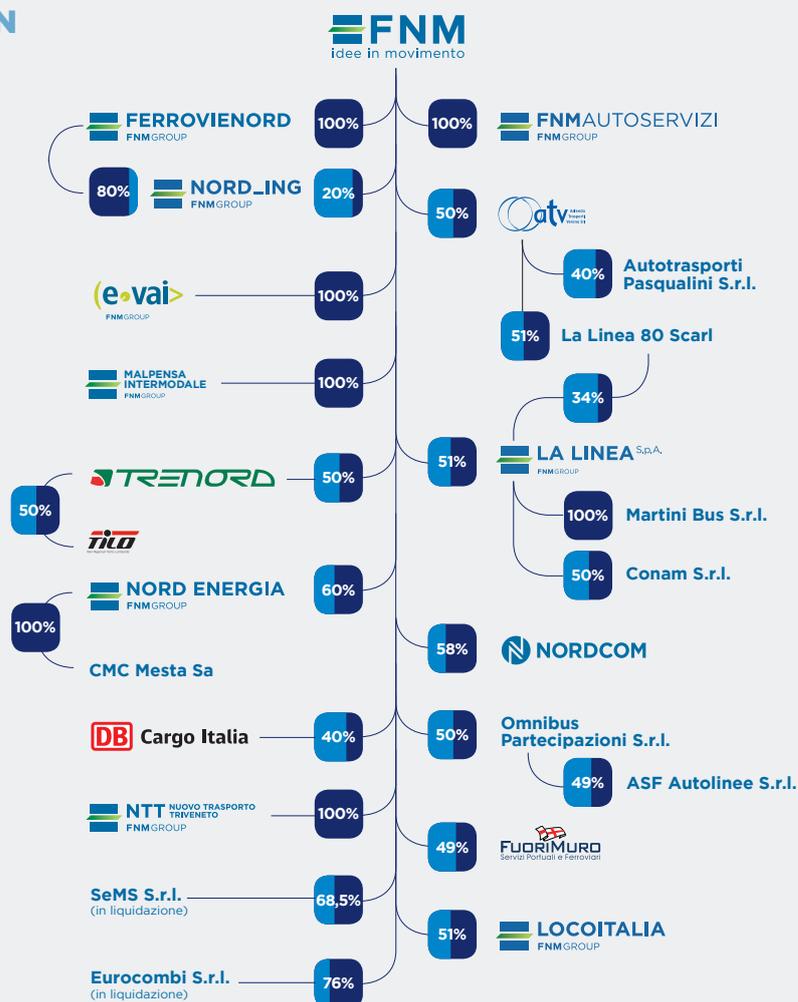
1.2 CHI È ATV

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

Le partecipazioni di ATV (dati bilancio di esercizio 2018)



Il Gruppo FMN



1.3 IL SERVIZIO

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

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



DIPENDENTI
840

AUTOBUS
189 urbani
344 extraurbani
18 a noleggio

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



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

PASSEGGERI TRASPORTATI
OLTRE
71.000.000



ESTENSIONE RETE
273 km
rete urbana feriale
166 km
rete urbana serale e festiva
3.705 km
rete extraurbana

OLTRE
19.000.000 km
PERCORSI

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

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

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



1.4 LA MISSIONE

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

1.5 I VALORI

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



Centralità della persona

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

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

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

1.6 LE POLITICHE DI ATV

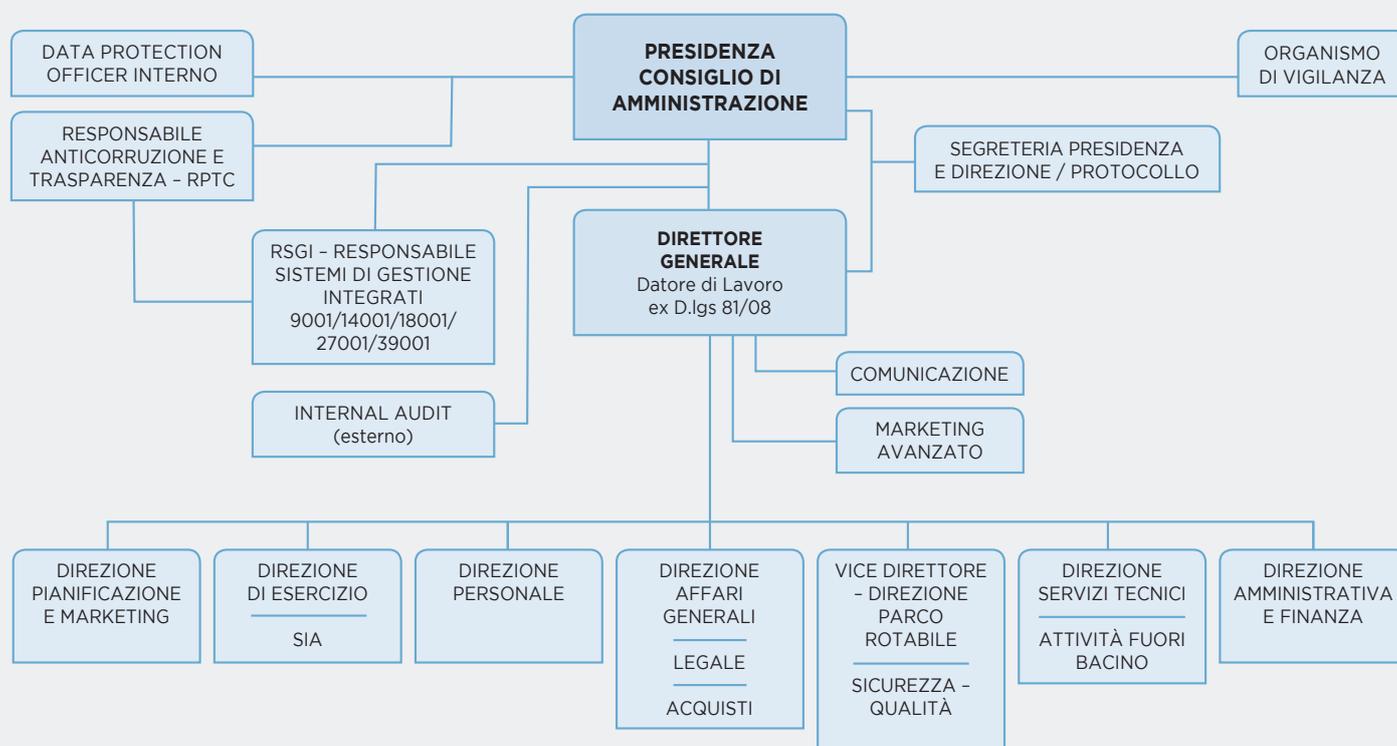
Nella gestione del suo patrimonio, ATV attua una specifica politica organizzativa, le cui linee guida sono definite tramite il documento “Missione, Valori e Politiche” nei seguenti ambiti:

- salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (approfondite nel paragrafo 3.1.6);
- ambiente (approfondito nel capitolo 5);
- qualità (approfondita nei paragrafi che vanno dal 3.2.2 al 3.2.5);
- sicurezza stradale (approfondita nel paragrafo 3.2.1);
- responsabilità sociale;
- responsabilità amministrativa (approfondita nel paragrafo 1.9);
- trasparenza (approfondita nel paragrafo 1.9);
- 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.

1.7 ASSETTO ISTITUZIONALE

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





1.7.1 Il consiglio di amministrazione

Il **Consiglio di Amministrazione**, composto da un Presidente, un Vicepresidente e tre Consiglieri, è nominato dall'assemblea dei soci. Gli amministratori durano in carica per il periodo stabilito alla loro nomina e comunque non oltre i tre esercizi. Il consiglio di Amministrazione in carica nel 2018 è così composto:

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

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

1.7.2 La direzione

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

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

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

1.8 IL RISK MANAGEMENT

ATV ha strutturato al proprio interno la funzione di Risk Management, con l'obiettivo di fornire agli organi direttivi dell'azienda un sistema di gestione per rilevare, misurare e gestire i rischi e le opportunità.

Tale aspetto assume una particolare rilevanza in quanto ATV eroga un servizio pubblico a beneficio della collettività. Proprio in virtù del servizio svolto, gli stakeholder devono poter fare affidamento sulla qualità del servizio, sull'attenzione alle loro aspettative, sulla trasparenza della governance e sulla continuità del servizio.

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 tematica legata alla gestione dei rischi ha un'ampiezza ed 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.

I RISCHI LEGATI ALLA TEMATICA SOSTENIBILITÀ

Risorse umane

- > Mancato ritorno sugli investimenti per la formazione e la crescita personale dei dipendenti
- > Mancanza di figure di backup nei ruoli di responsabilità

Responsabilità ambientale

- > La disponibilità o meno di contributi pubblici influenza il mantenimento degli obiettivi sul rinnovo parco mezzi.
- > L'incertezza di stanziamenti economici da parte dei proprietari degli immobili aziendali può pregiudicare nel tempo il mantenimento della funzionalità operativa ed i livelli di conformità normativa.
- > Mancato rispetto delle prestazioni ambientali minime autobus

Comunicazione e rapporto con il territorio

- > Rischio di "effetto boomerang" per l'immagine dell'Azienda (sovraesposizione sui media per scorrettezze del personale, o disservizi)
- > Sovraffollamento mesi estivi nella stazione di Garda
- > possibile saturazione di alcuni servizi di linea (zona Lago) per effetto di azioni di marketing territoriale

Rischi per forniture

- > Ordini in quantità eccessiva di materiale
- > Omissione di misure di sicurezza per lavori svolti presso sedi aziendali da fornitori terzi.



1.9 IL MODELLO 231, LA TRASPARENZA E L'ANTICORRUZIONE

Fondamentale importanza assume inoltre il “**Modello di organizzazione, gestione e controllo**” la cui ultima versione è stata adottata con delibera del Consiglio di Amministrazione il 19/10/2018. 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 la commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001¹.

L'insieme dei destinatari² del Modello è tenuto a rispettare le disposizioni con la massima diligenza e ad assicurare che le procedure aziendali risultino costantemente conformi ad esso.

Sebbene l'adozione del Modello sia, di fatto, facoltativa, ATV srl ha ritenuto opportuno dotarsi di un Modello Organizzativo conforme alla normativa 231/2001 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 adeguatezza ed efficace attuazione del Modello.

Va inoltre precisato che tutti i **sistemi di gestione** presenti in ATV (9001, 18001, 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.

Per quanto attiene alla **normativa anticorruzione** L.190/2012, ATV srl ha nominato il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza e si è dotata di un Documento contenente le misure integrative di prevenzione della corruzione (triennio 2018 - 2020). A partire da quest'anno, tuttavia, per effetto della cessione delle quote di FNM Autoservizi spa a FNM spa - società quotata in borsa - e della sottoposizione di ATV alla direzione e coordinamento di quest'ultima, l'Azienda rientra tra i soggetti esclusi dall'ambito di applicazione delle misure di prevenzione della corruzione. ATV ha comunque mantenuto le medesime procedure di comportamento, finalizzate alla prevenzione ed individuazione dei fenomeni corruttivi.

Da segnalare anche gli strumenti attivi per il sistema di allerta etica (Whistleblowing) e per il diritto all'accesso civico³.

Il 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, è descritto nel documento “**Procedura per le segnalazioni delle violazioni del codice etico e delle altre normative**” approvato dal CdA nell'ottobre del 2017.

Fulcro della procedura è la definizione delle modalità operative per la ricezione, l'analisi ed il trattamento delle segnalazioni di illeciti da parte di dipendenti o terzi⁴.

¹ La punizione ricadrebbe infatti non solo su chi ha materialmente commesso il reato, ma anche sulla Società intera, con conseguente danno per i tutti gli Stakeholder di quest'ultima.

