



Bilancio di sostenibilità 2019



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

2019



Bilancio di sostenibilità 2019

	NOTA METODOLOGICA	5
	LETTERA AGLI STAKEHOLDER	6
	STORIA E IDENTITÀ DELL'AZIENDA	8
	IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI ATV E LA GOVERNANCE	14
	I NOSTRI STAKEHOLDER	22
	LA PERFORMANCE ECONOMICA	26
	LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA	34
	LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE	50
	ATV PER IL TERRITORIO	60
	RISULTATI E OBIETTIVI FUTURI	66

NOTA METODOLOGICA

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

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

Oggetto del Bilancio sono le attività, i processi e i risultati ottenuti nel corso dell'esercizio 2019 in ambito economico, sociale e ambientale. Gli aspetti economici sono riportati in questo elaborato seguendo il Bilancio di Esercizio 2019, oggetto quest'ultimo di revisione contabile da parte di KPMG.

Il presente documento introduce la terza 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 nelle edizioni precedenti. In sostanza conferma l'evoluzione del percorso di responsabilità sociale d'impresa di ATV iniziata con il Bilancio di Sostenibilità 2017 e proseguita con il Bilancio 2018.

Infatti il Bilancio di Sostenibilità 2019 è stato approcciato con il medesimo intento di effettuare un lavoro più completo ed esaustivo. Ciò è dovuto anche all'inclusione di ATV nel perimetro di rendicontazione di FNM SpA che ha determinato, sia la necessità di fornire dati e informazioni su specifiche tematiche materiali per il Gruppo FNM e sia di ottemperare alle scadenze previste dal D.lgs. 254/2016 con l'obbligo di presentazione della Dichiarazione di Carattere Non Finanziario (DNF) secondo le stesse tempistiche del Bilancio di Esercizio Consolidato.

Gli sforzi di integrazione della rendicontazione hanno consentito di completare le informazioni sui temi ambientali e sulle risorse umane e di avviare, quest'anno, un processo di evoluzione verso un documento che includa una strategia di sostenibilità vera e propria.

Il presente documento è stato redatto interamente da ATV (Funzione aziendale Sostenibilità) e approvato dal Consiglio di Amministrazione il 6 marzo 2020.

Massimo Bettarello
Presidente ATV srl



LETTERA DEL PRESIDENTE

Leggendo questo Bilancio di Sostenibilità 2019, avrete modo di verificare quanto ATV stia lavorando per rendere conto delle proprie performance nei principali ambiti della responsabilità sociale d'impresa ed in particolare sul fronte della tutela ambientale. Il mondo della mobilità sta vivendo un momento di evoluzione decisiva che lo porterà in una nuova epoca ed è per questo che bisogna fare oggi quelle scelte che determineranno la qualità del nostro domani. Come emerge dalle riflessioni condotte a livello nazionale da ASSTRA, la crescente congestione dei centri urbani causata dal continuo aumento del traffico automobilistico ci sta portando alla paralisi. È vero che l'evoluzione tecnologica porterà a motori sempre più green (l'elettrico è una soluzione, ma le incognite in proposito sono ancora tante...) ma la vera sfida per avere città più vivibili è avere città con meno auto. Allora, pensare ad una "congestion charge", i cui proventi vadano a sostenere il trasporto pubblico è un'alternativa realistica e praticabile, anche se coraggiosa. Si tratta di un percorso culturale importante, capace di responsabilizzare ogni singola persona e di renderla partecipe del cambiamento. Nessuno ha in mano la soluzione di tutti i problemi ambientali ma è certo che ognuno di noi deve iniziare a pensare che in qualche modo dovrà contribuire, con le proprie scelte quotidiane, a preservare l'ambiente in cui viviamo e a renderlo migliore di come l'abbiamo ereditato.

Stefano Zaninelli
Direttore Generale ATV srl



LETTERA DEL DIRETTORE

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 rappresenta la continuità di un impegno e la costanza di evoluzione di un percorso avviato da ATV nel 2017.

Anche quest'anno, i miglioramenti e le aggiunte apportati alla componente strutturale e contenutistica del documento testimoniano la volontà della nostra Azienda di fornire ai propri Stakeholder un documento sempre più funzionale, un quadro sempre più completo e fruibile delle attività di ATV sui tre temi cardine della Sostenibilità: ambientale, economico e sociale.

Si è trattato del resto di un anno denso d'iniziative e di risultati, ciascuno dei quali riceverà opportuno approfondimento nelle pagine che seguono. Mi sento di anticipare, su tutti, gli effetti positivi riscontrati a seguito dell'acquisto di 20 nuovi mezzi euro 6 (che si aggiungono alla "maxi fornitura" di 67 autobus portata a termine nel 2018), quali un considerevole calo nelle emissioni dei set inquinanti relativi alla qualità dell'aria e un aumento delle percorrenze effettuate con mezzi accessibili anche alle persone disabili.

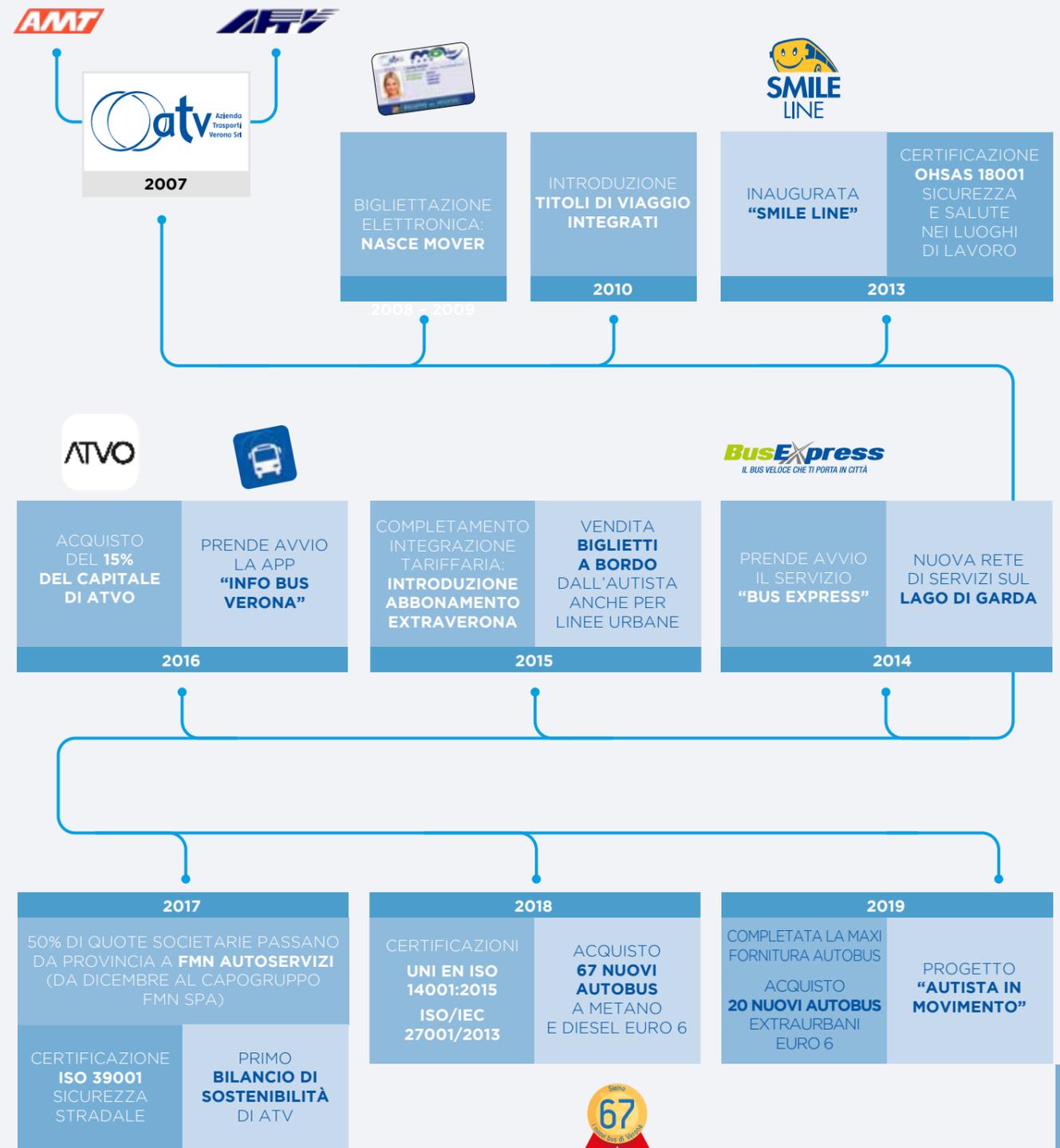
In vista del Bilancio di Sostenibilità 2020, l'Azienda ha avviato la pianificazione di un più completo dialogo con i portatori d'interesse, che vedrà l'organizzazione di numerose iniziative d'incontro interne e nel territorio. Grazie a questo percorso, il Bilancio di Sostenibilità 2020 sarà in grado di presentare una nuova Matrice di Materialità aziendale, frutto di un'intersezione tra i temi individuati come materiali da ATV e dai suoi Stakeholder.

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER



2. STORIA E IDENTITÀ DELL'AZIENDA

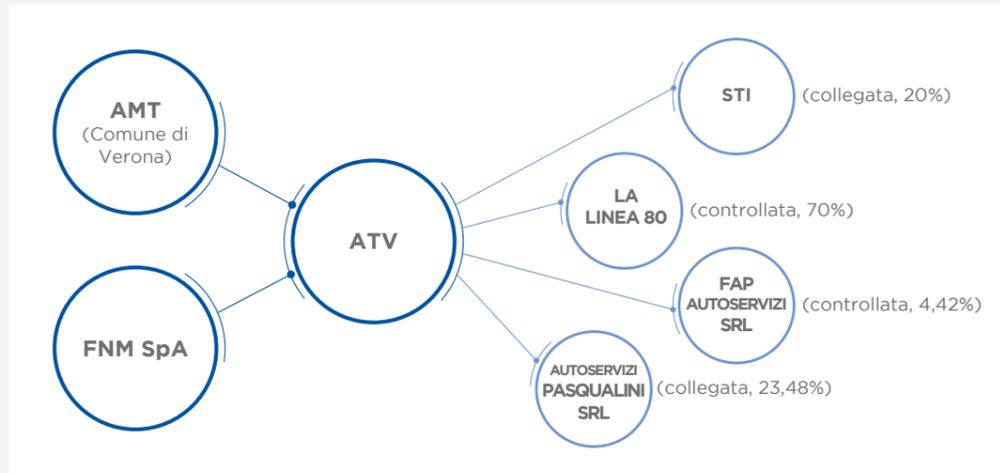
2.1. LA STORIA DI ATV



2.2. CHI È ATV

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

LE PARTECIPAZIONI DI ATV



IL GRUPPO FNM



2.3. 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
824

AUTOBUS
188 urbani
341 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
51.628.766 - servizio urbano
21.796.250 - servizio extraurbano



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

PERCORRENZE URBANE
8.079.832 km
PERCORRENZE EXTRAURBANE
11.656.451 km

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

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

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

2.4. LA MISSIONE

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

2.5. I VALORI

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



Centralità della persona

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

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

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



Sostenibilità

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



Coerenza

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



Trasparenza

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



Efficienza

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



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.



3. IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI ATV E LA GOVERNANCE

3.1. L'IMPEGNO DI ATV NELLA SOSTENIBILITÀ

Il percorso di ATV nella sostenibilità prende avvio nel **2017**, con la redazione del primo Bilancio di Sostenibilità. Il documento, che ha presentato una rendicontazione ampia e positiva rispetto agli ambiti oggetto d'analisi, ha costituito un **modello prezioso e un punto di partenza** imprescindibile per il lavoro degli anni successivi. Fin dal primo bilancio, la scelta degli argomenti oggetto d'analisi e della struttura stessa del documento si è dimostrata una conferma dell'orientamento aziendale a rendere conto di processi e obiettivi gestionali di primaria importanza, affermando la consapevolezza che intraprendere al meglio un percorso di Sostenibilità possa condurre a concreti vantaggi competitivi.

Il Bilancio di Sostenibilità **2018**, redatto nel nuovo contesto di inclusione di ATV nel perimetro di rendicontazione di FNM SpA, è stato approcciato fin dal processo di raccolta dati con l'intento di effettuare un lavoro più esaustivo, che approfondisse tematiche precedentemente carenti (come alcuni temi dell'ambito Ambiente e Risorse Umane). Quello del 2018 è stato anche il primo Bilancio di Sostenibilità a rendere conto di un'iniziativa d'incontro con i portatori d'interesse, organizzata con l'esplicito intento di creare un primo diagramma di materialità e orientare, in base ai risultati ottenuti, le azioni dell'Azienda nel campo della Sostenibilità.

L'obiettivo di redigere un documento totalmente conforme ai criteri GRI si concretizzerà con la stesura del Bilancio di Sostenibilità **2020**: sono infatti già in fase di elaborazione specifici piani di incontro con i principali portatori d'interesse.

3.2. GLI IMPEGNI PER IL 2020: INNOVAZIONE NELLA RENDICONTAZIONE DEGLI INDICATORI E AMPIO PROGRAMMA DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER PER UNA NUOVA MATRICE DI MATERIALITÀ

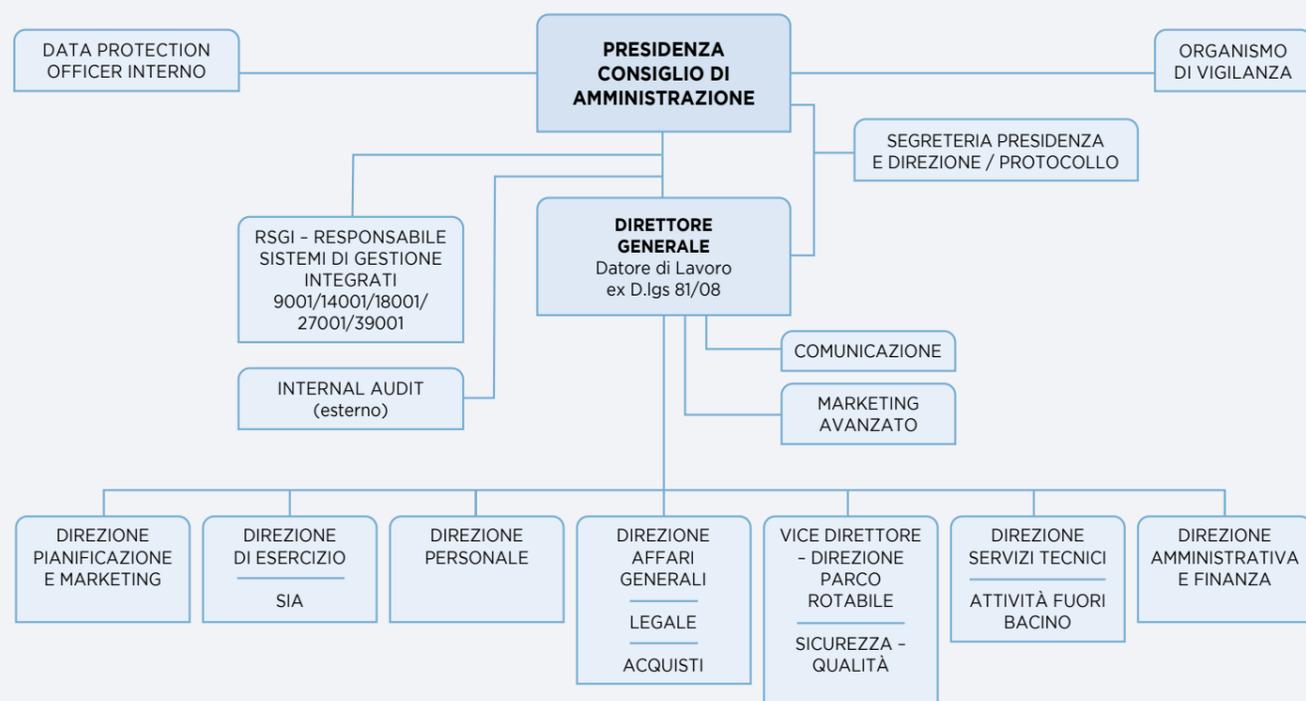
Contestualmente alla chiusura e all'approvazione di questa rendicontazione 2019, è stata avviata un'attività di integrazione già a partire dalla rendicontazione 2020.

In particolare due le principali attività:

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

3.3. LA GOVERNANCE

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



3.3.1. IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

- Massimo Bettarello - Presidente
- Valerio Corradi - Vicepresidente
- Daniela Miccoli - Consigliere
- Massimo Stoppini - Consigliere
- Stefano Erba - Consigliere (dal 8/04/2019)

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

3.3.2. LA DIREZIONE

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

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

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

3.4. LE POLITICHE DI ATV

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

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

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

3.5. IL RISK MANAGEMENT

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

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

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

- la complessità nell'intercettare rischi derivanti da fattori esterni, di natura tipicamente imprevedibile e spesso indipendente da possibili azioni preventive messe in atto da ATV;

- l'impossibilità in talune circostanze di gestire il rischio (evitarlo, mitigarlo, trasferirlo) in presenza di scelte indipendenti dalla volontà aziendale (es. gara assegnazione TPL);

- la difficoltà di identificare misure di mitigazione adeguate a rischi con entità del danno molto consistente.

Tra le varie attività di controllo, ATV ha provveduto al consolidamento e al controllo della persistenza dei requisiti professionali di conducenti e manutentori (requisiti sanitari, patenti, formazione, CQC, ecc.).

Nel corso del 2019 sono stati analizzati e fronteggiati i rischi inerenti la gestione dei **dati personali**, anche con l'effettuazione di **DPIA**¹ specifiche per alcune tematiche. È stata inoltre completata la **mappatura dei rischi relativi alla continuità operativa**, ovvero che potrebbero impattare sull'erogazione del servizio.

A riguardo di questo ultimo aspetto che impatta sul Core Business, degno di nota è anche l'avvio (con applicazione prevista nel 2020) di un processo di definizione di strategie e modalità operative atte a governare i rischi individuati, nonché l'avvio della stesura del **Piano di Continuità Operativa**².

Sviluppato nel corso dell'anno e in fase di pianificazione per il 2020 è, infine, il **processo di estensione dell'attività di risk management a tutti i processi aziendali**.

3.6. IL MODELLO 231

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. Il modello è attualmente oggetto di revisione.

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

Tramite l'individuazione delle "attività sensibili" e il costante monitoraggio di queste ultime, la Società mira dunque a garantire la correttezza dei comportamenti aziendali e a prevenire i reati previsti dal **D.Lgs. 231/2001**³. ATV srl ha ritenuto opportuno dotarsi di un Modello Organizzativo conforme alla normativa 231/2001 (sebbene la sua adozione sia di fatto facoltativa), in modo tale da ridurre i rischi connessi alle attività svolte e alla commissione di reati oltre che eventuale tutela in sede giudiziale.

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

1. Data Privacy Impact Assessment

2. Tale piano consiste in un insieme di procedure atte a guidare l'Azienda nelle operazioni di recupero e ripristino delle attività di business a seguito di un'interruzione critica.

3. 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.

3.7. LA TRASPARENZA E L'ANTICORRUZIONE

ATV srl dal 2018 rientra tra i soggetti di cui all'art. 2-bis co. 3 del D.lgs 33/2013⁴ ed è, pertanto, esclusa dall'ambito di applicazione delle misure di prevenzione della corruzione, diverse dalla trasparenza, in coerenza anche con le Linee Guida ANAC n. 1134 del 2017. Per questo motivo, il Consiglio di Amministrazione di ATV srl - nella seduta del 01/02/2019 - ha stabilito di **non mantenere la figura interna di RPCT**⁵ ma solo quella del Responsabile della pubblicazione dei dati, ossia il Direttore Generale coadiuvato dal Responsabile dell'Ufficio Legale interno.

È stata inoltre introdotta ai sensi dell'art. 37 del GDPR⁶ la figura del **Data Protection Officer**, in conformità a quanto stabilito dal nuovo Regolamento Europeo e per fronteggiare i rischi di violazione degli obblighi introdotti dal GDPR.

Nell'ambito della regolamentazione acquisti è stato inoltre predisposto un Patto di integrità, uno strumento atto a favorire la trasparenza nei processi di una gara d'appalto, tramite l'istituzione di un patto di fiducia e impegno a principi di correttezza, lealtà e trasparenza. Da segnalare anche gli strumenti attivi per il sistema di allerta etica (**Whistleblowing**) e per il diritto all'accesso civico⁷.

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**".

