

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

DA OLTRE 100 ANNI
Qualità del servizio,
attenzione alle
esigenze dei clienti,
crescita di valore e
innovazione continua

**Centralità
delle persone
e vivibilità
dei territori**

**Il nostro
impegno di
sostenibilità**

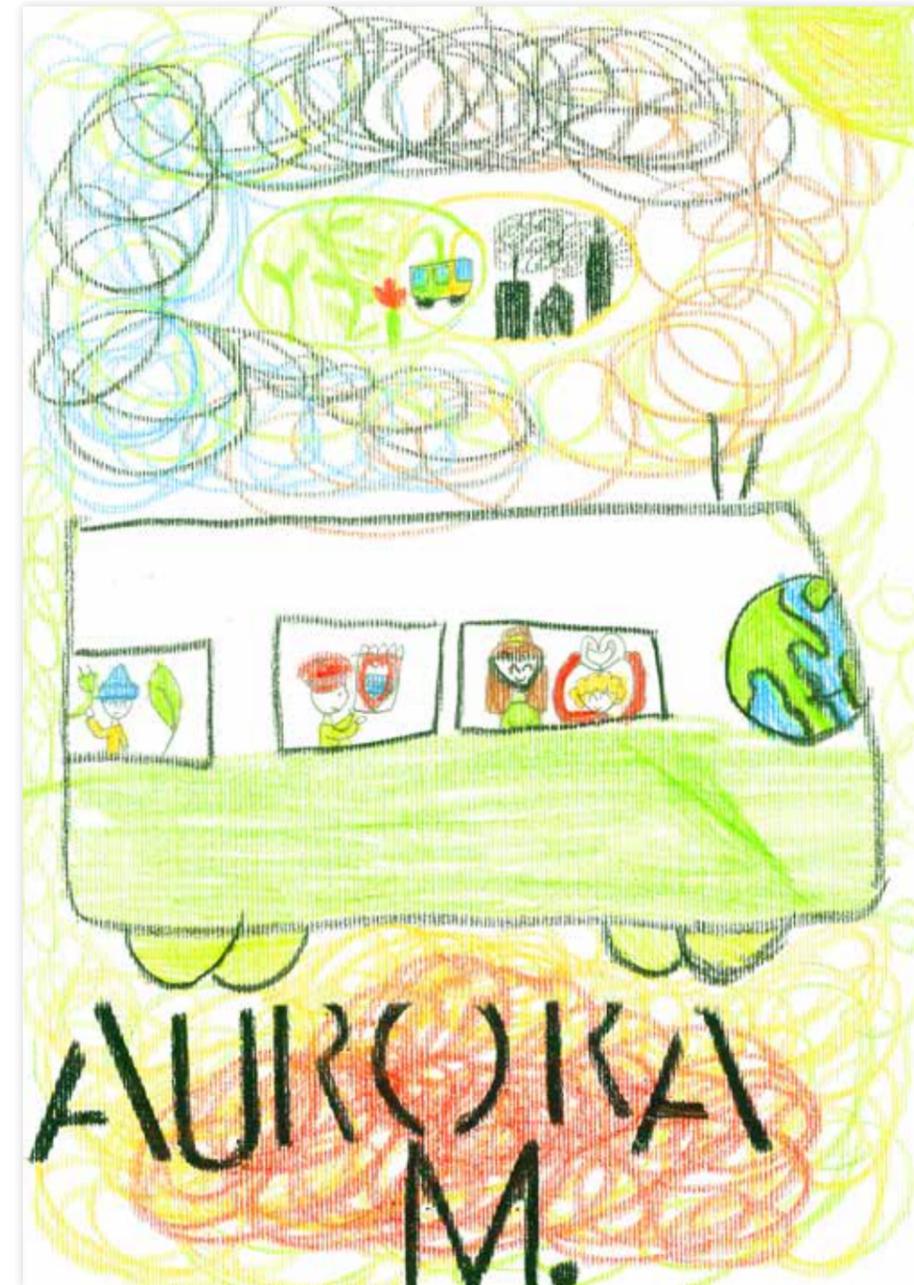
**Il Gruppo
si presenta**

**Valore
Economico**

**Valore
Ambientale**

**UN NUOVO
OBIETTIVO**

La sostenibilità
del servizio,
sia economica che
sociale e del consumo
di risorse del pianeta



Aurora, viaggiatrice di 11 anni

DISEGNATI DA TE

In Autoguidovie crediamo in una mobilità pubblica come scelta di viaggio concreta, sostenibile e accessibile. Investiamo sulle nostre persone, incoraggiamo i talenti che guideranno la mobilità di domani e sosteniamo al 100% nuove idee, portatrici di creatività e innovazione. Durante i laboratori 'Disegnati da te', con l'aiuto di ambassador d'eccezione, i bambini, abbiamo guardato alla sostenibilità con gli occhi delle future generazioni di viaggiatori sempre più sostenibili!

Indice

Lettera del Presidente	4
Presentazione Natalia e Stefano	6
Guida alla lettura	8
IL GRUPPO SI PRESENTA	10
Highlights 2023	12
Missione e valori	14
Oltre 110 anni di storia	16
Le società del Gruppo	20
Servizi di mobilità e territori serviti	22
La nostra flotta	26
La governance	28
La rete di relazioni	30
Mobilità sostenibile: sfide e sistema di corresponsabilità	32
IL NOSTRO IMPEGNO DI SOSTENIBILITÀ	40
Il percorso di sostenibilità del Gruppo	42
Temi di sostenibilità	44
Obiettivi di sostenibilità	48
Il contributo all'Agenda 2030 ONU	50
Etica, integrità e compliance	52
CENTRALITÀ DELLE PERSONE E VIVIBILITÀ DEI TERRITORI	58
I nostri passeggeri	60
Enti e Stazioni appaltanti	81
Il Gruppo e le sue persone	84
Le comunità locali	118

VALORE AMBIENTALE	124
L'impegno di Autoguidovie per l'ambiente	126
Il parco rotabile	128
Sedi e siti operativi	136
Consumi di materie prime, materiali e risorse naturali	138
Consumi energetici	146
Emissioni in atmosfera	150
Gestione della risorsa idrica	158
Prevenzione della contaminazione del suolo	162
Gestione dei rifiuti	164
VALORE ECONOMICO	168
Andamento del mercato e del Gruppo	170
Investimenti e Digital Transformation	172
Valore economico generato e distribuito	178
Le forniture	180
Nota metodologica	186
GRI Content index	190
Certificazione del bilancio di sostenibilità	194

Lettera del Presidente



Autoguidovie, come tutte le Aziende di trasporto pubblico locale, gioca un ruolo fondamentale nella sostenibilità e nella transizione energetica.

Da anni, quindi, si è posta l'obiettivo di limitare, nella produzione dei propri servizi, le emissioni in atmosfera e di incoraggiare i cittadini utenti ad utilizzare mezzi pubblici collettivi, poco inquinanti sia dal punto di vista atmosferico sia dal punto di vista del rumore e del traffico, anziché mezzi individuali, indubbiamente ormai non più assolutamente sostenibili per gli spostamenti quotidiani.

La relazione annuale 2023 del Bilancio di Sostenibilità è l'ottava edizione che Autoguidovie, volontariamente, ha voluto, con senso di responsabilità collettiva, predisporre. Dal 2024 la redazione integrata del bilancio economico e di quello di sostenibilità si renderà obbligatoria per le aziende più grandi, più strutturate, tra cui Noi. La cosa ci trova ovviamente preparati e convinti assertori.

I nostri Stakeholder e i nostri collaboratori, potranno così verificare, tramite i dati e le informazioni pubblicate, la nostra volontà e il nostro impegno di contribuire alla riduzione progressiva ed efficace dell'inquinamento globale del pianeta e aumentare la sostenibilità dei nostri servizi, in particolare nei Comuni e nelle Regioni dove oggi operiamo o dove opereremo in futuro. Ci aspettiamo che il nostro sforzo venga apprezzato e compreso e che i cittadini utenti partecipino al nostro progetto usufruendo di servizi collettivi anziché individuali.

L'andamento economico dell'esercizio 2023 ha dato buoni risultati, in linea con le nostre previsioni, grazie all'impegno di tutto il personale e alla visione e determinazione del

nostro gruppo dirigente. **Sono anni di continua crescita,** da inizio 2024 Autoguidovie gestisce la nuova partecipazione al 30% in MOM (Mobilità di Marca - Treviso), una importante azienda con circa 470 autobus e 600 dipendenti, il cui contributo risulterà importante nel nostro impegno. Si è definito, in uno con la parte pubblica, un piano industriale molto performante che in particolare prevede un investimento più che consistente per il completo ammodernamento del parco, con mezzi a ridotto impatto, che ridurrà le emissioni prodotte dai mezzi di servizio.

Anche le altre società controllate - Dolomiti bus, Cavourese, STN, Venetiana, Girobus, Miobus - hanno rispettato le indicazioni di Autoguidovie, aumentando la sostenibilità dei loro servizi. Cavourese, per prima ha iniziato a esercire a Torino un servizio totalmente basato su autobus elettrici.

Come deciso nella Convention del novembre 2023, Autoguidovie ha ora in corso di implementazione un progetto di intelligenza artificiale (machine learning) che contribuirà allo sviluppo della sostenibilità della nostra Azienda, del nostro Gruppo e del nostro servizio.

La nostra cultura, la nostra visione, i nostri obiettivi restano sempre gli stessi da oltre cento anni: qualità del servizio, attenzione alle esigenze dei nostri clienti, crescita di valore, innovazione continua. **Oggi dobbiamo aggiungere un nuovo punto, la sostenibilità del nostro servizio non solo dal punto di vista economico, ma anche dal punto di vista sociale e del consumo di risorse del pianeta.**

Autoguidovie e tutti i suoi collaboratori sono impegnati in questa promessa **per un futuro più sostenibile, equo e inclusivo.** Siamo stati pionieri e precursori del progresso e vogliamo continuare ad esserlo per cittadini e territori serviti oltre che per le generazioni future.

Camillo Ranza
Presidente Autoguidovie

Presentazione Natalia e Stefano

MANCA TITOLO

Nonostante una situazione di mercato ancora instabile nel 2023 con cenni di ripresa ma affetta sia dalle tensioni internazionali con ripercussioni sulle materie prime e della strutturale carenza autisti del settore, il Gruppo Autoguidovie ha raggiunto un risultato d'esercizio positivo, tra le diverse società partecipate e controllate, aumentando in modo forte gli investimenti legati alla flotta e l'offerta di servizi di valore con funzionalità a chiamata nei diversi territori del trasporto pubblico, che si focalizzano sulle esigenze di trasporto delle persone in ambito locale.

Questi continui investimenti riflettono la volontà di focalizzarci sul continuo sviluppo, innovazione, costruzione del nostro futuro e sull'impatto ambientale che vuole tendere a emissioni ridotte della flotta; tutti i risultati sono inclusi in questo Bilancio di Sostenibilità, integrato tra le diverse società.

Il Gruppo Autoguidovie è cresciuto nel 2023, con oltre 167 milioni di euro di valore della produzione, pari a un incremento del 6% rispetto all'anno precedente che aveva raggiunto i 158 milioni di euro, migliorando il proprio EBITDA in crescita del 17%.

Il Gruppo a oggi conta 9 società di cui 5, tra cui la Capogruppo Autoguidovie, dedicate al trasporto pubblico e noleggio, con un aumento del controllo in una delle due società venete, 2 società dedicate al servizio di navigazione a Venezia, e una società dedicata al mondo dei servizi turistici. La dimensione del Gruppo è di circa 1.400 persone con una crescita nelle figure più professionalizzate.

La sostenibilità rappresenta un pilastro strategico, che nella redazione integrata, mira a voler rappresentare tutto lo sforzo complessivo del Gruppo, integrando tutte le diverse società e i risultati ottenuti.

In generale si sono intensificati gli investimenti produttivi, superando i 37 milioni di euro di valore, in gran parte dedicati ai nuovi sistemi gestionali e di bigliettazione elettronica che sta interessando la Lombardia verso un sistema trasporto basato sulla digitalizzazione, per venire incontro all'esigenza dell'utenza e sul rinnovo della flotta. In particolare, sono stati acquistati 62 nuovi veicoli, che includono la messa in servizio e gli investimenti per dotarli delle più recenti dotazioni tecnologiche di bordo.

In termini di risultati rispetto all'impatto ambientale sono stati raggiunti risultati importanti; in accordo con le previsioni di finanziamento previste dal PSNMS e PNNR, il Gruppo ha incrementato gli investimenti impattando sulla flotta con l'introduzione anche di veicoli ad alimentazione alternativa finalizzati all'eliminazione dei veicoli di classe ambientale Euro 4 o inferiori. Nel 2024 circoleranno 57 nuovi autobus, precedentemente soggetti a investimenti, di cui una parte elettrici per un impatto ancora maggiore rispetto all'abbassamento delle emissioni, per un valore di immobilizzazioni pari a 3,8 milioni. La CO₂ risparmiata grazie continuo sforzo di ammodernamento del parco circolante e delle infrastrutture del Gruppo è stata di circa il 6%.

Il Gruppo ha continuato a generare cassa in modo significativo, mentre la posizione finanziaria netta ha risentito della rilevante dimensione degli investimenti.

E' stato rinforzato per il secondo anno di seguito l'impegno in ambito sociale all'insegna dell'accoglienza, all'interno della dimensione sociale della sostenibilità con un'azione concreta di accoglienza dei cittadini ucraini rifugiati politici in Italia, di ogni età e sesso. E' stato creato un abbonamento gratuito per il



Natalia Ranza, Consigliere Delegato,
e Stefano Rossi, Amministratore Delegato.

popolo rifugiato, che ha consentito di muoversi liberamente in tutti i territori coperti dal servizio di Autoguidovie, per un valore di viaggi pari a 280.000 euro, in collaborazione con le ACLI del territorio pavese in particolare.

Crediamo nella generazione di talenti e nella creazione di posti di lavoro in tutti i territori in cui operiamo. Nel 2023 abbiamo creato 37 nuove professionalità nel mondo degli autisti, tra Veneto e Lombardia, grazie al progetto "Academy" che coinvolge persone che non sono in possesso di patente per il trasporto pubblico, con background tra i più diversi, strutturando una nuova professionalità e contribuendo a qualificare nuovi autisti a tutto tondo, con un percorso formativo che consente una nuova carriera professionale ricercata. Il progetto ha coinvolto in Lombardia 54 persone dall'avvio del suo progetto nel 2022, rinforzando una categoria professionale, oggi sempre più esigua. In ambito "giovani generazioni", in particolare con background universitario, continua la nostra stretta collaborazione con le principali università della Lombardia e Veneto; da una parte, abbiamo garantito accesso alla mobilità agevolata con un abbonamento speciale e scontato che ha consentito a oltre 10.000 studenti dell'università di Pavia di viaggiare per la città durante l'anno accademico e dall'altra, condividendo con gli studenti in una nuova consapevolezza e di impatto delle loro scelte di mobilità e dall'altra coinvolgendo centinaia di ragazzi in casi in aula sul mondo del trasporto pubblico e le nuove sfide legate all'impatto sull'ambiente e sui territori in termini sociali ed economici. Abbiamo l'ambizione di creare una nuova generazione consapevole, che metta a fuoco in modo strategico la sostenibilità, per dise-

gnare processi intorno ad essa. Nasce l'esigenza di nuove figure professionali legate al trasporto e più in generale alla mobility, dovuto sia alla trasformazione digitale, energetica e intermodalità dei mezzi stessi scelti dagli utenti.

Centrale il cliente e le sue esigenze di trasporto al centro, e si è rinforzato l'impegno di ascolto e di analisi delle esigenze dell'utenza, finanziando strumenti e risorse per una migliore comprensione degli utenti nei diversi canali di comunicazione al fine di disegnare un servizio di trasporto capace di soddisfare a pieno le esigenze ma anche garantire accesso a tutta la popolazione al trasporto pubblico locale. In questa logica, nel 2023 abbiamo ottimizzato la soluzione preposta alla gestione dei nostri servizi a chiamata, integrando le nostre 5 aree che utilizzavano solution provider diversi e scegliendo come soluzione unica il leader mondiale VIA, tra provider di sistemi di gestione servizi di questo tipo con un alto livello di soddisfazione raggiunto dai nostri clienti nell'utilizzo generale, semplice e accessibile per tutta l'utenza.

Siamo fieri di far parte del programma europeo INTERREG chiamato "Dream Pace", partito a Marzo del 2023 che durerà fino al 2026, con l'obiettivo di sviluppare di servizi di trasporto in aree rurali e periferiche; per Autoguidovie questa area si colloca nella zona di Stradella, nell'Oltrepò Pavese. Sul tema dei servizi a chiamata ci siamo fatti promotori come Autoguidovie in Lombardia, nei confronti della Regione Veneto, per condividere la best practice "Miobus" e incentivarne l'adozione o trasformazione del trasporto pubblico locale, sia nella zona di Treviso che Belluno, con un ottimo riscontro da parte delle istituzioni.

Guida alla lettura

Con questa ottava edizione del Bilancio di Sostenibilità, Autoguidovie conferma la volontà di **far crescere in modo sistematico e rigoroso il proprio percorso di sostenibilità**, rinforzando – in una logica di consolidamento continuo e di allineamento progressivo alle richieste normative (CSRD) – la cultura interna, gli strumenti di misurazione e comunicazione del valore prodotto e la partecipazione degli stakeholder, interni ed esterni.

Gli **obiettivi** che hanno guidato la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2023 – costruito secondo lo **standard GRI** (Global Reporting Initiative) e **certificato** da parte terza indipendente – sono:

- **l'allineamento del perimetro di rendicontazione** al bilancio consolidato del Gruppo, includendo – oltre ad Autoguidovie, Dolomiti Bus, Cavourese e STN – anche Girobus e Venetiana
- **l'aggiornamento dell'analisi di materialità**, ampliando il coinvolgimento degli *stakeholder* – interni ed esterni – rappresentativi dei nuovi territori
- **il continuo consolidamento del sistema di misurazione dei KPI ESG**
- **l'integrazione degli Obiettivi di sostenibilità**, elaborati come primo step del percorso di definizione di un Piano di sostenibilità completo di KPI e target di misurazione che sarà portato a compimento con il prossimo ciclo di rendicontazione.

UN BUON BILANCIO RICHIEDE METODO!

Rendersi conto per rendere conto® è il metodo Refe, società che affianca Autoguidovie nel percorso di formazione, rendicontazione e comunicazione della sostenibilità.

L'analisi interna – **rendersi conto** – esplicita l'identità, le scelte e il funzionamento dell'azienda, con la verifica puntuale di come azioni e servizi si traducono in risultati ed effetti per i diversi stakeholder.

La comunicazione esterna – **rendere conto** – fa conoscere e rende trasparente, verificabile e comprensibile a tutti il lavoro svolto e il valore economico, sociale e ambientale prodotto da Autoguidovie.



Questa **edizione consolidata** a livello di Gruppo presenta:

- attività, progetti e risultati raggiunti da Autoguidovie, con la rendicontazione delle performance ESG relativa al triennio 2021-2023
- le performance ESG di Gruppo e le iniziative sui territori per l'anno 2023, all'interno di pagine dedicate.

Il documento è articolato in cinque sezioni.

01 IL GRUPPO SI PRESENTA

illustra missione, visione, valori e le principali tappe della storia di Autoguidovie. Descrive servizi, clienti e territori gestiti e le caratteristiche della flotta. Presenta il sistema di governance – in termini di composizione e funzioni degli organi – e il sistema di relazioni con gli stakeholder. Fornisce un quadro sul contesto della mobilità sostenibile, chiarendo il sistema di responsabilità ai diversi livelli.

02 IL NOSTRO IMPEGNO DI SOSTENIBILITÀ

illustra il percorso di sostenibilità di Autoguidovie. Presenta la matrice di materialità – che esplicita i temi di sostenibilità rilevanti per il Gruppo – gli obiettivi di sostenibilità connessi ai temi e il contributo agli SDGs dell'Agenda 2030 ONU. La sezione si chiude con la rendicontazione delle tematiche relative a etica e integrità e la presentazione dei sistemi di gestione, delle certificazioni.

03 CENTRALITÀ DELLE PERSONE E VIVIBILITÀ DEI TERRITORI

fornisce un quadro sul profilo dei clienti, le distintività e la qualità dell'esperienza di viaggio, i canali e gli strumenti di comunicazione. Dopo un breve accenno alle stazioni appaltanti e ai contratti di servizio in essere, si approfondiscono composizione, profilo e politiche di gestione del personale. La sezione termina con i progetti rivolti alla Comunità.

04 VALORE AMBIENTALE

descrive l'impegno del Gruppo per l'ambiente, illustrando le attività svolte in termini di riduzione degli impatti connessi a parco rotabile, sedi e siti operativi. Vengono analizzati tutti i temi ambientali materiali: consumi di materie prime, materiali e risorse naturali, consumi energetici, emissioni in atmosfera, scarichi idrici, contaminazioni del suolo e procedure di emergenza, gestione dei rifiuti.

05 VALORE ECONOMICO

presenta una breve descrizione dell'andamento del mercato e la performance economica del Gruppo in termini di valore generato, distribuito e trattenuto oltre che gli investimenti per il miglioramento della qualità del servizio e la trasformazione digitale. La sezione si chiude con la presentazione delle politiche di gestione della catena di fornitura.

01

**Il Gruppo
si presenta**

Il nostro
impegno di
sostenibilità

Valore
Ambientale

Centralità
delle persone
e vivibilità
dei territori

Valore
Economico

Highlights 2023

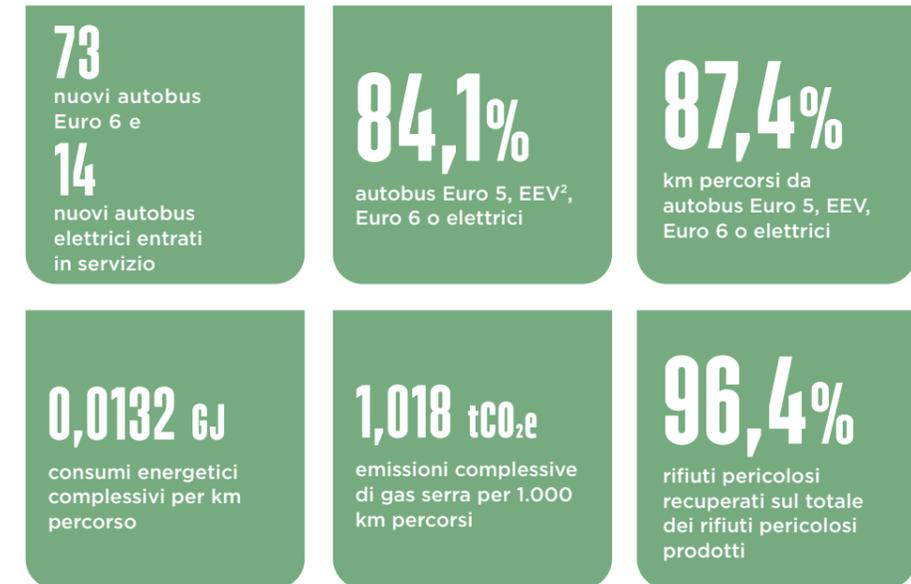
IDENTITÀ



DIMENSIONE SOCIALE



DIMENSIONE AMBIENTALE



DIMENSIONE ECONOMICA



1. Fonte: ASSTRA-ISFORT-CNEL-AGENS: 19° Rapporto sulla mobilità degli italiani, dicembre 2022.

2. EEV (Enhanced Environmentally-friendly Vehicles) è una norma ambientale i cui criteri in termini di emissioni (agenti inquinanti, particolato, gas a effetto serra e idrocarburi incombusti) sono più severi della norma Euro 5.

Missione e valori



Autoguidovie, nata nel 1908 a Piacenza, è la **maggiore azienda a capitale privato italiano che opera nel settore della mobilità sostenibile** con servizi di Trasporto Pubblico Locale su gomma, servizi turistici e di navigazione.

La missione di Autoguidovie è muovere le persone in modo sostenibile, lavorando sullo sviluppo di ecosistemi di mobilità in grado di soddisfare i reali bisogni di spostamento sul territorio.

Autoguidovie ritiene che la **mobilità collettiva sia strategica per dare risposte alle sfide sociali e ambientali del millennio**. Per questo, è impegnata nella costruzione di un sistema di mobilità moderno, integrato, accessibile, sicuro, rispettoso dell'ambiente, vicino ai bisogni delle persone, capace di costruire valore per i suoi *stakeholder*, migliorando la vivibilità e le opportunità di mobilità nelle periferie e nelle città.

Autoguidovie si è dotata di una flotta composta da autobus di ultima generazione, opera con tecnologie d'avanguardia nel campo della sostenibilità ambientale e attua una politica di responsabilità sociale che **mette al centro le persone - dipendenti, clienti e collettività**.

Un Gruppo in continua crescita

La crescita di Autoguidovie è caratterizzata da una **progressiva espansione**, con l'acquisizione di servizi in nuovi territori, a partire dal bacino di origine.

Dal 2005 l'azienda è cresciuta in Lombardia grazie a importanti gare vinte in Provincia di Cremona, Milano, Monza e Brianza. Nel 2018 ha raddoppiato le sue dimensioni grazie all'aggiudicazione della gara nella Provincia di Pavia e all'acquisizione delle Società STN - Società Trasporti Novaresi S.r.l. di Novara, Cavourese S.p.A. di Torino, Dolomiti Bus S.p.A. di Belluno. Il processo di crescita è proseguito, nel 2022 a seguito dell'aggiudicazione di una gara a doppio oggetto, con l'acquisizione del 30% del capitale della società Mobilità di marca - MOM di Treviso.

Le attività del Gruppo comprendono anche società che non si occupano di trasporto pubblico locale su gomma: la Capogruppo Autoguidovie S.p.A. è Socio Unico delle società di navigazione **Venetiana S.r.l.** (e della sua partecipata Veneziana Motoscafi GT S.r.l.) e del tour operator **Girobus Viaggi S.r.l.**

I nostri valori

01 RESPONSABILITÀ INDIVIDUALE E SOCIALE

02 TRASPARENZA

03 PASSIONE PER IL PROPRIO MESTIERE

04 INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

05 DETERMINAZIONE

06 QUALITÀ DEL SERVIZIO E ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Ogni persona in Autoguidovie opera affinché la **qualità del lavoro** e la **professionalità** propria e dei colleghi crescano costantemente, a tal fine, attività e comportamenti sono orientati a:

- perseguire la soddisfazione dei clienti con il massimo impegno personale e professionale
- esercitare e promuovere l'onestà, la legalità, l'integrità, il massimo rispetto dell'altro, la trasparenza, la reciproca fiducia tra le persone e l'uso responsabile di ogni risorsa
- contribuire al raggiungimento degli obiettivi comuni, nel rispetto delle caratteristiche personali di ciascuno.

Il nostro approccio: Guidati da te

In coerenza con il claim "Guidati da te", che mette le esigenze e la soddisfazione del cliente al centro delle strategie e delle scelte aziendali, Autoguidovie investe in sostenibilità, innovazione e formazione.

Nel 2023 Autoguidovie ha proseguito il **progetto strategico Zero Emission** che prevede significativi investimenti di rinnovo del parco autobus verso una mobilità a basso impatto ambientale - anche grazie al supporto dei fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e del Piano Strategico Nazionale della Mobilità Sostenibile (PSNMS) - ha potenziato le attività di **Digital Transformation** e sviluppato l'**Academy Autoguidovie**.

Oltre 110 anni di storia



Autoguidovie viene fondata nel 1908 da Alberto Laviosa.

Coraggio, preparazione tecnica, visione del futuro, spirito imprenditoriale, unite al desiderio di interpretare in modo pionieristico le esigenze del trasporto collettivo, hanno caratterizzato **oltre un secolo di storia di una società che oggi è fra i più importanti player del Trasporto Pubblico Locale e della mobilità condivisa in Italia.**

In tutto il corso della sua storia, il confronto e la collaborazione con importanti realtà internazionali sono la dimostrazione dell'impegno nel **far crescere sempre più il Gruppo e realizzare le strategie di sviluppo promosse da Camillo Ranza, nipote di Alberto Laviosa, attuale Presidente.**

La nascita e lo sviluppo



1908

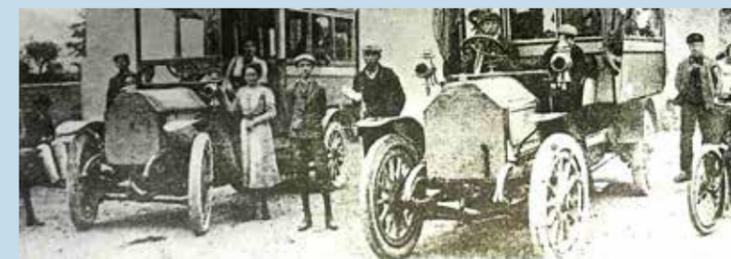
Alberto Laviosa - proprietario di un'officina di riparazione automezzi - costituisce la società **Autotrasporti Alberto Laviosa Piacenza**. Con 25 autobus, la società collega le Province di **Piacenza, Genova, Milano e Cremona.**

1920

Al termine della Prima guerra mondiale la società riprende l'attività con il nome di "**Autovie Alta Italia**". L'azienda cresce grazie a nuove concessioni nella Provincia di Piacenza e al collegamento con Genova.

1922

Alberto Laviosa cura la progettazione, produzione e gestione del nuovo sistema di trasporto da lui inventato, la **guidovia**. Laviosa è l'ideatore anche della **Littorina** e della **Titina**.



1954

La società vince la **concessione per il Trasporto Pubblico Locale di Piacenza**. È uno dei periodi più fecondi dell'azienda che inaugura anche una forte **attività di noleggio**.



FOTO IN BASSA

1932 - LITTORINA
Una delle prime automotrici a trazione termica, in esercizio sulla linea ferroviaria Firenze-Pisa, ispirò le grandi industrie italiane **FIAT e BREDA**.