² Ovvero personale dirigente che svolge funzioni di rappresentanza, di amministrazione, di direzione e di controllo, nonché tutti i lavoratori sottoposti alla direzione o alla vigilanza dei medesimi dirigenti. Il Modello è altresì indirizzato verso quanti operano su mandato o per conto della Società, nonché a coloro i quali, pur non essendo funzionalmente legati alla Società, agiscono sotto la direzione o la vigilanza dei vertici aziendali.

³ Il diritto all'accesso civico semplice riguarda la possibilità di accedere a documenti, informazioni e dati oggetto di pubblicazione obbligatoria (articolo 5, comma 1, d. lgs. n. 33/2013). Può essere esercitato da chiunque, a prescindere da un particolare requisito di qualificazione, in caso di mancata pubblicazione degli stessi da parte dell'amministrazione. Il diritto all'accesso civico generalizzato riguarda la possibilità di accedere a dati, documenti e informazioni detenuti dalle pubbliche amministrazioni ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria previsti dal d. lgs. n. 33/2013. La legittimazione a esercitare il diritto è riconosciuta a chiunque, a prescindere da un particolare requisito di qualificazione. (definizioni estratte dal sito del Ministero dell'Interno)

⁴ Le segnalazioni possono riferirsi a violazioni di:

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

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

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

WHISTLEBLOWER

Tra gli aspetti rilevanti del codice di comportamento vi è il cosiddetto "Whistleblower" ovvero la possibilità data al dipendente di riferire in modo del tutto anonimo una violazione del codice etico a opera di un collega, nel rispetto della normativa anticorruzione.

1.10 CERTIFICAZIONI

ATV è in possesso delle seguenti certificazioni di cui si indicano di seguito le finalità:

- UNI EN ISO 9001:2015 - Qualità del servizio erogato - Dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfino le aspettative dei clienti; accrescere la soddisfazione del cliente; rispettare la normativa cogente.
- OHSAS 18001:2007 - Salute e sicurezza del lavoro - Rispetto degli obblighi di conformità; miglioramento delle condizioni di Salute e Sicurezza dei lavoratori.
- UNI ISO 39001:2016 - Sicurezza stradale - Ridurre i morti e le lesioni gravi dovute agli incidenti stradali sui quali può intervenire.
- UNI EN ISO 14001:2015 Gestione ambientale - Rispetto degli obblighi di conformità. Miglioramento delle prestazioni ambientali.
- ISO/IEC 27001:2013 - Sicurezza delle informazioni - Garantire la riservatezza, integrità e disponibilità dei dati.



2. I NOSTRI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER

RAGIONI DEL COINVOLGIMENTO



Clienti

Sono al centro dell'attenzione di ATV in quanto destinatari principali del servizio dell'Azienda.



Fornitori

Sono fondamentali per la realizzazione del servizio in quanto offrono beni e servizi strumentali allo svolgimento del core business



Partner di iniziative

Ci legano al territorio nel quale offriamo il nostro servizio di mobilità e trasporto



Enti e comuni

Le amministrazioni comunali sono fondamentali per creare un servizio di trasporto pubblico sempre più aderente alle necessità delle comunità locali e le relazioni con chi è al governo del territorio sono necessarie e proficue. Tra gli Enti, oltre ai Comuni, vi è la Provincia e l'Ente di Governo (titolare delle concessioni del contratto di servizio).



Dipendenti

Il capitale umano è la forza di un'azienda di servizi come ATV. Anche il dipendente è elemento fondamentale per erogare il servizio secondo i valori proposti dall'Azienda.



Aziende partecipate

La rete di aziende collegate ad ATV è parte del business dell'Azienda e contribuisce a migliorare il servizio o ad allargare il raggio di azione anche in altri territori.

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

2.1 RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

ATV comprende la vitale necessità di instaurare rapporti di dialogo che si adattino alle esigenze delle singole categorie di portatori di interesse. Come tale, gli sforzi in per il coinvolgimento degli stakeholder si sono concentrati nell'individuazione di strumenti specifici per il confronto e di dialogo, mancanti nell'edizione 2017 del Bilancio di Sostenibilità.

2.2 INCONTRO DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT: SOSTENIBILITÀ E GOVERNANCE, L'IMPEGNO DI ATV PER IL 2019

Il 5 aprile 2019 ATV ha organizzato il suo primo incontro di **Stakeholder Engagement** interamente incentrato sulle tematiche della Sostenibilità. All'evento hanno partecipato circa quaranta tra i principali portatori d'interesse dell'Azienda: rappresentanti di Istituzioni, associazioni nel campo della mobilità, Soci di ATV (come FNM SpA e Comune di Verona), Sindacati, Aziende Partner, Istituti scolastici e rappresentanti degli utenti.

La prima parte dell'evento si è svolta in forma di convegno, preziosa occasione per un confronto diretto sui progressi fatti dall'Azienda negli ambiti di Sostenibilità economica, sociale e ambientale, nonché sulla sempre maggior importanza che la Sostenibilità va a ricoprire negli ambiti produttivi e dell'erogazione dei servizi a livello nazionale.

A seguito dell'introduzione del Presidente di ATV Massimo Bettarello e dei saluti di Luca Zanotto, Vicesindaco e Assessore alla mobilità per il Comune di Verona, di Manuel Scalzotto, Presidente della Provincia di Verona, è intervenuto ad illustrare il percorso di ATV il Direttore Generale Stefano Zaninelli, che ha presentato i contenuti e i principali dati che costituiscono la base del Bilancio di Sostenibilità 2018. Hanno contribuito anche Ilaria Segala, Assessore all'Ambiente del Comune di Verona, con l'intervento "Sostenibilità e ambiente"; Elisabetta Tromellini, dirigente della Funzione Sostenibilità di FNM SpA, con l'intervento "La sostenibilità nel gruppo FNM. Da un obbligo di legge a un'opportunità di sviluppo"; e Silvia Cantele, docente dell'Università di Verona, con l'intervento "La sostenibilità come strumento di competitività nell'esperienza delle aziende venete".



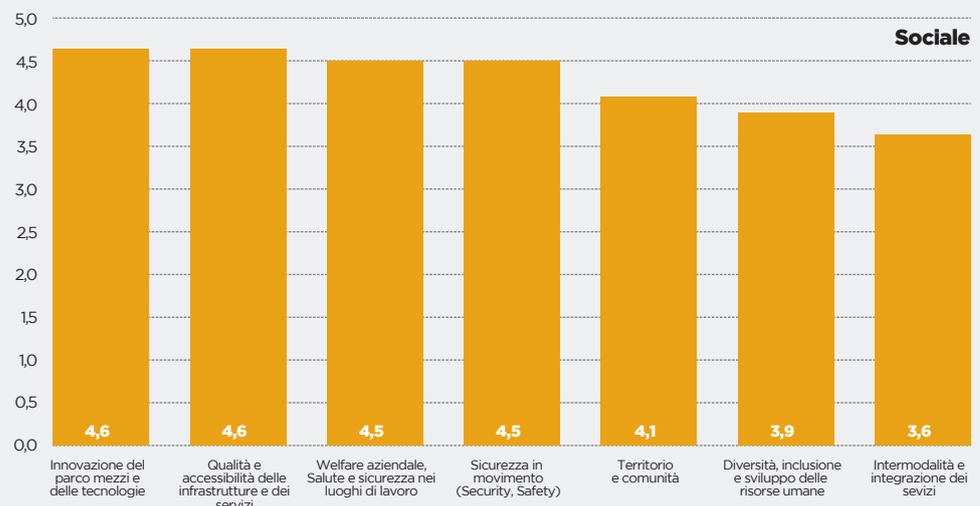
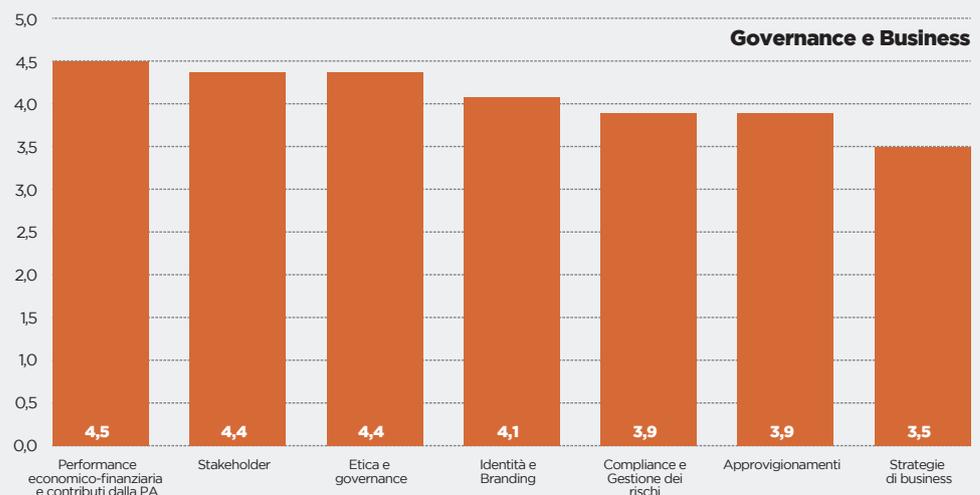
I NOSTRI STAKEHOLDER

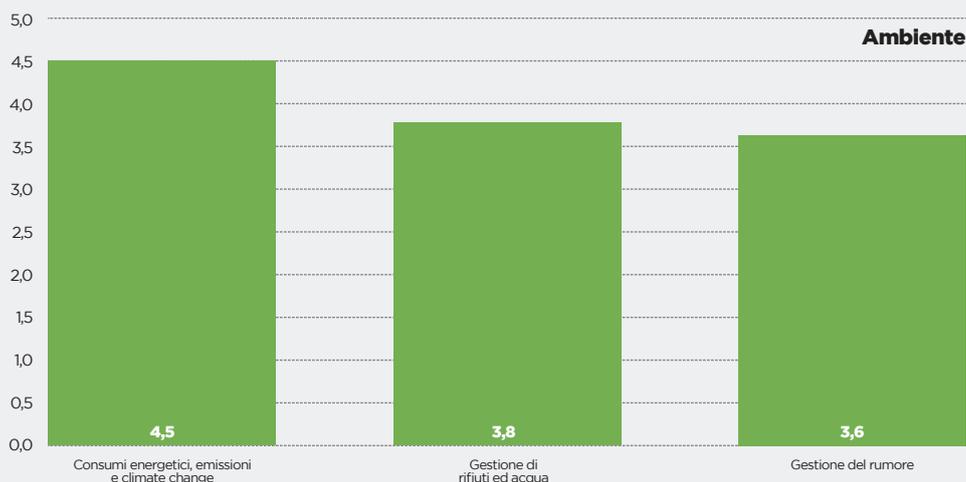
La seconda parte dell'incontro è stata dedicata alla **votazione delle priorità dei portatori d'interesse** nei confronti delle politiche aziendali di sostenibilità. Tramite la votazione in tempo reale attraverso il proprio smartphone, agli Stakeholder è stato chiesto di esprimere il proprio giudizio sulla rilevanza di 17 tematiche facenti capo a tre macro-aree: Governance e Business (7 tematiche), Sociale (7 tematiche), Ambientale (3 tematiche). La votazione si è espressa in una scala da 1 a 5, dove 1 indica una rilevanza nulla e 5 indica la massima importanza.

Al termine delle votazioni vi è stata occasione per un dialogo diretto tra i relatori e il pubblico, nonché per l'illustrazione e l'analisi dei dati raccolti attraverso la votazione. I tre grafici, riportati di seguito, evidenziano in ordine decrescente le priorità riferite alle singole tematiche.