Fulcro della procedura è la definizione delle modalità operative per la ricezione, l'analisi e il trattamento delle segnalazioni di illeciti da parte di dipendenti o terzi⁸.

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

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

WHISTLEBLOWER

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

4. Il D.lgs del 14 marzo 2013, n. 33 ha come oggetto il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

5. Il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza.

6. (Reg. UE 679/2016) General Data Protection Regulation, Regolamento sulla protezione dei dati e la privacy.

7. 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).

8. 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).

3.8. 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. Nel 2020, l'Azienda ha in previsione il passaggio dalla BS OHSAS 18001 alla **ISO 45001:2018**.
- **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.

Nel 2019 sono state **confermate tutte le certificazioni**, incluso il rinnovo triennale per BS OHSAS 18001 e ISO 39001.



4. I NOSTRI STAKEHOLDER

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

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

4.1. RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

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

4.2. 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.

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 seguenti sono stati gli ambiti su cui sono stati espressi il giudizio e le preferenze:

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

Nel corso del 2019, le azioni intraprese e i risultati ottenuti dall'Azienda si sono dimostrati in linea con le aspettative degli Stakeholder.

Nella macro-area **Governance e Business** e nell'ambito "Performance economico-finanziaria e contributi delle PA", gli ottimi risultati dell'esercizio 2019 evidenziano la capacità dell'Azienda di fornire un servizio in grado di produrre risultati positivi, che consentono di mantenere un buon equilibrio economico-finanziario e di generare e distribuire valore. Tematiche approfondite nel **capitolo 5**.

Nella macro-area **Sociale** e nell'ambito "Innovazione del parco mezzi e delle tecnologie", l'acquisto di 20 nuovi mezzi extraurbani ha determinato una maggiore sicurezza per il cliente e una maggiore accessibilità e qualità del servizio. Tematiche approfondite nel **capitolo 6**.

Nella macro-area Ambientale e nell'ambito "Consumi energetici, emissioni e climate change", l'azione di rinnovo del parco mezzi ha determinato una flessione sia nei consumi di gasolio, sia nelle emissioni in atmosfera dei set di inquinanti relativi alla qualità dell'aria. Tematiche approfondite nel **capitolo 7**.

4.3. ALTRI STRUMENTI DI DIALOGO

L'incontro organizzato da ATV, già citato nel precedente capitolo, ha permesso di valutare in maniera esaustiva le richieste e le necessità di numerosi portatori d'interesse; 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 particolare clienti, dipendenti e comunità locali) in una varietà di ulteriori occasioni.

Citiamo, ad esempio, le due indagini di Customer Satisfaction (una relativa all'intero 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, ecc.).

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

4.4. I SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

ATV, allineandosi a quanto previsto dal Piano di Sostenibilità 2020 del gruppo FNM, recepisce i **10 Sustainable Development Goals**⁹ più rilevanti all'interno della catena di valore del gruppo:

- **Obiettivo 7:** Energia pulita e accessibile
- **Obiettivo 8:** Lavoro dignitoso e crescita economica
- **Obiettivo 9:** Industria, innovazione, infrastrutture
- **Obiettivo 10:** Ridurre le disuguaglianze
- **Obiettivo 11:** Città e comunità sostenibili
- **Obiettivo 12:** Consumo e produzione responsabili
- **Obiettivo 13:** Agire per il clima
- **Obiettivo 15:** La vita sulla Terra
- **Obiettivo 16:** Pace, giustizia e istituzioni forti
- **Obiettivo 17:** Partnership per gli obiettivi

Ulteriori target degli SDGs sono direttamente correlati al **trasporto pubblico**:

- **Traguardo 3.6:** Entro il 2020, dimezzare il numero di morti e feriti a livello mondiale dagli incidenti stradali.
- **Traguardo 11.2:** Entro il 2030, fornire accesso a sistemi di trasporto sicuri, accessibili e sostenibili per tutti, migliorando la sicurezza stradale, in particolare ampliando i trasporti pubblici, con particolare attenzione alle esigenze di coloro che si trovano in situazioni vulnerabili: donne, bambini, persone con disabilità e persone anziane.

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

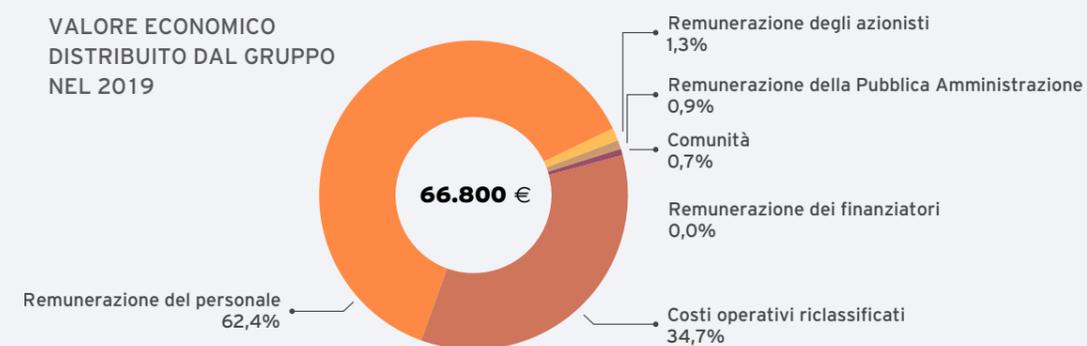


Si riportano i principali risultati economici della gestione, evidenziando il valore della produzione dell'esercizio 2019 pari a 74.739 migliaia di euro, con un incremento di 242 migliaia di euro rispetto all'esercizio precedente.

Valore economico		
€/000	2019	
	VALORI	%
Valore economico generato dal Gruppo	73.652	
Ricavi delle vendite e prestazioni	34.199	
Contributi	36.133	
Contributi per investimenti finanziati	1.838	
Altri proventi	1.423	
Proventi Finanziari	59	
Risultato netto delle società valutate con il metodo del patrimonio netto	-	
Valore economico distribuito dal Gruppo	66.800	90,7%
Costi operativi riclassificati	23.146	34,7%
Mat.prima, materiali di consumo e merci utilizzate	10.075	
Costi per servizi	11.156	
Altri costi operativi riclassificati	2.362	
Costi per investimenti finanziati	-	
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	446	
Altre imposte		
Remunerazione del personale	41.686	62,4%
Costi del personale	41.686	
Remunerazione dei finanziatori	3	0,0%
Oneri finanziari	3	
Remunerazione degli azionisti	900	1,3%
Distribuzione degli utili dell'anno	900	
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	618	0,9%
Imposte sul reddito	126	
Altre imposte	492	
Comunità	446	0,7%
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	446	
Valore economico trattenuto dal Gruppo	6.852	9,3%
Ammortamenti e svalutazioni	5.218	
Risultato d'esercizio destinato a riserve	1.634	
Risultato d'esercizio	2.534	

5. LA PERFORMANCE ECONOMICA

VALORE ECONOMICO
DISTRIBUITO DAL GRUPPO
NEL 2019



CONTO ECONOMICO CIVILISTICO	2019	2018	DELTA	DELTA%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	70.332	69.681	651	0,9%
Altri ricavi e proventi	4.407	4.816	(409)	-8,5%
A - Valore della Produzione	74.739	74.497	242	0,3%
Costi materie prime	10.543	11.010	(467)	-4,2%
Costi per servizi	13.160	12.503	657	5,3%
Godimento di beni di terzi	1.436	1.423	13	0,9%
Costi per il personale	40.780	40.882	(102)	-0,2%
Ammortamenti e svalutazioni	5.218	4.858	360	7,4%
Variazione rimanenze	(31)	(42)	11	-26,2%
Altri accantonamenti	44	130	(86)	-66,2%
Oneri diversi di gestione	1.010	948	62	6,5%
B - Costi di Produzione	72.160	71.712	448	0,6%
Differenza A-B	2.579	2.785	(206)	-7,4%
Proventi/(oneri) finanziari	81	120	(39)	-32,5%
Rettifiche di valore di attività fin.	0	(200)	200	-100,0%
Risultato prima delle imposte	2.660	2.705	(45)	-1,7%
Imposte sul reddito	(126)	397	(523)	-131,7%
Risultato d'esercizio	2.534	3.102	(568)	-18,3%

I **ricavi delle vendite e prestazioni**, pari a 70.332 migliaia di euro, sono dati dalla **vendita di biglietti e abbonamenti** per 33.154 migliaia di euro, da altri **servizi di noleggio e scolastici** per 996 migliaia di euro e da **corrispettivi per servizi di trasporto pubblico locale** per 36.133 migliaia di euro e da 49 migliaia di euro per **rimborso agevolazioni tariffarie** del Comune di Verona.

Gli **altri ricavi e proventi** sono pari a 4.407 migliaia di euro.

I costi della produzione sono pari 72.160 migliaia di euro, con un incremento di 448 migliaia di euro rispetto all'esercizio precedente.

I costi per materie prime sono pari a 10.543 migliaia di euro, per servizi 13.160 migliaia euro, per godimento beni di terzi 1.436 migliaia di euro. Il costo per il personale è pari a 40.780 migliaia di euro. Gli ammortamenti sono pari a 5.218 migliaia di euro.

La variazione delle rimanenze è di (32) migliaia di euro, gli altri accantonamenti sono di 44 migliaia di euro e gli oneri diversi di gestione sono pari a 1.010 migliaia di euro.



L'utile di esercizio è pari a 2.534 migliaia di euro, con un decremento di 568 migliaia di euro rispetto a quanto ottenuto nel 2018.

Per ulteriori dettagli si rimanda al Bilancio di esercizio 2019 pubblicato anche sul sito web di ATV.

5.1. I RISULTATI RELATIVI ALLA VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

I ricavi di vendita sono pari a **17.007** migliaia di euro per i biglietti e **16.147** migliaia di euro per gli abbonamenti.

Si rileva un **incremento positivo del 2,5% dei passeggeri** complessivamente trasportati (73.425.016), rispetto all'esercizio precedente.



Un dato molto significativo è rappresentato dall'**incremento della quantità di biglietti emessi, pari al 4,7%** 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 **57 Mover Point** per il rinnovo degli abbonamenti) e da **9 postazioni self service** (con potenziamento del servizio offerto presso l'autostazione di Verona e l'Aeroporto di Verona Villafranca).

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.

La **fidelizzazione della clientela** è testimoniata dal generale incremento della quantità degli abbonamenti venduti, cresciuti complessivamente del **2,5%** rispetto al 2018.