1941 - VETTURA DELLA GUIDOVIA DELLA GUARDIA
Veicolo con motore a scoppio e a ruote gommate che in 45 minuti copriva il dislivello di 700 metri tra Genova e il Santuario della Madonna della Guardia.

1959

Il 4 maggio muore Alberto Laviosa. La conduzione della società è affidata agli eredi.

Una nuova prospettiva di innovazione

1992



Camillo Ranza, attuale Presidente di Autoguidovie, rileva le quote degli altri azionisti della famiglia e **amministra l'azienda puntando su innovazione, ammodernamento della flotta e nuovi servizi.**

2004



Autoguidovie si aggiudica il servizio di trasporto pubblico della **Provincia di Cremona** con **AddaTrasporti** e del servizio urbano di **Crema** con la controllata **Crema Mobilità (ora MIOBUS).**

2007

Autoguidovie si aggiudica il servizio di trasporto pubblico dell'**area Sud Est milanese e il servizio per l'area nord di Milano** (ora Monza e Brianza).



2011

Autoguidovie **sottoscrive con ATM Servizi S.p.A. contratti di subaffidamento per servizi in gross cost dell'Area Metropolitana di Milano** (sottoreti Ovest e Sud-Ovest).

Autoguidovie diventa socia del Consorzio **TPB di Bologna** per la gestione dei servizi di Area Metropolitana bolognese e in tale ambito acquisisce la gestione di servizi suburbani.

2012



L'azienda si aggiudica la gara per il servizio della Provincia di Cremona e del Comune di Crema in ATI con le società **Star S.p.A., Line S.r.l. e KM S.p.A.**

2015

Autoguidovie acquisisce una partecipazione del 29,5% in **Dolomiti Bus di Belluno** e la gestione operativa della stessa; nel mese di luglio **entra in City Sightseeing Venezia**, società di navigazione.



2018



Autoguidovie è il nuovo gestore del trasporto pubblico della **Provincia di Pavia** comprensivo dei servizi urbani dei ricompresi nel territorio provinciale: l'azienda raddoppia la produzione di servizi TPL raggiungendo i 30 milioni di bus*km annui.

2019

Autoguidovie acquisisce **STN Società Trasporti Novaresi S.r.l.**, società storica della Provincia di Novara che gestisce servizi extraurbani, aeroportuali per Malpensa e di noleggio ed entra nel capitale sociale della società **City Boat S.r.l. di Venezia** con una quota di minoranza.



2020



Autoguidovie assume il controllo della società **City Boat S.r.l. di Venezia** acquisendo la quota di maggioranza.

2021



Autoguidovie diviene azionista di maggioranza di **Dolomiti Bus** a seguito di aggiudicazione di gara a doppio oggetto e relativo aumento di capitale.

Nel mese di febbraio assume l'intero controllo della società **City Boat S.r.l. di Venezia** e delle controllate **Venetiana S.r.l.** e **Veneziana Motoscafi.**

Si avvia una stretta **collaborazione con il Politecnico di Milano**, in particolare per il corso di Public Transport Management, un elemento centrale per il percorso di ricerca e crescita di talenti.

2022

Autoguidovie acquisisce la Società **Cavourese S.p.A. di Torino** rafforzando la presenza in Piemonte.

Nel corso dell'anno si aggiudica la gara a doppio oggetto indetta dalla Provincia di Treviso per l'individuazione di un nuovo socio di **MOM S.p.A.**

La controllata Dolomiti Bus sottoscrive il nuovo Contratto di Servizio di 9 anni per i servizi TPL della Provincia di Belluno e dei Comuni di Belluno, Cortina, Feltre, Auronzo e Pieve di Cadore.



2023

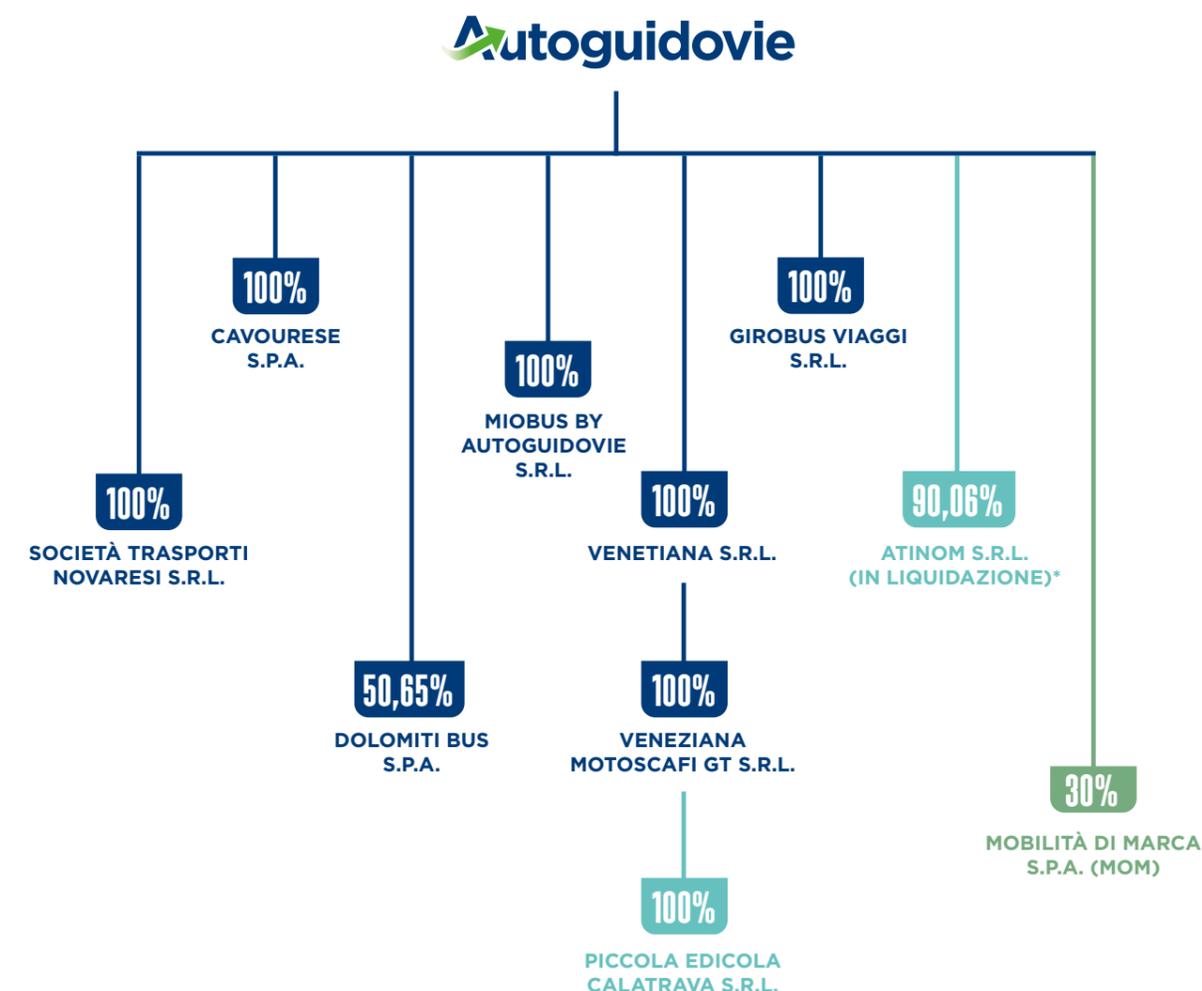


Nel 2023 viene perfezionato l'aumento di capitale in **MOM** con ingresso di Autoguidovie con una quota pari al 30%.

Viene completato il progetto di fusione della controllata City Boat; Autoguidovie acquisisce il **controllo diretto di Venetiana S.r.l.**

Le società del Gruppo

Autoguidovie S.p.A. - Società a Socio Unico (Ranza S.p.A.) - è la capogruppo delle società controllate e collegate di seguito rappresentate.



Nota: in colore blu le società controllate rendicontate all'interno di questo Bilancio di sostenibilità. In azzurro e in verde le società - rispettivamente controllate e collegate - non rendicontate.

ALTRE SOCIETÀ COLLEGATE

- **ATP Esercizio S.r.l.** - Carasco (GE) - quota di partecipazione 48,46%
- **Immobiliare Dolomiti Bus S.p.A.** - Belluno - quota di partecipazione 29,50%
- **Ataf Gestioni S.r.l.** (5%).

Nel 2023 è proseguita l'attività di consolidamento ed espansione del Gruppo:

- a seguito dell'aggiudicazione della gara a doppio oggetto per la ricerca di un nuovo socio della Società Mobilità di Marca S.p.A. (MOM) di Treviso, nel mese di marzo 2023 è stato perfezionato l'ingresso di Autoguidovie nella società, mediante aumento di capitale, con una quota del 30%
- è stato completato il processo di fusione della controllata City Boat S.r.l., assumendo il controllo diretto della società Venetiana S.r.l.

SOCIETÀ	ATTIVITÀ
Miobus by Autoguidovie S.r.l. 	Servizio di Trasporto Pubblico Locale nel Comune di Crema . Nata nel 2005, come Crema Mobilità, da sempre interamente controllata da Autoguidovie.
Società Trasporti Novaresi S.r.l. 	Servizio di Trasporto pubblico extraurbano della provincia di Novara , e gestione delle linee verso la provincia di Verbania Cusio Ossola e il servizio di linea verso l'aeroporto di Malpensa. Azienda storica attiva sin dal 1925, è stata acquisita da Autoguidovie nel mese di luglio 2019.
Cavourese S.p.A. 	Servizio di Trasporto pubblico nella Città Metropolitana di Torino e nei comuni di Pinerolo e Giaveno nell'ambito del Consorzio Extra.TO. Gestisce contratti in sub-affidamento per GTT - Gruppo Torinese Trasporti, contratti scuolabus e servizi di trasporto speciali. Azienda attiva dal 1946, è stata acquisita da Autoguidovie nel 2022.
Dolomiti Bus S.p.A. 	Servizio di Trasporto Pubblico Locale della Provincia di Belluno e per i comuni di Belluno, Auronzo di Cadore, Cortina, Feltre e Pieve di Cadore. Azienda storica attiva dal 1914. Autoguidovie è entrata nel capitale sociale di Dolomiti Bus nel 2015 con una quota di minoranza (29,5%) e ha successivamente acquisito la quota di maggioranza (50,65%) a luglio 2021.
Venetiana S.r.l. 	Servizio di trasporto turistico a Venezia , offre un servizio hop-on hop-off organizzato in due linee di battelli che collegano Venezia e le isole di Murano, Burano e Torcello. La società opera dal 2007 (con la precedente denominazione City Sightseeing Venezia), utilizzando speciali battelli pensati per ridurre il moto ondoso a salvaguardia delle fondamenta della città. Autoguidovie è entrata nel capitale sociale di City Sightseeing Venezia nel 2015, acquisendone l'intero controllo (come City Boat S.r.l.) nel 2022.
Veneziana Motoscafi GT S.r.l. 	Servizio di noleggio imbarcazioni per trasporto privato di persone nella laguna di Venezia . Veneziana Motoscafi è controllata al 100% da Venetiana S.r.l.
Girobus Viaggi S.r.l. 	Tour operator, attivo dal 2002, specializzato in viaggi di Gruppo per scuole, CRAL e aziende, offre pacchetti di viaggio nazionali e internazionali, da sempre interamente controllata da Autoguidovie .
MOM S.p.A. Società Collegata 	Servizio di Trasporto Pubblico Locale della Provincia di Treviso . La quota della società, pari al 30%, è stata acquisita da Autoguidovie nel 2023 tramite gara a doppio oggetto con la quale si è definito il ruolo di Socio Operativo.

Servizi di mobilità e territori serviti

Il Gruppo è presente in Lombardia, Piemonte, Veneto ed Emilia-Romagna. Offre trasporti di linea urbani ed extraurbani su gomma a cui si aggiungono servizi a chiamata, finalizzati e turistici.

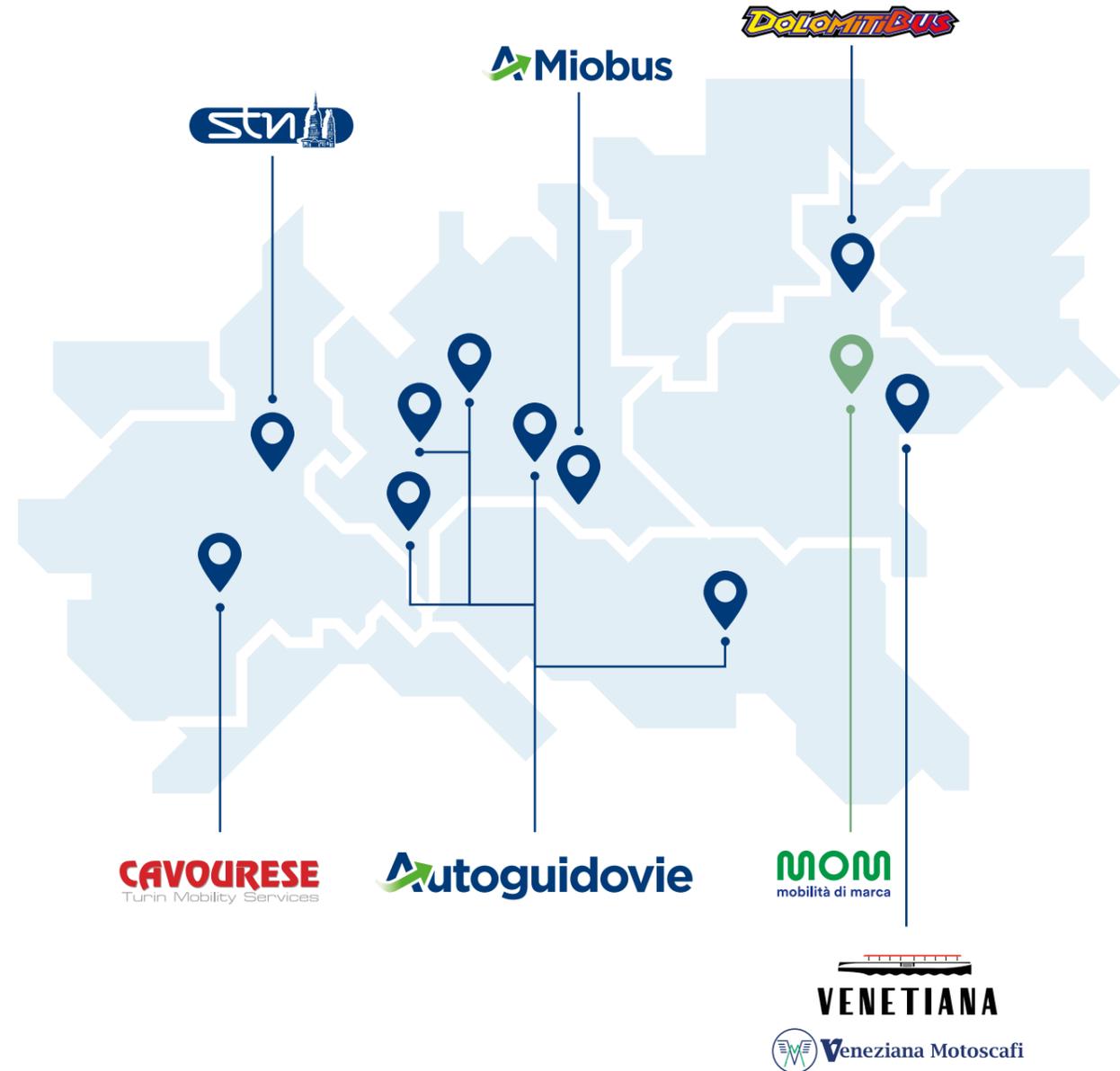
AUTOGUIDOVIE - DATI 2023



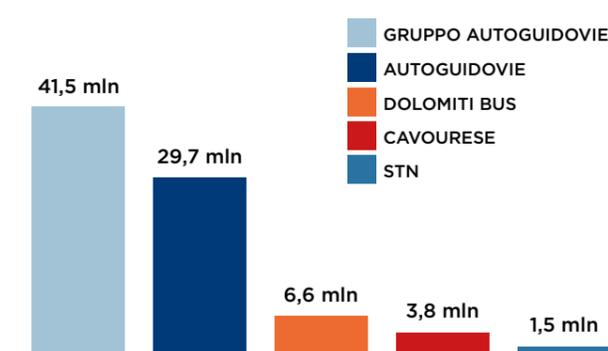
GRUPPO - DATI 2023



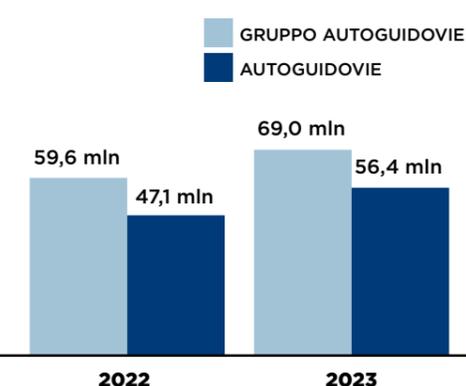
MOM



KM DI PERCORRENZA (2023)



PASSEGGERI



SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE - TPL

Comprende:

- **Servizi di trasporto di linea** continuativi o periodici, con itinerari, orari, frequenze e tariffe prestabilite, ad accesso generalizzato o indirizzato a specifiche categorie di utenti. Il servizio include, in alcuni territori, l'uso di **Scuolabus**.
- **Servizi a chiamata**, che utilizzano mezzi pubblici di piccole dimensioni per spostamenti personalizzati in base alle richieste degli utenti, offrendo orari e itinerari flessibili. I servizi sono prenotabili tramite telefono o App dedicata, con un'organizzazione dei viaggi in base alle effettive prenotazioni e notifiche in tempo reale per i clienti.

SERVIZI DI TRASPORTO FINALIZZATO - NCC

Sono servizi volti al raggiungimento di una destinazione con specifica funzione come luoghi di lavoro, di istruzione, di cura, di svago, di aggregazione sociale, e offerto in maniera indifferenziata a una particolare categoria di persone (studenti, lavoratori, anziani, ecc.). Comprende anche **servizi di trasporto turistico**.

Si presentano di seguito i **principali dati** relativi ai servizi gestiti dalle **società del Gruppo** nei diversi **territori di competenza**.

AUTOGUIDOVIE S.P.A. E MIOBUS S.R.L.

<p>AREA DI CREMONA E URBANA DI CREMA</p> <p>Servizi di Trasporto Pubblico Locale del Lotto Nord della Provincia di Cremona in ATI e Servizio urbano di Crema (linee ad orario e a chiamata) attraverso la controllata Miobus S.r.l.</p> <p>Linea Bergamo - Crema nell'ambito del Consorzio Bergamo Sud Trasporti S.c.a.r.l.</p>		Circa 4,2 milioni di Km di percorrenza annua
		<p>17 linee extraurbane</p> <p>5 linee urbane a Crema</p> <p>Servizio a chiamata Miobus</p>
<p>AREA DI MONZA E BRIANZA E PADERNO DUGNANO</p> <p>Servizio di Trasporto Pubblico Locale di un lotto della Provincia di Monza e Brianza e del Comune di Monza.</p> <p>Servizio di TPL urbano del Comune di Paderno Dugnano (gestito in ATI con Airpullman).</p>		Circa 4 milioni di Km di percorrenza annua
		<p>17 linee extraurbane ed urbane a Monza</p> <p>7 linee urbane a Paderno</p>
<p>AREA DI MILANO SUDEST (MISE)</p> <p>Servizio di Trasporto Pubblico Locale del Lotto Sud-Est della Città Metropolitana di Milano.</p> <p>Servizi urbani di Melzo e San Donato Milanese.</p>		Circa 4,1 milioni di Km di percorrenza annua
		<p>18 linee extraurbane</p> <p>2 linee urbane a Melzo</p> <p>5 linee urbane a San Donato Milanese</p>
<p>AREA DI PAVIA</p> <p>Servizio di trasporto pubblico locale della Provincia di Pavia, inclusi i servizi urbani di Pavia, Voghera, Sannazzaro de' Burgondi e servizi a chiamata.</p>		Circa 13 milioni di Km di percorrenza annua
		<p>65 linee extraurbane</p> <p>21 linee urbane a Pavia</p> <p>6 linee di altri servizi urbani</p> <p>Servizio a chiamata Oltrepò</p> <p>Servizio a chiamata Noctibus a Pavia</p>
<p>AREA DI MILANO SUDOVEST³</p> <p>Servizio di Area Metropolitana di Milano (sottoreti Ovest e Sud-Ovest) in sub-affidamento da ATM S.p.A.</p>		Circa 2,9 milioni di Km di percorrenza annua
		<p>8 linee</p> <p>Servizio Smartbus di Basiglio</p>
<p>AREA DI BOLOGNA⁴</p> <p>Servizio di Area Metropolitana di Bologna nell'ambito del Consorzio TPB.</p>		Circa 1,2 milioni di Km di percorrenza annua
		<p>14 linee</p> <p>1 linea sostitutiva</p>

DOLOMITI BUS S.P.A.

<p>AREA DI BELLUNO</p> <p>Servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano della Provincia di Belluno e dei comuni di Belluno, Auronzo di Cadore, Cortina, Feltre e Pieve di Cadore.</p>		Circa 7,0 milioni di Km di percorrenza annua
		<p>46 linee extraurbane</p> <p>19 linee urbane</p>

CAVOURESE S.P.A.

<p>AREA DI TORINO</p> <p>Servizio di trasporto pubblico locale della Provincia di Torino, nell'ambito del consorzio Extra.TO, e servizio urbano di Torino in subaffidamento da GTT S.p.A.</p>		3,8 milioni di Km di percorrenza annua
		<p>52 linee extraurbane</p> <p>38 linee suburbane</p> <p>14 linee urbane</p>

STN S.R.L.

<p>AREA DI NOVARA</p> <p>Servizio di trasporto pubblico locale extraurbano della Provincia di Novara in ATI.</p>		1,5 milioni di Km di percorrenza annua
		6 linee extraurbane

VENETIANA S.R.L.

<p>LAGUNA DI VENEZIA</p> <p>Servizio di navigazione commerciale mediante linee Hop on Hop off.</p> <p>Servizi di TPL di rinforzo in subaffidamento da AVM/ACTV.</p>		8.787 ore moto all'anno
		2 linee Hop on Hop off

3. La gestione del servizio è in carico ad ATM S.p.A., pertanto, i dati relativi a passeggeri, reclami, sinistri e percentuale di corse effettuate sul totale di corse programmate nell'area non sono disponibili per la rendicontazione all'interno del presente documento.

4. La gestione del servizio è in carico a TPB S.c.a.r.l., pertanto, i dati relativi a passeggeri, reclami, sinistri e percentuale di corse effettuate sul totale di corse programmate nell'area non sono disponibili per la rendicontazione all'interno del presente documento.

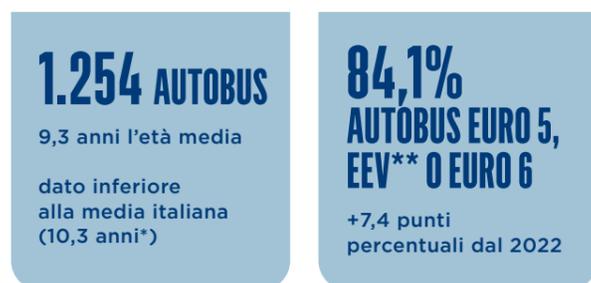
La nostra flotta

Autoguidovie dispone di **una delle flotte più moderne ed ecologiche in Italia**. A garanzia del livello di **qualità** offerta e dell'attenzione alla **sostenibilità**, l'azienda ritiene prioritario mantenere **elevati livelli di sicurezza, rispetto dell'ambiente e comfort** a bordo dei propri bus.

AUTOGUIDOVIE



GRUPPO



* Fonte: ASSTRA-ISFORT-CNEL-AGENS: 19° Rapporto sulla mobilità degli italiani, dicembre 2022.

**EEV (Enhanced Environmentally-friendly Vehicles) è una norma ambientale i cui criteri in termini di emissioni (agenti inquinanti, particolato, gas a effetto serra e idrocarburi incombusti) sono più severi della norma Euro 5.

La **transizione energetica** è diventata uno dei principali driver che guida le politiche di rinnovo del parco e delle infrastrutture. Da diversi anni, Autoguidovie porta avanti attività di selezione, sperimentazione e valutazione di nuove soluzioni che hanno permesso di ottenere importanti risparmi di carburante e riduzioni di emissioni in atmosfera.



LA TRANSIZIONE ENERGETICA DELLA FLOTTA BUS

Nel 2022 è stato avviato il progetto **Zero Emission**, che prevede un **rinnovo significativo della flotta** con l'introduzione di veicoli ad alimentazione alternativa (Elettrici, ibridi, LNG e CNG) e l'obiettivo di eliminare, entro la fine del 2024, tutti i veicoli di classe ambientale Euro 4 o inferiori.

Nei primi mesi del 2022, è stato pubblicato un bando di gara per l'**acquisto di 120 autobus elettrici per una base d'asta di oltre 67 milioni di euro**, con il concorso dei finanziamenti messi a disposizione dal **Piano Strategico Nazionale della Mobilità Sostenibile (PSNMS)** e dal **Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR)**.

La gara di acquisto prevede un contratto quadro della durata di 36 mesi per **100 autobus elettrici urbani** con una lunghezza tra 11,8 e 12,4 metri e 20 bus elettrici di lunghezza tra 8,6 e 9,6 metri. Per tutti è previsto il **sistema di ricarica in deposito (overnight)** e il **relativo servizio di manutenzione**.

La messa in servizio dei nuovi autobus elettrici, inizialmente prevista per il 2023 è stata posticipata al 2024, a causa di ritardi nelle consegne.

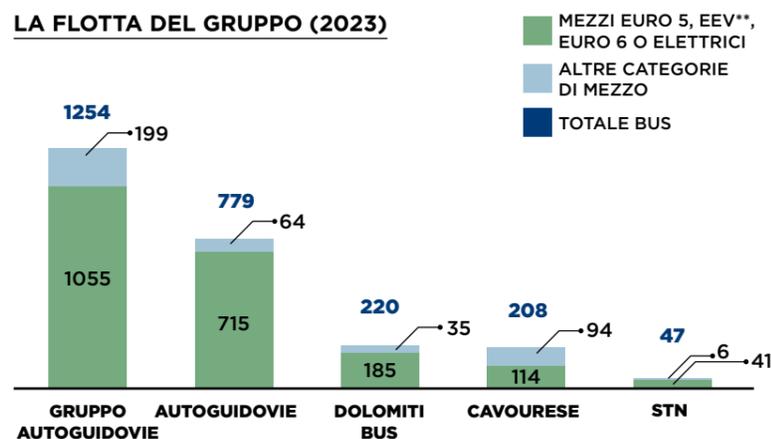
«La gara per i nuovi autobus elettrici è parte della strategia ambientale condivisa con le istituzioni dei territori in cui operiamo e un asse strategico del nostro piano industriale. L'autobus elettrico, oltre alla sostenibilità ambientale, garantisce effetti positivi legati a minori vibrazioni e a maggiore silenziosità», dichiara **Stefano Rossi, amministratore delegato di Autoguidovie**.

L'obiettivo della maggiore sostenibilità del parco bus e dei servizi offerti è esteso a tutte le società del Gruppo, per le quali - sempre grazie ai finanziamenti **PNRR** e **PSNMS** - è stato definito per il 2023 un piano di rinnovo della flotta:

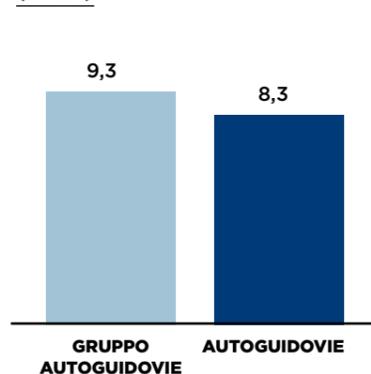
- **Cavourese:** 4 bus elettrici - finanziati con fondi complementari PNRR - in aggiunta al progetto Enel X Way e 12 bus a gasolio Euro 6 E⁵
- **Dolomiti Bus:** 5 bus elettrici con la dotazione di infrastrutture di ricarica nei depositi, il tutto finanziato con fondi complementari PNRR, e 4 bus ibridi
- **STN:** 2 bus elettrici - finanziati con fondi complementari PNRR - con rispettive infrastrutture di ricarica in aggiunta al piano di rinnovo di un terzo della flotta a gasolio Euro 6 E.

5. Autobus con motore Euro 6 Step E, in conformità con in regolamento EU 595/2009*2019/1939E, entrato in vigore il 01/01/2022

LA FLOTTA DEL GRUPPO (2023)



ETÀ MEDIA DELLA FLOTTA (2023)



La governance

Il sistema di governance interna di Autoguidovie è così articolato:



ASSEMBLEA DEI SOCI

Autoguidovie è governata da un socio unico - Ranza S.p.A.

L'Assemblea approva il bilancio; ha poteri di nomina e revoca del Presidente del Consiglio di Amministrazione, Amministratori, Sindaci, Presidente del Collegio sindacale e soggetto responsabile del controllo contabile, dei quali determina il compenso; delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci e su altri oggetti attribuiti dalla Legge alle sue competenze; approva l'eventuale regolamento dei lavori assembleari; esercita gli ulteriori poteri ad essa conferiti dallo Statuto della Società o dalla Legge.