I seguenti saranno dunque gli ambiti sui quali l'Azienda concentrerà la propria azione nel corso del 2019 nei temi della Sostenibilità:

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





2.3 ALTRI STRUMENTI DI DIALOGO

Il già approfondito incontro con i portatori di interesse ha permesso ad ATV di valutare in maniera esaustiva le richieste e le necessità di numerosi portatori d'interesse in un solo incontro; è anche bene ricordare, tuttavia, che l'Azienda è dotata di strumenti di dialogo e modalità di analisi che le consentono di raccogliere feedback dai principali stakeholder in una varietà di ulteriori occasioni.

Citiamo, ad esempio, le due indagini di Customer Satisfaction (una relativa all'intera servizio, una relativa ai servizi estivi sul Lago di Garda), 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).

2.4 I SOUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

In quanto parte del gruppo FNM, ATV si inserisce nel Piano di Sostenibilità 2020, redatto a partire dal Piano Strategico 2016-2020 di FNM e in linea con gli SDGs (Sustainable Development Goals) dell'Agenda 2030 dell'ONU. Di seguito sono indicati i goals relativi in particolare all'ambito di azione di ATV e del trasporto pubblico.

ACCESSO A TUTTI **SICUREZZA**

EFFICIENZA **AMBIENTE**

Due obiettivi SDG sono direttamente correlati al trasporto:

3 BUONA SALUTE **3.11** - Entro il 2020, dimezzare il numero di morti e feriti a livello mondiale dagli incidenti stradali.

11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI **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.



3. LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA

3.1 LA PERSONA IN QUANTO DIPENDENTE

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

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

L'Azienda impiega un totale di **840 lavoratori**. Di questi, 56 sono donne (per una percentuale sul totale pari al 6,7%) e 784 sono uomini (pari al 93,3%).

Numero totale dei dipendenti ATV divisi per genere e qualifica

	31.12.2018			31.12.2017			VARIAZIONE		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	5	1	6	5	1	6	0,00%	0,00%	0,00%
Quadri	9	2	11	11	2	13	-18,20%	0,00%	-15,40%
Impiegati	31	40	71	36	38	74	-13,90%	5,30%	-4,10%
Operai	739	13	752	740	10	750	-0,10%	30,00%	0,30%
TOTALE	784	56	840	792	51	843	-1,00%	9,80%	-0,40%

Nella popolazione aziendale si registra una netta predominanza dei lavoratori di età compresa tra i 30 e i 50 anni (60,1%). Seguono i lavoratori di età maggiore ai 50 anni (36%) e i lavoratori di età inferiore ai 30 anni (3,9%).

Numero totale dei dipendenti ATV divisi per età e qualifica

	31.12.2018				31.12.2017				VARIAZIONE			
	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE
Dirigenti			6	6	0	0	6	6			0,00%	0,00%
Quadri		4	7	11	0	6	7	13		-33,30%	0,00%	-15,40%
Impiegati	5	39	27	71	5	39	30	74	0,00%	0,00%	-10,00%	-4,10%
Operai	28	462	262	752	23	472	255	750	21,70%	-2,10%	2,70%	0,30%
TOTALE	33	505	302	840	28	517	298	843	17,90%	-2,30%	1,30%	-0,40%

Al 31 dicembre 2018, tra i lavoratori ATV si registra un totale di 5 dipendenti con disabilità, di cui 2 uomini e 3 donne.

3.1.1 La selezione del personale

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

L'accesso all'impiego (sia esso a tempo pieno o a tempo parziale) avviene attraverso 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**⁴ riservate unicamente al personale dipendente o procedere (sempre selezionando tra i suoi dipendenti) con attribuzione diretta e motivata della qualifica.

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

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

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

Degli 840 dipendenti di ATV, la quota di assunti con contratto a tempo determinato è del 10,2% nel corso del 2018, venendo meno le motivazioni legate al decreto legislativo 25 maggio 2017 (riforma Madia), l'azienda provvederà a trasformare a tempo indeterminato tali contratti già nel 2019. In via generale, infatti, **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.

Il 98,2% dei dipendenti ha sottoscritto un contratto di **lavoro full-time**. All'interno dell'1,8% di dipendenti che hanno sottoscritto invece un contratto part-time, si annoverano 8 uomini (1% sul totale dei lavoratori uomini) e 7 donne (12,5% sul totale dei lavoratori donne).

	31.12.2018			31.12.2017			VARIAZIONE		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dipendenti full-time	776	49	825	778	44	822	-0,30%	11,40%	0,40%
Dipendenti part-time	8	7	15	14	7	21	-42,90%	0,00%	-28,60%
TOTALE	784	56	840	792	51	843	-1,00%	9,80%	-0,40%

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. Il numero totale di collaboratori esterni presenti in azienda al 31/12/2018 è pari a 13.

3.1.2 La gestione dei talenti e delle potenzialità

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

- collaborazione e comunicazione;
- valorizzazione dei talenti e innovazione;
- personalizzazione e flessibilità delle condizioni 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.

Ciò nel rispetto dei profili professionali dei singoli dipendenti.

L'obiettivo è quello di impostare, entro la fine del 2019, un sistema di misurazione e incentivazione delle performance intese come la somma di quelle derivanti dai processi produttivi aziendali e di quelle individuali.

Obiettivi prioritari pertanto saranno:

- l'acquisizione delle competenze necessarie al team di lavoro;

- l'individuazione del metodo e dello strumento più confacente all'organizzazione aziendale di ATV e ai suoi obiettivi strategici, in materia di politiche verso le risorse umane.

3.1.3 La formazione del personale

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

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

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

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

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

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

La formazione in ingresso si articola in un programma di 28 ore (4 giornate). Il corso affronta la complessità dell'organizzazione aziendale, entrando nel merito delle specificità delle singole funzioni ed aree operative. Nel 2018 si sono svolte 5 edizioni del corso di formazione per i nuovi assunti.

Si sottolinea come, nel complesso, siano stati erogati 94 corsi per un totale di 809 ore. I corsi hanno coinvolto 556 dipendenti per un totale di ore di 6871 ore uomo. Tra i corsi di formazione svolti, parte dei quali finanziati dal fondo FORTE per "Le competenze trasversali in ATV", si segnalano quelli con tema "Team Building e Team Working", "Problem Solving Strategico" e "Gestione dei conflitti".

N.ORE	2018			2017			VARIAZIONE		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Formazione continua	1.797	760	2557	316	140	456	468,7%	442,9%	460,7%
Tecnica	0	0	0	0	0	0			
Informatica	40	0	40	118	25	143	-66,1%	-100,0%	-72,0%
Salute e Sicurezza	3.799	215	4014	1621	48	1.669	134,4%	347,9%	140,5%
Anti-corruzione	155	105	260	0	0	0			
TOTALE	5791	1.080	6871	2055	213	2.268	181,8%	407,0%	203,0%



Accanto all'attenzione per le competenze trasversali, nel 2018 sono state interessate specifiche funzioni aziendali sui temi dell'etica, legalità e trasparenza: 8 edizioni corso "Anticorruzione", 12 edizioni "Nuovo Codice Privacy", 8 edizioni "Aggiornamento Modello Organizzativo D.Lgs 231".

Inoltre in materia di sicurezza, le scadenze relative all'aggiornamento previsto nel Dlgs 81 hanno coinvolto autisti, personale d'officina, preposti officina e amministrativi, nonché ASPP e Dirigenti per un totale di 3888 ore.

Per il potenziamento delle competenze del personale di guida, merita una nota di attenzione il corso "Accogliere passeggeri con disabilità". Si è trattato di un progetto pilota organizzato con l'apporto di una cooperativa sociale. L'obiettivo è stato quello di offrire un servizio d'eccellenza a cittadini e turisti con disabilità, collaudando un format esperienziale: a una parte teorica in aula è seguita una parte di prove pratiche in autobus con l'ausilio della strumentazione in dotazione. L'Azienda ha in programma di proseguire con il progetto anche nel 2019.

⁶Il titolo del progetto presentato da ATV è "Valutazione della prevalenza della sindrome da apnee notturne (OSAS), della sonnolenza diurna e del possibile stress alla guida ad esse conseguente negli operatori di esercizio".

3.1.4 Iniziative a favore dei dipendenti

L'Azienda ha sviluppato alcune iniziative di carattere sanitario di cui i dipendenti ATV possono usufruire. La più significativa nell'ambito dell'assistenza sanitaria, riguarda un progetto ⁶ di collaborazione con il Centro di Medicina del Sonno dell'Ospedale Sacro Cuore di Negrar con lo scopo di favorire l'individuazione della **Sindrome delle Apnee ostruttive del sonno (OSAS)** tra i conducenti di autobus. Tramite l'accesso facilitato alle strutture sanitarie per la diagnosi e la cura, ai lavoratori di ATV viene garantita la possibilità di tutelare la propria salute e, al tempo stesso, di scongiurare problemi in fase di rinnovo della patente. Lo Spisal della ULSS 9, riconoscendo il valore del progetto lo ha cofinanziato.

Nel 2018 ATV ha partecipato ad un bando dello stesso SPISAL, proponendo il progetto "Autista in movimento", che analizza lo stile di alimentazione e l'attività fisica dei dipendenti, finalizzato al miglioramento dello stato di salute ed al controllo del peso corporeo. Anche questo progetto è stato ritenuto meritevole ed ha vinto il bando, classificandosi ai primi posti. Sarà realizzato nel corso del 2019.

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

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

Al 2018, 614 dipendenti sono iscritti al Circolo Ricreativo, numero che evidenzia un alto indice di gradimento per le iniziative organizzate e i servizi proposti.

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

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

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

- **Festa CR ATV:** l'evento in questione rappresenta l'apice delle attività del Circolo Ricreativo, e vede anche la partecipazione dietro invito delle istituzioni. Il totale dei partecipanti va dai 300 ai 400 ogni anno. L'evento si svolge l'ultima domenica del servizio invernale. Nel corso della festa, viene anche conferita una targa ricordo a tutti i dipendenti che sono andati in pensione nel corso dell'ultimo anno d'esercizio.
- **Eventi aziendali:** il Circolo Ricreativo contribuisce occasionalmente anche alla realizzazione di eventi aziendali. Degna di nota, nel 2018, è stata l'organizzazione del rinfresco in occasione della presentazione dei 67 nuovi autobus aziendali.
- **Attività sportive:** citiamo, tra le tante, il ciclismo, l'ippica, lo sci, la pesca e il calcio. Nella sede aziendale di Porta Vescovo vi è anche una piccola palestra, frequentata abitualmente da numerosi dipendenti.
- **Convenzioni:** il Circolo Ricreativo predispone per i soci un ampio ventaglio di convenzioni di varia natura. Particolarmente degni di nota i vari servizi di consulenza, che comprendono la consulenza finanziaria, assicurativa e sanitaria.
- **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.
- **Solidarietà:** In occasione delle festività natalizie 2018, Il Circolo ricreativo ha regalato ai suoi iscritti confezioni di specialità tipiche prodotte dalle aziende terremotate delle Marche. I doni sono stati acquistati tramite l'associazione "Io non crollo" di Camerino.

3.1.5 Sicurezza sul luogo di lavoro e benessere organizzativo

ATV, **per garantire la salute e la sicurezza dei propri lavoratori**, mette in atto molteplici attività che hanno tutte lo scopo ultimo di assicurare che gli ambienti di lavoro siano conformi a quanto previsto dalle normative. ATV è dotata di un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro conforme allo standard internazionale **BS OHSAS 18001**, la cui certificazione iniziale è stata conseguita 5 anni fa. L'organizzazione è soggetta a controlli annuali da parte di ente terzo per il mantenimento del certificato.