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, con un aumento del 3% in termini di quantità rispetto all'esercizio 2018.

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

Tali risultati di vendita sono particolarmente significativi se si considera che le tariffe di biglietti e abbonamenti sono rimaste invariate dal 2012, dando dimostrazione della capacità dell'Azienda di offrire un servizio di qualità, e di chiudere, anno dopo anno, bilanci sempre positivi a favore della clientela.

5.2. I FORNITORI

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

Nell'anno in corso, ATV ha realizzato numerose iniziative attinenti alla gestione della catena di fornitura. Tra queste sono degne di nota:

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

5.2.1. COME AVVENGONO LA SELEZIONE DEI FORNITORI E GLI ACQUISTI

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

Per quanto riguarda gli importi **sotto soglia**¹⁰, è stato approvato in data 25/09/2019 un regolamento per gli acquisti di tipo **"strumentale"** sotto il limite definito per le procedure europee a evidenza pubblica (c.d. sotto soglia) ai sensi dell'art. 36 co.8 del D.lgs 50/2016.

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

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

A seguito dell'aggiudicazione, ATV effettua le **verifiche previste dalla normativa**, in particolare effettua la raccolta dei certificati antimafia, la verifica della regolarità contributiva da parte dell'appaltatore e i requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del D.lgs 50/2016¹¹. Per quanto attiene ai lavoratori extracomunitari, ATV richiede il permesso di soggiorno anche ai dipendenti dei propri fornitori (esempio le ditte di pulizia o di rifornimento).

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

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

All'interno dei capitolati di fornitura, l'Azienda richiede ai propri fornitori di **attenersi rigorosamente alle norme contenute nel Codice di Comportamento**. Nello specifico, le richieste riguardano la trasparenza nella selezione delle risorse umane al fine di verificare l'assenza di qualsiasi tipologia di abuso, che spaziano dal lavoro minorile alla discriminazione razziale e di genere, fino anche ad ambiti di comportamento personale come l'abuso di sostanze alcoliche e stupefacenti o alla presenza di

¹⁰. Fino a € 40.000.

¹¹. Alcuni esempi di requisiti di ordine generale sono: Certificato dei carichi pendenti; antimafia; regolamentazione su disabilità.

luoghi di lavoro che non garantiscono la salute e la sicurezza.

Nel 2019, il rischio relativo a comportamenti etici non conformi da parte di fornitori è stato mitigato tramite l'adeguamento della regolamentazione acquisti (Patto di integrità, ecc.).

È stato quindi sviluppato un modello contenente tutte le condizioni contrattuali standard da far sottoscrivere per accettazione al fornitore, con il richiamo non solo al **D.lgs 231/2001**, ma anche alla **privacy**, alla salvaguardia del **diritto d'autore** e della **proprietà intellettuale**, e a ogni clausola a tutela di **trasparenza e legalità**. È stato predisposto, inoltre, un **Patto di integrità** che viene inviato contestualmente ai precedenti documenti e che vincola l'operatore economico a un comportamento corretto nei rapporti con l'Azienda.

5.2.3. LE CATEGORIE MERCEOLOGICHE

Le principali categorie merceologiche di cui si approvvigiona ATV sono:

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

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

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

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

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

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

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

Nel pieno rispetto della legge, **ATV contrasta attivamente il lavoro in nero**¹².

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

¹². Documento unico di Regolarità Contributiva.

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

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

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

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). Il passaggio dalla BS OHSAS 18001 alla **ISO 45001:2018**, in previsione nel 2020, comporterà anche per i fornitori un effettivo obbligo al rispetto delle norme di sicurezza.

I RISCHI LEGATI ALL'APPROVVIGIONAMENTO

- **Rischio relativo ai criteri ambientali minimi:** attualmente sono presenti nelle forniture più critiche, come l'appalto delle pulizie e le forniture in cui è obbligatorio (ad esempio acquisto di autobus). L'individuazione dei criteri ambientali minimi è in fase di estensione a tutti i fornitori di ATV; l'attuazione è comunque un'attività molto difficile, in quanto non tutti i fornitori dell'Azienda posseggono la certificazione 14001. Un'estensione globale potrebbe quindi esporre ATV a un rischio di gare deserte.
- **Rischio da infortuni per interferenza:** regolarmente, ove presente tale rischio, viene predisposto un DUVRI¹³ allegato al contratto con relativa riunione di coordinamento e sopralluogo.
- **Rischio di acquisto con scelta di materiali di difficile smaltimento o dannosi per l'ambiente:** la maggioranza degli acquisti non consente tale scelta (es: ricambi, carburanti, ecc.). Negli altri casi viene valutata la facilità di corretto smaltimento e la possibilità di dispersione in ambiente.

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



6. LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA

6.1. LA PERSONA IN QUANTO DIPENDENTE

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

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

L'Azienda impiega un totale di 824 lavoratori. Di questi, 57 sono donne (per una percentuale sul totale pari al 6,9%) e 767 sono uomini (pari al 93,1%).

Numero Totale dei Dipendenti di ATV Divisi per Genere e Qualifica

	31.12.2019			31.12.2018			VARIAZIONE 2018/2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	5	1	6	5	1	6	0%	0%	0%
Quadri	10	2	12	9	2	11	11%	0%	9%
Impiegati	28	40	68	31	40	71	-10%	0%	-4%
Operai	724	14	738	739	13	752	-2%	8%	-2%
TOTALE	767	57	824	784	56	840	-2%	2%	-2%

Nella popolazione aziendale si registra una netta predominanza dei lavoratori di età compresa tra i 30 e i 50 anni (57,3%). Seguono i lavoratori di età maggiore ai 50 anni (40,4%) e i lavoratori di età inferiore ai 30 anni (2,3%).

Numero Totale dei Dipendenti di ATV Divisi per Età e Qualifica

	31.12.2019			31.12.2018			VARIAZIONE 2018/2019		
	TOTALE			TOTALE			TOTALE		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirigenti	0	0	6	0	0	6			0.0%
Quadri	0	5	7	0	4	7		25.0%	0.0%
Impiegati	3	37	28	5	39	27	-40.0%	-5.1%	3.7%
Operai	16	430	292	28	462	262	-42.9%	-6.9%	11.5%
TOTALE	19	472	333	33	505	302	-42.4%	-6.5%	10.3%

Per quanto attiene alle categorie protette, tra i lavoratori ATV si contano, al 31/12/2019, 5 dipendenti con disabilità, di cui 2 uomini e 3 donne. Tale numero è in conformità con la Legge del 12 marzo 1999, n.68.

6.1.1. LA SELEZIONE DEL PERSONALE

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

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

Per quanto riguarda invece le posizioni che richiedono una professionalità specifica e non maturabile

al di fuori dell'azienda, ATV può provvedere a indire **selezioni**¹⁴ riservate unicamente al personale dipendente o procedere (sempre selezionando tra i suoi dipendenti) con attribuzione diretta e motivata della qualifica.

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

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

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

Degli 824 dipendenti di ATV, la quota di assunti con contratto a tempo determinato è del 3%. La considerevole diminuzione di dipendenti a tempo determinato rispetto al 2018 (da 86 a 25) è dovuta alla trasformazione in contratti a tempo indeterminato della quasi totalità dei contratti avviati nel 2018. In via generale, **l’obiettivo di ATV è quello di dare priorità e valorizzazione al rapporto di lavoro a tempo indeterminato**, in quanto ritenuto dall’Azienda motivo di crescita professionale, stabilità economica per il lavoratore e attaccamento alla dimensione lavorativa.

Numero totale dei dipendenti di ATV divisi per tipologia di contratto
(Tempo Determinato/Tempo Indeterminato)

	31.12.2019			31.12.2018			VARIAZIONE 2018/2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Tempo determinato	24	1	25	83	3	86	-71%	-67%	-71%
Tempo indeterminato	743	56	799	701	53	754	6%	6%	6%
TOTALE	767	57	824	784	56	840	-2%	2%	-2%

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 7 uomini (0,9% sul totale dei lavoratori uomini) e 8 donne (14% sul totale dei lavoratori donne).

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

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

	31.12.2019			31.12.2018			VARIAZIONE 2018/2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dipendenti full-time	760	49	809	776	49	825	-2%	0%	-2%
Dipendenti part-time	7	8	15	8	7	15	-13%	14%	0%
TOTALE	767	57	824	784	56	840	-2%	2%	-2%

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

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

Quanto ai rapporti di collaborazione, ATV propone **stage** diretti sia a studenti di formazione professionale (all’interno delle officine e in amministrazione per periodi del programma di “alternanza scuola-lavoro”), sia a neolaureati di diverse discipline, tra cui ingegneria, economia e scienze della comunicazione. Il numero totale di collaboratori esterni presenti in azienda al 31/12/2019 è pari a 8.

6.1.2. LA GESTIONE DEI TALENTI E DELLE POTENZIALITÀ

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

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

6.1.3. LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

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

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

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

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

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

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

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

Si sottolinea come, nel complesso, siano stati erogati corsi per un totale di 10.136 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", "Team Cooking", "Lingua inglese", "Excel avanzato", "Accoglienza ai passeggeri con disabilità".

Ore di formazione per area tematica

	2019			2018			VARIAZIONE 2018/2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Continua (ex Manageriale)	1.291	536	1.827	1.797	760	2.557	-28%	-29%	-29%
Tecnica	5.655	142	5.797	0	0	0			
Informatica	406	117	523	40	0	40	915%		1208%
Salute e Sicurezza	1.620	220	1.840	3.799	215	4.014	-57%	2%	-54%
Anti-corruzione	146	3	149	155	105	260	-6%	-97%	-43%
Lingue Straniere	0	0	0	0	0	0			
TOTALE	9.118	1.018	10.136	5.791	1.080	6.871	57%	-6%	48%

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

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

È stato inoltre completato l'aggiornamento della formazione ex **D.Lgs. 81** sulla salute e sicurezza sul lavoro, effettuata internamente al fine di migliorarne l'efficacia e con durata superiore agli obblighi di legge, e l'aggiornamento formativo ASPP¹⁵.