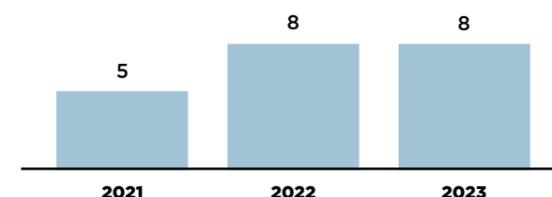
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE



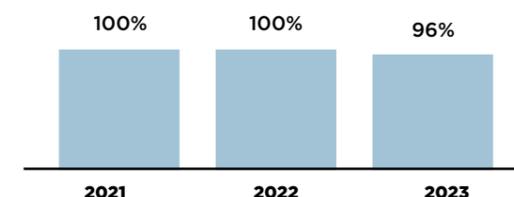
È composto da 3 membri - incluso il Presidente - eletti dall'Assemblea. Dura in carica per un periodo non superiore a tre esercizi ed è rieleggibile. Nel 2022 sono state riconfermate le nomine dei componenti per altri 3 anni fino all'approvazione del bilancio 2024.

È investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione che non siano riservati dalla Legge o dallo Statuto della Società ai Soci: definisce le politiche e l'indirizzo generale dell'azienda; approva gli acquisti di rilevante impegno finanziario quali immobili e materiale rotabile; riferisce periodicamente al Collegio sindacale sull'attività svolta e sulle operazioni di maggiore rilievo economico, finanziario e patrimoniale effettuate dalla società.

RIUNIONI DEL CDA



TASSO DI PARTECIPAZIONE AL CDA



PRESIDENTE

È il rappresentante legale della società e detiene i più ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e di rappresentanza verso l'esterno.

AMMINISTRATORE DELEGATO

Ha poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e, come il Presidente, rappresenta la Società verso l'esterno.

CONSIGLIERE DELEGATO MANAGING DIRECTOR

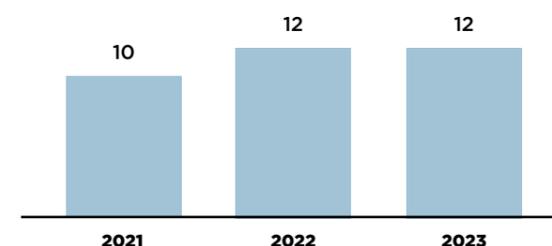
È un membro del Consiglio di Amministrazione. Ha poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e, come il Presidente, rappresenta la Società verso l'esterno.

COLLEGIO SINDACALE

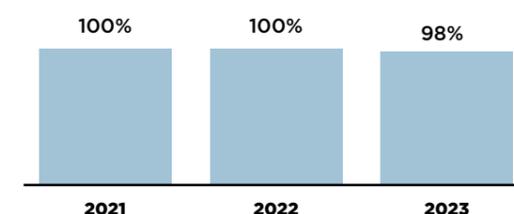


È composto da 3 membri effettivi, compreso il Presidente, e 2 supplenti. È nominato dall'Assemblea, dura in carica un periodo non superiore a tre esercizi ed è rieleggibile. Le cariche sono state riconfermate nel 2022 con scadenza fino all'approvazione del bilancio 2024.

RIUNIONI DEL COLLEGIO SINDACALE



TASSO DI PARTECIPAZIONE AL COLLEGIO SINDACALE



ORGANISMO DI REVISIONE E CONTROLLO CONTABILE

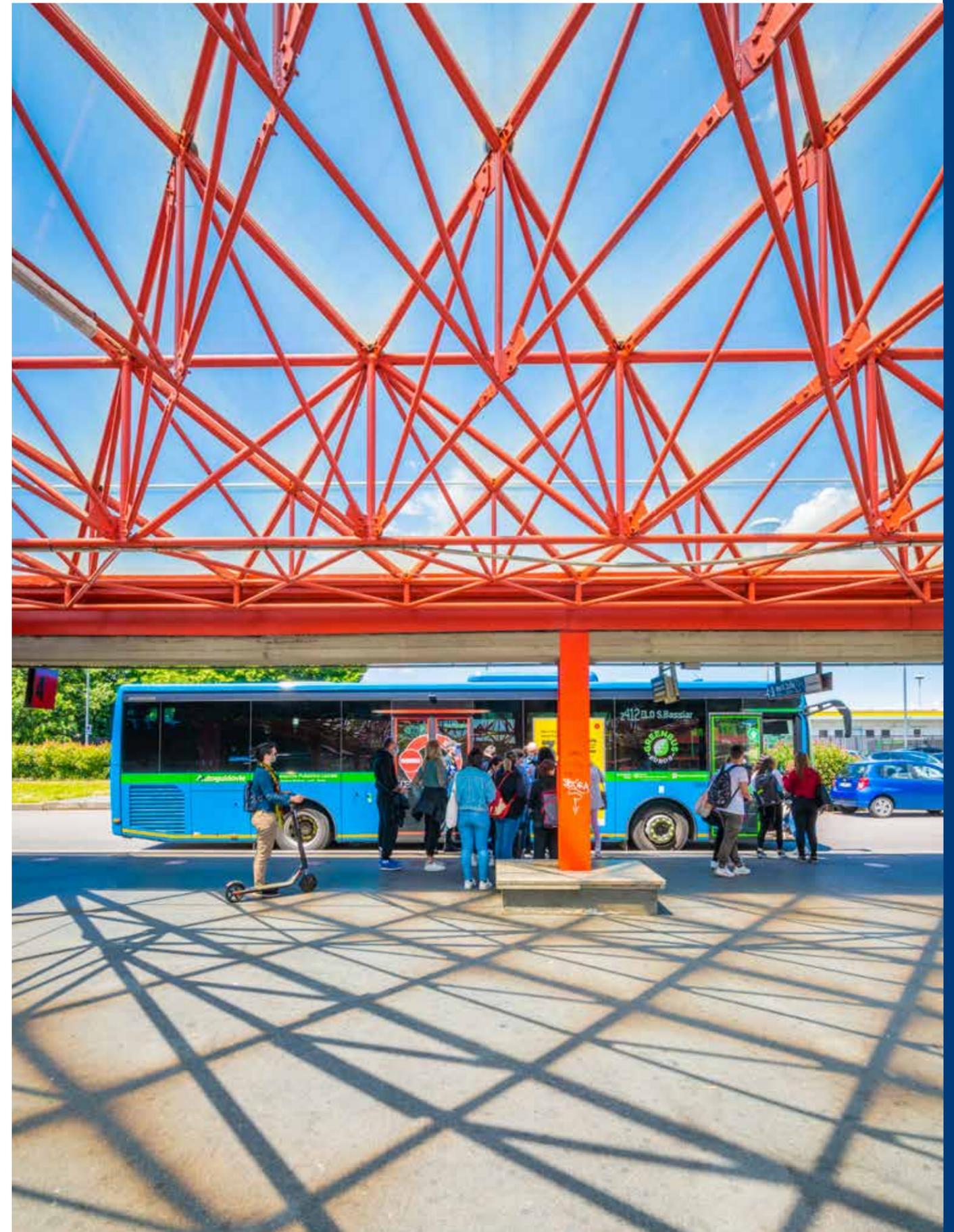
Per delibera dell'Assemblea, la revisione dei conti e il controllo contabile sono esercitati da una Società di revisione nominata dall'Assemblea in carica per tre esercizi, quindi fino ad approvazione del bilancio 2024.

ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza (OdV) si occupa del rispetto e dell'adeguatezza del Modello Organizzativo 231. L'OdV, nominato dal CdA, nella configurazione definita in occasione dell'ultima revisione del Modello, è composto da 3 membri, tutti esterni. L'Organismo di Vigilanza è deputato a ricevere e gestire - secondo canoni di rigore e riservatezza - segnalazioni circa eventuali condotte non conformi al Modello o eventuali deficit di presidio, e a sollecitare gli opportuni provvedimenti da parte degli organi della Società.

La rete di relazioni

La mappa degli stakeholder di Autoguidovie



Mobilità sostenibile: sfide e sistema di corresponsabilità

Verso una mobilità a basso impatto ambientale⁶

Il settore dei trasporti riveste un ruolo di rilievo in termini di impatto ambientale ed è **al centro delle strategie globali, europee e nazionali** volte a promuovere una transizione verso una mobilità più sostenibile.

25%

emissioni di gas a effetto serra prodotte dal settore trasporti in **Europa** nel 2023, **+33%** tra 1990 e 2019

9%

energia consumata proveniente da fonti rinnovabili

23%

emissioni totali di CO₂ equivalente prodotte dal trasporto su strada in **Italia**, pari al 93% delle emissioni totali prodotte dal sistema dei trasporti nazionali



AGENDA 2030 ONU

3 SALUTE E BENESSERE	RIDURRE IL NUMERO DI MORTI E INCIDENTI STRADALI
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	MIGLIORARE L'EFFICIENZA ENERGETICA
9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	SVILUPPARE INFRASTRUTTURE DI QUALITÀ, AFFIDABILI, SOSTENIBILI E RESILIENTI PER SUPPORTARE L'ECONOMIA E IL BENESSERE DELLE PERSONE
11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	FAVORIRE L'ACCESSO A SISTEMI DI TRASPORTO SICURI, ECONOMICI, ACCESSIBILI E SOSTENIBILI, CON RIGUARDO AI TRASPORTI PUBBLICI FACENDO ATTENZIONE A CHI SI TROVA IN SITUAZIONI DI VULNERABILITÀ, A DONNE, BAMBINI, PERSONE CON DISABILITÀ E ANZIANI
12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	ELIMINARE I SUSSIDI CHE HANNO IMPATTI DANNOSI NEI CONFRONTI DELL'AMBIENTE

GREEN DEAL EUROPEO

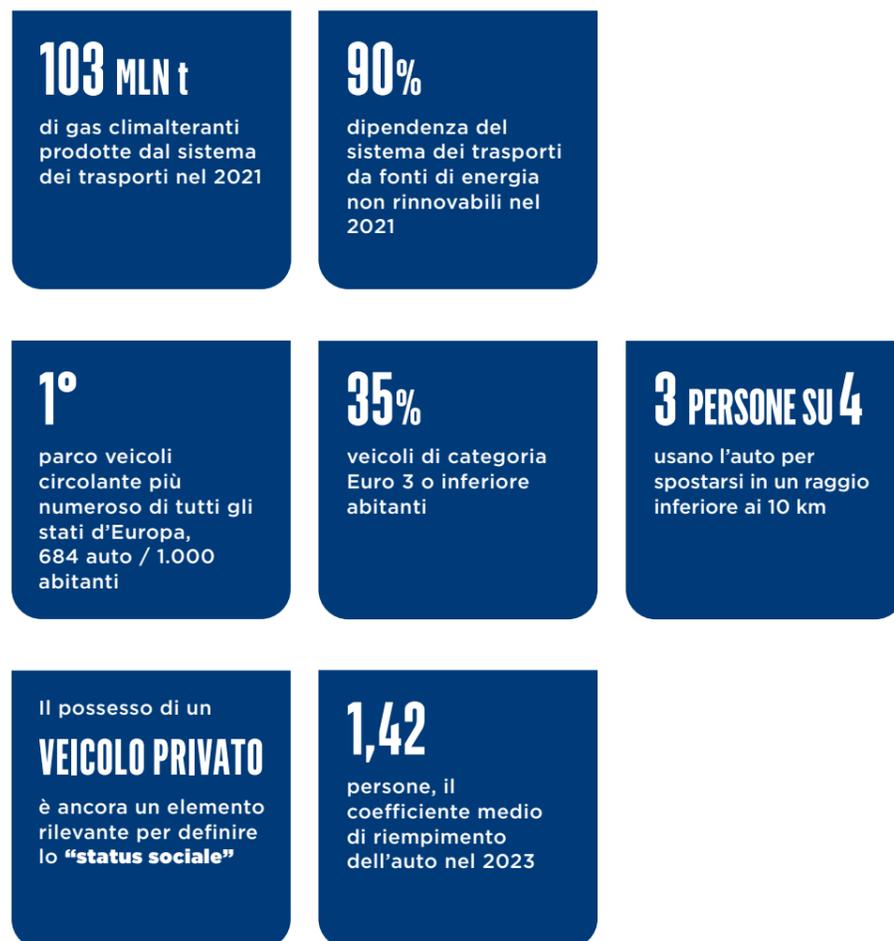
- 30 MILIONI DI VEICOLI A EMISSIONI ZERO
- AUTOMOBILI, FURGONI, AUTOBUS E VEICOLI PESANTI NUOVI A EMISSIONI ZERO
- CARBON NEUTRALITY DEI VIAGGI COLLETTIVI PROGRAMMATI ENTRO 500 KM ALL'INTERNO DELL'UE
- 100 CITTÀ EUROPEE A IMPATTO CLIMATICO ZERO
- MOBILITÀ AUTOMATIZZATA SU LARGA SCALA

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

Il trasporto locale rientra fra gli ambiti prioritari del PNRR, con uno stanziamento di **oltre 8,5 miliardi di euro**, a cui si aggiunge il Piano Nazionale per gli investimenti complementari al PNRR, che porta il valore complessivo dei finanziamenti per il TPL fino al 2033 a oltre **32 miliardi di euro**. Gli investimenti programmati nel PNRR riguardano:

- RETI DI TRASPORTO DI MASSA E RINNOVAMENTO DELLA FLOTTA DI BUS E TRENI
- MOBILITÀ ELETTRICA E CICLISTICA

Mobilità sostenibile in Italia: a che punto siamo

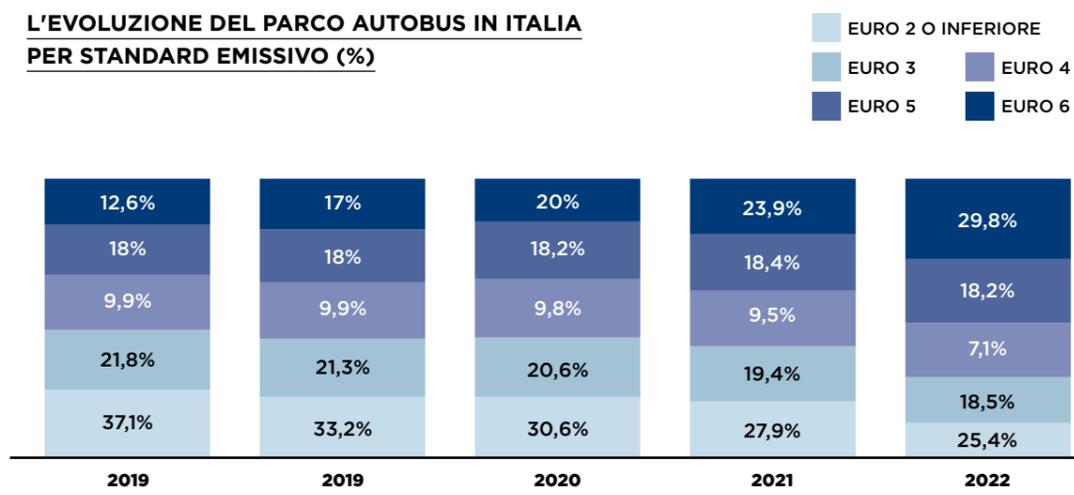


Il modello di mobilità presente in Italia produce gravi conseguenze sia sul piano ambientale che della salute delle persone: l'84% delle città del campione del rapporto Mal'Aria di città di Legambiente hanno registrato nel 2023 valori di inquinamento atmosferico PM2.5 superiori a quelli previsti al 2030 dalla proposta di revisione della direttiva Europea sulla qualità dell'aria. Ogni anno muoiono circa 3.000 persone a causa di incidenti stradali (3.159 nel 2022).

Sono necessari investimenti e di un cambio di cultura e paradigma, uno sforzo che, per produrre risultati, deve necessariamente coinvolgere tutti gli attori del sistema di responsabilità del trasporto.

In questa transizione il trasporto pubblico può giocare un ruolo centrale. Nel 2021 gli autobus hanno contribuito solo al 2,9% delle emissioni di gas serra del traffico stradale italiano, percentuale in calo grazie al rinnovamento dei mezzi. Nonostante il 44% degli autobus possiedano ancora una classe Euro 3 o inferiore, i mezzi di ultima generazione rappresentano quasi il 30% con segnali di rapido aumento.

L'EVOLUZIONE DEL PARCO AUTOBUS IN ITALIA PER STANDARD EMISSIVO (%)



Un importante paradigma evolutivo è il "Mobility as a Service" (MaaS), che promuove l'idea di un'organizzazione sempre più incentrata sul concetto di servizio di mobilità anziché sul mezzo di trasporto. Gli elementi chiave in questo scenario sono l'integrazione, la condivisione, la flessibilità e l'ottimizzazione, sostenuti dall'ampio utilizzo di strumenti digitali come piattaforme, app e aggregatori che forniscono informazioni sulla mobilità.

In Italia, la sharing mobility conferma un trend di crescita: nel 2022 il numero di veicoli disponibili - monopattini, biciclette, scooter e auto - e di noleggi hanno raggiunto i massimi storici, con aumenti del 27% per i veicoli e del 41% per i noleggi rispetto al 2021. Il 97% della flotta sharing inoltre è rappresentata da auto elettriche. È tuttavia importante riconoscere che la sharing mobility non può e non deve essere considerata una soluzione completa e alternativa al trasporto pubblico, basti pensare alla scarsa capillarità di questi servizi al di fuori dei grandi centri urbani.

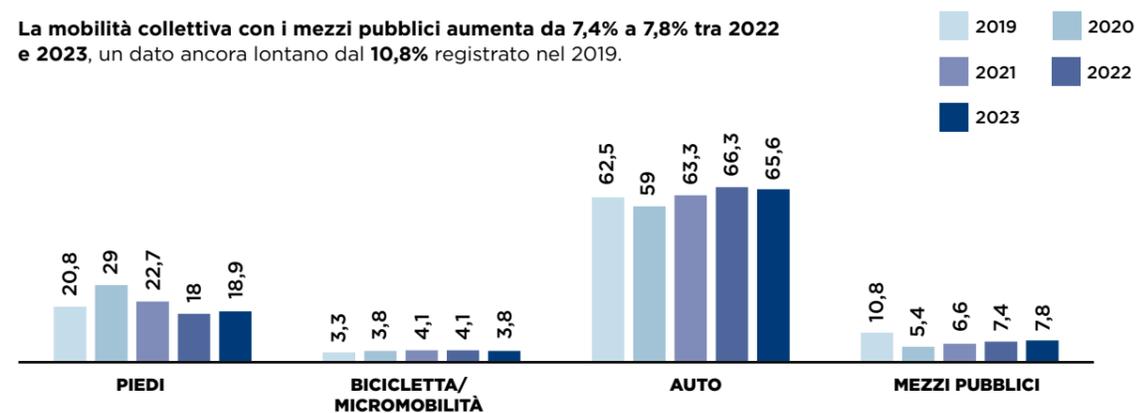


Dopo la pandemia: verso il ritorno alla normalità?

La mobilità, più di altri settori, ha subito le conseguenze dovute alla pandemia da Covid-19. In seguito alla crisi del settore che ha caratterizzato il 2020, si è avviata una ripresa che a livello nazionale non si può ancora definire conclusa: la domanda di TPL stimata nel 2023 è inferiore al 2019 del 12%.

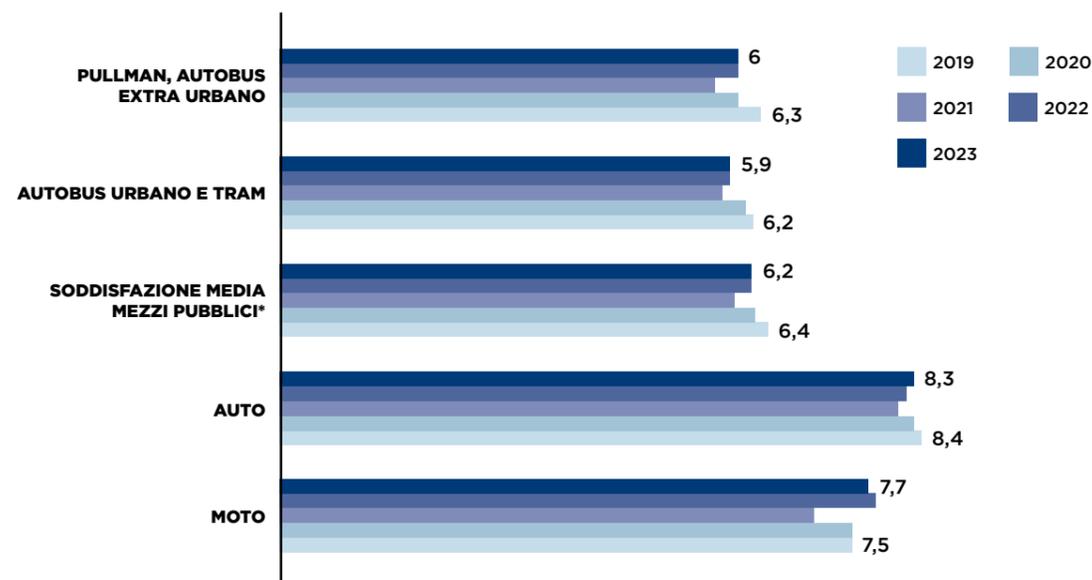
SPOSTAMENTI PER MODO E MEZZO DI TRASPORTO

La mobilità collettiva con i mezzi pubblici aumenta da 7,4% a 7,8% tra 2022 e 2023, un dato ancora lontano dal 10,8% registrato nel 2019.



SODDISFAZIONE MEDIA PER I MEZZI DI TRASPORTO

Nel 2023 la soddisfazione per i mezzi pubblici rimane invariata rispetto al 2022 e stabilmente inferiore rispetto a mezzi privati quali auto e moto.



*pullman, autobus, treno locale o regionale, metropolitana



Sistema di corresponsabilità⁷

Il sistema di responsabilità nel settore del trasporto pubblico è articolato su **quattro livelli – comunitario, nazionale, regionale e locale** – in cui agiscono diversi attori, con possibili sovrapposizioni di funzioni e competenze su un piano sia orizzontale che verticale.

Di seguito si presenta una mappatura dei principali soggetti coinvolti con le relative responsabilità.



7. Fonti: A. Candido, "La governance dei trasporti in Italia: soggetti, livelli di governo, competenze" in Ammannati, Canepa; "La politica dei trasporti in Europa: verso uno spazio unico" Giappichelli Editore 2015, Torino; "Il trasporto pubblico di linea - Capitolo 2" relazione da www.agenzia.roma.it; sito web della città Metropolitana di Milano; Manuale di Gestione Integrata.

SOGGETTI	FUNZIONI E COMPETENZE		
UNIONE EUROPEA			Definisce la normativa, individua il quadro di riferimento e indirizza il mercato e la concorrenza del settore.
STATO	 		Ha una funzione normativa e di tutela della concorrenza in relazione alle modalità di gestione e affidamento dei servizi; determina i livelli essenziali delle prestazioni; tutela l'ambiente; definisce le risorse a sostegno del sistema.
MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI			Approva contratti di programma e atti convenzionali. Si occupa del generale disegno delle politiche.
AUTORITÀ DEI TRASPORTI	 		Tutela la concorrenza e regola i servizi (tariffe, bandi di gara, nomina delle commissioni, qualità dei servizi, efficienza e contenimento dei costi, diritti degli utenti). Ha competenze di vigilanza, controllo e sanzione.
AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA DEL MERCATO			Tutela la libertà di concorrenza e il controllo sulle pratiche commerciali scorrette.
REGIONI	 		Svolgono funzioni normative di livello regionale e locale, programmazione, coordinamento e controllo dei servizi. Ogni Regione costituisce ogni anno un fondo dedicato ai trasporti, definendo gli obblighi di servizio pubblico e prevedendo le corrispondenti compensazioni economiche alle aziende esercenti i servizi.
AGENZIE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	 		Provvedono alla definizione e programmazione dei servizi di competenza territoriale: approvano il sistema tariffario; promuovono l'integrazione con altre forme di mobilità sostenibile e modalità innovative per l'utilizzo dei trasporti. Sono Enti affidanti del servizio, stipulano il contratto e hanno un ruolo di controllo.
STRUTTURE SANITARIE E MEDICO DEL LAVORO			Assicurano l'idoneità dei titoli abilitanti del personale viaggiante.
ENTI DI AMBITO PROVINCIALE E INTERPROVINCIALE	 	 	Esercitano le funzioni di regolamentazione, pianificazione e controllo dei servizi di trasporto in ambito provinciale. Sono Enti affidanti del servizio, come le Agenzie, stipulano il contratto di servizio.
CITTÀ METROPOLITANE			Esercitano la funzione di pianificazione dei servizi di trasporto pubblico in ambito metropolitano, anche tramite le deleghe conferite dai Comuni alla Città.
COMUNI	 	 	Esercitano la funzione di regolamentazione, programmazione e controllo dei servizi comunali e, per i Comuni capoluogo di Provincia, di area urbana. Sono Enti affidanti del servizio, come le Province e le Agenzie, stipulano il contratto di servizio.
AZIENDE DEL TRASPORTO PUBBLICO			Erogano il servizio che viene loro affidato tramite bandi di gara e concessioni, secondo le modalità definite nei contratti stipulati con gli Enti appaltanti.

02

Il nostro
impegno di
sostenibilità

Centralità
delle persone
e vivibilità
dei territori

Il Gruppo
si presenta

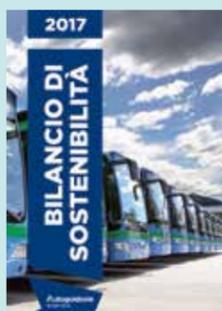
Valore
Economico

Valore
Ambientale

Il percorso di sostenibilità del Gruppo

Il percorso di sostenibilità di Autoguidovie, avviato nel 2016, è stato fortemente voluto dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione per radicare a tutti i livelli dell'azienda una **gestione etica, orientata ai principi della sostenibilità, della trasparenza e al miglioramento continuo della consapevolezza interna e della qualità relazionale con gli stakeholder**. Ogni anno il percorso si sviluppa con elementi di miglioramento e innovazione.

2016



Avvio del percorso di sostenibilità ed elaborazione del 1° Bilancio di Sostenibilità 2017, grazie a un processo – partecipato e condiviso con i principali *stakeholder* interni ed esterni – che ha permesso di analizzare identità e funzionamento dell'azienda e di verificare come le strategie si traducono in performance sociali, ambientali ed economiche. Questa prima fase ha previsto anche una formazione rivolta trasversalmente a tutti i livelli di responsabilità.

2019



Nel **Bilancio di Sostenibilità 2018**, l'azienda ha integrato nella rendicontazione il nuovo territorio di Pavia e ha deciso di avviare un nuovo percorso di formazione e coinvolgimento del personale viaggiante che ha dato impulso all'iniziativa **"Autoguidovie Sostenibile. Partecipa anche tu!"** avviata nel 2019 e proseguita nel 2020.

2020



Nel **Bilancio di Sostenibilità 2019** Autoguidovie ha avviato l'integrazione nella rendicontazione degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU**, la valorizzazione degli esiti del percorso di coinvolgimento del personale viaggiante e del Piano di comunicazione interna sui valori aziendali.

2021



Nel **Bilancio di Sostenibilità 2020** è stata aggiornata la **matrice di materialità** - con una revisione generale dei temi di sostenibilità e un aumento della base degli intervistati, indagando anche l'impatto del Covid-19 sui temi della sostenibilità.

2023



In seguito all'aggiornamento 2021, la settima edizione del **Bilancio di Sostenibilità 2022** è caratterizzata dall'avvio del **consolidamento nella rendicontazione delle società controllate Dolomiti Bus, Cavourese e Società dei Trasporti Novaresi**. L'ampliamento del perimetro di rendicontazione è stata occasione per realizzare un **aggiornamento della matrice di materialità in una logica di Gruppo**.

2024



Con il **Bilancio di Sostenibilità 2023** prosegue l'allineamento del perimetro di rendicontazione della sostenibilità a quello del bilancio consolidato – come previsto dalla nuova direttiva europea (CSRD) – con l'**inclusione di Venetiana, Veneziana motoscafi e Girobus**.

Autoguidovie avvia la definizione di un **primo sistema di Obiettivi di Sostenibilità**, da finalizzare a valle della realizzazione della prima analisi di doppia materialità.

Temi di sostenibilità

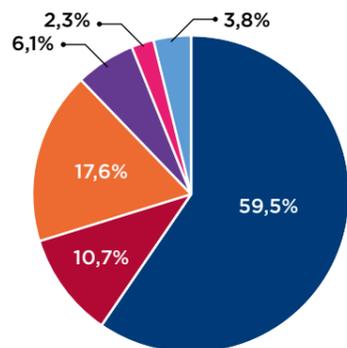
I temi significativi per la sostenibilità di Autoguidovie – esito del processo di materialità - sono quelli che hanno un **impatto diretto o indiretto sulla capacità di creare e preservare valore** economico, sociale e ambientale per l'organizzazione, i suoi *stakeholder* e la società in senso ampio.

Nel 2023, in coerenza con il consolidamento delle società Dolomiti Bus, Cavourese e STN, e successivamente nel 2024 con l'integrazione nel processo di rendicontazione delle società Venetiana, Veneziana Motoscafi e Girobus è stata **aggiornata l'analisi di materialità** con il coinvolgimento degli *stakeholder* interni ed esterni delle nuove società e territori.

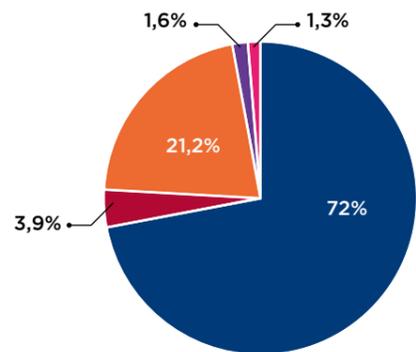
Complessivamente l'analisi di seguito presentata è l'esito del coinvolgimento di **438 stakeholder**, in particolare:

- **131 stakeholder interni** (30%) tra *Board, Management* e Gruppo di lavoro (68 persone) e autisti (63 persone)
- **307 stakeholder esterni** composti da 52 soggetti qualificati – appositamente selezionati per il coinvolgimento tra comuni serviti, stazioni appaltanti, fornitori e partner strategici, comunità finanziaria, scuole, associazioni, università, associazioni di categoria e rappresentanze sindacali, media – e 255 soggetti, in particolare clienti fruitori dei servizi di mobilità, coinvolti tramite una campagna di partecipazione lanciata tramite siti e social delle società del Gruppo.