A maggior ragione, l'attenzione riposta negli aspetti relativi alla sicurezza è centrale nell'attività dell'Azienda. Viene effettuata periodicamente una ricognizione approfondita dei rischi a cui i lavoratori ATV sono esposti, in funzione delle attività svolte, per individuare le opportune misure di prevenzione e protezione. Vengono poi elaborate mirate norme di comportamento, regolamenti interni ed istruzioni di lavoro, attività formative legate ai rischi specifici con la finalità di far sì che le attività lavorative siano svolte in sicurezza.

Per valutare i **livelli di stress lavoro correlato** percepiti dai propri dipendenti e prendere in considerazione eventuali azioni di miglioramento, ATV sta svolgendo un'indagine di "**valutazione approfondita**" che prevede, tramite la somministrazione di un questionario redatto in base alle linee guida INAIL e con il supporto del medico competente aziendale, la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori. La conclusione dell'analisi ed i risultati si avranno nel corso del 2019.

A TUTELA DELLA SICUREZZA DEL PERSONALE ALLO SPORTELLO

Nell'anno in corso ATV ha rivisto le modalità di trasporto valori, esternalizzando la fase di movimentazione degli incassi dalle biglietterie agli sportelli bancari a personale di ditta specializzata in tale attività.



3.1.6 Mappatura dei ruoli aziendali

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

Nel 2018 si è conclusa l'attività di mappatura dei ruoli aziendali e relative competenze.

Sono stati individuati i ruoli aziendali e per ciascun ruolo sono stati intervistati uno o più testimoni esperti con l'obiettivo di descriverne il contesto operativo e le relazioni con le varie funzioni aziendali, i processi di lavoro e le attività afferenti ciascun processo.

Ad ogni ruolo mappato è stato associato un elenco di competenze necessarie.

3.1.7 Gruppi di lavoro

L'Azienda è coinvolta, anche nell'anno 2018, in specifici gruppi di lavoro con altre realtà aziendali, specificando gli obiettivi prefissati e i progetti intrapresi (es. ASSTRA- gruppo di lavoro relazione industriali).

In ASSTRA (Associazione Trasporti) ⁷:

- gruppo di lavoro Relazioni Industriali;
- gruppo di lavoro Contenzioso del Lavoro;
- gruppo di lavoro Social Media;
- gruppo di lavoro privacy;
- gruppo di lavoro anticorruzione.

⁷ ASSTRA (Associazione Nazionale Trasporti): associazione datoriale, nazionale, delle aziende di trasporto pubblico locale in Italia, sia di proprietà degli enti locali che private (definizione estratta dal sito di ASSTRA).

⁸ UITP (Unione Internazionale Trasporto Pubblico): organizzazione no-profit di difesa e tutela del trasporto pubblico che racchiude autorità, istituti scientifici e fornitori operativi nel settore del tpl.

In UITP (Unione Internazionale Trasporto pubblico) ⁸:

- comitato Marketing e Sviluppo Prodotti;
- comitato Trolleybus.

3.2 LA PERSONA IN QUANTO CLIENTE E CITTADINO

In accordo con i valori base dell'Azienda, ATV attribuisce primaria importanza alla persona in quanto cliente e in quanto cittadino. Ciò si traduce in una politica che punta al connubio di completezza, competitività e accessibilità del servizio erogato, passando per un costante e monitorato processo di comunicazione tra l'Azienda, i fruitori del suo servizio e i cittadini. In questo modo, anche tramite l' ammodernamento della flotta, l'Azienda mira a fornire un servizio continuo in qualità, rispettoso degli standard ambientali di sicurezza e di comfort di viaggio.

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



I passeggeri si aspettano di trovare mezzi moderni, sicuri, accessibili, confortevoli, climatizzati;



Gli enti affidanti si aspettano che il livello di servizio erogato da ATV sia costante nel tempo, fattore garantito grazie ad un parco autobus efficiente;



Gli enti locali, i cui territori sono serviti dal TPL, si aspettano mezzi con alte prestazioni ambientali (in termini di emissioni inquinanti e rumore) e di dimensioni compatibili con le strade che devono percorrere e l'affluenza di passeggeri.

3.2.1 La sicurezza del cliente

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**⁹, 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 i mezzi di prevenzione si annoverano:

- la presenza di telecamere di videosorveglianza interna a bordo del 50% (nel 2017 erano il 30%) degli autobus totali; nel servizio urbano sono installate sul 90% dei mezzi.
- sui mezzi acquistati a partire dal 2014 è prevista anche l'installazione del cosiddetto **road scanner**, dispositivo in grado di agevolare la ricostruzione degli incidenti, attualmente presente su 169 mezzi (il 30%).
- mantenimento della presenza a bordo di Guardie Particolari Giurate con compiti di verifica titoli di viaggio, tutela del patrimonio ed effetto deterrente rispetto a fenomeni di violenza e microcriminalità a bordo;
- gli accordi per la libera circolazione sui bus dei militari in divisa delle Forze Armate;
- la presenza, su tutta la flotta aziendale, di localizzatori GPS che consentano al Centro operativo di individuare in tempo reale la posizione del veicolo ed agevolare, dunque, l'eventuale intervento delle forze dell'ordine o di squadre di verificatori;
- creazione di una "Squadra di pronto intervento" interna con la finalità di offrire la massima assistenza al personale conducente in caso di aggressioni o situazioni di pericolo a bordo;

⁹ Intesa come prevenzione e protezione rispetto a rischi di natura intenzionale (come attentati, sabotaggi e reati) ai danni di passeggeri, patrimonio, lavoratori e cittadinanza in generale.

¹⁰ Intesa come prevenzione e protezione rispetto a rischi di natura accidentale (come infortuni e sinistri stradali) ai danni dei passeggeri, del patrimonio, dei lavoratori e della cittadinanza in generale.

In tema di **Safety**¹⁰, ATV ha mantenuto e migliorato il proprio sistema di gestione relativo alla salute e alla sicurezza sul lavoro, conformemente allo standard **BS OHSAS 18001**¹¹. Ciò implica anche uno stretto presidio dei fattori di sicurezza dell'esercizio che riguardano il

¹¹ Sistema di Gestione per la sicurezza sul lavoro: Migliorare le prestazioni di Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro e dimostrare la propria capacità di rispettare gli obblighi di conformità normativa.



¹² Sistema di Gestione per la sicurezza stradale: Dimostrare la propria capacità di ridurre i morti e le lesioni gravi dovute agli incidenti stradali all'interno del sistema traffico-strada dovuti a cause sulle quali l'organizzazione può intervenire.

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**¹², l'obiettivo primario sia 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 all'analisi di quei sinistri le cui dinamiche abbiano mostrato particolare rilevanza. Viene effettuata inoltre un'analisi degli incidenti in relazione ai luoghi di accadimento, per determinare se alcune arterie viarie o linee possano mostrare una maggiore incidenza rispetto alle altre.

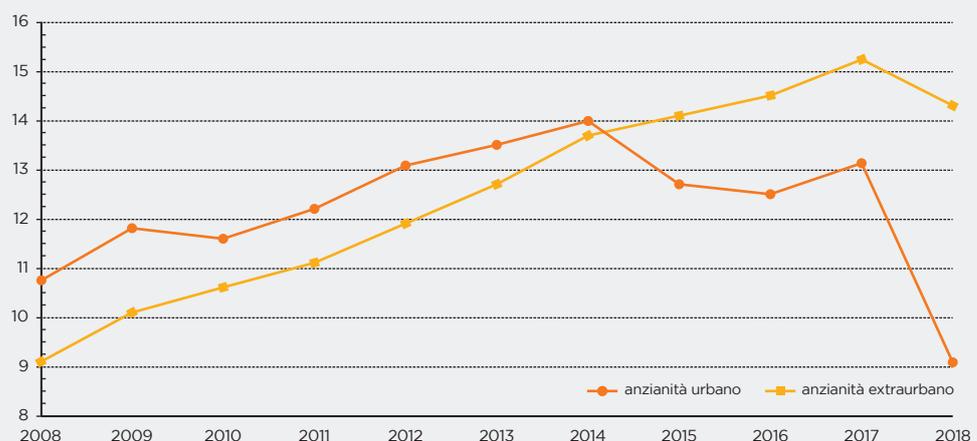
Nel corso del 2018 ATV è stata inoltre tra i promotori e relatori di un convegno sulla sicurezza stradale pensato, oltre che per i propri dipendenti, anche per gli altri operatori del settore i conducenti professionisti e la collettività. Per ATV è stata l'occasione di illustrare benefici e potenzialità degli strumenti di formazione adottati al proprio interno. Al convegno, intitolato "Il trasporto di persone in sicurezza", hanno partecipato, tra i vari, Comune di Verona (sindaco), Polizia Stradale (comandante), Polizia Municipale (comandante), MCTC (direttore), SUEM 118 (direttore).

ATV ha infine partecipato nel novembre del 2018 alla fiera dell'orientamento scolastico Job&Orienta, all'interno del salone "Giovani in strada", promuovendo la campagna "Se bevi prendi il bus".

Ammodernamento parco mezzi

Il costante lavoro di ammodernamento del parco mezzi contribuisce significativamente all'aumento del livello di sicurezza del cliente.

I nuovi mezzi acquistati nel 2018 hanno abbassato significativamente l'anzianità del parco mezzi urbano la cui età media è ora di 9 anni (-4 rispetto all'anno precedente); l'età media degli autobus extraurbani si è invece ridotta un anno.



Con i 67 nuovi mezzi acquistati si è dunque compiuto un ulteriore passo verso il miglioramento delle condizioni di sicurezza tramite la presenza a bordo dei seguenti dispositivi:

- sistema di estinzione automatica degli incendi;
- sistema di blocco veicolo a porte aperte;

- porte con dispositivo antischiacciamento bordo-sensibile;
- sugli autobus urbani, porte centrale e posteriore di tipo sliding con apertura verso l'esterno;
- videosorveglianza;
- sistema EBS (impianto frenante controllato elettronicamente);
- sistema ESP (controllo elettronico di stabilità).
- Sicurezza in caso di ribaltamento secondo la norma ECE R66.

La lotta all'evasione tariffaria

ATV pone particolare attenzione anche all'evasione tariffaria, attuando sforzi concreti che puntino a limitare il fenomeno degli evasori a bordo. Solo nel 2018, sono stati effettuati controlli su circa 38.000 autobus e, su un totale di 720.000 passeggeri controllati, sono state emesse 35.000 sanzioni. In percentuale, il grado di evasione si attesta al 5,3% sul servizio urbano e al 3,7% sul servizio extraurbano. I risultati sono ottenuti grazie ad un mix di azioni che prevedono l'impiego di verificatori dei titoli di viaggio aziendali, di guardie di vigilanza privata dotate di apposita abilitazione al controllo dei biglietti e ad una strategica e capillare presenza sul territorio. Resta confermato, dunque, l'allineamento alle migliori esperienze europee nel settore.

3.2.2 L'accessibilità del servizio

Nell'ambito dell'accessibilità del servizio, si può notare come circa il **50% dei km erogati sul territorio** di Verona e Provincia sia stato **effettuato con autobus accessibili ai disabili**. Se poi si restringe l'analisi al solo **ambito urbano, la percentuale sale al 90%**.

Ad incrementare queste percentuali ha contribuito anche la maxi fornitura di autobus del 2018. I mezzi in questione, infatti, sono dotati di pedane manuali che permettano l'accesso di passeggeri su sedia a rotelle e relativa postazione attrezzata, oltre che di pannelli a messaggio variabile ad alta visibilità e annuncio vocale di prossima fermata e linea/destinazione, per incontrare le esigenze dei passeggeri ipovedenti. Tutti gli autobus di recente acquisizione sono dotati di pianale ribassato, pedana ad azionamento manuale per l'accesso e spazi per lo stazionamento di sedia a rotelle. Sulle fermate e sui libretti degli orari sono indicate le corse per le quali si garantisce l'accessibilità ai passeggeri su sedia a rotelle.