6.1.4. INIZIATIVE A FAVORE DEI DIPENDENTI

Nel 2019 è stato portato avanti un progetto, finanziato dallo SPISAL, dal titolo "**Autista in movimento**". Il progetto si propone di offrire le basi per una sana e corretta alimentazione del personale di guida, abbinata ad un'adeguata attività fisica. A questo titolo sono stati coinvolti, oltre al Medico Competente, anche una Biologa Nutrizionista ed un Personal Trainer. Il personale è stato individuato dal Medico competente su base volontaria, con priorità per coloro che presentavano un BMI¹⁶ elevato. Dal progetto ci si aspetta un sensibile miglioramento dello stile di vita (soprattutto per quanto attiene

15. Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione

16. Body Mass index

alle problematiche di sovrappeso e postura) del personale addetto alla guida che aderirà all'iniziativa.

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 2019, 690 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.

All'interno del già citato progetto "**Autista in Movimento**", il Circolo ricreativo offre l'accesso a una palestra interna (ubicata nella sede di Porta Vescovo) e fornisce, tramite i distributori automatici, una linea dedicata di prodotti a basso contenuto calorico. L'attenzione all'alimentazione a disposizione dei dipendenti è estesa anche alle scelte di menù del Ristobar.

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

- **Rinnovo patenti:** il Circolo Ricreativo effettua un servizio di rinnovo della patente di guida per conto di ATV. Tale servizio è accessibile da tutti i dipendenti, non soltanto coloro iscritti al circolo.
- **Festa CR ATV:** l'evento in questione rappresenta l'apice delle attività del Circolo Ricreativo, e vede anche la partecipazione dietro invito delle istituzioni. Il totale dei partecipanti 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 2019, è stata l'organizzazione del rinfresco in occasione della presentazione dei nuovi autobus extraurbani.
- **Attività sportive e gite:** 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. nel corso dell'anno il Circolo ha organizzato numerose gite ed escursioni rivolte ai 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.

6.1.5. SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO E BENESSERE ORGANIZZATIVO

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

Nel 2019 è stato condotto l'audit per il **rinnovo della certificazione BS OHSAS 18001**, che ha incluso la verifica di conformità normativa in materia. Nel 2020, l'Azienda ha in previsione il passaggio **dalla BS OHSAS 18001 alla ISO 45001:2018**. La conformità a questa nuova norma migliorerà ulteriormente l'efficacia del sistema di gestione per la sicurezza e la salubrità dei posti di lavoro.

Sono state aggiornate alcune parti dei DVR¹⁷ e delle procedure trasversali per ottimizzare i processi relativi ai fini della salute e sicurezza sul lavoro (es. gestione del personale, modalità di movimentazione denaro da parte del personale di biglietteria) ed è stata migliorata l'integrazione del sistema con gli altri sistemi di gestione. È stata inoltre rinnovata l'indagine - mediante questionari compilati in modo anonimo dai conducenti - ai fini della valutazione dello stress lavoro correlato.

17. Documento di Valutazione dei Rischi, ex D.lgs 81/2008

A TUTELA DELLA SICUREZZA DEL PERSONALE DI GUIDA E DI BIGLIETTERIA

Misure in atto a tutela del personale di guida e di biglietteria:

- il trasporto degli incassi di biglietteria è effettuato ad opera di agenti della vigilanza;
- vengono effettuati la raccolta e l'inoltro delle segnalazioni di aggressione alla Prefettura;
- presenza di una squadra interna di Pronto intervento per la gestione delle emergenze in servizio;
- presenza di una procedura interna per la gestione delle immagini di videosorveglianza. In particolare al personale di biglietteria sono stati erogati corsi di formazione specifici per la gestione del rischio rapina.

Un'ulteriore proposta progettuale è stata già approvata nell'ambito del bando di concorso pubblico dell'ULSS 9 Scaligera "VERONA FORMAZIONE & SALUTE". La proposta di ATV si intitola "**FormAZIONE in ATV: l'autista, l'utenza, la sicurezza**". L'intervento ricade nell'area tematica "prevenzione in materia di infortuni e malattie professionali", con particolare riferimento agli infortuni da aggressione e allo stress lavoro correlato. Il progetto prevede il coinvolgimento di circa 120 autisti.

Rimane infine attivo l'obiettivo di **riduzione progressiva degli infortuni**, che fa parte del sistema di gestione BS 18001.

I RISCHI LEGATI ALLE RISORSE UMANE

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

6.2. LA PERSONA IN QUANTO CLIENTE E CITTADINO

In accordo con i valori base dell'Azienda, ATV attribuisce primaria importanza alla **persona in quanto cliente e 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 un servizio puntuale e con una frequenza adeguata, che risponda alle proprie esigenze di mobilità, con mezzi moderni, sicuri, accessibili, confortevoli;

L'Ente affidante si aspetta che il livello di servizio erogato da ATV sia costante nel tempo, fattore garantito grazie ad un parco autobus efficiente;

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

6.2.1. LA SICUREZZA A BORDO PER CLIENTI E DIPENDENTI

La sicurezza del cliente è premessa essenziale di qualsiasi servizio di qualità. L'attività svolta da ATV per la prevenzione dei rischi è costante ed è adeguata alle migliori pratiche e soluzioni esistenti, tenendo conto delle ricadute sugli stakeholder. In tema di **Security**¹⁸, 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 di 275 mezzi, ovvero il 52% della flotta (nel 2018 erano presenti sul 50% dei mezzi, nel 2017 sul 30%);
- 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 200 mezzi (il 38%);
- 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;
- mantenimento 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;
- introduzione di **body-cam** in dotazione ai verificatori di titoli di viaggio;
- **formazione** ai conducenti, effettuata in occasione del rinnovo CQC, con lezioni tenute da personale interno, sul tema della sicurezza stradale.

¹⁸. 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.

PROGETTI DI FORMAZIONE IN TEMA SICUREZZA PER L'ANNO 2020

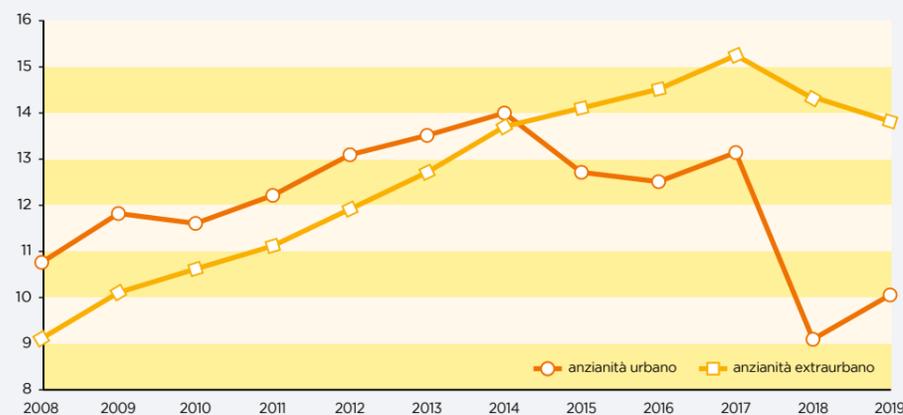
Nel 2019, ATV ha presentato domanda di ammissione a un finanziamento SPISAL per la realizzazione di un progetto da realizzare nel corso del 2020. Il progetto è stato approvato nel febbraio 2020. Tale progetto prevede un percorso di formazione rivolto ai conducenti sulle tematiche di prevenzione e gestione dei conflitti e delle aggressioni.

In tema di **Safety**¹⁹, ATV ha mantenuto e migliorato il proprio sistema di gestione relativo alla salute e alla sicurezza sul lavoro, conformemente allo standard **BS OHSAS 18001**²⁰. Ciò implica anche uno stretto presidio dei fattori di sicurezza dell'esercizio che riguardano il conducente, come ad esempio l'assenza di alcoldipendenza e tossicodipendenza, il controllo preventivo sulle apnee notturne, la formazione continua e approfondita. Sempre in tema di Safety, è bene specificare come, in conformità alla certificazione **ISO 39001**²¹, 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 a quei sinistri le cui dinamiche abbiano mostrato una certa rilevanza. Viene svolta inoltre un'analisi degli incidenti in relazione ai luoghi di accadimento, per determinare se alcune arterie viarie o linee possano mostrare una maggiore incidenza rispetto alle altre. ATV ha infine partecipato nel novembre del 2019 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

L' ammodernamento del parco mezzi contribuisce significativamente all'aumento del livello di sicurezza del cliente.

I nuovi mezzi acquistati nel 2019 hanno abbassato ulteriormente l'anzianità del parco mezzi extraurbano, la cui età media è ora di 13,8 anni; l'età media degli autobus urbani è invece di 10,1 anni.



19. 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.

20. 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

21. 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.

Con i **20 nuovi mezzi extraurbani** si è 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;
- videosorveglianza interna;
- sistema EBS (impianto frenante controllato elettronicamente);
- sistema ESP (controllo elettronico di stabilità).
- Sicurezza in caso di ribaltamento secondo la norma ECE R66

Ad inizio 2020 è prevista l'immatricolazione di ulteriori 5 autobus urbani con le medesime dotazioni.

La Lotta all'Evasione Tariffaria

Le operazioni di controllo atte a contrastare il fenomeno dell'evasione tariffaria concorrono alla produzione di un servizio di qualità. Solo nel 2019, sono stati effettuati controlli su circa 41.000 autobus e, su un totale di 722.000 passeggeri controllati, sono state emesse 34.000 sanzioni. In percentuale, il grado di evasione si attesta al **5,0% sul servizio urbano e al 3,9% 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 particolari giurate dotate di apposita abilitazione al controllo dei biglietti (nel 2020 è previsto un potenziamento di tale servizio di verifica) e ad una strategica e capillare presenza sul territorio.

Resta confermato, dunque, l'allineamento alle migliori esperienze europee nel settore.

6.2.2. L'ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ambito dell'accessibilità del servizio, si può notare come circa il **63%** dei km erogati sul territorio di Verona e Provincia sia stato effettuato con **autobus accessibili ai disabili**. Se poi si restringe l'analisi al solo ambito urbano, la percentuale sale al **100%**.

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

FORMAZIONE SULLE DISABILITÀ

In accordo con il recepimento del regolamento UE R181/2011, sono proseguiti anche nel 2019 corsi di formazione per tutto il personale di guida e ausiliario al servizio per il corretto approccio e gestione dei passeggeri con disabilità.

L'iniziativa di formazione, denominata "Progetto Yeah", ha mirato a fornire gli strumenti professionali necessari per la corretta accoglienza dei passeggeri con disabilità visiva, uditiva, motoria e cognitiva.

Sia all'interno del CQC, sia nell'ambito del corso per i nuovi assunti viene inoltre riservato un modulo di formazione dedicato alla tematica dei passeggeri con disabilità.