STAKEHOLDER INTERNI



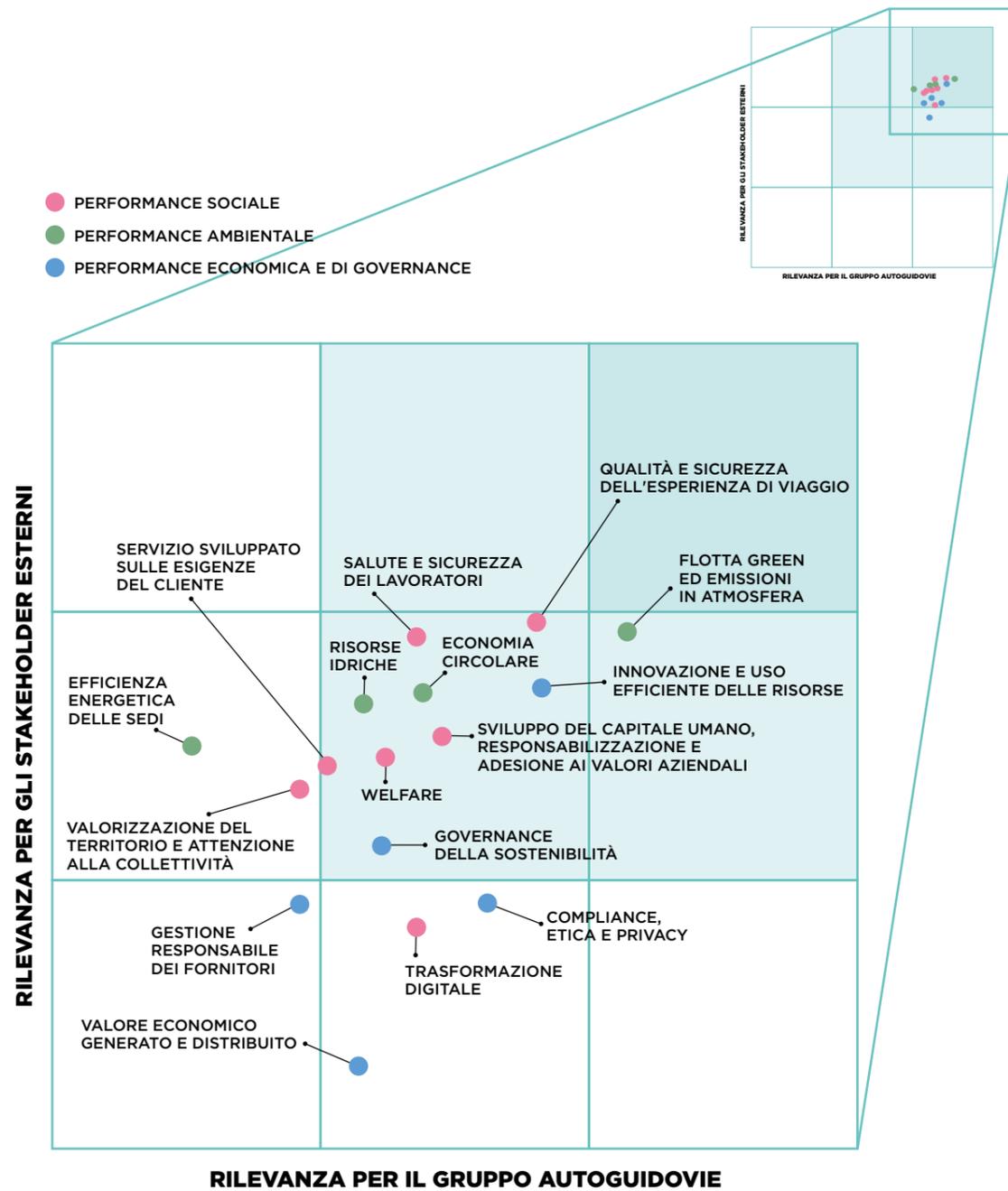
STAKEHOLDER ESTERNI



TRACCIAMO INSIEME LA ROTTA PER LA SOSTENIBILITÀ

Per l'edizione 2022 del Bilancio di Sostenibilità Autoguidovie ha lanciato una **campagna di partecipazione online** – tramite sito e social – per coinvolgere i clienti del servizio nell'individuazione delle tematiche prioritarie per la sostenibilità del Gruppo. Sono oltre 255 i cittadini che hanno partecipato alla campagna "Tracciamo insieme la rotta per la sostenibilità", dimostrando sia un **forte legame con l'azienda**, sia una **domanda di partecipazione** che Autoguidovie è riuscita ad intercettare. Una scelta che conferma la volontà dell'azienda di mettersi in gioco, affrontando la sfida della sostenibilità in una logica di **condivisione e coprogettazione**, in linea con il *claim* "Guidati da te".

Gli *stakeholder* coinvolti hanno dato una valutazione sulla **rilevanza** dei temi su una scala da 1 a 9 (1-3 bassa; 4-6 media; 7-9 alta).



I TEMI MAGGIORMENTE SIGNIFICATIVI

- 1. FLOTTA GREEN ED EMISSIONI IN ATMOSFERA
- 2. QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ESPERIENZA DI VIAGGIO
- 3. INNOVAZIONE E USO EFFICIENTE DELLE RISORSE
- 4. SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI
- 5. ECONOMIA CIRCOLARE
- 6. SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO, RESPONSABILIZZAZIONE E ADESIONE AI VALORI AZIENDALI

Performance di Gruppo e iniziative sui territori

I TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ

Per valorizzare le specificità delle diverse società che compongono il Gruppo, anche in coerenza alla diversità del contesto socio-economico di riferimento, si riporta di seguito un **focus** sui primi **6 temi rilevanti** emersi dall'analisi per ognuna delle Società coinvolte.

AUTOGUIDOVIE

- 1. FLOTTA GREEN ED EMISSIONI IN ATMOSFERA
- 2. QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ESPERIENZA DI VIAGGIO
- 3. INNOVAZIONE E USO EFFICIENTE DELLE RISORSE
- 4. ECONOMIA CIRCOLARE
- 5. RISORSE IDRICHE
- 6. SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

DOLOMITI BUS

- 1. FLOTTA GREEN ED EMISSIONI IN ATMOSFERA
- 2. SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI
- 3. INNOVAZIONE E USO EFFICIENTE DELLE RISORSE
- 4. WELFARE
- 5. QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ESPERIENZA DI VIAGGIO
- 6. ECONOMIA CIRCOLARE

CAVORESE

- 1. FLOTTA GREEN ED EMISSIONI IN ATMOSFERA
- 2. QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ESPERIENZA DI VIAGGIO
- 3. INNOVAZIONE E USO EFFICIENTE DELLE RISORSE
- 4. RISORSE IDRICHE
- 5. EFFICIENZA ENERGETICA DELLE SEDI
- 6. SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO, RESPONSABILIZZAZIONE E ADESIONE AI VALORI AZIENDALI

STN

- 1. FLOTTA GREEN ED EMISSIONI IN ATMOSFERA
- 2. RISORSE IDRICHE
- 3. ECONOMIA CIRCOLARE
- 4. QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ESPERIENZA DI VIAGGIO
- 5. WELFARE
- 6. SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO, RESPONSABILIZZAZIONE E ADESIONE AI VALORI AZIENDALI

GIROBUS

- 1. SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO, RESPONSABILIZZAZIONE E ADESIONE AI VALORI AZIENDALI
- 2. SERVIZIO SVILUPPATO SULLE ESIGENZE DEL CLIENTE
- 3. COMPLIANCE, ETICA E PRIVACY
- 4. WELFARE
- 5. SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI
- 6. TRASFORMAZIONE DIGITALE

VENETIANA

- 1. QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ESPERIENZA DI VIAGGIO
- 2. SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO, RESPONSABILIZZAZIONE E ADESIONE AI VALORI AZIENDALI
- 3. SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI
- 4. INNOVAZIONE E USO EFFICIENTE DELLE RISORSE
- 5. WELFARE
- 6. SERVIZIO SVILUPPATO SULLE ESIGENZE DEL CLIENTE

Obiettivi di sostenibilità

Tra 2023 e 2024, Autoguidovie ha avviato un percorso volto a **consolidare la visione strategica di sostenibilità**, anche in linea con le richieste della nuova normativa europea CSRD. Come primo step sono stati definiti 16 Obiettivi strategici che orientano l'azione dell'Azienda in relazione alle principali tematiche ESG individuate tramite l'analisi di materialità. A seguire, a valle della realizzazione della prima analisi di doppia materialità, sarà elaborato e comunicato un Piano di sostenibilità completo di KPI di misurazione e target da raggiungere, azioni prioritarie e sistema di responsabilità interne.



TEMI	OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ
VALORE AMBIENTALE	
Efficienza energetica (Low emission)	<ul style="list-style-type: none"> • Offrire servizi di mobilità a basso impatto ambientale, riducendo le emissioni della flotta, anche sperimentando fonti di alimentazione alternative • Efficientare i consumi energetici delle sedi, introducendo l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili
Economia circolare	<ul style="list-style-type: none"> • Ottimizzare la gestione dei rifiuti, riducendo le quantità prodotte e sviluppando processi di economia circolare
Risorse idriche	<ul style="list-style-type: none"> • Ridurre il consumo di acqua, aumentandone il riutilizzo ed efficientando le attività di pulizia dei mezzi
CENTRALITÀ DELLE PERSONE E VIVIBILITÀ DEI TERRITORI	
Qualità, sicurezza e personalizzazione dell'esperienza di viaggio	<ul style="list-style-type: none"> • Offrire un'esperienza di viaggio sicura e di qualità, costruita sulle esigenze del cliente • Promuovere un maggior utilizzo della mobilità condivisa, favorendo l'accessibilità dei servizi per tutti
Innovazione e promozione della mobilità sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> • Essere un player centrale per l'innovazione e la trasformazione dei servizi di mobilità • Promuovere la mobilità sostenibile come leva di crescita e vivibilità dei territori e delle comunità servite
Sviluppo del capitale umano	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnare la crescita professionale e personale delle persone che lavorano in Autoguidovie
Salute, sicurezza e wellbeing	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere il miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza • Favorire il benessere psicofisico delle nostre persone
VALORE ECONOMICO E GOVERNANCE	
Governance della sostenibilità ed etica del business	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidare governance della sostenibilità e integrazione dei fattori ESG nei processi aziendali • Potenziare - in una logica di miglioramento continuo - processi, strumenti e comportamenti a supporto della gestione etica del business
Competitività	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentare resilienza e competitività di Autoguidovie, anche grazie all'espansione in nuovi territori • Investire in innovazione per ottimizzare processi e abilitare competenze delle persone affinché possano generare, ogni giorno, valore per Autoguidovie
Gestione responsabile dei fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere la sostenibilità lungo tutta la catena di fornitura

Il contributo all'Agenda 2030 ONU

L'Agenda 2030 è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto a settembre 2015 dai Governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. L'Agenda richiama l'attenzione sui limiti dell'attuale modello di sviluppo umano e sociale e incoraggia una visione condivisa dei cambiamenti necessari indicando nei 17 SDG - Sustainable Development Goals - e relativi 169 target da raggiungere entro il 2030 gli obiettivi a cui tutti - cittadini, imprese, istituzioni - devono contribuire.

TEMI DI SOSTENIBILITÀ	AGENDA ONU	KPI	PERFORMANCE DI GRUPPO	
			2022	2023
Governance della sostenibilità	17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	Stakeholder coinvolti nell'individuazione dei temi di sostenibilità	426	438
Servizio sviluppato sulle esigenze del cliente	5 PARITÀ DI GENERE	Passeggeri donne	54,3%	54,9%
	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	Passeggeri che utilizzano il servizio per motivi di studio	61,2%	52,5%
Qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	Sinistri ogni 100.000 km percorsi	0,88	1,08
		Reclami e segnalazioni ricevute ogni 10.000 passeggeri	0,74	0,63
Sviluppo del capitale umano, responsabilizzazione e adesione ai valori aziendali	4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	Ore di formazione pro capite	9,1	9,9
		Donne che ricoprono posizioni di management	24%	24%
	5 PARITÀ DI GENERE	Donne con contratto a tempo indeterminato	82%	80%
		Donne con contratto a tempo pieno	85%	92%
	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	Dipendenti con contratto a tempo indeterminato	90%	89%
		Neoassunti under 30	35%	25%
Welfare	1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ	Livello retributivo medio in proporzione ai CCNL	1,04	1,04
		Nuovi accordi sottoscritti con le organizzazioni sindacali	3	3
		Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	7,7%	10,2%
Salute e sicurezza dei lavoratori	3 SALUTE E BENESSERE	Sinistri passivi ogni milione di km percorsi (incidenti stradali causati da mezzi del Gruppo)	5,61	6,43
		Feriti in incidenti stradali che hanno coinvolto i mezzi del Gruppo	28	52
	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	Indice di frequenza degli infortuni	13,30	12,59
		Indice di gravità degli infortuni	0,28	0,23
		Ore di formazione su salute e sicurezza	3.040	6.461

Flotta green ed emissioni in atmosfera	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	Emissioni di monossido di carbonio degli autobus per 1.000 km percorsi*	1,1774 kg	1,1223 kg
	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	Consumo di gasolio e metano degli autobus per km percorso*	0,0127 GJ	0,0126 GJ
	13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	km percorsi da autobus a basso impatto ambientale (E5, EEV, E6, elettrici)	83,8%	87,4%
Tonnellate di anidride carbonica equivalente per 1.000 km percorsi*		1,059 tonn CO ₂ e	1,018 tonn CO ₂ e	
Efficienza energetica delle sedi	7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	Indice di intensità energetica complessivo per km percorso*	0,0132 GJ	0,0132 GJ
	13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	Indice di intensità di emissioni di gas serra (scopo 2)	0,014	0,014
Risorse idriche	6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI	Acqua riutilizzata all'interno degli impianti di trattamento di Autoguidovie	6,6 mln di litri	4,3 mln di litri
Economia circolare	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	Rifiuti pericolosi recuperati dal Gruppo	93,5%	96,4%
		Tonnellate di rifiuti prodotti per 1.000 km percorsi	0,0248 tonnellate	0,0241 tonnellate
Innovazione e uso efficiente delle risorse	9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	Valore degli investimenti	9,2 mln €	37,8 mln €
		Investimenti in nuovi mezzi di trasporto	69,6%	86,1%
Trasformazione digitale	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	Avviato un percorso di allineamento - in una logica di digitalizzazione - degli strumenti e dei canali di comunicazione delle società del Gruppo con l'obiettivo di rinforzare l'identità comune		
Valore economico generato e distribuito	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	Valore economico prodotto	158,7 mln €	169,5 mln €
		Valore economico distribuito ai dipendenti	62,6 mln €	63,9 mln €
	16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	Valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione	300 mila €	1,1 mln €
Gestione responsabile dei fornitori	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	Valore economico distribuito ai fornitori	73 mln €	77 mln €
	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	Estese alle società del Gruppo le condizioni economiche negoziate con i fornitori di Autoguidovie		

*I dati fanno riferimento al perimetro del Bilancio di Sostenibilità 2022.

Etica, integrità e compliance

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	16.5 Ridurre sensibilmente la corruzione e gli abusi di potere in tutte le loro forme	CERTIFICAZIONI OTTENUTE	7	7
	16.6 Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti	SEGNALAZIONI DI VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO	0	0

In Autoguidovie l'etica ha un rilievo centrale ed è il criterio che ispira e orienta i comportamenti degli organi sociali, del *management*, del personale dipendente e dei collaboratori esterni. La convinzione di fondo è che l'orientamento morale dell'agire sia una condizione indispensabile anche per un pieno e duraturo successo imprenditoriale e per un'adeguata redditività.

Codice Etico

Autoguidovie dispone - dal 2015 - di un **Codice Etico**, da interpretare e applicare come una "carta dei diritti e dei doveri fondamentali" nella quale sono presentati i valori e i comportamenti etici e sociali che ogni persona che opera in azienda e nelle Società si impegna ad assumere.

A dicembre 2023 si è proceduto alla revisione del Codice Etico e all'aggiornamento del Modello Organizzativo 231.

LE FUNZIONI DEL CODICE ETICO

<p>01</p> <p>Contribuisce allo sviluppo di una coscienza etica, promuove e qualifica il patrimonio umano, di esperienza e di sensibilità dell'azienda, per offrire risposte soddisfacenti alle aspettative dei clienti e degli altri <i>stakeholder</i>.</p>	<p>02</p> <p>Consente di conoscere le corrette modalità di esercizio delle funzioni e dei poteri attribuiti a ciascuno rispetto all'attività dell'impresa e, di conseguenza, riconoscere eventuali scostamenti dall'agire etico.</p>	<p>03</p> <p>Permette di prevenire condotte non etiche e, tra queste, quelle non conformi a rigorosi parametri di legalità. Il Codice enuncia e codifica i principi etici di riferimento e le regole di comportamento basilari a cui tutti gli <i>stakeholder</i> sono chiamati a uniformarsi.</p>
--	--	---

Il Codice Etico di Autoguidovie si declina in 7 ambiti:

AMBITO	DESCRIZIONE
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	Autoguidovie orienta la propria attività alla soddisfazione dei propri clienti, garantisce servizi all'altezza delle migliori tecnologie esistenti, affidabili, efficaci, efficienti e di qualità . Coltiva i rapporti con la clientela, tramite informazioni tempestive e specifiche funzioni dedicate al monitoraggio e miglioramento dei livelli di soddisfazione dell'utenza.
RISPETTO DELLE NORME GIURIDICHE VIGENTI	L' ordinamento giuridico nazionale e sovranazionale costituisce la guida di iniziative e azioni dell'azienda che si impegna a rispettarne contenuti e prescrizioni.
ETICA DEI DIRITTI E DEI DOVERI	Le iniziative e le azioni di Autoguidovie sono ispirate dal rispetto dei diritti fondamentali della persona . Nelle relazioni con i propri <i>stakeholder</i> viene garantita equità e non discriminazione. Le Società e tutto il personale devono rispettare le leggi in materia di concorrenza ed escludere rigorosamente ogni fenomeno di corruzione .
LEALTÀ, TRASPARENZA, COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ	Gli organi sociali, il <i>management</i> e tutto il personale si impegnano a mantenere lealtà, competenza e professionalità nei rapporti interni all'azienda e con terzi. La lealtà implica trasparenza, evitare possibili conflitti di interessi e riservatezza. Tutto il personale, compresi consulenti e collaboratori, deve aggiornare e approfondire costantemente le proprie conoscenze in relazione a funzioni e incarichi.
RESPONSABILITÀ E SVILUPPO SOSTENIBILE	Tutti i componenti dell'azienda sono responsabili delle proprie attività nell'ambito dello svolgimento del proprio lavoro e partecipano alla prevenzione dei rischi, alla salvaguardia dell'ambiente e alla tutela di salute e sicurezza. Autoguidovie e le Società controllate si impegnano a migliorare continuamente la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute di operatori, personale e clienti. Si dedicano alla salvaguardia dell'ambiente e delle risorse scarse , anche tramite formazione dedicata, premiando comportamenti corretti e investendo per ridurre l'impatto ambientale delle attività.
ECCELLENZA E MERITO	Autoguidovie seleziona il proprio personale puntando all' eccellenza e al merito , nel rispetto delle pari opportunità . Il personale riceve formazione continua e viene periodicamente valutato su performance e soddisfazione lavorativa . Tra i parametri essenziali di valutazione vi sono lealtà, etica, trasparenza, passione e impegno professionale, determinazione, professionalità e capacità di generare coesione . Nella scelta dei partner fornitori l'Azienda utilizza criteri oggettivi, trasparenti e non discriminatori, basati su qualità, prezzo e altri requisiti.
TUTELA DEL PATRIMONIO AZIENDALE, REDDITIVITÀ, TUTELA DEL CAPITALE SOCIALE	Tutto il personale deve proteggere e custodire i beni affidati per l'attività lavorativa, rispettando le norme e tutelando il patrimonio della Società. La redditività, valore necessario per garantire autosufficienza, sviluppo e crescita dell'impresa, riflette la qualità del lavoro, la soddisfazione dei clienti e la capacità di non gravare economicamente sulle comunità . Il perseguimento della redditività deve rispettare i valori del Codice Etico. Autoguidovie si impegna a garantire l'integrità del capitale sociale , la tutela dei partner economici, il regolare andamento del mercato, trasparenza, correttezza e rigore nelle attività economiche, finanziarie e fiscali .



Modello Organizzativo 231

Coerentemente con i propri valori e il proprio Codice Etico, **Autoguidovie ha adottato e implementato un Modello Organizzativo conforme ai dettami del D. Lgs 231/2001.**

Il Modello è finalizzato alla **prevenzione di azioni illecite** in rapporto alle quali la Società stessa potrebbe essere riconosciuta penalmente responsabile e quindi passibile di sanzioni. La sua introduzione e le sue revisioni sono state accompagnate da una significativa azione di **formazione e sensibilizzazione del personale**. Ad oggi il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo della Società è stato interessato da due revisioni, l'ultima delle quali, a carattere generale, nel corso del 2023.

I principali temi di aggiornamento sono: recepimento della nuova disciplina in materia di whistleblowing con piattaforma telematica dedicata per le segnalazioni e l'identificazione di un referente esterno ad Autoguidovie - in conformità con la normativa europea - e l'introduzione di nuovi reati presupposto. Per il 2024 è programmata la formazione relativa all'aggiornamento.

Cavourese, Dolomiti Bus e STN hanno tutte adottato e implementato un Modello Organizzativo conforme ai dettami del D. Lgs 231/2001 e si sono dotate di un apposito Organismo di Vigilanza.



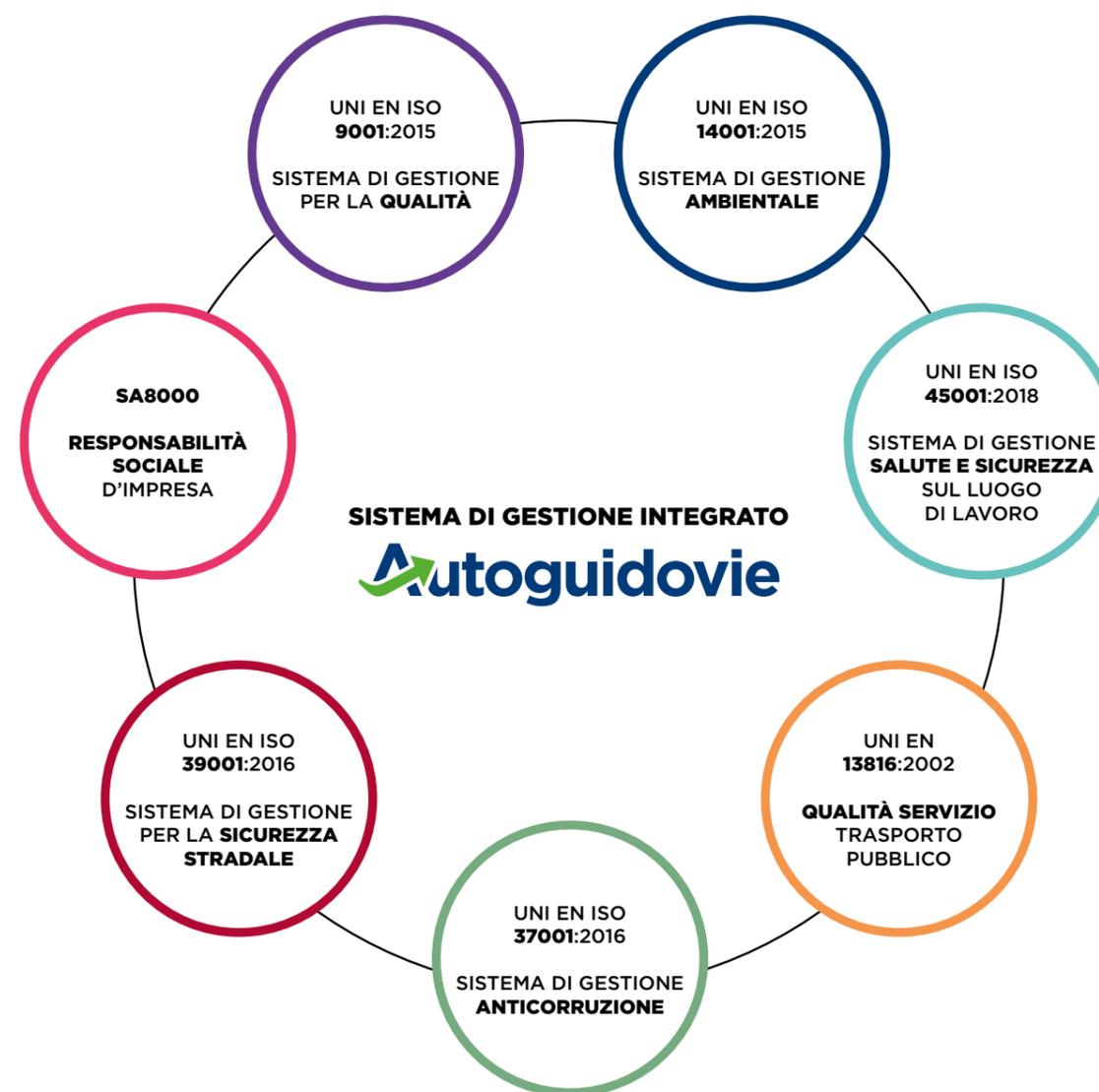
SEGNALAZIONI WHISTLEBLOWING

Autoguidovie S.p.A. si è dotata di un **canale dedicato alle segnalazioni** interne di illeciti, in ottemperanza al D. Lgs n. 24/2023. Anche le Società controllate, che rientrano nel perimetro di applicazione del decreto, si sono dotate di un autonomo canale dedicato alle segnalazioni. A tal fine è stata implementata una **piattaforma digitale** conforme agli standard di riferimento.

I sistemi di gestione e le certificazioni

I sistemi di gestione e le certificazioni sono per Autoguidovie strumenti che supportano l'organizzazione nei processi dal punto di vista dell'**efficacia della gestione**, del costante **presidio e miglioramento**, e della **compliance ai vincoli normativi** e ai **livelli di qualità** stabiliti internamente. Permettono di consolidare e mantenere l'attenzione su particolari aspetti considerati di valore dall'azienda, di renderne conto tramite *audit* periodici e di darne evidenza grazie al sistema di certificazione di parte terza.

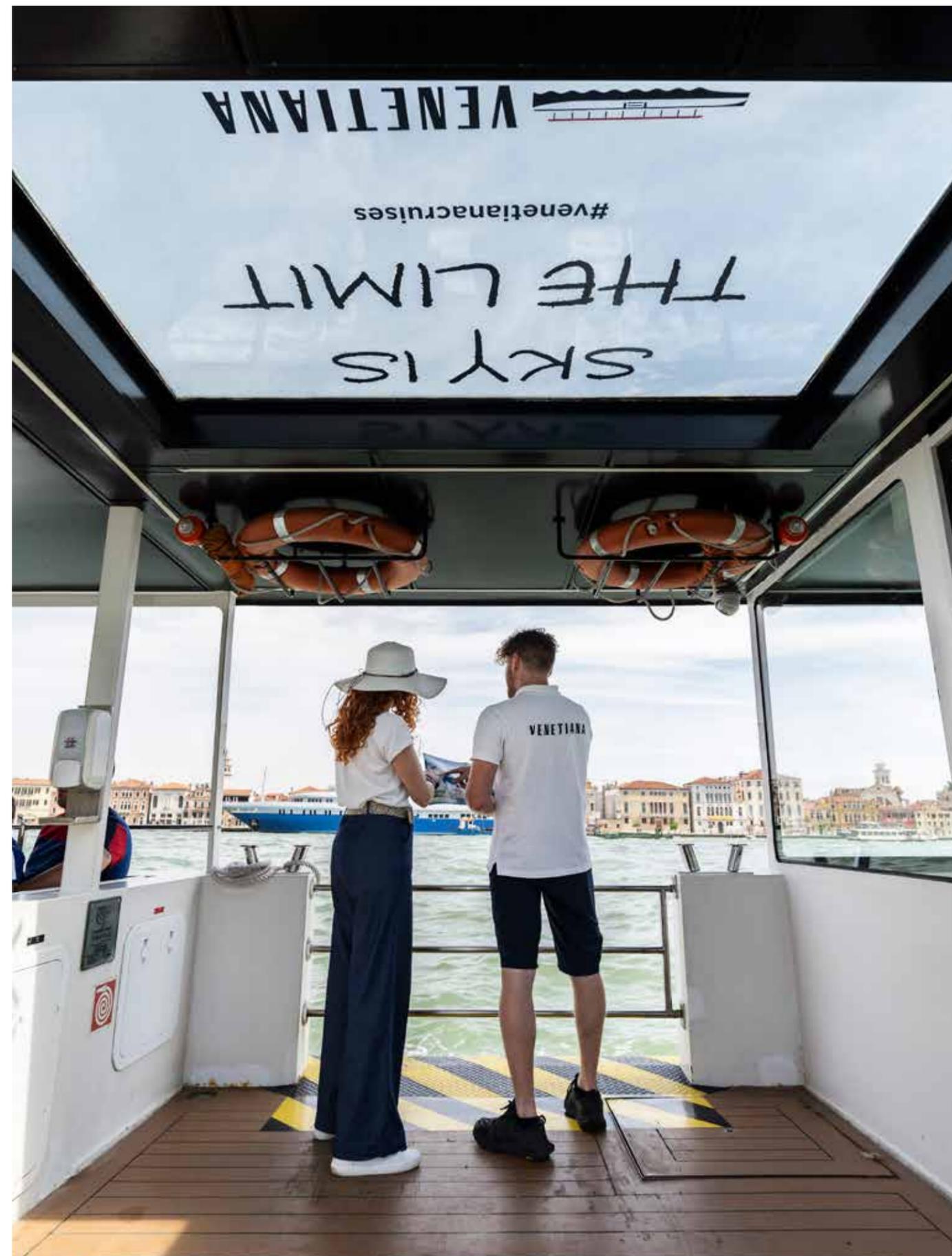
Di seguito le certificazioni, ad oggi, che Autoguidovie ha implementato e continua a mantenere:



Autoguidovie, inoltre, per quanto concerne l'implementazione e il mantenimento delle certificazioni, assume un ruolo di **coordinamento** rispetto alle altre società del Gruppo. Ogni società ha un proprio sistema di gestione autonomo, che viene periodicamente aggiornato, sia secondo gli standard certificativi sia per omogeneità procedurale con Autoguidovie.