Smile line

Tra le iniziative atte a facilitare l'accesso ai mezzi pubblici, particolare menzione va riservata alla cosiddetta Smile Line¹³, progetto altamente innovativo che ha coinvolto l'azienda dal 2012.

Attraverso una prima fase sperimentale nella quale si è attuata la trasformazione di una delle più utilizzate linee del servizio urbano¹⁴, si è avuto modo di valutare l'efficacia delle misure adottate quali la predisposizione per impianto di vocalizzazione (avviso di prossima fermata), la postazione per sedia a rotelle e pannelli a messaggio variabile ad alta visibilità, nell'ottica di un futuro **miglioramento complessivo del servizio in termini di accessibilità**.

¹³ Il progetto è nato tenendo conto di un'apposita indagine condotta da ATV con PMI (Project Management Institute) Northern Italy Chapter, una società no-profit di emanazione internazionale finalizzata alla diffusione della cultura di progetto per l'accessibilità.

¹⁴ Si è scelta la linea 22, che unisce alcuni popolosi quartieri cittadini con il centro città e i più importanti poli attrattori (come la stazione di Porta Nuova, la Fiera e il polo universitario di Borgo Roma) nonché tutti gli ospedali cittadini (Villa Monga, Geriatrico, Ospedale Maggiore e Policlinico Borgo Roma) e che per questo motivo è frequentata da una clientela più attenta ai temi della mobilità accessibile.



Tale fruttuosa esperienza di studio e applicazione è infatti servita da base per la valutazione degli acquisti dei nuovi mezzi, nei quali vengono dunque ricercati elementi ormai ritenuti fondamentali dall'Azienda.

FORMAZIONE SULLE DISABILITÀ

In accordo con il recepimento del regolamento UE 181/2011, sono iniziati nel 2018 e proseguiranno nel 2019 i corsi di formazione per tutto il personale di guida e ausiliario al servizio per il corretto approccio e gestione dei passeggeri con disabilità. Il corso prevede una parte di lezioni in aula e una parte esperienziale per immedesimare il dipendente nelle situazioni di difficoltà che possono incontrare i passeggeri disabili nell'uso del trasporto pubblico.

3.2.3 L'ascolto del cliente

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

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

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

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

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

I RECLAMI E LE SEGNALAZIONI

Nel corso del 2018, l'Azienda ha ricevuto 2,73 reclami ogni 100.000 passeggeri. La percentuale di risposte a segnalazioni fornite entro 15 gg è del 96%.

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

A seguito delle segnalazioni della clientela, nel corso del 2018, si è provveduto a migliorare alcuni aspetti cercando di intervenire sulle criticità emerse.

Alcuni tra i principali esempi di azioni intraprese per migliorare il servizio:

Rafforzamento del servizio nella fascia oraria del mattino sulla linea 164 a seguito delle numerose segnalazioni da parte degli utenti della zona di Castelnuovo;

- Inserimento di una corsa scolastica da Villafranca a servizio dell'utenza di Caselle-via Rezzola nella fascia oraria delle 13;

- Riorganizzazione delle corse e ottimizzazione degli orari nella fascia delle 13.30 a servizio dei poli scolastici di San Pietro In Cariano e San Floriano, in particolare per gli studenti diretti a Bussolengo, per risolvere i problemi di affollamento;
- Rafforzamento del servizio sulla linea 158 nella fascia oraria delle 13 a seguito di eccessivo affollamento, nel tratto Villafranca-Povegliano.

Sono stati inoltre modificati i tempi di percorrenza, adeguandoli a reali problemi di traffico o esigenze della clientela, in particolare relative alle corse scolastiche del mattino, su varie linee della rete extraurbana.

3.2.4 La Customer satisfaction e la qualità del servizio

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

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

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

Nel 2018, la società ha effettuato 2749 interviste alle fermate, con maggiore concentrazione quantitativa sulle linee nelle quali si registra un traffico più ingente.

Gli oggetti dell'indagine sono i seguenti:

- Rispetto delle corse e delle fermate
- Puntualità
- Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi)
- Rapidità del viaggio (velocità di collegamento - tempo di viaggio)
- Comodità di fermate e collegamenti
- Comodità di interscambio o coincidenze
- Corse non affollate (1 molto - 10 poco)
- Funzionamento dei mezzi e degli strumenti di bordo (porte - display - emettitrici - obliterate)
- Funzionamento delle strutture a terra (display alle pensiline)
- Comfort sul mezzo (accesso - comodità - aria condizionata)
- Pulizia dei mezzi
- Pulizia delle infrastrutture (pensiline, autostazioni, biglietterie aziendali)
- Condotta di guida degli autisti
- Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie



- Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, mat. informativo, campagne di comunicazione)
- Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti
- Cortesia, educazione ed aspetto del personale
- Impegno nel rispetto dell'ambiente (attenzione all'ambiente)
- Prezzo adeguato di biglietti e abbonamenti
- Giudizio complessivo su ATV

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



L'indagine sulla percezione del servizio erogato nel 2018 è stata effettuata tra gennaio e febbraio 2019. Il **giudizio complessivo sull'operato dell'Azienda** si è presentato in questo caso come più che positivo, essendosi riscontrato un indice di soddisfazione di **7,54 punti su 10**.

Pur riscontrando la totale assenza di parametri al di sotto della sufficienza, è bene notare come determinate aree presentino ancora delle criticità. Degna di nota, in questo senso, è la percezione dell'affollamento delle corse, per la quale si registra anche quest'anno il minor grado di soddisfazione in assoluto (6,03). Seguono la soddisfazione riguardo a prezzo di biglietti/abbonamenti (6,73), pulizia dei mezzi (6,92) e pulizia delle infrastrutture (6,97).

Particolare attenzione, sempre alla luce dei riscontri offerti dall'indagine, sarà da riservare anche alla puntualità (7,12), tema che ATV intende affrontare nel costante dialogo con l'Amministrazione Comunale di Verona e dei principali comuni di cintura per trovare soluzioni alle più evidenti problematiche.

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

Ulteriori indagini di soddisfazione del cliente

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

Da tale analisi emerge che i titoli di viaggio maggiormente utilizzati dalla clientela (il 78,7%) sono i biglietti a tariffa standard. I nostri Pass 1, 3, 7 giorni, dedicati in modo particolare ai turisti, sono invece utilizzati circa dal 7% del totale passeggeri.

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

ESPERIENZA DI VIAGGIO

Le % indicano gli utenti soddisfatti



82%

COMFORT



80%

PULIZIA



67%

FREQUENZA



89%

CORTESIA ED
EDUCAZIONE DEL
PERSONALE



79%

PREZZO
TITOLI DI VIAGGIO

INFORMAZIONI AL CLIENTE

Le % indicano la conoscenza del materiale informativo



79%

LA NOSTRA BROCHURE
DEL LAGO



84%

INFORMAZIONI ALLE
FERMATE



75%

SITO WEB



66%

APP MOBILE

3.2.5 La comunicazione con il cliente

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

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

Ufficio stampa e rapporti con Media

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

Stampati aziendali

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

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



Sito internet

¹³ <http://www.atv.verona.it>

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

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

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

App Info Bus Verona

Primaria importanza tra i mezzi di comunicazione adoperati dall'Azienda ha assunto, negli ultimi due anni, l'app "Info Bus Verona", che fa uso dei dati in formato *GTFS (General Transit Feed Specification)* e *GTFS realtime* per fornire all'utenza tutte le informazioni necessarie per fare comodo uso del trasporto pubblico **con il solo ausilio del proprio smartphone**.

Grazie ai dati in formato GTFS raccolti tramite i sistemi AVM, l'app permette di accedere facilmente alle linee e i relativi orari, di verificare l'ubicazione delle rivendite più vicine alla propria posizione e di calcolare le tariffe dei servizi in base al percorso desiderato.

Grazie ai dati in formato GTFS realtime, Info Bus Verona permette inoltre di verificare in tempo reale i minuti mancanti all'arrivo di un determinato autobus e l'eventuale ritardo, fatto che permette di replicare, in qualsiasi momento e a qualsiasi fermata, il livello di servizio fornito dai pannelli a messaggio variabile posizionati nelle principali fermate della rete urbana ed extraurbana.

Gli stessi dati così raccolti sono inoltre forniti a **Google**, che similmente li utilizza per i propri servizi di ausilio informativo alla mobilità con i mezzi pubblici. L'utente che non fosse in possesso della app Info Bus Verona, dunque, è in grado di accedere allo stesso insieme d'informazioni (sia statiche, tramite GTFS, che in tempo reale, tramite GTFS realtime) grazie all'utilizzo del popolarissimo Google Maps.

Social Media

Dal 2013, ATV si è dotata di un profilo **Facebook**. Negli anni il profilo social dell'Azienda è andato definendosi come un mezzo di comunicazione a 360 gradi. Tramite la fanpage "Atv Bus Verona" vengono infatti comunicate convenzioni e promozioni, nonché eventi associati all'attività e all'interesse di ATV.

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

Nel 2018 **la presenza sui social è stata ulteriormente incrementata**, attraverso un maggior numero di post, l'implementazione di campagne e inserzioni a pagamento più mirate e l'utilizzo delle "Storie" su Instagram, funzione che consente di avvicinarsi e di interagire con la clientela più giovane. Tale risultato è stato anche conseguenza di un corso d'aggiornamento, fornito da un'agenzia specializzata, per il personale addetto alla comunicazione sui social.

Campagne di Comunicazione

Un'importante campagna di comunicazione è stata realizzata in occasione della **fornitura di 67 nuovi autobus** avvenuta nel corso dell'estate 2018. La comunicazione si è sviluppata direttamente sugli autobus (oltre che sui tradizionali canali di diffusione), per sottolineare le principali caratteristiche positive (sicurezza, accessibilità, rispetto per l'ambiente, ecc...) dei nuovi mezzi. È stata anche la prima occasione in cui la Comunicazione di ATV ha coinvolto strumenti di copertura dell'evento in tempo reale (aggiornamenti concomitanti sui Social, "Storie" su Instagram e Facebook), nonché tecnologie all'avanguardia per la cattura di foto e video (drone controllato da operatore esterno).

Nel corso del 2018 sono state inoltre replicate campagne di comunicazione sugli abbonamenti e sui servizi per il Lago di Garda, spingendo soprattutto sui social (post e inserzioni), sulle tv e sui giornali locali.

I NUMERI DELL'UTILIZZO DEI DIVERSI CANALI DI COMUNICAZIONE



Il sito www.atv.verona.it

oltre

1.800.000

visite singole

60.000 visite in più
rispetto al 2017

oltre

6.500.000

pagine visitate.

100.000 pagine visitate
in più rispetto al 2017



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

90

tweet



facebook **ATV Bus Verona**



11.600

like alla pagina

2.700 in più
rispetto al 2017



270

post specifici
per promozione di servizi



instagram **atvbusverona**

1.640

follower

115

immagini

1.200 in più
rispetto al 2017



4. LA PERFORMANCE ECONOMICA

Si riportano i principali risultati economici della gestione, evidenziando il valore della produzione dell'esercizio 2018 pari a 74.497 migliaia di euro, con un incremento di 2.264 migliaia di euro rispetto all'esercizio precedente.

Valore economico

I dati sono espressi in migliaia di Euro.