6.2.3. L'ASCOLTO DEL CLIENTE

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

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

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

Ricevuto un reclamo, l'URP si occupa di inoltrarlo alla Direzione aziendale facendo seguire la fase di analisi dalle diverse unità operative. **ATV fornisce sempre un riscontro alle segnalazioni:** la risposta motivata all'utente viene garantita entro 10 giorni dalla comunicazione iniziale.

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

Anche nel corso del 2019, al fine di intervenire sulle criticità emerse a seguito delle segnalazioni della clientela, è stata prevista una riprogrammazione, in accordo con l'Ente di Governo, di alcuni servizi e corse.

I RECLAMI E LE SEGNALAZIONI

Nel corso del 2019, l'Azienda ha ricevuto 2,03 reclami ogni 100.000 passeggeri. La percentuale di risposta a segnalazioni fornite entro 10 gg è del 100%. Il tempo medio effettivo di risposta è di circa 1 giorno.

6.2.4 LA CUSTOMER SATISFACTION E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

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

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

Nel 2019, la società ha effettuato 2800 interviste alle fermate, con maggiore concentrazione quantitativa sulle linee nelle quali si registra un traffico più ingente.

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

RISPETTO CORSE E FERMATE

2017	7,46	6,61	6,6	6,92	6,94	6,97
2018	7,72	7,12	7,23	7,37	7,42	7,54
2019	7,79	7	7,22	7,33	7,3	7,45
	RISPETTO CORSE E FERMATE	PUNTUALITÀ	FREQUENZA CORSE	COMFORT SUL MEZZO	RISPETTO AMBIENTE	GIUDIZIO COMPLESSIVO

L'indagine conferma il miglioramento del giudizio complessivo dell'utenza già riscontrato nel 2018.

L'indagine sulla percezione del servizio erogato nel 2019 è stata effettuata tra gennaio e febbraio 2020. Il **giudizio complessivo sull'operato dell'Azienda** si è nuovamente presentato come positivo, essendosi riscontrato un indice di soddisfazione di **7,45 punti su 10**. Il giudizio complessivo è tuttavia calato rispetto al 2018 (7,54/10), per effetto soprattutto di un calo nell'indice di gradimento del servizio urbano. Nel contesto di quest'ultimo, la criticità più evidente risulta essere l'affollamento delle corse, giudicato al di sotto della sufficienza (5,78). Tra le altre voci più critiche vi è anche la percezione dei ritardi sulla rete (6,60 valore sufficiente ma in calo rispetto al 2018), in particolare per effetto dei lavori per la realizzazione del Filobus.

A livello generale del campione analizzato (tutti i servizi urbani ed extraurbano), sia questo aspetto che l'affollamento delle corse rappresentano aree di miglioramento in cui l'Azienda ha dei margini di manovra molto limitati, in larga parte dipendenti da fattori esogeni. Temi che ATV affronta mediante un costante dialogo con l'Amministrazione Comunale di Verona, l'Ente di Governo e i principali comuni di cintura per trovare soluzioni migliorative.

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.

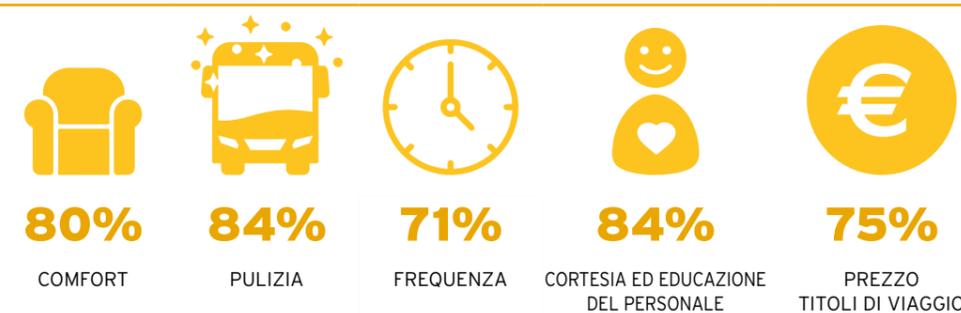
Ulteriori Indagini di Soddisfazione del Cliente

Nel mese di agosto 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 197 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 62%) sono i biglietti a tariffa standard. I nostri Pass 1, 3, 7 giorni, dedicati in modo particolare ai turisti, sono invece utilizzati circa dal 25% del totale passeggeri, dato in considerevole aumento rispetto a quanto evidenziato nel 2018.

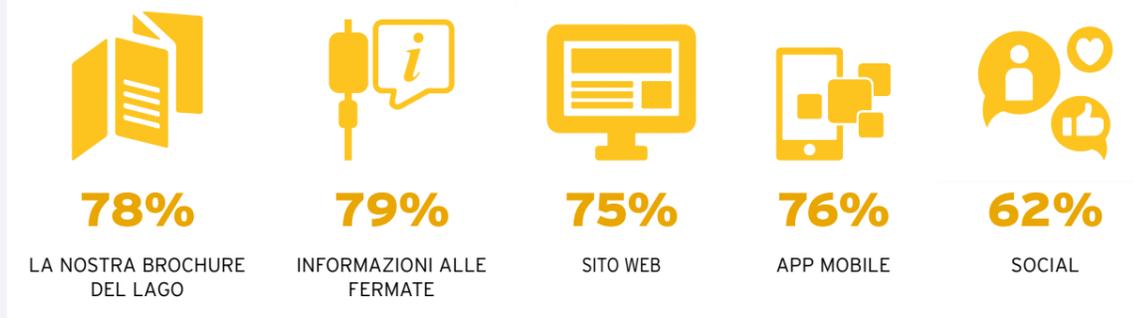
Per quanto riguarda l'esperienza di viaggio, gli intervistati sono stati chiamati a esprimere un **giudizio da 1 a 5** sul comfort e la pulizia del bus, sulla linea, la cortesia del personale e il reperimento delle informazioni.

ESPERIENZA DI VIAGGIO Le % indicano gli utenti soddisfatti



INFORMAZIONI AL CLIENTE

Le % indicano la conoscenza del materiale informativo



6.2.5 LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

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

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

Ufficio Stampa e Rapporti con i Media

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

Stampati Aziendali

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

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

Sito Internet

Il sito internet dell'Azienda²² è il mezzo preferenziale per la comunicazione di informazioni di servizio. A queste ultime è riservata ottimale visibilità tramite il posizionamento in apposite sezioni in Homepage (News e Deviazioni).

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

Per un ulteriore sviluppo di quest'ambito, nel 2019 è stata avviata la produzione (con conclusione prevista nei primi mesi del 2020) di **video tutorial** che possano guidare i nuovi utenti nei procedimenti di acquisto e rinnovo abbonamenti online.

App Info Bus Verona

Primaria importanza tra i mezzi di comunicazione adoperati dall'Azienda ha assunto, negli ultimi due anni, l'app "Info Bus Verona", in grado di fornire all'utenza tutte le informazioni necessarie per fare

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

comodo uso del trasporto pubblico **con il solo ausilio del proprio smartphone**. Nel 2019, la app ha beneficiato di alcune azioni di ottimizzazione che ne hanno migliorato la velocità di fruizione.

Social media

ATV è presente con una pagina aziendale nelle piattaforme social **Facebook, Instagram e Twitter**. Nel 2019 sono state aumentate le azioni mirate di sponsorizzazione e messaggistica, così da favorire ulteriormente la comunicazione con il cliente.

Per quanto attiene alla pubblicizzazione dei servizi turistici, è stata intrapresa una modalità di promozione non ancora esplorata dall'Azienda: la piattaforma **Google Ads**. Le 10 campagne create hanno raccolto 23 annunci pubblicitari, inseriti nel contesto delle ricerche Google (inserzioni "Search" e "Display"). Grazie a una targettizzazione mirata alla clientela turistica (lingue inglese e tedesca), le campagne hanno contribuito all'incremento degli acquisti online dei servizi turistici sponsorizzati.

Campagne di Comunicazione

Nel periodo che va da fine luglio a settembre, ATV ha intrapreso una campagna di comunicazione mirata all'incoraggiamento all'**acquisto/rinnovo online e tramite emettitrici automatiche degli abbonamenti**. La campagna è stata portata avanti sui social e, nel caso degli acquisti online, anche tramite materiali pubblicitari, tv locali e a bordo dei mezzi.

Nel 2020 si prevede inoltre la realizzazione di una **campagna informativa contro l'evasione tariffaria**, facendo leva sui nuovi palmari di controllo in dotazione al personale di verifica titoli e sulle nuove tariffe di sanzione applicate da novembre 2019.

I NUMERI DELL'UTILIZZO DEI DIVERSI CANALI DI COMUNICAZIONE

Il sito **www.atv.verona.it**

oltre
1.900.000
visite singole

100.000 visite in più rispetto al 2018

oltre
8.500.000
pagine visitate.

2.000.000 pagine visitate in più rispetto al 2018

twitter **@atvbusverona**
68
tweet

facebook **ATV Bus Verona**

14.100
like alla pagina

2.500 in più rispetto al 2018

440 post

instagram **atvbusverona**

2.400
follower

760 in più rispetto al 2018

160
post

I RISCHI LEGATI ALL'EMERGENZA COVID-19

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

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

Azioni intraprese a bordo:

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

A tutela del personale di guida è stata interrotta la vendita dei biglietti a bordo.

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

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



7. LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE

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

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

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

In particolare sono di rilievo i seguenti aspetti:

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

7.1. LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

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

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 PM10²³.

Anche in funzione del suo impegno attivo, concretizzato soprattutto nel costante sforzo di miglioramento del servizio, 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 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, anche

23. I 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.

nel 2019 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. La linea ha realizzato oltre 10.000 passeggeri.

Anche nel 2019 sono state svolte numerose iniziative di comunicazione soprattutto sui canali social e web dell'Azienda, volte a evidenziare i vantaggi ambientali insiti nell'utilizzo del trasporto pubblico. Tali comunicazioni, supportate da un linguaggio semplice e da immagini esplicative, puntano a educare e informare riguardo a tematiche quali il risparmio energetico, la congestione stradale cittadina e, naturalmente, la riduzione delle emissioni.



Il rinnovo del Parco Autobus

Il maggiore impegno dell'Azienda in ambito emissioni 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 2019 sono stati acquistati dall'Azienda **20** mezzi a basso impatto ambientale. Con il 2019 sono stati anche **dismessi tutti gli autobus Euro 0 e buona parte degli euro 2 urbani**.