Si presenta una mappatura delle certificazioni possedute da ciascuna società del Gruppo:

NORMA	Autoguidovie	Dolomiti Bus	Cavourese	STN	Girobus
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità					
UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di gestione ambientale					
UNI EN ISO 45001:2018 Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro					
UNI EN 13816:2002 Trasporto pubblico di passeggeri					
UNI EN ISO 37001:2016 Sistema di gestione anticorruzione					
UNI EN ISO 39001:2016 Sistema di gestione per la sicurezza stradale					
SA8000 Responsabilità sociale d'impresa					



03

**Centralità delle
persone
e vivibilità
dei territori**

Il Gruppo
si presenta

Il nostro
impegno di
sostenibilità

Valore
Ambientale

Valore
Economico

I nostri passeggeri



Highlights Autoguidovie 2023

56,4 MILIONI*

di passeggeri trasportati

8,1/10

soddisfazione complessiva per i servizi di Autoguidovie, rilevata tramite *customer satisfaction*

8,5 GIORNI

tempo medio di gestione dei reclami

-21,5 GIORNI rispetto al tempo massimo**

230 MILA

account registrati su sito e app Autoguidovie e app Miobus, di cui **38 mila** nuovi nel 2023

36%

percentuale di vendite digitali sul totale dei titoli venduti

9 CONTRATTI DI SERVIZIO

sottoscritti e in corso di validità con 7 Enti o Stazioni appaltanti

65%

riduzione dei tempi di attesa nell'assistenza clienti grazie all'uso del riconoscimento vocale

PREMIO ITALY'S BEST CUSTOMER SERVICE 2023-2024

Ricevuto da Autoguidovie, che si è distinta come la migliore azienda della categoria Trasporti urbani



* Il valore è frutto di una stima basata sul dato 2022, parametrato ai livelli di ricavi registrati nel 2023.

** Norma UNI 10600.

Profilo dei passeggeri

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
5 PARITÀ DI GENERE	5.1 Porre fine, ovunque, a ogni forma di discriminazione nei confronti di donne e ragazze	PERCENTUALE DI PASSEGGERI DONNE	54%	55%
	5.2 Eliminare ogni forma di violenza nei confronti di donne e bambine, sia nella sfera privata che in quella pubblica, compreso il traffico di donne e lo sfruttamento sessuale e di ogni altro tipo	AGGRESSIONI O VIOLENZE NEI CONFRONTI DI DONNE SUI MEZZI DI AUTOGUIDOVIE	0	0
11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	11.2 Entro il 2030, fornire l'accesso a sistemi di trasporto sicuri, sostenibili, e convenienti per tutti, migliorare la sicurezza stradale, in particolare ampliando i mezzi pubblici, con particolare attenzione alle esigenze di chi è in situazioni vulnerabili, alle donne, ai bambini, alle persone con disabilità e agli anziani	PERCENTUALE DI PASSEGGERI CHE UTILIZZANO IL SERVIZIO PER MOTIVI DI STUDIO	59% sui territori di Pavia, Milano sud est, Monza e Brianza, Cremona	50% sui territori di Pavia, Milano sud est, Monza e Brianza, Cremona

Una mobilità pubblica di qualità, sviluppata sulle esigenze del cliente

La visione di mobilità sostenibile di Autoguidovie – Guidati da te - mette **al centro il cliente, le sue esigenze e la sua soddisfazione**, assicurando sempre la coerenza con le politiche di mobilità degli Enti affidatari del servizio e lavorando per sviluppare **servizi competitivi**. A tal fine Autoguidovie intende giocare un **ruolo attivo nella costruzione di soluzioni di mobilità alternative, efficaci e sostenibili**, innovando la fruizione dei servizi con approcci ad altri settori. Tra le iniziative di maggior rilievo nel 2023 si segnalano Abbonamenti studenti a prezzo bloccato per tutto agosto e A Natale prendo il bus.

ABBONAMENTI STUDENTI A PREZZO BLOCCATO PER TUTTO AGOSTO



Nel 2023 Autoguidovie ha avviato anticipatamente la campagna abbonamenti rivolta agli **studenti**, con importanti benefici per le **famiglie**.

L'abbonamento è stato venduto al **prezzo bloccato** dell'anno precedente, senza rincari. In aggiunta, l'anticipo temporale ha permesso di utilizzare il **bonus trasporti** prima dell'esaurimento delle risorse stanziate.

L'**acquisto online e tramite app** ha evitato code agli sportelli e ha permesso di trasferire poi l'abbonamento sul cellulare del figlio minore.

L'iniziativa ha portato a una **crescita considerevole degli abbonamenti** rispetto all'anno scolastico 2022-23.

+33% ABBONAMENTI RISPETTO ALL'ANNO SCOLASTICO 2022-23

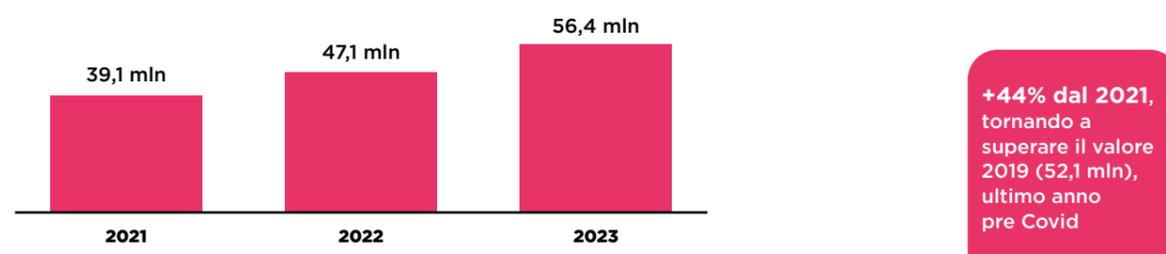
A NATALE PRENDO IL BUS



Per Natale 2023, Autoguidovie ha lanciato la campagna "A Natale prendo il bus" con l'obiettivo di sensibilizzare le persone a viaggiare con l'autobus anziché con mezzi pri-

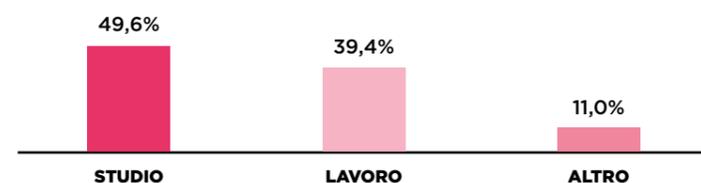
vati, una scelta che crea benefici per la comunità, come abbattere le emissioni, rendere l'aria più respirabile, evitare congestionamenti e il relativo stress.

PASSEGGERI TRASPORTATI



Circa la metà dei passeggeri utilizza i servizi di Autoguidovie per **motivi di studio** (49,6%). La struttura socio-economica dei territori influenza in modo significativo le motivazioni all'utilizzo del trasporto pubblico: in alcune aree come la provincia di Cremona la percentuale di studenti supera l'80%, prevale invece la motivazione lavorativa per gli spostamenti nelle aree di Milano Sud Est e Monza e Brianza⁸.

PASSEGGERI PER MOTIVO DI SPOSTAMENTO 2023

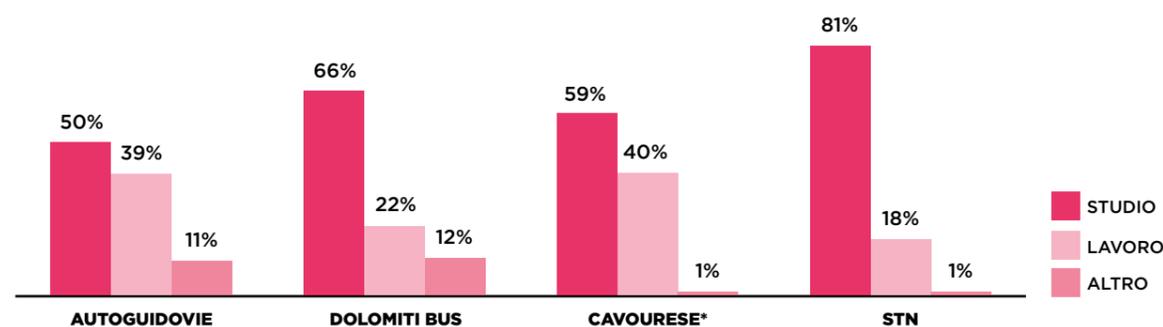


8. I dati relativi all'analisi per motivo di spostamento di Milano SudEst e Monza e Brianza sono frutto di una stima elaborata sui dati aggregati del STIBM. Per i territori di Pavia e Cremona i dati sono frutto di una stima a partire dai dati di tesseramento gestiti da Autoguidovie

Performance di Gruppo e iniziative sui territori

SDGs	AZIONI E KPI	2022	2023
5 PARITÀ DI GENERE 	PERCENTUALE DI PASSEGGERI DONNE CHE UTILIZZANO I SERVIZI DEL GRUPPO	54,3%	54,9%
	AGGRESSIONI O VIOLENZE NEI CONFRONTI DI DONNE SUI MEZZI DEL GRUPPO	0	0
11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI 	PERCENTUALE DI PASSEGGERI CHE UTILIZZANO IL SERVIZIO PER MOTIVI DI STUDIO	61,2% in media	52,5% in media

PASSEGGERI PER MOTIVO DI SPOSTAMENTO 2023 - SERVIZI SU GOMMA



*I dati Cavourese non includono i servizi svolti in subaffidamento per GTT

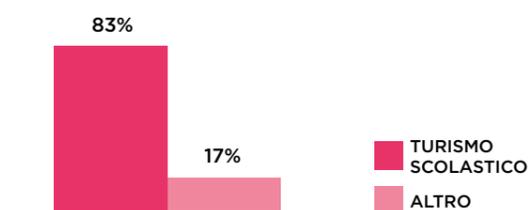
GIROBUS

I clienti di Girobus sono principalmente:

- **Gruppi scolastici**, per gite e viaggi di istruzione di uno o più giorni, in particolare nell'area di Milano e in altre province lombarde
- **Gruppi CRAL e aziende**, mercato avviato nel 2022 e con forte potenziale di crescita.

Il catalogo dedicato ai viaggi di istruzione 2023/2024 è stato distribuito in circa 3.500 scuole e reso consultabile online. Girobus ha incrementato la propria offerta inserendo **2 nuove linee di prodotto**: percorsi trekking e iniziative in parchi naturalistici.

CLIENTI PER MOTIVO DI SPOSTAMENTO GIROBUS 2023



DOLOMITI BUS

Nel 2022 è stata attivata la **App gratuita Dolomiti Bus**, per la ricerca del percorso, l'acquisto di biglietti e abbonamenti e con una sezione dedicata ai servizi turistici. L'App affianca il portale TPL WEB, attivo dal 2021 per l'acquisto di titoli di viaggio, la gestione del tesseramento e la richiesta di agevolazioni.

Si tratta di un'unica App, multilingua, che gestisce diversi servizi:

- **infomobilità**: ricerca orari per origine e destinazione, per fermata o per linea, e avvisi su variazioni del servizio, anche senza registrazione
- **mobile ticketing**: acquisto di biglietti previa registrazione
- **servizi turistici**: sezione dedicata ai servizi di trasporto di interesse turistico, con informazioni - foto, descrizioni, localizzazione in mappa, fermate più vicine - dei principali punti di interesse raggiungibili con il bus.

RISULTATI

16.840 utenti totali registrati sulla App e su TPL WEB nel 2023

5.208 utenti che hanno effettuato almeno un acquisto sulla App o su TPL WEB durante il 2023

VENETIANA

L'**App Venetiana** include un sistema di audioguide che offre percorsi di scoperta di segreti e curiosità veneziane, con percorsi dedicati ai bambini.

Nel 2023 Venetiana ha per la **prima volta** prolungato il proprio periodo di operatività alla **stagione invernale**: da novembre il servizio è stato attivo nei periodi dalla maggiore frequentazione, con orari ridotti e barche riscaldate.



Qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI ⁹	2022	2023
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	8.2 Raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione, anche con particolare attenzione all'alto valore aggiunto e ai settori ad elevata intensità di lavoro	SINISTRI OGNI 100.000 KM PERCORSI	< 1,2 in tutti i territori serviti	< 1,5 in tutti i territori serviti
		SODDISFAZIONE DEI CLIENTI MISURATA TRAMITE CUSTOMER SATISFACTION	7,9/10 soddisfazione complessiva	8,1/10 soddisfazione complessiva
		RECLAMI E SEGNALAZIONI	4.204 ¹⁰ pari a 0,89 ogni 10.000 passeggeri	3.870 pari a 0,69 ogni 10.000 passeggeri

Autoguidovie investe per offrire un servizio di qualità e un'esperienza di viaggio che soddisfi le esigenze dei suoi clienti.

PREMIO ITALY'S BEST CUSTOMER SERVICE 2023-2024

L'indagine, condotta da L'Economia del Corriere della Sera e Statista, classifica le realtà che offrono il **miglior servizio clienti** a livello nazionale, sulla base della disponibilità a raccomandare il servizio e su altri cinque criteri: disponibilità del servizio, orientamento al cliente, competenza professionale, qualità della comunicazione, varietà delle soluzioni offerte. Le aziende sono state suddivise in 166 categorie e giudicate da **più di 15 mila consumatori**, per un totale di 130 mila valutazioni.



AUTOGUIDOVIE HA OTTENUTO IL PRIMO POSTO NELLA CATEGORIA TRASPORTI URBANI, CON UN PUNTEGGIO DI 7,92 SU 10.

Per definire e monitorare il livello di qualità offerta, l'azienda si basa sul **ciclo della qualità del servizio**¹¹ che prende in esame e mette a confronto quattro diversi punti di vista: il cliente, il fornitore dei servizi, gli erogatori del servizio e i beneficiari in senso ampio.

Autoguidovie ha individuato **7 criteri specifici per il sistema di trasporto pubblico di passeggeri** che definiscono la qualità dei servizi offerti e sulla base dei quali vengono redatte le Carte della mobilità.

9. I valori relativi ai sinistri, alle corse monitorate e ai reclami non includono le aree di Bologna e Milano SudOvest, dove la società gestisce il servizio in sub-affidamento.

10. Il dato è stato rivisto rispetto a quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità 2022, alla luce della disponibilità di dati più precisi.

11. Norma UNI EN 13816:2002

CRITERI

1	DISPONIBILITÀ	Ambiti dei servizi erogati in termini di area geografica, orari, frequenza e modalità di trasporto
2	ACCESSIBILITÀ	Possibilità di accesso al sistema di trasporto pubblico di passeggeri, inclusa l'interfaccia con altre modalità di trasporto
3	INFORMAZIONI	Diffusione sistematica di notizie sul sistema di trasporto pubblico per facilitare la pianificazione e l'esecuzione di viaggi
4	ATTENZIONE AL CLIENTE	Elementi del servizio introdotti per adattare il più efficacemente possibile il servizio alle esigenze dei singoli clienti
5	COMFORT	Elementi del servizio introdotti allo scopo di rendere i viaggi sui mezzi di trasporto pubblico più rilassanti e piacevoli per i passeggeri
6	SICUREZZA	Senso di protezione personale avvertito dai clienti che deriva da misure effettivamente attuate e da attività di informazione
7	IMPATTO AMBIENTALE	Effetto sull'ambiente che deriva dall'erogazione del servizio

Per la rilevazione della qualità del servizio l'azienda utilizza diversi strumenti, i cui esiti vengono messi in relazione per ottenere una valutazione sintetica della qualità del servizio. In particolare:

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

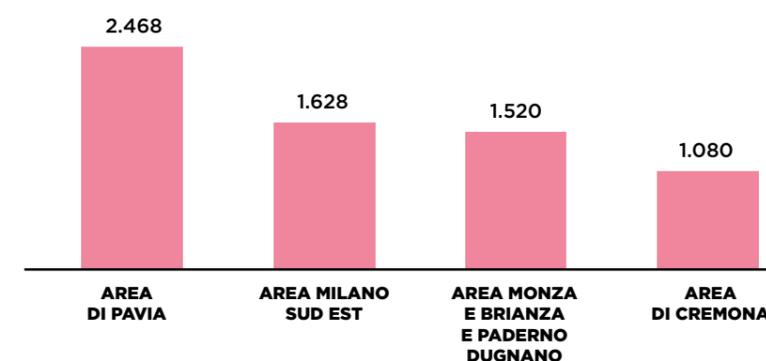
MYSTERY CLIENT

ANALISI DEI RECLAMI

Customer satisfaction

Come ogni anno, Autoguidovie ha realizzato l'indagine di *customer satisfaction* tramite interviste a bordo dei mezzi e alle fermate, in tutti i territori in cui l'azienda gestisce direttamente il servizio.

INTERVISTE COMPLESSIVE



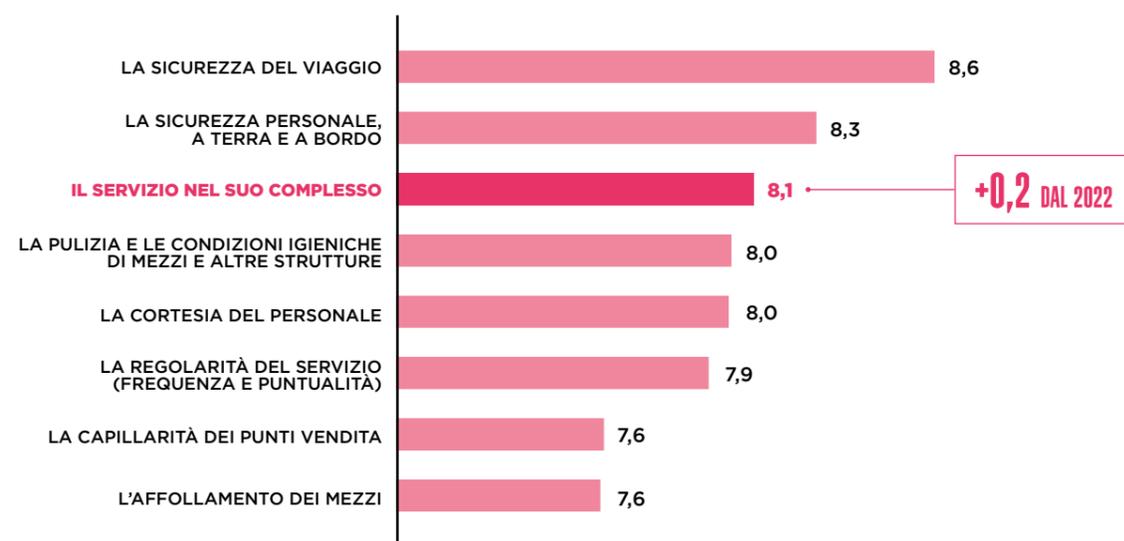
6.696 interviste face to face realizzate

I clienti hanno espresso le proprie valutazioni su una **scala da 1 a 10**, in relazione a:

- **modalità di utilizzo del servizio di linea** – linea utilizzata, frequenza di viaggio, canali di raccolta delle informazioni sul servizio, ecc.
- **indicatori di customer satisfaction**
- **approfondimenti quali/quantitativi** – orari, mezzi, titoli di viaggio, struttura della rete, ecc.

La **soddisfazione complessiva per i servizi di Autoguidovie** raggiunge nel 2023 il valore di **8,1 su 10**, in miglioramento rispetto al 2022 (7,9 su 10). La **soddisfazione maggiore** è stata rilevata per le aree dei servizi a chiamata – Miobus, Miobus Oltrepò e Noctibus – e per i **servizi urbani di Crema e Voghera**.

LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI*



*I valori utilizzati sono una media ponderata sul numero delle risposte per ogni area geografica

Mystery client

Autoguidovie utilizza il *mystery client*, una metodologia di rilevazione della qualità del servizio che prevede **osservazioni realizzate in modo indipendente da gruppi di "clienti misteriosi" che si fingono normali clienti in viaggio**. Il *mystery* consente all'azienda di completare il punto di vista dei clienti - sperimentando in prima persona l'esperienza offerta - e individuare gli aspetti sui quali agire per migliorare la qualità.

RISULTATI 2023

60	Gli aspetti di dettaglio (item) valutati rispetto a: attesa fermate, salita a bordo, infopoint, rivendita, numero verde, verifica titoli
81%	Gli aspetti conformi agli standard secondo le soglie stabilite*

*L'item è ritenuto conforme se il rispetto dello standard a esso collegato è superiore al 71%.

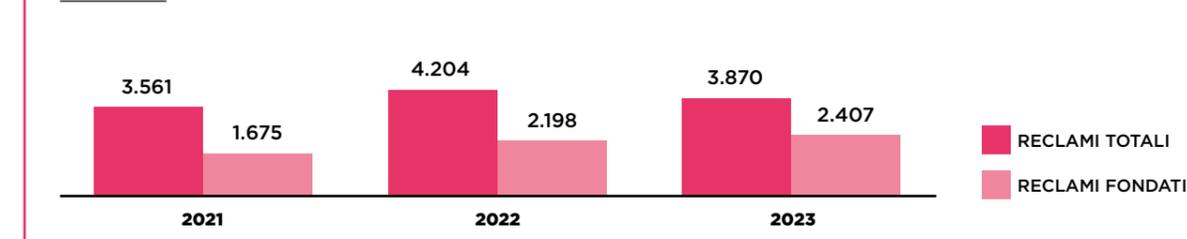
Reclami

La gestione dei reclami è di fondamentale importanza per Autoguidovie, poiché permette di **migliorare la qualità del servizio e predisporre azioni preventive e correttive**. L'azienda ha un sistema di **procedure** che favorisce la **rapida soluzione** dei problemi segnalati e la **responsabilizzazione del personale** nella loro gestione.

Il canale privilegiato per inoltrare reclami è il **form online**, mentre call center e info point, come punti di primo contatto, indirizzano il cliente alla sua compilazione. Nel 2022 è stato lanciato il **progetto Reclami 2.0** per migliorare il servizio creando valore dalle segnalazioni, ponendo come sempre i clienti al centro, e con gli obiettivi di automatizzazione, semplificazione e integrazione.

Nel 2023 sono stati registrati **3.870 reclami** (-8% dal 2022). Di questi il **62% è risultato fondato**: l'aumento dei reclami fondati (+ 10 punti percentuali dal 2022) mette in luce la maggiore efficacia del sistema di gestione, anche grazie al progetto Reclami 2.0.

RECLAMI



Dopo una prima analisi del reclamo, Autoguidovie procede con gli accertamenti necessari, i cui esiti ed eventuali interventi di risoluzione vengono tempestivamente comunicati ai clienti. Nel 2023 la media dei giorni di gestione è stata pari a **8,5 giorni, a fronte di un massimo di 30 giorni**¹². L'aumento dei tempi medi è riconducibile sia all'aumento dei reclami totali da gestire, sia al collaudo e all'implementazione del nuovo sistema di gestione.

GIORNI MEDI PER LA GESTIONE DEI RECLAMI



Sicurezza a bordo

Nell'arco del triennio Autoguidovie ha sempre raggiunto i target stabiliti dai contratti di servizio relativi al numero di sinistri.

KPI	Anno	Cremona	Monza e Brianza	Milano Sud Est	Pavia	Target
Numero di sinistri ogni 100.000 km percorsi	2021	1,05	1,48	0,81	1,20	✓
	2022	1,13	1,18	0,85	0,93	✓
	2023	1,25	1,45	0,65	0,96	✓

12. Norma UNI 10600

Performance di Gruppo e iniziative sui territori

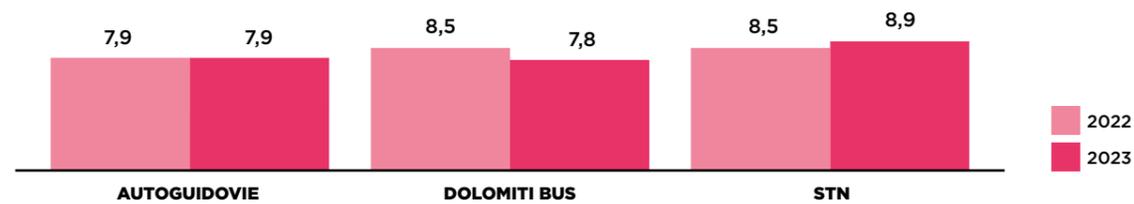
SDGs	AZIONI E KPI	2022	2023
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 	SINISTRI OGNI 100.000 KM PERCORSI*	0,88 in media in tutti i territori serviti	1,08 in media in tutti i territori serviti
	SODDISFAZIONE DEI CLIENTI MISURATA TRAMITE CUSTOMER SATISFACTION**	8/10 in media	7,9/10 in media
	RECLAMI E SEGNALAZIONI	4.277*** meno di 1 reclamo ogni 10.000 passeggeri, in media	4.305 meno di 1 reclamo ogni 10.000 passeggeri, in media
		tutte le società hanno gestito i reclami entro il limite di 30 giorni	

* Il valore medio è stato calcolato come una media ponderata del numero di sinistri ogni 100.000 km rendicontato nelle Carte della mobilità di ogni società, pesato per il numero di km contrattuali.

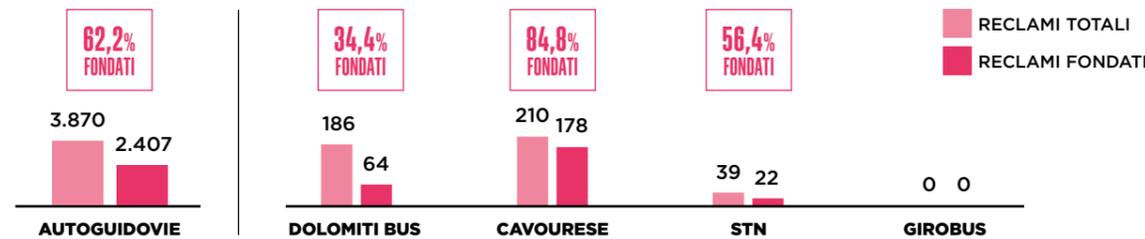
** Per Cavourese non sono disponibili dati di customer satisfaction poiché queste vengono condotte direttamente dal Consorzio Extra.TO e da GTT per i relativi servizi.

*** Il dato non è disponibile per Cavourese, poiché i reclami sono gestiti a livello aggregato dal Consorzio Extra.TO. La misurazione dei reclami è stata implementata a partire dal 2023.

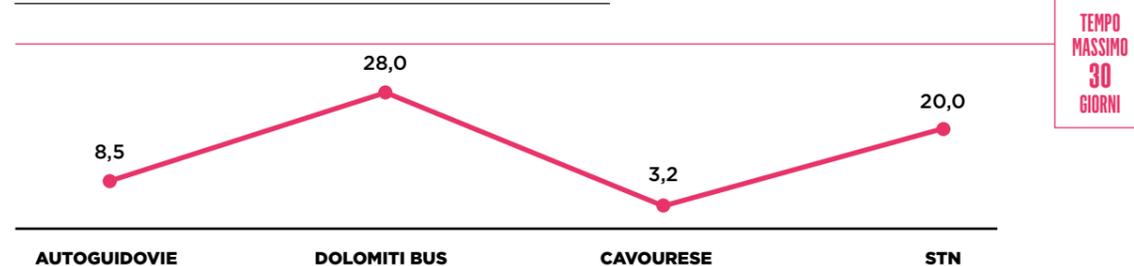
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



RECLAMI 2023



GIORNI MEDI PER LA GESTIONE DEI RECLAMI 2023



DOLOMITI BUS

L'indagine di *customer satisfaction* 2023 ha rilevato una **qualità complessiva del servizio pari a 7,8/10**, in calo rispetto all'8,5 del 2022 e all'8,1 del 2021. La flessione riscontrata in alcuni indicatori è presumibilmente causata dalla contrazione del servizio e dal ricorso parziale a personale di ditte subaffidatarie, a causa della **carenza di personale di guida** nonostante gli sforzi dell'azienda e l'impiego di personale tecnico, amministrativo e meccanici.

Gli esiti del *mystery client*:

- **15%** i casi in cui i conducenti espongono il **tesserino di riconoscimento** contro lo standard del 70% programmato da Dolomiti Bus
- **18%** il **controllo titoli** da parte degli autisti
- **75%** l'utilizzo della **cintura di sicurezza** da parte dell'autista

- **97%** la disponibilità alla **vendita del biglietto a bordo**, in aumento (87% nel 2022)
- **6%** i casi di uso del **telefono alla guida e di auricolari per l'ascolto di musica**, in miglioramento rispetto agli anni precedenti (11% nel 2021)
- nelle biglietterie rimane **assente l'incentivo al pagamento elettronico** e viene sconsigliato l'acquisto elettronico dei titoli di viaggio.

Nel 2023 sono stati registrati 186 reclami, circa il triplo rispetto all'anno precedente, il 34,4% dei quali risultano fondati. Il tempo medio di gestione è pari a 28 giorni, inferiore al limite di 30 giorni. La crescita dei reclami e del tempo medio di gestione è riconducibile alle difficoltà incontrate nell'erogazione del servizio e alle conseguenti riduzioni nel numero di corse effettuate per la **manca di personale**.