€/000	2018	
	VALORI	%
VALORE ECONOMICO GENERATO DAL GRUPPO	73.503	
Ricavi delle vendite e prestazioni	33.428	
Contributi	36.650	
Contributi per investimenti finanziati	1.690	
Altri proventi	1.605	
Proventi Finanziari	130	
Risultato netto delle società valutate con il metodo del patrimonio netto	-	
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DAL GRUPPO	66.481	90,4%
Costi operativi riclassificati	23.465	35,3%
Mat.prime, materiali di consumo e merci utilizzate	10.627	
Costi per servizi	10.971	
Altri costi operativi riclassificati	2.008	
Costi per investimenti finanziati	-	
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	141	
Altre imposte		
Remunerazione del personale	41.798	62,9%
Costi del personale	41.798	
Remunerazione dei finanziatori	11	0,0%
Oneri finanziari	11	
Remunerazione degli azionisti	938	1,4%
Distribuzione degli utili dell'anno	938	
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	128	0,2%
Imposte sul reddito	-397	
Altre imposte	525	
Comunità	141	
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	141	
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO	7.022	9,6%
Ammortamenti e svalutazioni	4.858	
Risultato d'esercizio destinato a riserve	2.164	
Risultato d'esercizio	3.102	

CONTO ECONOMICO CIVILISTICO	2018	2017	DELTA	DELTA%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	69.681	68.157	1.524	2,2%
Lavorazioni interne capitalizzate	0	110	(110)	-
Altri ricavi e proventi	4.816	3.966	850	21,4%
A - Valore della Produzione	74.497	72.233	2.264	3,1%
Costi materie prime	11.010	10.648	362	3,4%
Costi per servizi	12.503	12.924	(421)	-3,3%
Godimento di beni di terzi	1.423	1.418	5	0,4%
Costi per il personale	40.882	39.228	1.654	4,2%
Ammortamenti e svalutazioni	4.858	3.443	1.415	41,1%
Variazione rimanenze	(42)	58	(100)	-172,4%
Altri accantonamenti	130	0	130	-
Oneri diversi di gestione	948	922	26	2,8%
B - Costi di Produzione	71.712	68.641	3.071	4,5%
Differenza A-B	2.785	3.592	(807)	-22,5%
Proventi/(oneri) finanziari	120	89	31	34,8%
Rettifiche di valore di attività fin.	(200)	0	(200)	
Risultato prima delle imposte	2.705	3.681	(976)	-26,5%
Imposte sul reddito	397	(555)	952	-171,5%
Risultato d'esercizio	3.102	3.126	(24)	-0,8%

I **ricavi delle vendite e prestazioni**, pari a 69.681 migliaia di euro, sono dati dalla **vendita di biglietti e abbonamenti** per 32.284 migliaia di euro, da altri **servizi di noleggio e scostistici** per 1.101 migliaia di euro e da **corrispettivi per servizi di trasporto pubblico locale** per 36.252,5 migliaia di euro. Gli **altri ricavi e proventi**, rappresentati da canoni pubblicitari, sanzioni ai passeggeri, prestazioni e manutenzioni a subaffidatari ecc, sono pari a 4.816,5 migliaia di euro.

I costi della produzione sono pari 71.712 migliaia di euro, con un incremento di 3.071 migliaia di euro rispetto all'esercizio precedente.

I costi per materie prime sono pari a 11.010 migliaia di euro, per servizi 12.503 migliaia di euro, per godimento beni di terzi 1.423 migliaia di euro. Il costo per il personale è pari a 40.882 migliaia di euro. Gli ammortamenti sono pari a 4.858 migliaia di euro.

La variazione delle rimanenze è di (42) migliaia di euro e gli oneri diversi di gestione sono pari a 948 migliaia di euro.



L'utile di esercizio è pari a 3.102 migliaia di euro, in sostanziale linea con quanto ottenuto nel 2017.

Per ulteriori dettagli si rimanda al Bilancio di esercizio 2018 pubblicato anche sul sito web di ATV.



4.1 I RISULTATI RELATIVI ALLA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO

I ricavi di vendita sono pari a **16.497** migliaia di euro per i biglietti e **15.641** migliaia di euro per gli abbonamenti.

Si rileva un **incremento positivo del 3,5% dei passeggeri** complessivamente trasportati (71.602.320), rispetto all'esercizio precedente.

Un dato molto significativo è rappresentato **dall'incremento della quantità di biglietti emessi, pari al 5,5%** rispetto all'esercizio precedente. I fattori determinanti sono stati le azioni a contrasto dell'evasione, che creano benefici sia alle vendite a bordo che a terra, presso le rivendite, sia l'affluenza turistica verso le nostre località, sia il servizio messo in campo in questi anni dall'Azienda, con potenziamenti dei collegamenti con il Lago di Garda e promozioni e convenzioni che hanno aumentato l'attrattività dell'utilizzo dei nostri mezzi.



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

Particolare importanza riveste il servizio offerto verso le località turistiche del Lago di Garda nel periodo estivo. Il progetto Lago, iniziato nel 2014, ogni anno raggiunge nuovi importanti risultati in termini di passeggeri trasportati e di biglietti venduti. Anche il 2018 ha visto un incremento dei passeggeri (+8,46% rispetto al 2017), con un utile che ha superato le 1.400 migliaia di euro.

La **fidelizzazione della clientela** è testimoniata dal generale incremento della quantità degli abbonamenti venduti, cresciuti complessivamente del 3,7% rispetto al 2017.

Molto elevata è la vendita degli abbonamenti nella tipologia annuale, che prevede significativi sconti rispetto alla tipologia mensile, a ulteriore testimonianza del positivo processo di fidelizzazione della clientela.

L'incremento di circa **5,9%** del numero di mensilità vendute ai lavoratori, infine, evidenzia la scelta degli stessi di utilizzare il mezzo pubblico in alternativa al mezzo privato.

4.2 I FORNITORI

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

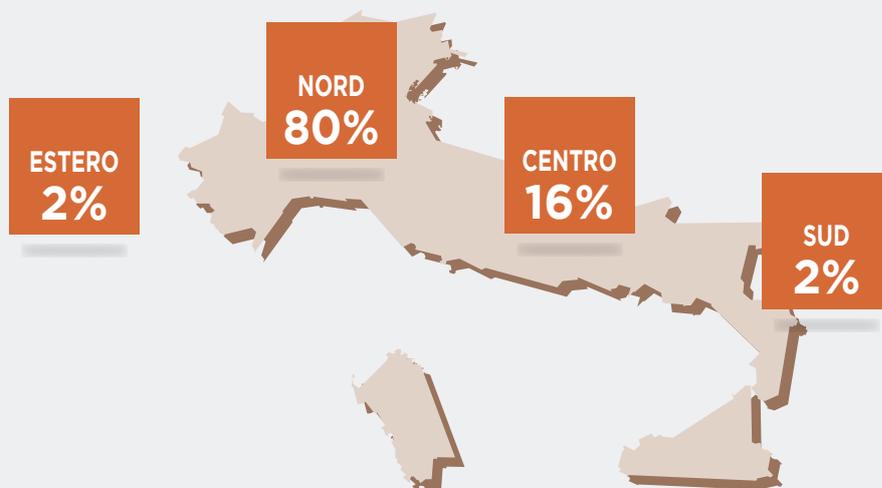
4.2.1 Le categorie merceologiche

Le principali categorie merceologiche di cui si approvvigiona ATV sono:

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

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

Nel 2018, il **totale dei fornitori** di ATV è di circa 2100, così suddivisi per area geografica:



4.2.2 Come avviene la selezione dei fornitori

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

Nel caso di importi sotto soglia, ATV dispone di un regolamento per gli acquisti sotto il limite definito per le procedure europee ad evidenza pubblica (c.d. sotto soglia), che si riferisce alla relativa procedura ISO 9001¹⁶. Se si tratta invece di acquisti sopra soglia ci si attiene 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 all'art. 95 D.Lgs. 50/2016. Si tenga inoltre presente che, in seguito all'aggiudicazione, ATV effettua le verifiche previste dalla normativa, in particolare la raccolta dei certificati antimafia, la verifica della regolarità contributiva da parte dell'appaltatore e la verifica dei permessi di soggiorno in caso di lavoratore extra UE.

¹⁶ Questa prevede dei criteri di scelta legati all'affidabilità nel tempo del fornitore e al rapporto qualità/prezzo della prestazione.



4.2.3 La catena di fornitura e i diritti umani

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

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

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

L'attività di approvvigionamento non è esente da rischi. 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: atte a far fronte al rischio di mancato rispetto dei Criteri Ambientali Minimi autobus;
- gestione delle scorte e dei fabbisogni che definisce le quantità di riordino: atte a far fronte al rischio di ordini di materiale in quantità eccessiva (es. materiale cartaceo, minuteria di officina);
- 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: atte a far fronte all'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 DURC ¹⁷ del fornitore al momento dell'aggiudicazione e dell'erogazione dell'appalto, così da appurare adeguatamente la validità dello stesso.

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

¹⁷ Documento unico di regolarità contributiva.

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

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

Nelle gare per l'acquisto di autobus e per i servizi di pulizia, esperite nel 2018, 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.

Restano in vigore i requisiti ambientali previsti dalle assegnazioni delle gare d'appalto svolte lo scorso anno tra cui ad esempio i servizi di pulizia infrastrutture e mezzi.

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).

NOVITÀ 2019

Nel 2019, ATV adotterà un sistema di e-procurement per la gestione "elettronica" delle gare; ciò consentirà la sostanziale eliminazione della documentazione cartacea che caratterizza tale procedura.

Sempre a partire dal 2019, infine, anche per ATV avverrà il passaggio alla fatturazione elettronica, fatto che comporterà un'ulteriore progressiva diminuzione della documentazione cartacea.



5. 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 a politiche di sostenibilità ambientale.

L'azienda gestisce e controlla gli aspetti ambientali per mezzo del **Sistema di Gestione Ambientale**.

In particolare sono di rilievo i seguenti:

- emissioni in atmosfera della flotta e delle infrastrutture;
- approvvigionamento di risorse idriche;
- scarico di reflui;
- produzione di rifiuti speciali;
- rumore immesso nell'ambiente;
- consumi energetici.

Il controllo operativo è svolto da un'apposita funzione **Ambiente**, che ha anche il compito di gestire l'aggiornamento normativo e regolamentare in materia, specificando le prescrizioni applicabili agli aspetti ambientali dell'Azienda.

L'andamento gestionale e la verifica degli adempimenti sono monitorati con l'ausilio di check-list e sopralluoghi nei siti aziendali e depositi.

5.1 EMISSIONI IN ATMOSFERA

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

Anche in funzione del suo impegno attivo, concretizzato soprattutto nel costante e meditato processo di **rinnovo del parco autobus**, l'Azienda è in prima linea nel percorso di sensibilizzazione dell'utenza alla mobilità pubblica e sostenibile.