L'obiettivo di ATV è ora di dismettere tutti i rimanenti autobus **Euro 2**, prevalentemente **extraurbani**, che attualmente rappresentano il 14% della flotta in esercizio (77 autobus), pur con percorrenze unitarie molto ridotte.

Si segnala, inoltre, come in ottica di lungo periodo i programmi di acquisto potranno riguardare - in base anche alla regolamentazione di finanziamento del Piano Strategico Nazionale della Mobilità Sostenibile - **autobus elettrici** e a metano per il servizio urbano, nonché autobus diesel o a metano per il servizio extraurbano.

Gli effetti positivi del rinnovo del parco autobus continuano a essere evidenziati dai dati sulle emissioni raccolti nel 2019. Come si evince dalla tabella seguente, infatti, le sostanze inquinanti emesse in atmosfera nel corso dell'anno oggetto di rendicontazione hanno fatto registrare **substantiali cali rispetto ai dati raccolti nel 2018**.

Nel 2020 sarà definito il **Piano Strategico Nazionale della mobilità sostenibile**, che contiene i criteri di ripartizione tra le varie regioni e i criteri di finanziamento per tipologia di alimentazione per i prossimi 5 anni.

Con le attività legate al Bilancio di Sostenibilità e alla diagnosi energetica (DE) è stato migliorato il controllo delle performance ambientali ed energetiche del parco.

Set di inquinanti relativi alla qualità dell'aria

		2019	2018	VARIAZIONE
HC	(ton)	25,54	37,7	-32%
CO	(ton)	122,95	146,99	-16%
NOx	(ton)	172,3	223,51	-23%
PT	(ton)	3,29	4,96	-34%

I nuovi mezzi e i mezzi dismessi

	QUANTITÀ E TIPOLOGIA MEZZI	CATEGORIA EURO
MEZZI ACQUISTATI 2019	14 bus 12 m extraurbani - Gasolio	EURO 6
	6 bus 10,7 m extraurbani - Gasolio	EURO 6
MEZZI DISMESSI 2019	16 bus extraurbani	EURO 0

Km Percorsi per Categoria di Emissione

URBANI | > 95% DI KM CON E5 O SUPERIORE

Categoria Euro X (Euro 1, Euro 2, etc.)	% DI PERCORRENZA km	2019	2018
Euro 0 1 2		2,97%	6,40%
Euro 3		1,89%	3,30%
Euro 5 e EEV		44,78%	55,60%
Euro 6		50,36%	34,70%

EXTRAURBANI | > 36% DI KM CON E5 O SUPERIORE

Categoria Euro X (Euro 1, Euro 2, etc.)	% DI PERCORRENZA km	2017	2018
Euro 0 1 2		8,88%	14,80%
Euro 3		54,56%	57,40%
Euro 4		0,38%	0,50%
Euro 5 e EEV		14,27%	14,70%
Euro 6		21,89%	12,60%

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

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

Si auspica che i finanziamenti attesi nel 2020 possano, in parte, riequilibrare tale situazione.

7.2. RUMOROSITÀ

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

Nel corso del 2019 è stata realizzata la **valutazione di impatto acustico** relativa ai depositi di Verona, via Torbido e viale stazione Porta Vescovo. Le rilevazioni fonometriche sono state eseguite in diversi punti lungo il perimetro di tutta l'area dei depositi, durante l'orario diurno (6:00-22:00). Dalle misure e dai calcoli effettuati, emerge che sono rispettati i valori limite di emissione ed immissione.

La **valutazione di impatto acustico** verrà gradualmente estesa ai depositi considerati critici. Per l'anno 2020, si pianifica un intervento nel deposito di **San Bonifacio**, che per la vicinanza di insediamenti abitativi è stato oggetto di lamentele, nonostante gli interventi di mitigazione già realizzati negli anni scorsi.

7.3. UTILIZZO DELLE RISORSE

7.3.1. UTILIZZO DELLE RISORSE IDRICHE

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

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

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

Con il principale proprietario degli immobili locali, ATV si è concordata una serie di interventi, da realizzare nel biennio 2020-2021, che include l'adeguamento degli scarichi dell'area distributore di gasolio per le sedi di Garda, San Giovanni Ilarione e Badia Calavena.

Consumi Idrici

PER FONTE	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	VARIAZIONE
Acqua di superficie (es. mare, fiume, lago)	(Mc)	0	-	
Acqua da sottosuolo (pozzo)	(Mc)	15.435	11.786	31%
Acqua piovana	(Mc)	0	-	
Acqua di scarto proveniente da un'altra organizzazione	(Mc)	0	-	
Acqua da acquedotto	(Mc)	13.178	11.334	16%
TOTALE	(Mc)	28.613	23.120	24%

Gli aumenti sono relativi a un maggiore uso degli impianti di lavaggio e a un guasto a una tubazione, successivamente risolto.

Acque di scarico

PER DESTINAZIONE:	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	VARIAZIONE 2018/2019
Rete fognaria	(Mc)	26.693	23.168	15%
Suolo	(Mc)	0	0	
Sottosuolo	(Mc)	693	0	
Acque superficiali (fiumi, etc.)	(Mc)	0	0	
TOTALE		27.386	23.168	18%

Gli aumenti sono relativi a un maggiore uso degli impianti di lavaggio.

MARCHIO ECOLABEL

ATV prevede, all'interno dei propri bandi di gara e per i servizi per cui è applicabile, punteggi aggiuntivi per chi propone prodotti a marchio Ecolabel.

Tale politica è già in uso dal 2018 con l'impresa aggiudicataria del servizio di pulizia immobili e autobus, consentendo un minor impatto ambientale del refluo.

I Progetti per le Infrastrutture Aziendali

Nel 2019, l'Azienda ha portato a termine i seguenti **progetti di miglioramento delle proprie infrastrutture aziendali**:

- Sostituzione chiller aria condizionata negli uffici della sede di Galtarossa: è stato installato un sistema funzionante anche a pompa di calore con COP>4.
- Sostituzione serramenti e installazione tende per schermatura solare negli uffici della sede di Galtarossa.

Inoltre, la **relazione di Diagnosi Energetica** ha individuato alcuni suggerimenti, di seguito enunciati, che dovrebbero permettere una sensibile riduzione dei consumi energetici aziendali globali. Tali suggerimenti saranno oggetto di una valutazione nel corso del 2020.

- **Ottimizzazione dei compressori e recupero calore ad uso ACS.**

- **Rimpiazzo caldaie di riscaldamento con impianto di tricogenerazione nella sede di Porta Vescovo e nell'officina di Via Torbido.** Si prevede un ritorno dell'investimento iniziale in circa 2,7 anni, grazie all'immediata riduzione del fabbisogno termico.
- **Rifacimento canalizzazioni aria calda da coibentare nell'officina di Via Torbido.** Si prevede un ritorno nell'investimento iniziale in circa 3,5 anni.

A seguito degli interventi di isolamento e schermatura previsti per gli uffici della sede di lungadige Galtarossa, si prevede una riduzione dei consumi energetici e delle emissioni correlate.

7.3.2. UTILIZZO ENERGIA ELETTRICA, GASOLIO E METANO

Il totale dell'energia **elettrica utilizzata** da ATV nel 2019 ammonta a **2.671.405 Kwh**. Rispetto al 2018, si registra una variazione del 10% (2.433.109 Kwh).

L'ammontare di **litri di gasolio** utilizzati per la trazione degli autobus di servizio è pari a **5.676.872 litri**. Rispetto al 2018, si registra una variazione del -7%. La riduzione del consumo di gasolio è un positivo effetto del continuo rinnovo del parco mezzi. Al dato del consumo di gasolio per autobus si aggiunge quello utilizzato per la trazione di autovetture aziendali, pari a **31.053 litri** (variazione del -11% rispetto ai 34.758 litri del 2018).

Per effetto dei rinnovi del parco autobus, si prevede una riduzione dei consumi di gasolio di circa 150.000 litri e un corrispondente aumento nell'approvvigionamento del metano.

Consumi di Gasolio

GASOLIO	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	VARIAZIONE
Per trazione autobus di servizio	(litri)	5.676.872	6.112.638	-7%
Per trazione autovetture direttamente controllate	(litri)	31.053	34.758	-11%
Totale	(litri)	5.707.925	6.147.396	-7%

Quanto al **metano**, questo viene utilizzato per la trazione degli autobus, per il riscaldamento e per la trazione di altre auto di servizio, quest'ultime impiegate soprattutto in città. Nel primo caso, si registra un consumo di **5.263.268 Smc** (variazione dell'11% rispetto al 2018); nel secondo, ovvero uso per riscaldamento, si registra un consumo di **323.752 Smc** (variazione del -5% rispetto al 2018); per le auto di servizio si registra un consumo di **4.876 Smc** (variazione del -24% rispetto al 2018).

Consumi di Metano

GAS METANO	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	VARIAZIONE 2018/2019
Per trazione autobus di servizio	(Smc)	5.263.269	4.734.383	11%
Per trazione autovetture direttamente controllate	(Smc)	4.876	6.388	-24%
Per riscaldamento	(Smc)	323.752	341.120	-5%
Totale	(Smc)	5.591.897	5.081.891	10%

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 degli acquisti avvenuti nel 2018-2019.

7.4. PRODUZIONE DI RIFIUTI

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

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

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

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

Rifiuti Prodotti

	UNITÀ DI MISURA	2019	2018	VARIAZIONE 2018/2019
Rifiuti non pericolosi	(kg)	131.969	83.786	58%
Rifiuti pericolosi	(kg)	303.870	543.488	-44%
di cui per rimozione veicoli	(kg)	115.950	412.480	-72%
	%	38,20%	76%	-50%
TOTALE	(kg)	435.839	627.274	-31%

Rifiuti Smaltiti

	2019				2018			
	UNITÀ DI MISURA	RIFIUTI NON PERICOLOSI	RIFIUTI PERICOLOSI	TOTALE	UNITÀ DI MISURA	RIFIUTI NON PERICOLOSI	RIFIUTI PERICOLOSI	TOTALE
Riciclo	(kg)	116.359	165.710	282.069	(kg)	72.696	457.608	530.304
Discarica	(kg)	15.610	138.160	153.770	(kg)	11.090	85.880	96.970
TOTALE	(kg)	131.969	303.870	435.839	(kg)	83.786	543.488	627.274

Si segnala che l'aumento nella produzione dei rifiuti non pericolosi è legata a un aumento nella produzione di metalli ferrosi (+300% in via Torbido), di imballi in legno (nel 2018 era a zero) e di pneumatici fuori uso (+55%). La diminuzione dei rifiuti pericolosi è dovuta a un minore numero di autobus dismessi e rottamati.