CAVOURESE

A partire dal 2023 Cavourese ha avviato il monitoraggio dei reclami relativi ai servizi svolti per il Consorzio Extra.To e GTT. Sono stati registrati **210 reclami**, di cui l'84,8% fondati, chiusi mediamente in soli **3,2 giorni**.

STN

L'indagine di *customer satisfaction* svolta da STN a marzo 2024 è basata sulla realizzazione di 411 interviste, effettuate in modalità *face to face* sui mezzi di linea e alle fermate. **La valutazione complessiva del servizio nel 2023 è stata pari a 8,9/10**, in crescita rispetto al valore registrato nel 2022 pari a 8,5.

Nel 2023 STN ha ricevuto 5 reclami - il **50% in meno** rispetto all'anno precedente - tutti fondati e gestiti mediamente in 20 giorni, 6 giorni in meno rispetto al 2022.

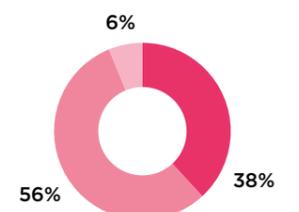
GIROBUS

Nel 2023 il 94% degli intervistati ritiene l'esperienza Girobus nel suo complesso di **livello ottimo - il massimo - o buono**. La valutazione del personale dell'azienda, in particolare, ha registrato il maggior numero di giudizi ottimi.

Non sono stati rilevati reclami formali da parte dei clienti.

GIUDIZIO GLOBALE

- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE



VENETIANA

Venetiana, pur non realizzando indagini di *customer satisfaction*, registra una **valutazione** rispettivamente di 4,3 e di 4,2 su 5 nei portali Google e Getyourguide.

Accessibilità del servizio

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	16.6 Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti	PASSEGGERI ASSISTITI DURANTE LA FASE DI SALITA A BORDO	646.515	470.023
		PASSEGGERI CONTROLLATI SUGLI AUTOBUS NELL'AMBITO DELLE ATTIVITÀ DI CONTRASTO ALL'EVASIONE TARIFFARIA	1 milione	830 mila

Politiche tariffarie

Le politiche tariffarie per i servizi offerti da Autoguidovie vengono definite nell'ambito dei contratti di servizio stipulati con gli Enti affidanti.

SISTEMA TARIFFARIO A ZONE	SISTEMA TARIFFARIO A FASCE CHILOMETRICHE	SISTEMA TARIFFARIO URBANO	SISTEMA TARIFFARIO INTEGRATO
Provincia di Cremona e Provincia di Bergamo	Provincia di Pavia	Pavia, Paderno Dugnano, Crema e Voghera	Sistema tariffario del bacino di mobilità DI Milano (STIBM)

In tutte le aree territoriali è prevista l'adesione a "Io Viaggio" di Regione Lombardia e alle agevolazioni regionali.

Sono disponibili diverse tipologie di titoli, urbani e interurbani, che i clienti possono acquistare scegliendo la formula che meglio si adatta alle proprie abitudini ed esigenze di viaggio. In alcune aree il sistema di tariffazione è strutturato a zone che dipendono dalla lunghezza del tragitto da percorrere.

BIGLIETTI
SEMPLICI

CARNET

ABBONAMENTI
SETTIMANALIABBONAMENTI
MENSILIABBONAMENTI
ANNUALI

Rete di vendita

La rete di vendita capillare sul territorio agevola i clienti nell'acquisto dei titoli di viaggio.

Nel 2021 è stato introdotto il metodo di pagamento con carte di debito o di credito elettroniche sui mezzi che operano nel bacino pavese (urbano ed extraurbano): un'innovazione che ha permesso di eliminare i biglietti tradizionali, attraverso un POS collegato a una stampante in grado di emettere il titolo di viaggio. Nel 2023, il 40% dei biglietti emessi a bordo è stato acquistato con questo metodo.

Agevolazioni

Coerentemente al "Guidati da te" Autoguidovie mira a innovare la progettazione e fruizione del servizio e a costruire un'offerta che risponda alle esigenze delle famiglie, contrastando il caro energia e incentivando l'utilizzo del trasporto pubblico.

Oltre alle tariffe base, sono previste agevolazioni dedicate a particolari categorie di clienti, declinate con diverse modalità in ogni area a seconda del servizio offerto e delle politiche definite dagli Enti affidanti. Le categorie di clienti che ne beneficiano comprendono:



Inoltre, è possibile rateizzare gli abbonamenti annuali nell'area cremonese e in quella pavese.

Convenzioni per Cremona e Pavia

Aziende, enti e istituzioni possono attivare per i propri dipendenti un servizio per la sottoscrizione di abbonamenti annuali ordinari della Provincia di Cremona, della Provincia di Pavia e del Comune di Pavia completamente gratuito. I dipendenti delle aziende convenzionate ricevono gli abbonamenti direttamente in azienda con un eventuale sconto e, in alcuni casi, l'addebitamento del costo direttamente in busta paga. Nel 2023 sono attive 3 differenti convenzioni tra la provincia di Cremona e l'area urbana di Pavia.

Contrasto all'evasione

Autoguidovie è da sempre attiva nel sensibilizzare i propri clienti al pagamento del servizio, contrastando l'evasione tariffaria e garantendo così equità nell'accesso ai servizi oltre che la possibilità di attivare agevolazioni e politiche tariffarie inclusive.

Negli anni Autoguidovie ha potenziato le attività di controlleria, aumentando gli addetti presenti sul territorio, tramite un approccio integrato che coinvolge controllori, autisti e i clienti stessi, monitorando più di 54 mila corse e controllando oltre 830 mila passeggeri sugli autobus.

Performance di Gruppo e iniziative sui territori

ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

CAVOURESE E STN

Cavourese e STN aderiscono al BIP - Biglietto Integrato Piemonte - il sistema di bigliettazione elettronica della Regione Piemonte che semplifica l'accesso ai diversi servizi di mobilità attivi sul territorio.

Il sistema prevede l'acquisto degli abbonamenti integrati su tessera elettronica BIP. Per Cavourese gli abbonamenti sono acquistabili solo a terra ed è in fase di sviluppo l'app per il rinnovo online dell'abbonamento, mentre per STN è possibile effettuare l'acquisto in modalità digitale.

A partire da luglio 2023 Cavourese offre anche la possibilità di utilizzare il **Credito Trasporti**, una **tessera ricaricabile** con credito scalabile, sulla quale il sistema

BIP addebita automaticamente il costo di ogni corsa.

Con il sistema BIP pienamente operativo, la **rete di vendita di STN** è costituita dall'ufficio aziendale di Novara di STN e dalle 4 sedi delle società in ATI. La **rete di vendita di Cavourese** è composta da 28 rivendite di titoli TPL e 42 rivendite di titoli per il servizio Liguria Shuttle.

In merito alla lotta all'evasione, sia nel 2022 che nel 2023 **Cavourese ha effettuato la campagna "Salita davanti"**, della durata di 15 giorni e focalizzata sulle linee scolastiche, impegnando Assistenti alla clientela per invitare alla salita dalla sola porta anteriore e verificare la convalida dei titoli di viaggio.

COLLABORAZIONE TRA CONTROLLATE CAVOURESE, VENEZIANA MOTOSCAFI GT E GIROBUS

All'interno del Gruppo si sono create **forti sinergie** tra Girobus, Veneziana Motoscafi GT e Cavourese, con l'inserimento di **servizi effettuati da Veneziana e Cavourese all'interno di pacchetti viaggio creati da Girobus**. Questa collaborazione offre significative prospettive di crescita, permettendo a Girobus di ampliare il proprio bacino di clienti, soprattutto in Piemonte e nell'area di Torino.

DOLOMITI BUS

Nel 2023 Dolomiti Bus ha implementato un nuovo sistema di prenotazione di slot orari per il rinnovo degli abbonamenti, riducendo drasticamente code e tempi di attesa e migliorando la distribuzione dei clienti sul territorio.

Sono diverse le agevolazioni e convenzioni realizzate in collaborazione con l'amministrazione provinciale.

INVESTI SCUOLA - SUPPORTO ECONOMICO PER IL TRASPORTO

L'iniziativa - finanziata dal Fondo Comuni Confinanti, sostenuta economicamente dalla Provincia di Belluno e dal Consorzio Bim Piave e appoggiata dall'Ufficio Scolastico provinciale - ha alleggerito le spese delle famiglie per l'istruzione dei figli e ha garantito a tutti uguale diritto allo studio, indipendentemente dall'area geografica di provenienza. Nell'anno scolastico 2023/2024 Dolomiti Bus ha **cofinanziato** Investi Scuola, in parte direttamente e in parte rinunciando alla propria quota di corrispettivo per la gestione dei titoli.

INVESTI SCUOLA SENZA LIMITI

Investi Scuola senza limiti è un titolo di viaggio previsto nelle tipologie mensile, annuale, 10 e 12 mesi. Può essere rilasciato ai titolari di **Investi Scuola** o di abbonamenti studenti Dolomiti Bus in corso di validità (ad esclusione dei titolari del solo abbonamento integrato). Consente l'utilizzo di tutto il servizio extraurbano e di tutti gli urbani gestiti da Dolomiti Bus in provincia di Belluno ad esclusione dei servizi a tariffa differenziata. (es. Misurina - Tre Cime, Masare - Malga Ciapela, Pescul - Fedare, Canale d'Agordo - Molino Impianti).

INIZIATIVE A CARATTERE TURISTICO CON AZIENDE, STRUTTURE TURISTICHE E AMMINISTRAZIONI

- **Biglietto di corsa semplice a/r** - in pool con l'ATVO (azienda di trasporto di S. Donà di Piave) **per la linea stagionale estiva "comprensorio bellunese Lido di Jesolo"**. Il biglietto, differenziato per tratte chilometriche, è comprensivo del biglietto bagaglio.
- **Titolo di viaggio per titolari di ski pass** o tessera di riconoscimento - valido solo se accompagnato da ski pass o da specifica tessera di riconoscimento con onere a carico di Società o Enti convenzionati.
- **Carta turistica** servizio urbano Auronzo - valida per sei giorni consecutivi senza limite di corse, esclusivamente nel servizio urbano di Auronzo.
- **Tessera d'Argento** servizio urbano Auronzo - valida per un anno a partire dal primo giorno del mese di richiesta. È valida esclusivamente sul servizio urbano di Auronzo e viene rilasciata ai residenti di età superiore ai 60 anni.

Guest Card - carta turistica - utilizzabile esclusivamente dai non residenti in provincia di Belluno. Valida 3 o 8 giorni consecutivi, dà la possibilità di utilizzare il servizio extraurbano in provincia di Belluno e i servizi urbani di Belluno, Auronzo e Pieve di Cadore, gestiti da Dolomiti Bus senza limite di corse, né di fasce orarie, né di distanze percorse. Sono esclusi i servizi a tariffa differenziata, quali ad esempio: Pescul - Fedare, Masarè - Malga Ciapela, Misurina - Tre Cime - Rifugio Auronzo, Bike'n Bus e Linea Mare.

Informazione e comunicazione per i viaggiatori

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	16.7 Assicurare un processo decisionale reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli	SESSIONI WEB SU SITO AUTOGUIDOVIE	635 mila	1.669 mila
		ACCOUNT REGISTRATI SU SITO E APP AUTOGUIDOVIE E APP MIOBUS	234 mila	230 mila
	16.10 Garantire l'accesso del pubblico alle informazioni e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali	RECLAMI SU VIOLAZIONI DELLA PRIVACY DEI CLIENTI E CASI DI PERDITA DI DATI	0	0

Per comunicare con clienti e *stakeholder* Autoguidovie utilizza **diversi canali di contatto** - fisici e digitali - che consentono di veicolare informazioni utili su orari dei servizi, linee, percorsi, tariffe, regolamenti, abbonamenti, sanzioni e avvisi sulle attività svolte.



TOUCHPOINT FISICI

	CONDUCENTI	Il conducente è il principale punto di riferimento informativo per il cliente : il personale viaggiante è costantemente formato per migliorare la relazione con i clienti e offrire un'esperienza di viaggio positiva.
	ASSISTENTI CLIENTELA	Gli Assistenti informano e sviluppano il senso civico dei passeggeri , promuovendo l'acquisto di titoli tramite strumenti digitali . RISULTATI 57 Assistenti alla clientela attivi 470.023 passeggeri assistiti
	AUTOBUS	All'esterno dei mezzi sono presenti dispositivi che comunicano informazioni sulla linea percorsa e adesivi informativi (salita davanti, vendita a bordo). All'interno dei bus, i passeggeri possono trovare informazioni sulle condizioni di viaggio, bacheche informative con avvisi aggiornati, promozioni e novità sul servizio.
	INFOPOINT	Presso gli <i>Infopoint</i> , presenti nelle principali aree di servizio , i clienti possono acquistare titoli di viaggio, tesserarsi, ricevere informazioni, recuperare i propri oggetti smarriti e pagare le multe rapidamente e con facilità, grazie a personale appositamente formato e materiale informativo. RISULTATI 3 <i>Infopoint</i> presenti sul territorio nelle principali aree servite
	RIVENDITE	Autoguidovie gestisce un'ampia rete di vendita consolidata sul territorio , in cui è possibile acquistare titoli di viaggio, ricaricare tessere elettroniche e consultare materiale informativo. RISULTATI 763 rivendite in Lombardia
	FERMATE E PALINE ELETTRONICHE	Le fermate, capillari in tutti i territori serviti, sono un importante punto di comunicazione con i clienti. L'introduzione dei QR code in fermata ha permesso di rendere più veloce e dinamica la comunicazione e la consultazione degli orari. Le paline elettroniche - installate alle principali fermate - indicano ai clienti l' attesa per linea aggiornata in tempo reale e mostrano segnalazioni sul servizio , ad esempio in caso di sciopero. Sono ad alimentazione solare con pannello fotovoltaico e sono dotate di dispositivo di risparmio energetico che visualizza il messaggio con periodicità variabile. RISULTATI 520 paline elettroniche installate

TOUCHPOINT DIGITALI

	SITO INTERNET WWW.AUTOGUIDOVIE.IT	Il portale è organizzato per i diversi territori e consente di consultare orari e linee oltre che rimanere aggiornati sulle notizie in tempo reale. È presente una sezione dedicata all'assistenza per richiedere informazioni, presentare reclami, chiedere rimborsi o cercare eventuali oggetti smarriti. Sul sito sono disponibili numerosi strumenti per facilitare la ricerca delle informazioni: calcola il tuo percorso, cerca la tua linea, trova la tua tariffa, trova la tua rivendita, trova la tua scuola . RISULTATI 1.669.760 sessioni, le pagine più visitate sono quelle relative agli orari
---	--	---

	APP AUTOGUIDOVIE	L'App Autoguidovie offre diverse funzionalità per agevolare la fruizione del servizio . In particolare: • servizi di infomobilità , ricerca orari per origine e destinazione o per fermata • acquisto di biglietti e abbonamenti Autoguidovie, STIBM e Io Viaggio e ricarica delle tessere elettroniche ATM e Io Viaggio • servizio di news per consultare avvisi sulle modifiche del servizio, deviazioni temporanee, scioperi e altre segnalazioni • partecipazione a iniziative premianti • inserimento di dati di mobilità per usufruire delle promozioni BUS2SCHOOL RISULTATI Oltre 24.000 nuovi account registrati su App
	APP MIOBUS	L'App consente di prenotare il servizio a chiamata Miobus, aggregando passeggeri con percorsi simili, semplificando l'organizzazione del proprio viaggio e permettendo di seguire il percorso in tempo reale. Dal 2022 il servizio di prenotazione Miobus da App è stato esteso all'area di Crema urbano, che si aggiunge alle già attive aree di Pavia urbano notturno e Oltrepò pavese. RISULTATI Oltre 15.000 gli account complessivi registrati su App Miobus 55% la percentuale di corse richieste tramite App Miobus
	CONTACT CENTER	Il <i>Contact Center</i> fornisce supporto ai clienti, con un servizio di call me back per evitare code in entrata e specifici messaggi di accoglienza in occasione di eventi quali scioperi e manifestazioni. RISULTATI 32.952 richieste pervenute 11.373 clienti unici che ci hanno contattati 76% quota di richieste gestite con Bot
	FORM WEB	Form Web consente la gestione dei reclami, la segnalazione di oggetti smarriti, richieste di informazioni e rimborsi. Dal 2023 anche i ricorsi per multe sono inseriti nel Form Web. RISULTATI 13.643 tra segnalazioni, reclami, richieste di informazioni, segnalazioni di oggetti smarriti e richieste di rimborso gestite
	WEB CHAT	Autoguidovie ha attivato il servizio di messaggistica web chat che permette di interagire con il Contact Center nel caso in cui nella navigazione web non si riesca a trovare l'informazione ricercata. RISULTATI 5.857 richieste pervenute 55% richieste gestite con Bot 3.515 clienti che hanno utilizzato il servizio
	MAILING LIST	Tutti i clienti tesserati/registratori ricevono aggiornamenti periodici via email, specifici per l'area nella quale viaggiano più di frequente. RISULTATI Oltre 110 mila mail inviate ogni mese 99% il tasso di consegna delle mailing list
	RSS	Con RSS è possibile rimanere aggiornati in tempo reale su notizie e aggiornamenti delle varie linee di trasporto gestite dall'azienda .
	TRAVEL PLANNER: MOOVIT, GOOGLE TRANSIT	Autoguidovie collabora con i principali <i>travel planner</i> - quali Moovit e Google Transit - che consentono di integrare ai diversi canali di comunicazione strumenti utili a diffondere avvisi di servizio in tempo reale e a selezionare linee "preferite".

CANALI SOCIAL

	WHATSAPP	<p>Autoguidovie dispone di un servizio di messaggistica WhatsApp a cui inviare le proprie richieste che sono gestite dal <i>contact center</i>.</p> <p>RISULTATI 9.203 richieste pervenute 55% richieste gestite con Bot 6.073 clienti che hanno utilizzato il servizio</p>
 	FACEBOOK E INSTAGRAM	<p>Autoguidovie ha una pagina Facebook ufficiale, su cui vengono proposti quotidianamente contenuti per aggiornamenti sui servizi e avvisi sulla circolazione; eventi locali e punti di interesse raggiungibili con i bus; campagne di sensibilizzazione; informazioni sull'azienda e i territori e campagne "Lavora con noi".</p> <p>Sul profilo Instagram vengono proposti mensilmente contenuti chiave legati a campagne promozionali e informative.</p> <p>RISULTATI 12.613 followers su Facebook con 73.057 persone raggiunte in media ogni mese e 108 post pubblicati 160 pubblicazioni su Instagram tra stories e post, che hanno raggiunto 2.496 follower</p>
	LINKEDIN	<p>Sul profilo LinkedIn dell'azienda sono veicolate le più importanti iniziative e progetti relativi all'azienda e alla diffusione della cultura della mobilità sostenibile.</p> <p>RISULTATI 67 post pubblicati 13.391 impressions in media per post al mese</p>
	YOUTUBE	<p>Sul canale YouTube vengono pubblicati video istituzionali, interviste e approfondimenti che fanno parte della strategia di comunicazione omnicanale di Autoguidovie.</p> <p>RISULTATI 4.003 la media di views mensile 8 video pubblicati 532 follower</p>

Performance di Gruppo e iniziative sui territori

DOLOMITI BUS

Sul territorio di Dolomiti Bus sono presenti **5 infopoint**. Nel 2023 i clienti registrati sulla **app** e sul portale **TPL WEB** sono pari a oltre 16 mila, più di 5 mila dei quali hanno effettuato almeno un acquisto. Ogni mese vengono raggiunti oltre 35 mila utenti in media tramite Facebook. L'azienda utilizza anche altri canali social quali Instagram, LinkedIn, Telegram e X.

CAVOURESE

Cavourese comunica con i propri clienti tramite Facebook, Instagram e LinkedIn. Le chiamate pervenute al *call center* nel 2023 sono state **71 mila**.

STN

Nel 2023 il sito web di STN ha registrato **1,5 milioni di visite***. La società gestisce 1 *infopoint*, presso il quale nel 2023 sono state ricevute 1.450 richieste di tesseramento.

* Stima annuale sulla base dai dati rilevati da aprile a dicembre.

GIROBUS

Nel 2023 Girobus **ha rinnovato il proprio sito web**, in linea con la strategia di business e per una maggiore visibilità e valorizzazione dei viaggi organizzati rivolti a gruppi. L'azienda ha messo in atto una forte attività di **promozione** tramite social, volta a farsi conoscere da sempre più utenti. Inoltre, sono state effettuate sponsorizzazioni di eventi - anche in partnership con Cavourese - ottenendo visibilità e nuovi contatti.

Gli utenti raggiunti tramite Facebook ogni mese, in media, raggiungono i **77 mila**. Girobus è attiva anche su Instagram e LinkedIn.

VENETIANA

Ogni mese la società raggiunge, in media, 214 mila utenti Facebook. Venetiana comunica con i propri clienti anche tramite Instagram e LinkedIn.

Nessuna delle società del Gruppo ha ricevuto reclami su violazioni della privacy dei clienti e casi di perdita di dati nel biennio 2022-2023*.

* il dato non è disponibile per Cavourese

Innovazione nella relazione con i clienti

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	8.2 Raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione, anche con particolare attenzione all'alto valore aggiunto e ai settori ad elevata intensità di lavoro	TRAFFICO CALL CENTER GESTITO DAI BOT	70%	75%
		TRAFFICO WEBCHAT E WHATSAPP GESTITO DAI BOT	50%	60%

Dal 2019 è stata avviata una nuova area dedicata all'innovazione e al miglioramento della relazione con il cliente. In particolare, è stato introdotto un sistema avanzato di *Customer Relationship Management* a supporto del marketing e del *customer care* con un sistema di integrazione dati su un'unica piattaforma condivisa. Il CRM ha permesso di portare nuovi sviluppi nel corso del 2023 anche grazie all'**intelligenza artificiale (BOT) a supporto del customer care**.

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE A SUPPORTO DELL'ASSISTENZA CLIENTI

Nel percorso di continua innovazione di Autoguidovie, il progetto di intelligenza artificiale a supporto dell'assistenza clienti è pensato nell'ottica di soddisfare sempre meglio le necessità e le richieste dei clienti.

È stato **ridisegnato il processo di gestione del customer service** ed è stata costruita una strategia multicanale che comprende l'uso di **BOT** per chat e WhatsApp e di **VOICEBOT** per il contatto tele-

fonico, implementando anche il **riconoscimento vocale**.

In aggiunta, sono state avviate ulteriori analisi e iniziative finalizzate al **miglioramento dell'esperienza di customer care gestita dai BOT**, che consentiranno al cliente di fornire un feedback e di ricevere informazioni più strutturate e puntuali rispetto alla richiesta, integrazioni audio e video e un maggiore supporto ai processi di acquisto.

RISULTATI 2023

Oltre **75%** il traffico gestito dai **BOT** per il canale telefonico tramite *Call Center* e **60%** in media per i canali *WebChat* e *WhatsApp*
65% riduzione dei tempi di attesa grazie all'introduzione del riconoscimento vocale

Enti e Stazioni appaltanti

Autoguidovie ha in affidamento **9 contratti di servizio e 2 contratti di sub-affidamento in corso di validità**, con 7 Stazioni appaltanti, Enti o Società:

- Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Cremona e Mantova: contratto per la Provincia di Cremona e il servizio urbano di Crema in ATI
- Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del bacino di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia
 - contratto per il Lotto sud-est della città Metropolitana di Milano
 - contratto per la Provincia di Monza e Brianza
 - contratto per il Comune di Monza
 - contratto per il Comune di San Donato Milanese
- Comune di Melzo: contratto per il servizio urbano
- Agenzia SRM Reti e Mobilità, per conto della Provincia e del Comune di Bologna: contratto per la Città Metropolitana di Bologna in Consorzio
- Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo: contratto per la Provincia di Bergamo – Lotto Bergamo Ovest – in Consorzio
- Comune di Paderno Dugnano in ATI: contratto per il servizio urbano
- ATM S.p.A.: contratti per i sub-affidamenti dei lotti Ovest e Sud-Ovest



I CONTRATTI DI SERVIZIO

Il Trasporto Pubblico Locale è regolato da appositi contratti di servizio di **durata non superiore a 9 anni**. All'interno del contratto sono definiti:

- periodo di validità
- caratteristiche dei servizi offerti e programma di esercizio
- standard qualitativi minimi del servizio, in termini di età, manutenzione, confortevolezza e pulizia dei veicoli e regolarità delle corse
- struttura tariffaria e criteri di aggiornamento e importo eventualmente dovuto dall'ente pubblico all'azienda di trasporto per le prestazioni oggetto del contratto e le modalità di pagamento
- modalità di modifica del contratto
- garanzie che devono essere prestate dall'azienda di trasporto e sanzioni in caso di mancata osservanza del contratto
- ridefinizione dei rapporti, con riferimento ai lavoratori dipendenti e al capitale investito
- obbligo dell'applicazione, per le singole tipologie del comparto dei trasporti, dei rispettivi contratti collettivi di lavoro.

Per incentivare il superamento di assetti monopolistici e introdurre regole di concorrenzialità nella gestione dei servizi di trasporto regionale e locale, il decreto Burlando¹³ ha previsto che, per l'affidamento dei servizi, le Regioni e gli Enti Locali debbano fare ricorso a procedure a evidenza pubblica per la scelta del gestore, conformemente alla normativa comunitaria e nazionale sugli appalti pubblici di servizio.

13. D.Lgs. 422/97 - Conferimento alle Regioni e agli Enti locali di funzioni e compiti in materia di Trasporto Pubblico Locale, a norma dell'articolo 4, comma 4 della Legge 15 marzo 1997, n.59

I contratti di servizio prevedono impegni atti a **promuovere un trasporto capace di rispondere ai bisogni di mobilità dei cittadini, orientato alla qualità del servizio e alla sostenibilità ambientale**, attraverso la definizione di **requisiti minimi del servizio**. Autoguidovie si adopera a garantire nei propri territori standard di servizio più elevati rispetto ai requisiti minimi di servizio come, ad esempio, una migliore età media e qualità ambientale dei mezzi o il sistema di controllo satellitare della flotta.

AREA TERRITORIALE DI AUTOGUIDOVIE	INFORMAZIONI SUL CONTRATTO
Area di Cremona e urbana di Crema Servizio di linea extraurbano in ATI	Servizio TPL della Provincia di Cremona: avvio a giugno 2013 , a seguito di gara in ATI Autoguidovie, Miobus, KM, LINE e STAR, ed in continuità con i precedenti servizi avviati nel 2004 . Il contratto è stato prorogato fino a giugno 2025.
Area di Milano SudEst (MISE) Servizio di linea extraurbano a gestione diretta Servizi urbano di San Donato Milanese Servizi urbano di Melzo	Servizio TPL dell'Area Sud Est di Milano: Avvio a luglio 2007. Il Contratto è attualmente gestito dall'Agenzia del TPL di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia ed è stato prorogato fino al 31 dicembre 2025. Servizio TPL urbano del Comune di San Donato Milanese: Avvio a settembre 2015 . Il Contratto è attualmente gestito dall'Agenzia del TPL di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia ed è stato prorogato fino al 31 dicembre 2025. Servizio TPL urbano del Comune di Melzo: avvio a febbraio 2003 e, con successiva gara proseguito dal 1 gennaio 2011. Il contratto è stato prorogato fino a dicembre 2024.
Area di Monza e Brianza e Paderno Dugnano Servizio di linea urbano ed extraurbano a gestione diretta Servizio di linea urbano Comune di Paderno Dugnano in ATI con Airpullman	Servizio TPL extraurbano e Servizio TPL urbano dell'area Monza e Brianza: avvio da gennaio 2015. I Contratti sono attualmente gestiti dall'Agenzia del TPL di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia, in continuità con i precedenti servizi avviati nel 2007 , e sono stati prorogati al 31 dicembre 2025. Servizio TPL urbano del Comune di Paderno Dugnano in ATI con Airpullman: avvio a settembre 2009 a seguito di gara. Il contratto è stato prorogato fino al 31 dicembre 2024.
Area di Pavia Servizio di trasporto pubblico locale extraurbano e dei centri urbani della provincia di Pavia	Servizio di trasporto pubblico locale extraurbano e dei centri urbani della provincia di Pavia: avvio ad aprile 2018 . Da dicembre 2019 Autoguidovie gestisce anche il servizio urbano di Voghera. Il Contratto è attualmente gestito dall'Agenzia del TPL di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia ed è stato prorogato fino al 31 dicembre 2025.
Area di Milano Sud e Ovest Servizio di linea area metropolitana in sub-affidamento da ATM	Servizi TPL dell'area Metropolitana milanese in subaffidamento da ATM S.p.A.: avvio della Rete Ovest a gennaio 2011 e della rete Sud-Ovest a settembre dello stesso anno. Il contratto è stato rinnovato fino al 31 dicembre 2025.
Area di Bologna Servizio di linea area metropolitana nell'ambito del Consorzio TPB	Servizi TPL dell'area Metropolitana di Bologna nell'ambito del Consorzio TPB: avvio a maggio 2012. Il contratto è stato rinnovato fino al 31 dicembre 2025.

AREA TERRITORIALE di Dolomiti Bus	INFORMAZIONI SUL CONTRATTO
Area di Belluno Servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extra urbano nella Provincia di Belluno	Servizio extraurbano nella Provincia di Belluno e del servizio urbano nei Comuni di Belluno, Feltre, Auronzo di Cadore, Pieve di Cadore e Cortina d'Ampezzo: avvio con Contratto di Servizio 2023-2031 , con facoltà di esercitare l'opzione di proroga per ulteriori quattro anni e sei mesi.

AREA TERRITORIALE di Cavourese	INFORMAZIONI SUL CONTRATTO
Area di Torino Servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extra urbano nella Città Metropolitana di Torino	Cavourese gestisce i servizi extraurbani della Città Metropolitana di Torino nell'ambito del Consorzio Extra.TO e i servizi urbani di Pinerolo e Giaveno - affidati dall'Agenzia della Mobilità Piemontese - oltre ai servizi in subaffidamento per conto della società GTT nell'area metropolitana di Torino e nella città di Chieri.