Tale sforzo di sensibilizzazione prende forma sia attraverso campagne di comunicazione aziendali sia attraverso l'attiva partecipazione a iniziative dei partner istituzionali, primo fra

NUOVO ACCORDO DI BACINO PADANO

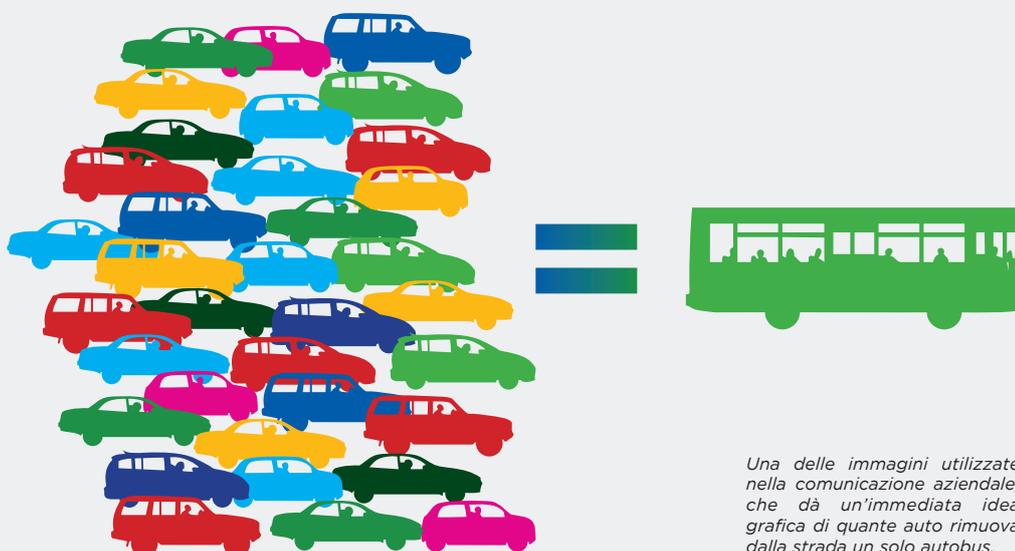
Evidente segnale di una rinnovata attenzione istituzionale al tema della sostenibilità ambientale è il Nuovo Accordo di Bacino Padano, sottoscritto nel giugno 2017 da Ministero dell' Ambiente, Regione Veneto, Lombardia, Emilia Romagna e Piemonte, finalizzato all'adozione di provvedimenti congiunti volti al miglioramento della qualità dell'aria. Tra le varie misure, l'accordo prevede anche vari provvedimenti legati all'individuazione di due livelli di allerta sulla base dei superamenti consecutivi dei valori limite giornalieri di PM10 ¹⁸.

tutti il Comune di Verona. Proprio d'ideazione di quest'ultimo sono infatti i **Mobility Day**, domeniche nelle quali il Comune invita la popolazione a muoversi in modo sostenibile approfittando di agevolazioni tariffarie introdotte per l'occasione. In tali ricorrenze il transito è vietato a tutti i veicoli privati nel centro storico della città scaligera, e in tutto il territorio comunale a tutti i mezzi benzina e diesel con classe di emissione fino a euro 3.

Oltre a collaborare con il Comune nelle azioni di promozione e diffusione del Mobility Day, ATV si è impegnata mettendo a disposizione un servizio **navetta (linea 79)** pensato per l'occasione che, con una frequenza di 5 minuti, collega i parcheggi intorno al polo fieristico con il centro storico. Un altro potenziamento, nella formula "park+bus", è stato realizzato con la **linea 78** (parcheggi Verona Sud - Fiera - Piazza Bra') durante i weekend dei mercatini di Norimberga, periodo di forte afflusso turistico in città.

Per quanto attiene invece alle campagne di comunicazione ATV si impegna frequentemente, soprattutto sui propri canali web, nell'evidenziare i vantaggi ecologici insiti nell'utilizzo del trasporto pubblico. Anche nel 2018, infatti, l'Azienda ha contribuito alla diffusione della campagna UITP **#PublicTransportMovingEuropeForward**, per l'educazione a tematiche quali il risparmio energetico, la congestione stradale cittadina e, naturalmente, la riduzione delle emissioni. Sulle stesse tematiche si sono concentrate anche comunicazioni ideate da ATV stessa, supportate da un linguaggio semplice e ad ampia diffusione e da efficaci immagini esplicative.

¹⁸ bollettini sui livelli di allerta PM10 per la Regione Veneto sono consultabili sul sito di ARPAV dal 15 ottobre al 15 aprile di ogni anno.



Una delle immagini utilizzate nella comunicazione aziendale, che dà un'immediata idea grafica di quante auto rimuova dalla strada un solo autobus.



Naturalmente, lo si è già accennato, il maggiore impegno dell'Azienda in questo ambito si concretizza nel processo di **rinnovo del parco autobus**, volto a consentire, in base alle disponibilità di risorse, la progressiva adozione e messa in circolazione di mezzi a minor impatto ambientale. In ottemperanza a questa strategia, solo nel 2018 (come ricordato nei precedenti capitoli), sono stati acquistati dall'Azienda **67 mezzi a basso impatto ambientale**. L'attuazione di tale piano di acquisto ha comportato la conseguente e progressiva dismissione di autobus di classe euro 0 e di classe euro 1 e 2.

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

Gli effetti positivi del rinnovo del parco autobus si sono evidenziati già nei **dati sulle emissioni** raccolti quest'anno. Come si evince dalla tabella seguente, infatti, le sostanze inquinanti emesse in atmosfera nel 2018 hanno fatto registrare sostanziali cali rispetto ai dati raccolti nel 2017.

Set di inquinanti relativi alla qualità dell'aria

		2018	2017	VARIAZIONE
HC	(ton)	37,697	42,771	-12%
CO	(ton)	146,987	161,536	-9%
NOx	(ton)	223,506	259,265	-14%
PT	(ton)	4,963	6,191	-20%

I nuovi mezzi e i mezzi dismessi

2018	QUANTITÀ E TIPOLOGIA MEZZI	CATEGORIA EURO X (EURO 1, EURO 2, EURO 6, ETC.)
MEZZI ACQUISTATI 2018	25 bus 12m  urbani - metano	EURO 6
	15 bus 18m  urbani - metano	EURO 6
	27 bus 12m  extraurbani - gasolio	EURO 6
MEZZI DISMESSI 2018	19 bus  urbani	EURO 0
	27 bus  urbani	EURO 2
	23 bus  extraurbani	EURO 0
	1 bus  extraurbano	EURO 3
	1 bus  extraurbano (scuolabus)	EURO 4

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

KM PERCORSI PER CATEGORIA DI EMISSIONE

Urbani | > 93,5% di km con E3 o superiore | > 90% di km con E5 o superiore |

CATEGORIA EURO X (Euro 1, Euro 2, etc.)	% DI PERCORRENZA KM	2017	2018
E0 		2,4%	1,0%
E1		0,1%	0,0%
E2 		7,4%	5,4%
E3 		4,8%	3,3%
E5 		63,6%	55,6%
E6 		21,7%	34,7%

Extraurbani | > 85% di km con E3 o superiore |

CATEGORIA EURO X (Euro 1, Euro 2, etc.)	% DI PERCORRENZA KM	2017	2018
E0 		6,2%	4,0%
E2 		11,5%	10,8%
E3 		60,1%	57,4%
E4 		1,5%	0,5%
E5 e EEV 		15,2%	14,7%
E6 		5,5%	12,6%

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



5.2 RUMOROSITÀ

Relativamente alle infrastrutture aziendali, è stata eseguita, nel mese di giugno, la **valutazione di impatto acustico** per la sede di Lungadige Galtarossa, che conferma il rispetto dei limiti sonori previsti dalla zonizzazione comunale. Inoltre, per dare seguito alla mappatura cominciata dalla sede principale, è in programma l'aggiornamento della valutazione di impatto acustico per i depositi di Verona, via Torbido e Porta Vescovo, infrastrutture critiche per la vicinanza di abitazioni civili.

Anche in alcuni depositi minori, posti nei pressi di quartieri residenziali come nel comune di San Bonifacio e Desenzano, sono stati adottati accorgimenti al fine di limitare le emissioni, in particolare quelle rumorose, nelle operazioni di manovra e stazionamento dei bus.

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.

5.3 UTILIZZO DELLE RISORSE

5.3.1 Utilizzo delle risorse idriche

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

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.

La recente installazione di contaltri sugli impianti di lavaggio degli autobus della sede di Lungadige Galtarossa e del deposito di Porta Vescovo consente 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.

PER FONTE	UNITÀ DI MISURA	2018	2017	VARIAZIONE
Acqua di superficie (es. mare, fiume, lago)	(Mc)	0		68,28%
Acqua da sottosuolo (es. pozzo)	(Mc)	11.786	7004	
Acqua piovana	(Mc)	0		
Acqua di scarto proveniente da un'altra organizzazione	(Mc)	0		-5,35%
Acqua da acquedotto	(Mc)	11.334	11.975	
TOTALE		23.120	18.979	21,82%

PROGETTO DI EFFICIENZA ENERGETICA

Il Progetto di Efficienza Energetica, pensato e avviato nel 2017 e terminato nel 2018, ha comportato l'installazione di lampade led in sostituzione di quelle al neon utilizzate nei cinque capannoni dell'officina di Verona, via Torbido. Ciò ha comportato da un lato la riduzione del consumo di energia elettrica in un ambiente di lavoro dotato di poca luce naturale (quindi importante consumatore di luce artificiale), dall'altro il potenziamento dell'illuminazione per rendere l'ambiente di lavoro più sicuro. Tale intervento ha permesso anche di accedere agli incentivi previsti dal Conto Termico¹⁹ per l'efficientamento energetico.

¹⁹ Conto Termico incentiva gli interventi di piccole dimensioni per l'incremento dell'efficienza energetica e per la produzione di energia termica da fonti rinnovabili. DM 28 dicembre 2012 e successivi provvedimenti.

5.3.2 Utilizzo Energia elettrica, Gasolio e Metano

Il totale dell'energia elettrica utilizzata da ATV nel 2018 ammonta a 2.433.109 Kwh. Rispetto al 2017, si registra una variazione del 6% (2.306.000 Kwh).

Relativamente all'utilizzo di energia elettrica, sarà effettuato il censimento di tutti i punti di consumo nonché il monitoraggio di quelli principali o ritenuti critici, per mezzo di contatori dedicati. È in programma l'avvio di un progetto per la conversione di energia elettrica prediligendo fonti rinnovabili.

L'ammontare di litri di **gasolio** utilizzati per la trazione degli autobus di servizio è pari a 6.112.638 litri. Rispetto al 2017, si registra una variazione del -6% (6.473.456 litri). La riduzione del consumo di gasolio è un primo positivo effetto del rinnovo del parco mezzi. Al dato del consumo di gasolio per autobus si aggiunge quello utilizzato per la trazione di autovetture aziendali, pari a 34.651 litri (variazione del 22% rispetto ai 24.486 litri del 2017).

Quanto al **metano**, questo viene utilizzato per la trazione degli autobus, per il riscaldamento e per la trazione e di altre auto di servizio, quest'ultime impiegate soprattutto in città. Nel primo caso, si registra un consumo di 4.734.383 mc (variazione del 13% rispetto ai 4.180.448 mc del 2017); nel secondo, ovvero uso per riscaldamento, si registra un consumo di 341.120 mc (variazione del 10% rispetto ai 310.423 mc del 2017); per le auto di servizio si registra un consumo di 7.850 mc (variazione del -23% rispetto ai consumi dell'anno precedente).

L'aumento del quantitativo di **gas metano utilizzato per la trazione degli autobus** è dovuto al significativo incremento di mezzi a metano (e conseguente riduzione dei mezzi a gasolio) a seguito dell'acquisto avvenuto nel 2018.

L'aumento del quantitativo di gasolio per autovetture è dovuto all'incremento di veicoli ausiliari a gasolio Euro 6 in sostituzione di vetture ormai vetuste alimentate a metano/benzina.

5.4 PRODUZIONE DI RIFIUTI

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



I **rifiuti speciali** risultano dalle attività che si svolgono nelle officine aziendali, e hanno origine quasi esclusivamente dalla manutenzione degli autobus. 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.

A questo riguardo è da considerare anche la pratica, in via di potenziamento, che prevederà di separare in maniera sempre più spinta i diversi materiali che compongono le parti di bus, rimosse durante la manutenzione, massimizzando il recupero e il riciclo.

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 da inizio anno con l'impresa aggiudicataria il **servizio di pulizia immobili e mezzi**.

RIFIUTI AVVIATI
AL RICICLO

85%

Nell'anno **2018** i rifiuti avviati al riciclo sono stati l'**85%** del totale prodotto.