7.5. LA PREVENZIONE DEI RISCHI

Relativamente ai principali rischi di carattere ambientale, ATV ha elaborato misure di prevenzione nei seguenti ambiti:

- **Serbatoi interrati contenenti gasolio:** ATV attualmente sorveglia questo aspetto effettuando prove di tenuta con periodicità annuale sui serbatoi risanati con procedimento di vetrificazione da oltre 10 anni.
- **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 sistemi di sicurezza.

I RISCHI LEGATI ALL'AMBIENTE

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

Il crescente costo delle riparazioni tende ad aumentare le operazioni di sostituzione in luogo della revisione del componente, aumentando la quantità di rifiuti prodotti.

I rischi connessi all'ammmodernamento della flotta sono individuabili all'interno delle regole con cui vengono erogati i finanziamenti per l'acquisto di nuovi mezzi. In particolare, il progetto di ATV per l'ammmodernamento del parco veicolare è sufficientemente delineato ma non sono ancora noti i finanziamenti disponibili, sia in quanto ad entità che per percentuali di contribuzione e tipo di alimentazione finanziabile. Contrariamente agli anni scorsi, non è a oggi definibile quindi un piano di investimenti attendibile per il periodo 2020-2021. La gara TPL potrebbe introdurre elementi di regolazione nuovi e attualmente non prevedibili.

CERTIFICAZIONI AMBIENTALI

La certificazione ISO 14001:2015 è stata ottenuta per la sede di Lungadige Galtarossa nel mese di luglio 2018. È attualmente in corso l'attività di adeguamento per l'estensione della certificazione a tutti i siti presenti nel comune di Verona.





8. ATV PER IL TERRITORIO

8.1. ATV E IL 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 17 milioni e mezzo di presenze turistiche, ben 13 delle quali concentrate nella sponda veneta del lago di Garda. A queste si aggiungono quelle della sponda trentina (circa 3 milioni e mezzo), anch'essa servita da una delle linee ATV.

Il Lago di Garda

La nuova rete di linee sul lago, ormai in servizio dal 2013 per effetto di una redistribuzione di chilometri per il servizio decisa al livello regionale, e attuata per rendere più efficiente e capillare il trasporto sia sul lago che verso Verona, ha consentito di trasportare 520.000 passeggeri nell'estate del 2019²⁴. Rispetto ai passeggeri trasportati nello stesso periodo del 2013, anno di avvio del nuovo servizio, si è registrato un incremento del 200%. 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.

PASSEGGERI
TRASPORTATI

845.000
tra maggio e
ottobre

AUTO ELIMINATE
DALLA STRADA

oltre
420.000
vetture

²⁵

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 16% (160.100 passeggeri totali) registrato nei passeggeri del periodo **post-estivo**, grazie anche all'aumento delle corse delle linee 185 e 483, che anche 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.

In previsione della stagione 2020, si prevede di rafforzare la collaborazione con le istituzioni del turismo sul Lago attraverso l'iscrizione al Consorzio Lago di Garda Veneto e attraverso l'incremento della presenza nelle fiere di settore B2C in paesi di lingua tedesca, olandese e inglese (Lipsia, Stoccarda, Amburgo, Utrecht, Monaco, Vienna, Berlino, Londra, ecc.).

²⁴. Dato riferito ai soli mesi estivi per garantire un confronto con il 2013. Tra maggio e ottobre i passeggeri trasportati hanno raggiunto quota 845.000.

²⁵. Ipotizzando due passeggeri per auto.



LA NUOVA MAPPA DELLE LINEE LAGO

Per la stagione estiva 2019 è stata realizzata una nuova impostazione grafica e strutturale della mappa informativa raffigurante le linee del Lago di Garda (da Verona al Lago e lungo il Lago stesso). La mappa, che presenta un'impostazione grafica che emula quella tipica dei servizi di metropolitana, punta a fornire una panoramica più completa (dato l'inserimento di tutte le fermate sui percorsi), e al tempo stesso più pulita e immediata, di un servizio utilizzato ogni estate da centinaia di migliaia di turisti.

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.

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 2019 il servizio ha trasportato **119.000 passeggeri** (incremento dell'8,4% rispetto al 2018).

Venezia

Considerevole importanza tra i servizi turistici ricopre la linea stagionale estiva **Riva del Garda-Venezia**. Per tre giorni a settimana, dei mezzi di ATV effettuano viaggi di andata e ritorno dalle principali località turistiche²⁶ del Lago alla magnifica città di Venezia. Il servizio, su prenotazione, è stato apprezzato lo scorso anno da circa 3000 passeggeri.

Valpolicella

Grazie ad alcuni incontri con gli stakeholder dell'ambito turistico del leisure, enti e associazioni del turismo e partner della mobilità, nel 2019 si sono introdotti nuovi canali di dialogo che hanno portato alla realizzazione di una linea commerciale turistica **Lago - Valpolicella**. I partner coinvolti sono stati le associazioni del Forte di Rivoli, l'Amministrazione comunale di Sant'Ambrogio di Valpolicella, l'associazione Strada del vino Valpolicella e l'agenzia turistica Amaterra. Il servizio, che si configura a tutti gli effetti come un tour (all'interno del quale ATV gestisce direttamente solo la parte di mobilità), propone una visita al forte "Wohlgemuth" di Rivoli, una visita alla pieve romanica del borgo di San Giorgio e una visita, seguita da degustazione vini, a una tra otto cantine partner selezionate dall'associazione Strada del vino Valpolicella. In questo primo anno di attività, il servizio ha fatto registrare un riscontro modesto, motivo per cui l'Azienda sta valutando, in vista della stagione 2020, misure che possano renderlo più appetibile alla clientela.

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 2019 il servizio ha fatto riscontrare alte percentuali di gradimento (più di 2100 passeggeri trasportati), facendo registrare un incremento del 14% sui passeggeri dell'anno precedente. Il servizio viene effettuato fino a Malcesine anche grazie al sostegno di Federalberghi Garda Veneto.

I partner della mobilità integrata

Relativamente all'integrazione dei servizi, nel dicembre 2019 ha preso avvio il servizio **"Verona Air-Link"** in collaborazione con **Trenitalia**. Il servizio di collegamento Stazione Porta Nuova-Aeroporto Catullo ora può essere acquistato tramite la speciale modalità **"Treno+Bus"** attraverso tutti i canali di vendita di Trenitalia, e consente di raggiungere l'aeroporto di Verona da tutto il Veneto e da tutta l'Italia. Dal 21 dicembre, il servizio "intermodale" Treno+Bus è stato esteso anche agli ospedali di Verona e al polo fieristico. Sempre dal 21 dicembre è stata avviata una prima sperimentazione in un comune dell'hinterland veronese, Castel d'Azzano, con l'obiettivo di estendere il servizio ad altri comuni o luoghi di interesse (come il Lago di Garda).

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

²⁶ Riva, Torbole, Navene, Malcesine, Cassone-Assenza, Porto di Brenzone, Castelletto, Pai, Torri del Benaco, Garda, Bardolino, Cisano, Lazise, Pacengo, Peschiera.

Porta Nuova e raggiungere l'Aeroporto con il servizio di linea AirLink.

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.

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

Le Convenzioni con i Partner del turismo e tempo libero

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 e il castello di Malcesine.

Nel 2019, oltre alle azioni consolidate, l'Azienda ha stretto una nuova convenzione con i parchi "Movieland - The Hollywood Park" e "Caneva - The Aquapark", che garantisce ai possessori di Pass ATV uno sconto sull'ingresso di una struttura a scelta tra le due sopracitate.

8.2. ATV E LA CULTURA

ATV sostiene e promuove le principali **mostre cittadine**, collabora con il **Teatro nuovo** e la **Fondazione Arena**.

Anche nel 2019 l'Azienda ha 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, in collaborazione con "Pleiadi Science Farmer", la realizzazione del laboratorio "Eco-City". Attraverso un simpatico gioco da tavola a squadre e sfide logico-matematiche, i bambini partecipanti hanno appreso perché il trasporto pubblico sia una scelta più ecologica del mezzo privato, e come un suo maggiore utilizzo possa portare a città più vivibili e a un'aria più respirabile.

8.3. ATV PER IL SOCIALE

Nel 2019 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 in occasione della **giornata internazionale della donna**". Nel 2019, ai temi di sicurezza e inclusività si è aggiunto un focus sul diritto al lavoro e sul diritto alla mobilità, sulle donne nel trasporto pubblico sia come passeggero che come lavoratrici. L'Azienda è stata inoltre nuovamente partner tecnico di **StraWoman**, una corsa in città per dire no alla violenza sulle donne svoltasi il 9 giugno 2019.

Sul tema della sicurezza, 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.

Negli ultimi mesi del 2019, con conclusione nei primi mesi del 2020, ATV si è nuovamente 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.

A conclusione dell'edizione 2019 del Festival della Dottrina Sociale della Chiesa, il presidente di ATV Massimo Bettarello ha sottoscritto ufficialmente la **Carta dei Valori** per un impegno per la propria città. Si tratta di una proposta che da Verona viene diffusa a livello nazionale, e che vede al centro la condivisione e la collaborazione costruttiva da parte di imprenditori, amministratori, lavoratori, artisti ed esponenti della Chiesa per un **futuro fatto di sviluppo sostenibile e solidale**.

È infine continuata anche quest'anno la tradizione di solidarietà natalizia che vede ATV vicina alle persone e alle popolazioni in grave difficoltà. L'Azienda ha infatti donato un camper alla città di Tirana, città albanese duramente colpita dalle scosse di terremoto del 21 settembre e del 26 novembre, che hanno causato 50 vittime e migliaia di senzatetto.

I RISCHI LEGATI A COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Rischio di "effetto boomerang" per l'immagine dell'Azienda, in quanto la pubblicazione di servizi/iniziativa si scontra con le difficoltà dovute al traffico (particolarmente critiche negli ultimi mesi del 2019 e che hanno generato numerosi ritardi nel servizio). Tale aspetto si collega anche al servizio Lago di Garda, con il sovraffollamento nei mesi estivi, in particolare nelle ore di punta e nel piazzale dell'autostazione di Garda.



9. RISULTATI E OBIETTIVI FUTURI