AREA TERRITORIALE di STN	INFORMAZIONI SUL CONTRATTO
Area di Novara Servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extra urbano nell'area di Novara	STN, gestisce i servizi di trasporto pubblico locale nell'area di Novara, e le linee extraurbane della provincia di Novara nell'ambito dell'ATI affidato a STN dall'Agenzia della Mobilità Piemontese.

Nel 2023 la Regione Piemonte ha rinnovato i contratti di servizio scaduti o in scadenza, in obbligo di continuità di servizio e prevedendo la sottoscrizione, nel 2024, di atti di proroga sino al 31 dicembre 2026. Tali atti ricomprendono i contratti relativi ai servizi gestiti da Cavourese e STN.

Il Gruppo e le sue persone



Highlights Autoguidovie 2023



Le persone in Autoguidovie

UN PIANO PER VALORIZZARE IL CAPITALE UMANO E FAVORIRE LA CRESCITA AZIENDALE

Per raggiungere la sua missione Autoguidovie riconosce il **ruolo fondamentale delle persone** che lavorano per il Gruppo, a tutti i livelli e in tutte le funzioni. Il Gruppo è consapevole che il successo dipenda dalle competenze, dalla motivazione, dal benessere e dalla fidelizzazione dei collaboratori, che rappresentano il principale vantaggio competitivo.

Per questo motivo, è stata elaborata una **People Strategy**, ovvero un piano strategico che definisce le linee guida, le azioni e gli indicatori per gestire e sviluppare il capitale umano, in linea con la visione, la missione e i valori aziendali.

OBIETTIVI DELLA PEOPLE STRATEGY

- **Attrarre**, selezionare e inserire i migliori talenti disponibili sul mercato, valorizzando la **diversità** e **l'inclusione**, anche tramite lo sviluppo di una strategia di *employer branding* per comunicare identità, visione e valori
- **Sviluppare le competenze e le potenzialità** dei nostri collaboratori, attraverso percorsi formativi, di coaching e di mentoring, personalizzati in base ai bisogni e alle aspettative di ciascuno
- **Motivare e coinvolgere** i nostri collaboratori, offrendo loro opportunità di crescita professionale e personale, un clima organizzativo positivo, un sistema di retribuzione e di welfare equo e meritocratico, e una cultura del *feedback* e del riconoscimento
- **Garantire il benessere e la sicurezza** dei nostri collaboratori, promuovendo la salute fisica e mentale, la conciliazione tra vita lavorativa e privata, il rispetto delle norme e dei comportamenti etici, e la prevenzione dei rischi e degli incidenti
- **Fidelizzare** i nostri collaboratori, **creando senso di appartenenza e di orgoglio** per la nostra azienda, stimolando la loro partecipazione e il loro contributo alle decisioni e ai risultati.

Per realizzare gli obiettivi della People Strategy, sono stati individuati azioni e indicatori, da monitorare e valutare periodicamente, per verificare l'efficacia e l'efficienza delle iniziative e apportare eventuali correzioni e miglioramenti.

Un modello organizzativo che mette al centro competenze, responsabilità e collaborazione

Nel 2022 Autoguidovie ha proseguito il processo di **innovazione del modello organizzativo**, passando da un organigramma tradizionale, verticale e gerarchico a un'organizzazione fluida, con l'obiettivo di facilitare la collaborazione tra le risorse e lo sviluppo di progetti intra-funzionali. Si è passati **dal concetto di ruolo al concetto di area di responsabilità**, con una forte enfasi sulle **competenze** del singolo, considerate il massimo valore sia per la persona che per l'azienda.

NUOVA ORGANIZZAZIONE OPERATIONS

La nuova organizzazione dell'area **Operations**, introdotta nel 2022, si inserisce nel processo di continua evoluzione di Autoguidovie per anticipare il cambiamento che il contesto, il settore e i processi organizzativi richiedono in termini di competitività e innovazione. L'attivazione della **Centrale Unica Operativa** e la creazione delle nuove figure di **Area Manager** e **Field Leader**, con lo scopo di dare continuità alla **relazione con il territorio e i conducenti**, sono l'espressione di questa evoluzione che porta a una gestione ancora più sostenibile ed efficace dell'organizzazione.

L'**Area Manager** ha il compito di predisporre progetti strategici di sviluppo per la propria area e di curare le relazioni con il territorio. Gestisce la sicurezza dell'esercizio e dei siti aziendali, le relazioni con gli Enti, quelle sindacali e quant'altro necessa-

rio per assicurare un buon servizio.

Il **Field Leader** è una figura di supporto per tutti i conducenti e per l'**Area Manager**, creata con lo scopo di gestire e guidare le persone verso il cambiamento, con particolare attenzione a temi della responsabilizzazione, della sicurezza e dell'innovazione digitale.

L'attivazione della **Centrale Unica Operativa** deriva dalla volontà di investire al massimo sulla sicurezza dei dipendenti e clienti, affiancando agli Uffici Movimento dislocati sui territori un'unica Centrale Operativa in grado di governare l'intero servizio. L'obiettivo è garantire una crescente qualità del servizio, anche attraverso strumenti che permettano di comunicare in tempo reale con i conducenti e i passeggeri.

Nel 2023 è nato il **Team People Transformation**, con la volontà di **mettere le persone al centro**. Il Team riunisce le persone con le competenze e capacità necessarie a guidare e gestire l'intero **percorso evolutivo**, i suoi progetti, le persone e le squadre coinvolte. Alla base di questo percorso risiedono il Progetto Ascolto e il Progetto Change. I prossimi anni vedranno lo sviluppo di questi e altri progetti interni, costruendo una strategia e una **visione** coerente con quella di un'azienda leader nella mobilità sostenibile, e una **nuova cultura**, fatta di **mindset**, **approcci** e **comportamenti** che consentano alle persone di mettersi in gioco e avere un **impatto diretto** sull'evoluzione e crescita di Autoguidovie.

PROGETTO ASCOLTO

La costruzione di un percorso di evoluzione - fondato sull'innovazione e il miglioramento continuo - è stata fondata su attività di **ascolto trasversale a tutti i livelli dell'organizzazione**.

L'ascolto è stato volto a mappare elementi utili alla definizione del percorso di cambiamento, ad attivare dinamiche di partecipazione e comunicazione a due vie e a raccogliere stimoli, esigenze, priorità e possibilità di miglioramento e innovazione. Il coinvolgimento attivo delle persone valoriz-

za il loro pensiero e il loro contributo, **avvicinando l'azienda alle persone e ai territori**.

Nel 2023, il personale viaggiante e non viaggiante è stato coinvolto in **focus group**, in occasione dei quali sono stati sottoposti questionari e sono state realizzate interviste con il **management**. In particolare, il questionario per il personale viaggiante ha registrato un tasso di risposta superiore al 50%, risultato ben superiore alla media e che dimostra l'**efficacia del coinvolgimento**.

PROGETTO CHANGE

Parallelamente all'ascolto, il 2023 ha visto l'avvio del Progetto Change, volto a creare nel **management** di Autoguidovie le basi di **consapevolezza** necessarie a orientarne la crescita e lo sviluppo.

L'obiettivo è supportare le figure apicali nel raffor-

zare il proprio ruolo di riferimento e **guida dell'evoluzione** di Autoguidovie e allenare i Manager a disegnare e guidare i progetti di sviluppo, «facendo accadere davvero le cose» con le proprie persone.

PROGETTO AMBASSADOR

Per far fronte alle **sfide** poste dall'innovazione, dalla digitalizzazione e più in generale dal cambiamento, nel 2023 Autoguidovie ha **rilanciato il ruolo dell'Ambassador**. La finalità è quella di creare un gruppo di persone in grado di supportare e **sostenere tutti i progetti di sviluppo sui territori ed essere "influencer" positivi** di queste iniziative, imparando dai feedback ricevuti.

L'Ambassador riceve **formazione "soft" e "hard"** per:

- supportare i colleghi nella comprensione delle

nuove soluzioni di carattere innovativo

- informare e formare i colleghi autisti sul funzionamento della tecnologia e sulla sua gestione
- ascoltare e confrontarsi con le persone, per raccogliere possibili domande e rispondere a eventuali temi aperti.

Il progetto pilota del rilancio è stato **SBE**, il nuovo Sistema di Bigliettazione Elettronica adottato da tutte le aziende di trasporto della Regione Lombardia a partire dal 2023. In cambio dell'impegno, ogni autista Ambassador ha ricevuto un **buono welfare di 80 €/mese** per 6 mesi.

UN'AZIENDA VICINA ALLE PERSONE

Nel corso del 2023 Autoguidovie è stata impegnata in vari progetti volti ad **avvicinare l'azienda alle persone**, con l'obiettivo di ridurre la percezione di distanza emersa dall'attività di ascolto:

- **presenza costante di una figura HR sui territori**
- attivazione di uno **Sportello Psicologico**, per supportare le persone in casi di disagio verificatisi

a fronte di eventi specifici

- avvio dello **Sportello Paghe**, per consentire a tutta la popolazione Autoguidovie sui territori di approfondire elementi della propria busta paga con la squadra HR
- organizzazione di **serate nei depositi**, per raccontare le iniziative messe in atto e far sentire la presenza dell'azienda.

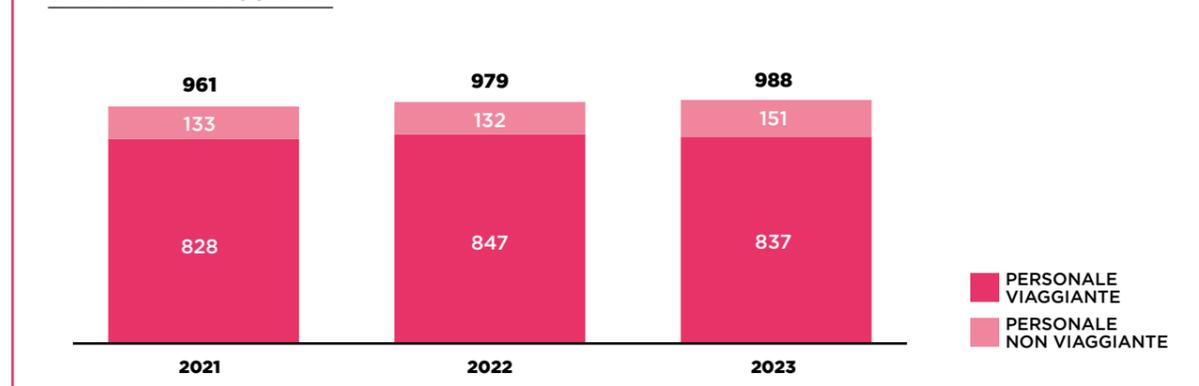


Composizione e profilo del personale¹³

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
5 PARITÀ DI GENERE	5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica	PERCENTUALE DI DONNE TRA I MANAGER	23%	25%
		PERCENTUALE DI DONNE CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO	78%	73%
		PERCENTUALE DI DONNE CON CONTRATTO A TEMPO PIENO	97%	100%
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore	PERCENTUALE DI DIPENDENTI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO	91%	89%
		8.6 Entro il 2020, ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati che non seguano un corso di studi o che non seguano corsi di formazione	PERCENTUALE UNDER 30 ASSUNTI NELL'ANNO	40%

Nel 2023 le persone che lavorano per Autoguidovie - tra personale viaggiante e non viaggiante - sono pari a 988 (+9 persone dal 2022), di cui l'85% è rappresentato da personale viaggiante.

TREND DEL PERSONALE



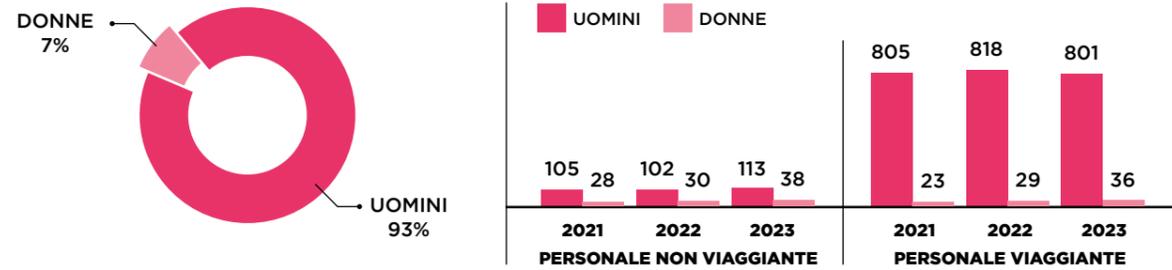
Nel 2023 si rileva una riduzione del personale viaggiante, in linea con una dinamica strutturale di settore, mentre aumenta il personale non viaggiante che opera negli uffici e nelle officine, con l'obiettivo di acquisire **nuove competenze per supportare lo sviluppo e la crescita** di Autoguidovie¹⁴.

13. In coerenza con il resto del documento, a partire dal 2022 il personale di Miobus by Autoguidovie S.r.l. è stato considerato parte dell'organico di Autoguidovie S.p.A., a differenza di quanto fatto nelle edizioni precedenti del Bilancio di Sostenibilità. Il personale di Miobus by Autoguidovie S.r.l. nel 2022 ammonta a un totale di 11 persone.

14. Nel corso del 2023 è stato segnalato un episodio di discriminazione per presunto "mobbing". Detto episodio è stato archiviato dal Tribunale di Monza con sentenza del 10/04/24.

Di seguito si riporta l'analisi della composizione e del profilo del personale di Autoguidovie.

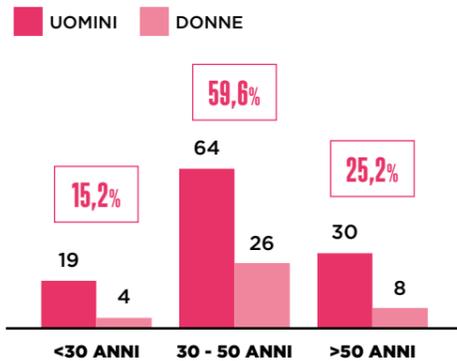
PERSONALE PER GENERE 2023



25,2% DONNE TRA IL PERSONALE NON VIAGGIANTE
4,3% DONNE TRA IL PERSONALE VIAGGIANTE

ETÀ E GENERE 2023

PERSONALE NON VIAGGIANTE



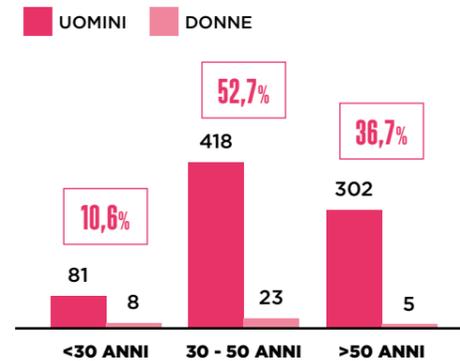
41,2 ANNI

L'ETÀ MEDIA DEGLI UOMINI

42,5 ANNI

L'ETÀ MEDIA DELLE DONNE

PERSONALE VIAGGIANTE



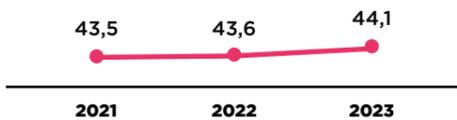
44,8 ANNI

L'ETÀ MEDIA DEGLI UOMINI

39 ANNI

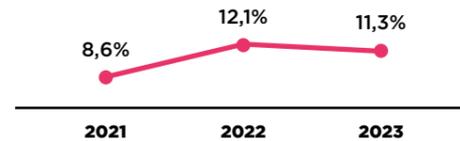
L'ETÀ MEDIA DELLE DONNE

ETÀ MEDIA

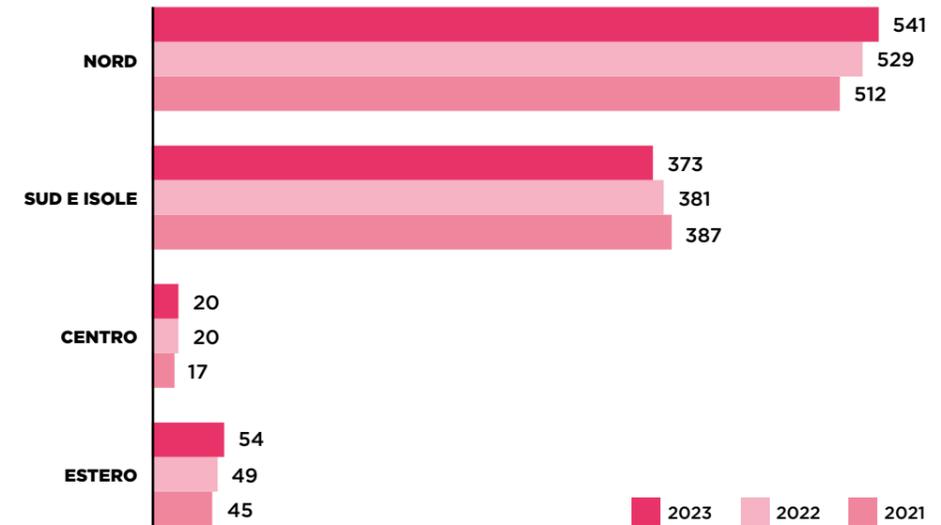


44,1 ANNI L'ETÀ MEDIA: 40,8 PER LE DONNE E 44,3 PER GLI UOMINI
11,3% IL PERSONALE UNDER 30

PERCENTUALE DIPENDENTI UNDER 30

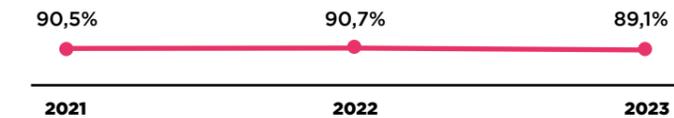


PROVENIENZA GEOGRAFICA DEL PERSONALE



54,8% IL PERSONALE ORIGINARIO DEL NORD ITALIA, IL 37,8% PROVIENE INVECE DAL SUD E DALLE ISOLE
LA METÀ DEL PERSONALE PROVIENE DALLA LOMBARDIA. LE ALTRE REGIONI PIÙ PRESENTI SONO SICILIA, CAMPANIA E CALABRIA

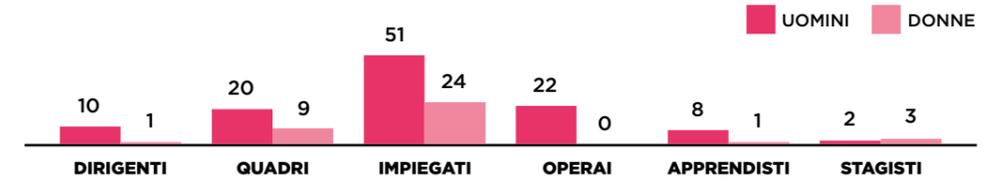
CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO



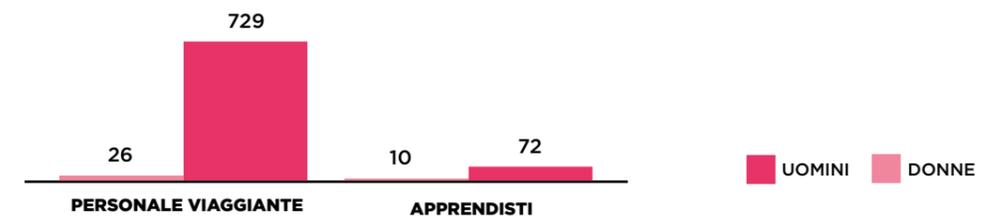
89,1% IL PERSONALE CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO

QUALIFICA PROFESSIONALE PER GENERE 2023

PERSONALE NON VIAGGIANTE



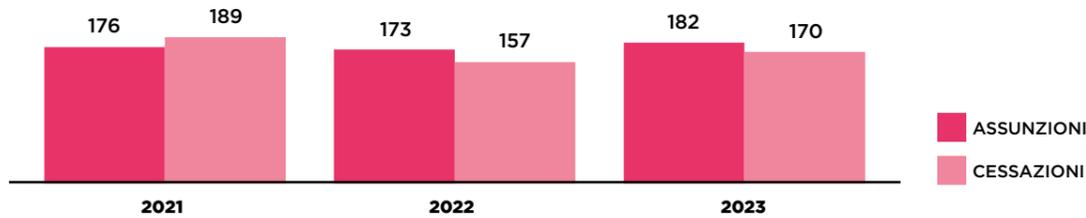
PERSONALE VIAGGIANTE



21,3% I DIRIGENTI E I QUADRI SUL TOTALE DEL PERSONALE NON VIAGGIANTE
91 DIPENDENTI IN APPRENDISTATO, CANALE DI INSERIMENTO PRIVILEGIATO

Selezione del personale e recruiting

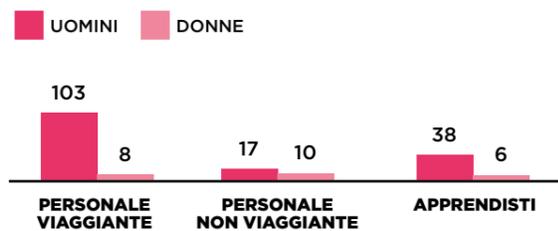
TREND ASSUNZIONI E CESSAZIONI



182 ASSUNZIONI A FRONTE DI 170 CESSAZIONI

ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER GENERE 2023

ASSUNZIONI



CESSAZIONI



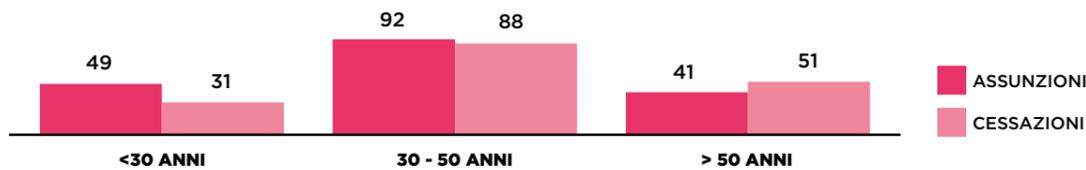
19,1% IL TASSO DI TURNOVER IN ENTRATA*

18,2% IL TASSO DI TURNOVER**

* Tasso di turnover in entrata: (Assunzioni nel periodo / Organico a fine periodo) x 100

** Tasso di turnover: (Cessazioni nel periodo / Organico a fine periodo) x 100

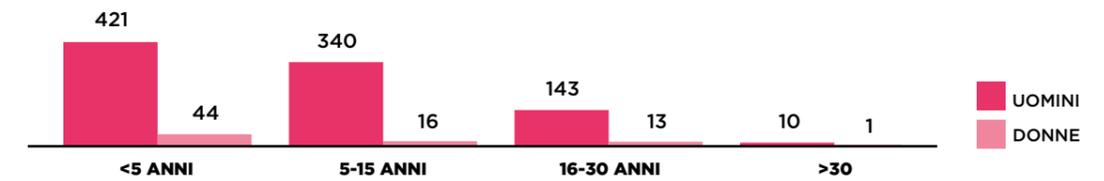
ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER FASCE D'ETÀ



CESSAZIONI PER TIPOLOGIA 2023



ANZIANITÀ AZIENDALE PER GENERE 2023



ANZIANITÀ AZIENDALE MEDIA



6 ANNI L'ANZIANITÀ AZIENDALE MEDIA: 6 ANNI PER GLI UOMINI E 6,7 ANNI PER LE DONNE

Sul fronte del personale viaggiante, secondo l'ultimo rapporto IRU la **carenza di autisti** è un problema strutturale a livello sia europeo che italiano, con un deficit di oltre 105 mila conducenti di autobus (di cui 10 mila in Italia). Per far fronte a questa difficoltà di reclutamento Autoguidovie ha lanciato una serie di iniziative, tra cui:

- Campagna di comunicazione **'cercasi capitani su gomma'**
- **Bonus di trasferimento di 3.000 euro** a sostegno dei neoassunti autisti che si trasferiscono da altre regioni, per un totale di 15 bonus nel 2023
- **Bonus di ingresso di 1.500 euro** per i neoassunti, per un totale di 40 bonus nel 2023
- **Referral Program** - Chi trova un collega trova una sorpresa.

CHI TROVA UN COLLEGA TROVA UNA SORPRESA



A maggio 2023 Autoguidovie ha iniziato a **coinvolgere il personale** per affrontare la carenza di autisti, offrendo un **credito welfare** a tutti gli autisti che "presentano" all'azienda un collega esterno, a seguito dell'assunzione e del superamento del periodo di prova. I dipendenti diventa-

no così **recruiter**, candidando persone che conoscono e che rispecchiano i valori dell'azienda. Il progetto è stato attivato in via sperimentale con un buono **welfare** di 200 euro, che dopo il grande successo dell'iniziativa è stato **aumentato a 1.000 euro**.

RISULTATI 2023

29 BUONI WELFARE EROGATI DEL VALORE DI 200 €
13 BUONI WELFARE EROGATI DEL VALORE DI 1.000 €

CAREER DAY UNIVERSITARI E STAGE IN AUTOGUIDOVIE

Il forte legame di Autoguidovie con il mondo universitario si concretizza anche in **attività di tirocinio offerte agli studenti e tesi**: nel 2023, 5 studenti hanno scelto di intraprendere questo percorso in Autoguidovie, per approfondire tematiche relative alla transizione energetica, alle gare di affidamento dei servizi, alla realizzazione di nuovi hub intermodali e alle policy per la manutenzione dei mezzi. Sono inoltre stati attivati 4 tirocini extracurricolari, tutti con **opportunità di inserimento**.

RISULTATI 2023

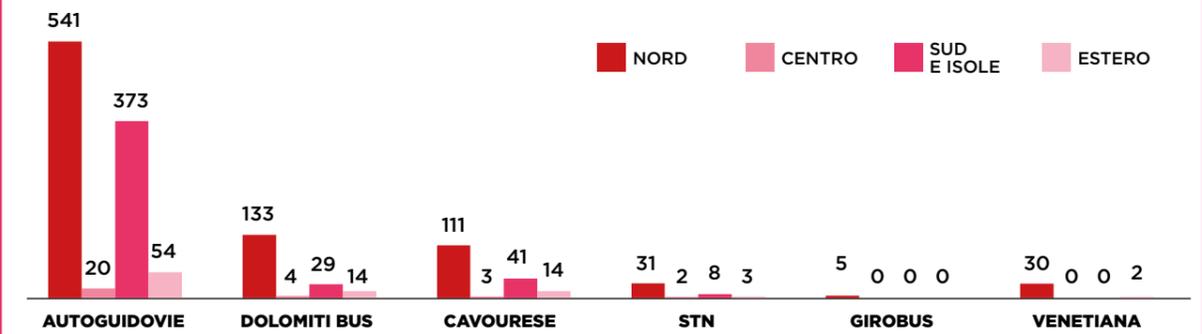
9 STUDENTI HANNO INTRAPRESO IL PERCORSO DI TIROCINIO E TESI IN AUTOGUIDOVIE
DI QUESTI, 6 HANNO RICEVUTO UNA PROPOSTA DI ASSUNZIONE

Performance di Gruppo e iniziative sui territori

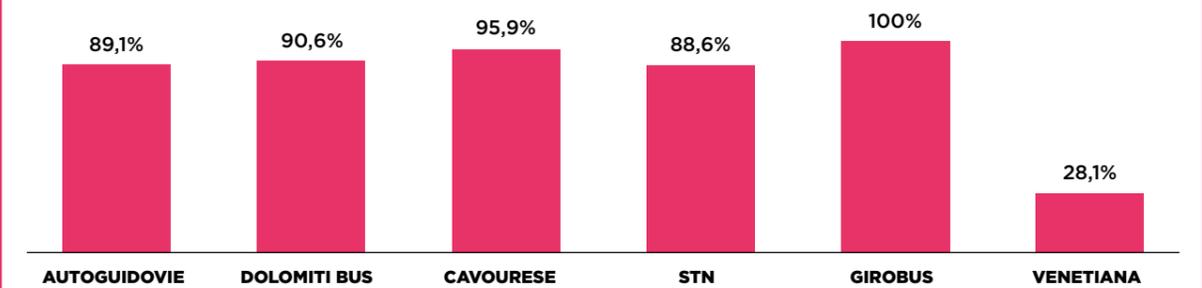
COMPOSIZIONE E PROFILO DEL PERSONALE

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
5 PARITÀ DI GENERE	5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica	PERCENTUALE DI DONNE TRA I MANAGER	24%	24%
		PERCENTUALE DI DONNE CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO	82%	80%
		PERCENTUALE DI DONNE CON CONTRATTO A TEMPO PIENO	85%	92%
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore	PERCENTUALE DI DIPENDENTI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO	90%	89%
		8.6 Entro il 2020, ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati che non seguano un corso di studi o che non seguano corsi di formazione	PERCENTUALE UNDER 30 ASSUNTI NELL'ANNO	35%

PROVENIENZA GEOGRAFICA DEL PERSONALE 2023

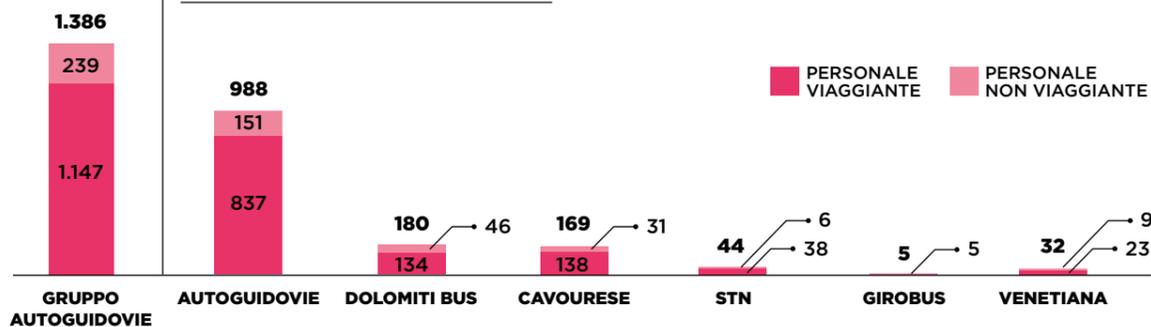


PERCENTUALE DI DIPENDENTI ASSUNTI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO 2023

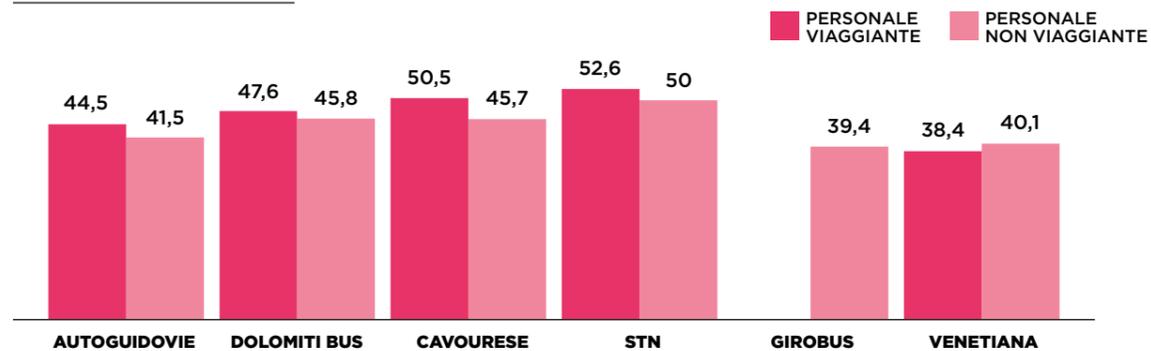


La **stagionalità** del business distingue Venetiana dalle altre società del Gruppo: ai contratti a tempo indeterminato si aggiungono soprattutto contratti a tempo determinato stagionale, mantenendo quando possibile **continuità nella relazione lavorativa** con le persone impiegate negli anni precedenti. L'azienda impiega inoltre alcuni dipendenti (2 nel 2023) con contratti a chiamata, per fare fronte a **picchi nella domanda del servizio**.