Rifiuti prodotti

	UNITÀ DI MISURA	2018	2017	VARIAZIONE
Rifiuti non pericolosi	(kg)	83.786	67.468	24%
Rifiuti pericolosi	(kg)	543.488	223.941	143%
di cui per rimozione veicoli	(kg)	412.480	68.220	505%
	%	76%	30%	149%
TOTALE		627.274	291.409	115%

Rifiuti smaltiti

	2018					2017				
	UNITÀ DI MISURA	RIFIUTI NON PERICOLOSI	RIFIUTI PERICOLOSI	TOTALE	% TOTALE	UNITÀ DI MISURA	RIFIUTI NON PERICOLOSI	RIFIUTI PERICOLOSI	TOTALE	% TOTALE
Riciclo	(kg)	72.696	457.608	530.304	85%	(kg)	67.468	118.751	186.219	64%
Discarica	(kg)	11.090	85.880	96.970	15%	(kg)	0	105.190	105.190	36%
TOTALE		83.786	543.488	627.274	100%		67.468	223.941	291.409	100%

5.5 LA PREVENZIONE DEI RISCHI

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

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

CERTIFICAZIONI AMBIENTALI

*La certificazione **ISO 14001:2015** è stata ottenuta per la sede di Lungadige Galtarossa nel mese di luglio 2018.*





6. ATV PER IL TERRITORIO

6.1 ATV E IL TURISMO

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

IL LAGO DI GARDA

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

Con lo sviluppo della rete del lago, **dai 170.000 passeggeri del 2013, è stata raggiunta quota 485.000²⁰ nel 2018**. Tale risultato ha contribuito alla riduzione del traffico veicolare in un territorio particolarmente delicato dal punto di vista ambientale e difficile per quel che riguarda la viabilità.

²⁰ Dato riferito ai soli mesi estivi

PASSEGGERI
TRASPORTATI

807mila
tra maggio e
ottobre

AUTO ELIMINATE
DALLA STRADA

oltre
400.000
vetture²¹

²¹ Ipotizzando due passeggeri per auto.

Il successo del progetto è senza dubbio la realizzazione di una rete di marketing territoriale molto efficace, che ha coinvolto tutti gli attori del turismo: dalla Federalberghi Garda veneto all'associazione dei campeggi Asso Garda Camping, dalle amministrazioni dei comuni gardesani ai grandi parchi divertimento (questi ultimi attrattori di una notevole quantità di turisti).

Un ulteriore risultato positivo è l'incremento del 17% (135.000 passeggeri totali) registrato nei passeggeri del **periodo post-estivo**, grazie anche all'aumento delle corse delle linee 185 e 483, che quest'anno hanno mantenuto il servizio fino a fine ottobre. Tali dati testimoniano la tendenza della presenza turistica ad "allargare" sempre di più la stagione estiva, fattore da tenere in alta considerazione nell'ottica del miglioramento del servizio offerto.

LESSINIA E MONTE BALDO

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

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

Quanto alle convenzioni, degna di nota è quella con la Funivia di Malcesine, che collega la cittadina con il Monte Baldo. Risultato della collaborazione è la commercializzazione dei “Pass ATV + Funivia”, con i quali è possibile viaggiare su tutte le linee ATV del lago e di Verona e di effettuare un viaggio andata e ritorno sulla Funivia. Rispetto al 2017 si è registrato un aumento nelle vendite della soluzione combinata del 17,4%.

VENEZIA

Considerevole importanza tra i servizi turistici ricopre la linea stagionale estiva Riva del Garda-Venezia. Per quattro giorni a settimana, dei mezzi di ATV effettuano viaggi di andata e ritorno dalle principali località turistiche²² del Lago alla magnifica città di Venezia. Il servizio, su prenotazione, è stato apprezzato lo scorso anno da circa 4.000 passeggeri, con un calo rispetto al precedente anno. L’Azienda sta analizzando le motivazioni della diminuzione dei passeggeri, in parti imputabile a nuovi competitor sul territorio.

²² Riva, Torbole, Navene, Malcesine, Cassone-Assenza, Porto di Brenzone, Castelletto, Pai, Torri del Benaco, Garda, Bardolino, Cisano, Lazise, Pacengo, Peschiera.

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 2018 il servizio ha fatto riscontrare un elevato utilizzo (40 passeggeri per corsa). Il servizio viene effettuato fino a Malcesine anche grazie al sostegno di Federalberghi Garda Veneto.

MOBILITÀ INTEGRATA CON I NOSTRI PARTNER

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

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. Anche con l’**Aeroporto**



Catullo, vi è una speciale tariffa DB- ÖBB che consente di arrivare alla Stazione Porta Nuova e raggiungere l'Aeroporto con il servizio di linea 199 Shuttle Aerobus.

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

MADONNA DELLA CORONA

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

Il servizio riscuote ogni anno un considerevole successo. Nel 2018 il servizio ha trasportato 111.000 passeggeri (incremento del 18% rispetto al 2017).

LA RIVIERA ROMAGNOLA

È attivo, ormai da molti anni, il servizio "Verona - Riviera Romagnola - Cattolica". Da giugno a settembre, gli autobus di ATV viaggiano tra Verona/Legnago e tutte le località dei lidi ferraresi e della riviera romagnola, con un'ultima fermata all'autostazione di Cattolica. Il servizio ha tuttavia negli ultimi anni registrato numeri poco positivi, motivo per cui non sarà replicato a partire dall'estate 2019.

LE CONVENZIONI CON I PARTNER

Uno degli elementi trainanti della rete di marketing territoriale costruita in questi anni da ATV è rappresentato dalle **numerose convenzioni** stipulate con le realtà private di tutto il territorio veronese, non solo 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 importanti sconti e agevolazioni per il cliente per alcuni eventi, servizi e località selezionate, quali il Festival Lirico della Fondazione Arena di Verona, il parco divertimenti di Gardaland, il parco Natura Viva, il castello di Torri del Benaco, il castello di Malcesine, il servizio di Navigazione Laghi - Navigarda.

Nel 2018, oltre alle azioni consolidate, l'attività si è concentrata su alcune realtà interessate dal prolungamento della linea 479 fino a Valeggio e Borghetto, come il Parco Giardino Sigurtà, con il quale l'Azienda ha avviato una convenzione di co-marketing.

Nello stesso anno, allargando lo sguardo oltre il Lago di Garda, ATV ha saputo tessere nuove relazioni con le Strade del Vino (Valpolicella e Soave), il comune di Soave, Aquardens e il Museo Nicolis. Il concetto che l'Azienda ha voluto far passare ai turisti residenti a Verona e in altri luoghi della Provincia è la comodità di poter visitare luoghi attrattivi e di rara bellezza del territorio veronese attraverso l'utilizzo del trasporto pubblico, modalità sostenibile ed economica.

6.2 ATV E LO SPORT

ATV è fornitore ufficiale dei servizi di trasporto per la squadra di calcio **Hellas Verona**. Di proprietà dell'Azienda è sia il bus che trasporta la prima squadra (trattasi in questo caso

di un bus totalmente dedicato), sia il bus che trasporta le squadre giovanili (bus brandizzato). Con la storica Società di calcio sono inoltre attive collaborazioni di natura pubblicitaria, atte a incoraggiare l'uso del servizio ATV attraverso l'immagine dei giocatori.

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

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

6.3 ATV E LA CULTURA

ATV sostiene e promuove le principali **mostre cittadine** (quest'anno, per la mostra "**Amore Materno**", è stato prodotto un biglietto urbano recante la grafica pubblicitaria della mostra), collabora con il **Teatro nuovo** e la **Fondazione Arena**. Quest'ultima ha beneficiato di un contributo erogato attraverso **l'Art Bonus** ²³.

L'Azienda ha inoltre partecipato a "**Kids University**", iniziativa dell'Università di Verona che punta a coinvolgere i più piccoli nella divulgazione scientifica tramite lezioni e laboratori. ATV, partner dell'iniziativa, ha curato la realizzazione di un laboratorio didattico sulla sostenibilità ambientale, atto a sensibilizzare in particolare i più giovani in tema trasporto pubblico e ambiente.

²³ Ai sensi dell'art.1 del D.L. 31.5.2014, n. 83, "Disposizioni urgenti per la tutela del patrimonio culturale, lo sviluppo della cultura e il rilancio del turismo", convertito con modificazioni in Legge n. 106 del 29/07/2014 e s.m.i., è stato introdotto un credito d'imposta per le erogazioni liberali in denaro a sostegno della cultura e dello spettacolo, il c.d. Art bonus, quale sostegno del mecenatismo a favore del patrimonio culturale (estratto dal sito artbonus.gov.it).

6.4 ATV PER IL SOCIALE

Nel 2018, ATV si è impegnata in numerose iniziative legate al sociale.

Contro le discriminazioni, ATV ha aderito (in occasione della giornata internazionale della donna) alla campagna **#PT4ME** "trasporto pubblico per tutti", promossa da UITP e Banca Mondiale. Al centro della campagna i temi della sicurezza e del rispetto della persona. L'Azienda è stata inoltre partner tecnico di **StraWoman**, una corsa in città per dire no alla violenza sulle donne svoltasi il 10 giugno 2018.

Sul tema della **sicurezza**, ATV è stata tra i promotori e relatori di un convegno sulla sicurezza stradale (già menzionato al paragrafo 3.2.1). Sempre con la medesima finalità, ATV ha partecipato alla fiera dell'orientamento scolastico **Job&Orienta**, all'interno del salone "Giovani in strada", promuovendo la campagna "Se bevi prendi il bus": una campagna di sensibilizzazione al bere responsabile e all'utilizzo del trasporto pubblico.

Sul tema dell'**accessibilità**, ATV ha partecipato al Convegno "**Verona Città Accessibile**", svoltosi in ottobre 2018 e organizzato da Progetto Yeah (cooperativa che fornisce servizi per l'accessibilità e l'inclusione di persone con disabilità). Nel suo intervento, il presidente di ATV Massimo Bettarello ha illustrato le azioni promosse dall'Azienda per rendere il trasporto pubblico di Verona sempre più accessibile.

Negli ultimi mesi del 2018, con conclusione nei primi mesi del 2019, ATV si è affiancata all'impresa sociale Rotte Locali nel progetto "**Alla scoperta dei quartieri di Verona - la città di Verona a misura di bus**". L'Azienda si è recata nelle classi di terza media che hanno aderito all'iniziativa per fornire ai ragazzi informazioni fondamentali sul trasporto pubblico a Verona, sulle possibilità che questo offre e sulle responsabilità che richiede il suo utilizzo. Dopo questa prima fase preparatoria, i ragazzi si sono cimentati oggi in una "caccia al tesoro fotografica" per i quartieri della città scaligera, da raggiungere a piedi e in bus. Al termine della competizione, alle tre classi che si sono aggiudicate i punteggi migliori sono stati donati dei buoni per l'utilizzo dei servizi ATV.



OBIETTIVI 2019

PERSONALE

- attività di formazione sulle disabilità secondo regolamento europeo 181/2011
- corsi per il rinnovo del CQC (Carta qualificazione del conducente) a tutto il personale di guida
- formazione personale biglietteria su rischio operativo
- progetto sul benessere organizzativo, alimentare, fisico-posturale
- formazione del personale amministrativo per lo sviluppo della cultura paper-less
- progetto di welfare a favore dei dipendenti all'interno del premio di risultato



AMBIENTE

- proseguimento del rinnovo del parco bus con mezzi ecologici
- efficientamento energetico e graduale riduzione delle emissioni
- avvio di un progetto per migliorare la raccolta differenziata in azienda

SOCIALE

- vocalizzatore di bordo (messaggio vocale a bordo e esterno bus)
- coinvolgimento delle scuole in progetti atti a far comprendere agli studenti l'importanza del TPL
- partecipazione e collaborazione con kids University Università degli studi di Verona
- partecipazione alle iniziative della fiera Job & Orienta con il programma Starbars "bere responsabile" e l'iniziativa "se bevi, prendi il bus"

Contatti per informazioni:

csr@atv.verona.it

ATV srl – Lungadige Galtarossa, 5 – 37133 Verona

progetto creativo
limespi





Bilancio di Sostenibilità 2018



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