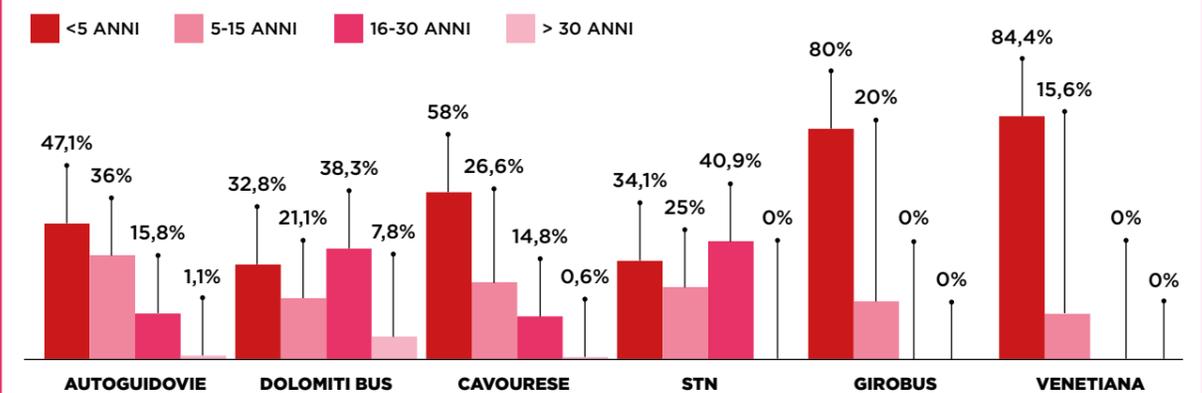
PERSONALE 2023 PER SOCIETÀ



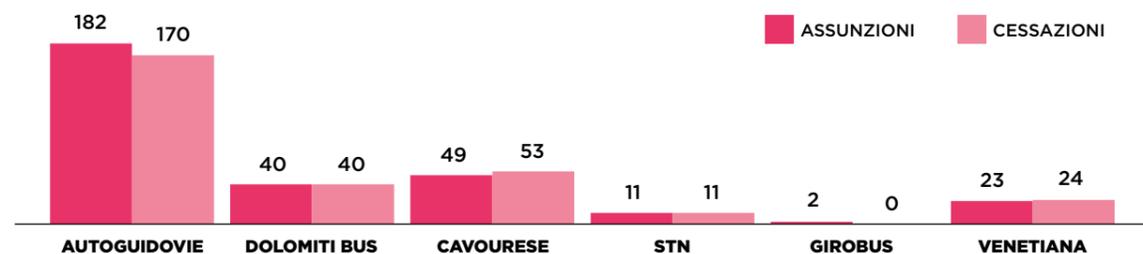
ETÀ MEDIA 2023 (ANNI)



ANZIANITÀ AZIENDALE 2023



ASSUNZIONI E CESSAZIONI 2023



DOLOMITI BUS

Tra il 2023 e l'inizio del 2024 Dolomiti Bus ha consolidato cambiamenti nell'organizzazione interna, con la creazione di una **struttura Operations** e di una **struttura Corporate**, oltre a funzioni di staff fornite da Autoguidovie.

Diverse sono le iniziative introdotte per il reclutamento del personale, in particolare conducenti, in considerazione della crisi nazionale di assunzioni. Tra le principali azioni si segnalano:

- **Accordi con agenzie interinali** per la ricerca di conducenti.

- **Avvio della Dolomiti Bus Academy**, per incentivare l'ingresso in azienda di giovani conducenti tramite una formazione dedicata. Il corso è partito a settembre 2022 con 4 partecipanti, 2 dei quali hanno acquisito i titoli abilitativi e sono diventati conducenti Dolomiti Bus nel corso del 2023. Nel 2023 sono state avviate due nuove edizioni: a marzo 2023 con 6 persone e a novembre 2023 con 10 persone.

- **Realizzazione di una campagna di comunicazione** per la ricerca di personale, con la diffusione di spot radiofonici e televisivi e di inserti nei giornali locali.

RISULTATI

2 ASSUNZIONI A INIZIO 2023 TRAMITE DOLOMITI BUS ACADEMY A SEGUITO DI PERCORSO FORMATIVO REALIZZATO NEL 2022

CAVOURESE E STN

Nel 2023 è proseguito il processo di armonizzazione progressiva delle procedure e modalità di gestione, anche con l'inserimento di personale Autoguidovie come figure organizzative chiave all'interno delle controllate.

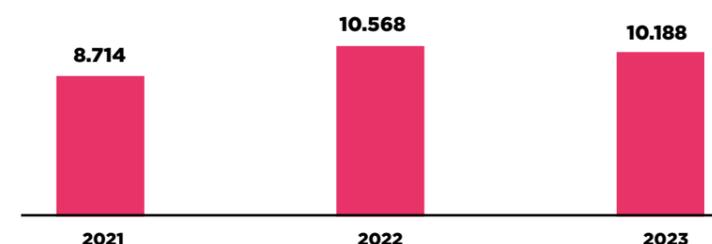
Formazione e sviluppo

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale	ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE ¹⁵	10,8	10,3
	4.5 Entro il 2030, eliminare le disparità di genere nell'istruzione e garantire la parità di accesso a tutti i livelli di istruzione e formazione professionale per i più vulnerabili, comprese le persone con disabilità, le popolazioni indigene e i bambini in situazioni vulnerabili	RAPPORTO TRA ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE RIVOLTE ALLE DONNE E ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE RIVOLTE AGLI UOMINI (PERSONALE NON VIAGGIANTE)	0,20	0,35
5 PARITÀ DI GENERE	5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica	RAPPORTO TRA ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE RIVOLTE ALLE DONNE E ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE RIVOLTE AGLI UOMINI (PERSONALE VIAGGIANTE)	1,18	1,31

Per Autoguidovie la formazione riveste un ruolo importante al fine di **aggiornare, accrescere e facilitare l'acquisizione di conoscenze e competenze tecniche e professionali** necessarie alla crescita personale e lavorativa di ogni dipendente e, conseguentemente, all'innovazione e allo sviluppo dell'azienda.

Ogni anno viene realizzata un'analisi dei **fabbisogni formativi** sulla base dei quali viene definito il **Piano formativo annuale**, che comprende sia corsi di **aggiornamento** che corsi su **nuove tematiche specifiche**.

ORE DI FORMAZIONE



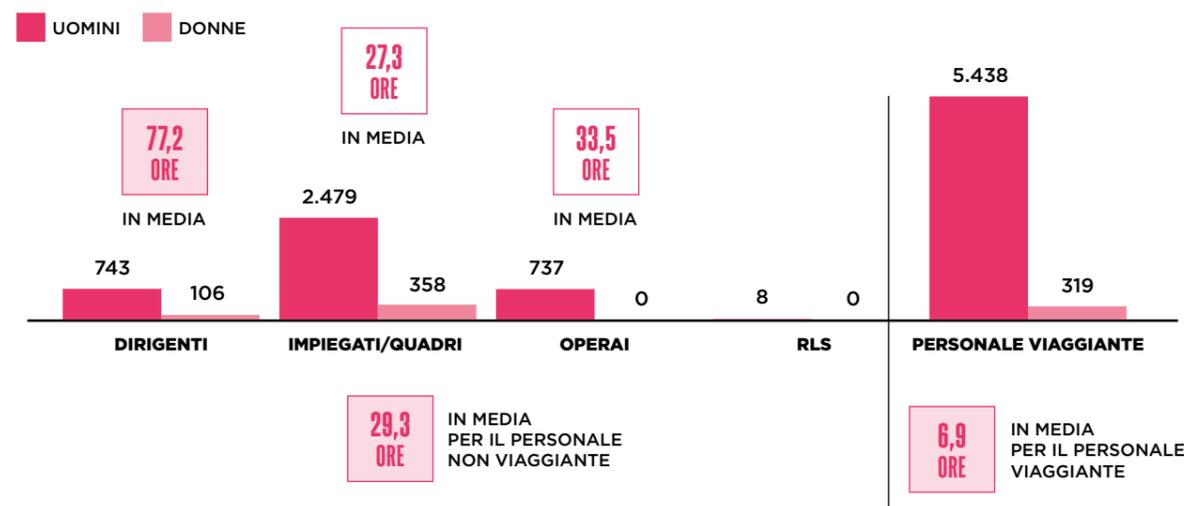
15. Le ore medie di formazione sono state calcolate come rapporto tra le ore totali di formazioni erogate e il totale del personale in organico, sia per le "ore di formazione pro capite" che per le "ore medie per qualifica".

ORE DI FORMAZIONE NEL 2023 PER TIPOLOGIA*



* La formazione su salute e sicurezza comprende le ore di formazione per sicurezza, antincendio, soccorso, e RLS. La formazione su comunicazione, responsabilità e sostenibilità comprende le ore di formazione in ascolto e comunicazione, fiducia e responsabilità, sostenibilità ed ecotraining. La formazione tecnica meccanici e deposito, comprende la formazione tecnica per meccanici e per linee vita e muletto.

ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA 2023



ATTIVITÀ FORMATIVE

MAESTRI DI MESTIERE E SIMULATORE DI GUIDA

I Maestri di Mestiere sono conducenti esperti e motivati, testimonial di valori, professionalità, passione e competenze, con il compito di far crescere e appassionare al mestiere i nuovi giovani autisti. L'iniziativa, avviata nel 2019, è proseguita nel 2023 con il contributo del nostro **simulatore professionale di guida per autobus**.

Autoguidovie è la **prima azienda**, nel settore del Trasporto Pubblico Locale, con uno strumento così innovativo per la

formazione e l'aggiornamento del personale viaggiante. È un dispositivo perfetto sia per la formazione dei neoassunti, sia per perfezionare le performance degli autisti già in servizio, riproponendo in dettaglio l'abitacolo di un autobus e tutti i suoi componenti standard. Il simulatore consente l'apprendimento e la memorizzazione di tante situazioni tipiche, anche complesse, cambiando il paradigma della formazione del personale viaggiante, al quale vengono affidate, ogni giorno, la sicurezza e l'incolumità dei passeggeri.

Remunerazione, sistemi di valutazione e incentivazione

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ	1.3 Applicare a livello nazionale sistemi adeguati e misure di protezione sociale per tutti, includendo i livelli minimi, ed entro il 2030 raggiungere sostanziale copertura dei poveri e dei vulnerabili	LIVELLO RETRIBUTIVO MEDIO IN PROPORZIONE AI CCNL	1,05	1,05

REMUNERAZIONE

Autoguidovie prevede per tutti i livelli contrattuali **retribuzioni superiori ai minimi stabiliti dal CCNL garantendo equità del trattamento per uomini e donne**.

PERSONALE NON VIAGGIANTE

LIVELLI*	RAPPORTO TRA SALARIO AZIENDALE IN AUTOGUIDOVIE E SALARIO MINIMO DEL CCNL
par. 100	1,07
par. 110-116-121-129-130	1,06
par. 138-139-140b-143-145-151-178-188	1,05
par. 154-155-160-170-175-180	1,04
par. 193-202-205-210	1,03
par. 230-250	1,02

PERSONALE VIAGGIANTE

LIVELLI*	RAPPORTO TRA SALARIO AZIENDALE IN AUTOGUIDOVIE E SALARIO MINIMO DEL CCNL
par. 140-158-175-183	1,05

* Il livello contrattuale di inquadramento, secondo il mansionario degli AUTOFERROTRANVIERI - ANAV, varia, con tutta una serie di passaggi intermedi, da par. 100 (livello più basso) a par. 250 (livello più alto).

**PER SAPERNE DI PIÙ****Ufficio Personale**

L'Ufficio Personale è a disposizione dei lavoratori in orari di ufficio – anche telefonicamente – per fornire chiarimenti in merito alle buste paga ed altri aspetti correlati.

Busta paga

I lavoratori sono formati su struttura e significato delle voci riportate nella busta paga, che si ritira tramite la intranet aziendale.

Software paghe

Autoguidovie utilizza un software costantemente aggiornato sui cambiamenti contributivi, legislativi e contrattuali, nazionali o aziendali, per assicurare costantemente la conformità di salari e *benefit* agli standard legali.

Modalità di erogazione

La retribuzione è corrisposta al personale tramite versamento sul conto corrente del lavoratore.

**COMPENSI PER STACCO A BORDO**

Sono previsti compensi a favore dei dipendenti che procedono alla **riscossione di sanzioni** o alla **compilazione e stacco di verbali** a carico di viaggiatori irregolari.

A settembre 2021 – in seguito alla sospensione nel periodo Covid – è stata riattivata la vendita a bordo dei biglietti, per la quale è stato **aumentato il compenso riconosciuto ai conducenti**.

SISTEMI DI VALUTAZIONE E DI INCENTIVAZIONE

La **crescita del personale di Autoguidovie** è promossa da **sistemi di valutazione** del personale basati su **standard di performance** articolati su **tre principi cardine**:

ATTENZIONE
AL CLIENTEQUALITÀ
DEL SERVIZIOTRASPARENZA
NELLE
RELAZIONI
INTERNE ED
ESTERNE

Tutto il personale è valutato tramite un sistema di *performance management* che comprende **indicatori oggettivi e soggettivi**. Il processo di valutazione è organizzato in **tre fasi**:

1Valutazione annuale
tramite compilazione
della scheda da parte
dei responsabili**2**Eventuale assegnazione
di premi e incentivi
economici**3**Colloqui di *feedback*
tra responsabile e
collaboratore**LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE VIAGGIANTE**

Dal 2022 è attivo per il personale viaggiante un **nuovo sistema di valutazione individuale e di squadra**, in sostituzione del precedente focalizzato su comportamenti individuali e aspetti tecnici.

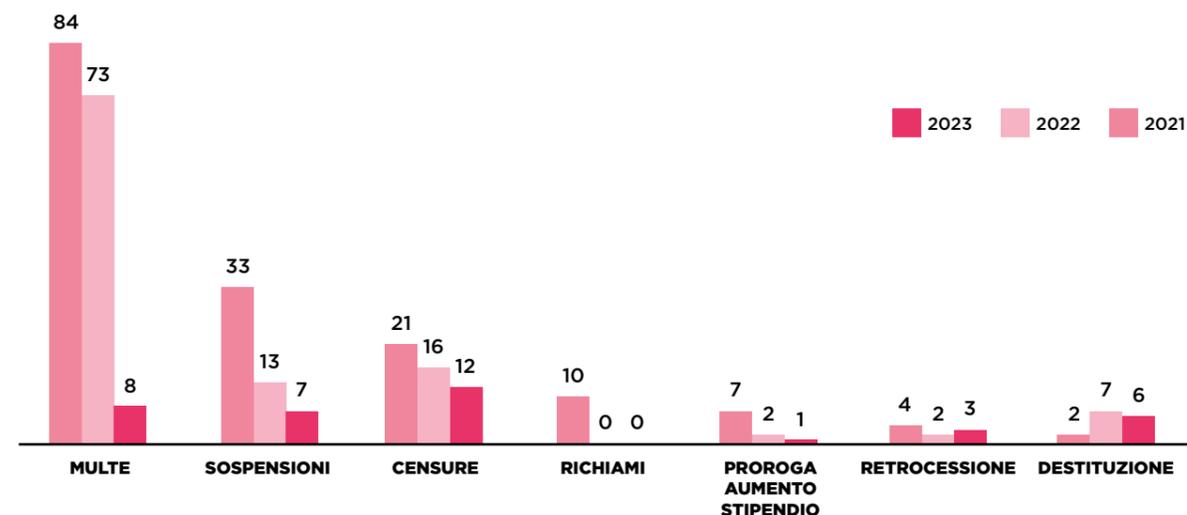
L'**andamento degli indicatori di valutazione è direttamente consultabile dal personale tramite la Dashboard di Performance**, il cruscotto che consente di monitorare la propria performance – ad esempio giorni di assenza, sinistri, biglietti venduti a bordo ogni giorno, etc. - e acquisire maggiore consapevolezza sulle proprie aree di forza e margini di miglioramento. Strumenti come Teams e la Dashboard consentono un dialogo costante e diretto tra azienda e personale.

LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE NON VIAGGIANTE

Nel 2023, l'azienda ha iniziato a lavorare a un **nuovo sistema di Performance Management** che sarà implementato nel corso del 2024 e che mapperà obiettivi specifici di ruolo, risultati tangibili attesi e risultati realmente ottenuti. La valutazione avverrà tramite un colloquio tra responsabile e collaboratore, per condividere valutazioni e definire obiettivi e azioni di miglioramento. Il colloquio servirà ad individuare specifiche attività di sviluppo, anche mediante percorsi formativi mirati a rinforzare le competenze e raggiungere i miglioramenti attesi.

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

Per la gestione delle problematiche disciplinari Autoguidovie privilegia, ove possibile, l'incontro individuale e il dialogo rispetto all'avvio del procedimento disciplinare. Nel 2023 il numero dei provvedimenti, pari a 37, registra una **forte diminuzione** rispetto agli anni precedenti, principalmente per effetto del calo nelle multe.

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI PER TIPOLOGIA

37 PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI NEL 2023, -77% RISPETTO AL 2021

Welfare aziendale

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
 1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ	1.3 Applicare a livello nazionale sistemi adeguati e misure di protezione sociale per tutti, includendo i livelli minimi, ed entro il 2030 raggiungere sostanziale copertura dei poveri e dei vulnerabili	SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE A SOSTEGNO DI TUTTI I LAVORATORI	Erogazione dell'importo concordato nel 2021 e di un ulteriore bonus carburante	—
	1.4 Entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i poveri e i vulnerabili, abbiano uguali diritti riguardo alle risorse economiche, così come l'accesso ai servizi di base, la proprietà e il controllo sulla terra e altre forme di proprietà, eredità, risorse naturali, adeguate nuove tecnologie e servizi finanziari, tra cui la microfinanza	PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL CONGEDO PARENTALE	9%	13%

Le attività di seguito descritte si rivolgono alla totalità dei dipendenti Autoguidovie, viaggianti e non viaggianti, a tempo determinato e indeterminato, così come agli apprendisti.

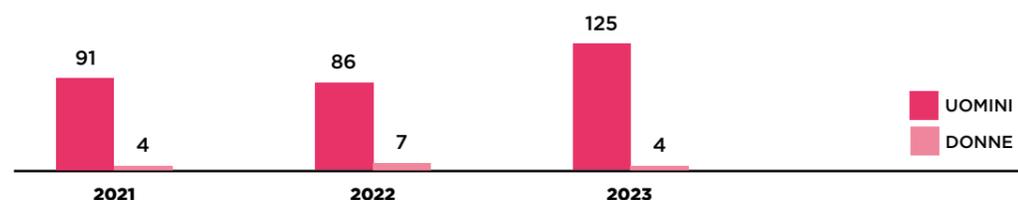
	CONVENZIONI	Dal 2020 è stato implementato un nuovo portale "Corporate Benefits" di Edenred, dedicato alle convenzioni riservate ai dipendenti di Autoguidovie. Presenta sconti e offerte su prodotti e servizi dei più prestigiosi marchi e delle migliori aziende, locali e nazionali, di diversi settori merceologici (Auto e Moto, Moda, Casa e Famiglia, Tecnologia, ecc.).
	WELFARE E PREMIO DI RISULTATO	Autoguidovie ha attivato una piattaforma di <i>welfare aziendale</i> attraverso la quale è stato possibile utilizzare gli importi conferiti dall'azienda in forma di benefit . Tra i servizi offerti: <ul style="list-style-type: none"> • rimborso per le spese sostenute per famiglia e per la cassa sanitaria • acquisto di card o voucher di spesa, viaggi, convenzioni per sport, cultura e tempo libero • previdenza • istruzione e servizi correlati (campus estivi, rette, mensa scolastica, gite, ecc.) • rimborso mutui • ulteriori servizi di <i>work-life balance</i>. Questa modalità di erogazione permette di usufruire di importi totalmente decontribuiti e defiscalizzati, aumentando il potere di acquisto in maniera significativa.
	LAVORO AGILE	Nel corso del 2020, in ottemperanza alle disposizioni emergenziali, è stata attivata la modalità lavorativa in <i>smart-working</i> per il personale con mansioni compatibili con tale modalità di svolgimento della prestazione. Il processo di digitalizzazione , avviato già da tempo, ha favorito il lavoro da remoto garantendo i medesimi standard produttivi rispetto all'attività lavorativa in presenza. Nel 2023 la modalità di lavoro in <i>smart-working</i> è stata mantenuta con 1 giorno a settimana.

	PRESTITI AGEVOLATI	Autoguidovie gestisce forme di prestito per i dipendenti con un minimo di due anni di anzianità e in accordo con il Testo Unico Aziendale. La somma può raggiungere un valore massimo di 2.100 euro e non può superare il TFR maturato dal lavoratore. La restituzione avviene in rate mensili trattenute dalle mensilità ordinarie. In caso di risoluzione del rapporto di lavoro, il debito residuo è trattenuto dall'azienda in un'unica risoluzione.
	PREVIDENZA COMPLEMENTARE	Da luglio 2017, il CCNL di settore prevede che tutti i dipendenti siano iscritti al Fondo di previdenza complementare di settore " Priamo ". Inoltre, è previsto il versamento per tutti i dipendenti a tempo indeterminato di un contributo aggiuntivo di 90 euro da parte dell'Azienda.
	CASSA SANITARIA TPL SALUTE	Come previsto dall'Accordo Nazionale di rinnovo del CCNL 28/11/2015, è stato istituito nel 2020 il Fondo Sanitario TPL Salute , al quale è iscritto tutto il personale dotato dei requisiti a partire dal 1° gennaio 2021. Attraverso la contribuzione aziendale, i lavoratori possono accedere alle prestazioni sanitarie previste dal piano, fruibili nelle strutture convenzionate mediante regime diretto o in altre strutture con regime di rimborso.
	ASSISTENZA LEGALE E FISCALE	Per tutti i lavoratori è prevista la copertura delle spese di assistenza legale nei giudizi di 1° grado per cause di servizio, salvo il caso di dolo o colpa grave. L'azienda prevede anche assistenza fiscale sul 730 precompilato tramite Assocaf.
	SALE RELAX E SALE PER LA CONSUMAZIONE DEI PASTI	Nelle sedi principali di Autoguidovie sono presenti sale attrezzate destinate ai lavoratori per il consumo dei pasti. Negli altri siti sono previste sale relax o per la consumazione dei pasti in funzione delle necessità.
	FACILITAZIONI DI VIAGGIO	L'azienda offre titoli di viaggio gratuiti ai familiari dei lavoratori assunti per spostamenti sulle reti aziendali. Le agevolazioni possono raggiungere un massimo di 150 euro a dipendente, corrispondente a 80 viaggi all'anno. Sono esclusi i titoli per i viaggi scolastici.
	TITOLI ABILITANTI	Rinnovo della patente e Carta di Qualificazione del Conducente Autoguidovie rimborsa la spesa per il rinnovo periodico della patente e del Certificato di Abilitazione Professionale ai lavoratori assegnati alla guida degli autobus e di altri automezzi aziendali. Rimborso delle spese per l'acquisizione della patente E L'azienda concorre per l'80% alla copertura delle spese sostenute dal personale per ottenere la patente di tipo E, previa approvazione della Direzione. Il rimborso ha natura di incentivo e non può riguardare più di un ciclo <i>standard</i> di lezioni. Se l'acquisizione della patente di livello superiore è richiesta dall'azienda, il rimborso riguarda la totalità delle spese sostenute dal lavoratore. Per gli apprendisti, se previsto dal piano formativo individuale, la copertura è pari al 100% delle spese sostenute.
	DIVISA	Ogni autista con anzianità di lavoro superiore a 4 anni ha a disposizione un budget aziendale per la propria divisa, pari a circa 220 euro. Per i nuovi assunti è previsto dalla normativa di secondo livello che Autoguidovie copra il 70% del costo.

CONGEDO PARENTALE

I congedi parentali sono **assicurati a tutti i dipendenti che ne fanno richiesta**. L'elevato numero di uomini che utilizzano il congedo parentale, rispetto alle donne, è legato alla composizione prevalentemente maschile del personale aziendale.

DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL CONGEDO PARENTALE



129 DIPENDENTI HANNO USUFRUITO DEL CONGEDO PARENTALE NEL 2023

	2021		2022		2023	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	91	4	86	7	125	4
Dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale	87	3	85	7	125	4

	2021		2022		2023	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Tasso di rientro al lavoro*	96%	75%	99%	100%	100%	100%

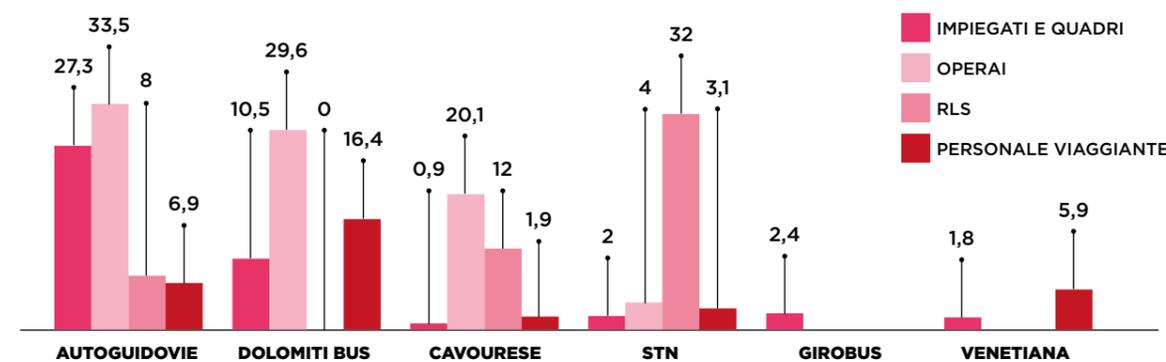
* Tasso di rientro al lavoro: (Numero dipendenti, suddiviso per genere, tornati al lavoro dal congedo parentale/ Numero dipendenti suddiviso per genere che dovevano tornare al lavoro dopo il congedo parentale) x 100

Performance di Gruppo e iniziative sui territori

FORMAZIONE E SVILUPPO

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale	ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE	9,1	9,9
	4.5 Entro il 2030, eliminare le disparità di genere nell'istruzione e garantire la parità di accesso a tutti i livelli di istruzione e formazione professionale per i più vulnerabili, comprese le persone con disabilità, le popolazioni indigene e i bambini in situazioni vulnerabili	RAPPORTO TRA ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE RIVOLTE ALLE DONNE E ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE RIVOLTE AGLI UOMINI (PERSONALE NON VIAGGIANTE)	0,47	0,33
5 PARITÀ DI GENERE	5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica	RAPPORTO TRA ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE RIVOLTE ALLE DONNE E ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE RIVOLTE AGLI UOMINI (PERSONALE VIAGGIANTE)	0,84	1,23

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA 2023



DOLOMITI BUS

Nell'ambito della formazione del personale viaggiante assunto con contratto di apprendistato professionalizzante, oltre agli aspetti tipici del servizio, Dolomiti Bus garantisce appositi corsi sul codice della strada e sulla gestione delle conflittualità. Ogni apprendista è assegnato a un tutor di riferimento e l'avanzamento della formazione è rilevato tramite appositi registri. La formazione include sempre sia momenti teorici, in aula, che pratici, di affiancamento a bordo dei mezzi.

Nel 2023 Dolomiti Bus ha proseguito il percorso formativo in vista del passaggio al sistema di organizzazione e programmazione del servizio già in uso da Autoguidovie. I corsi di formazione realizzati per il personale viaggiante sono in parte sostenuti tramite Piani Fondimpresa.

CAVORESE E STN

Cavourrese e STN hanno svolto nel 2023 di specifiche attività di formazione per l'utilizzo dei nuovi mezzi elettrici e per l'allineamento alle procedure e ai sistemi gestionali in uso in Autoguidovie.

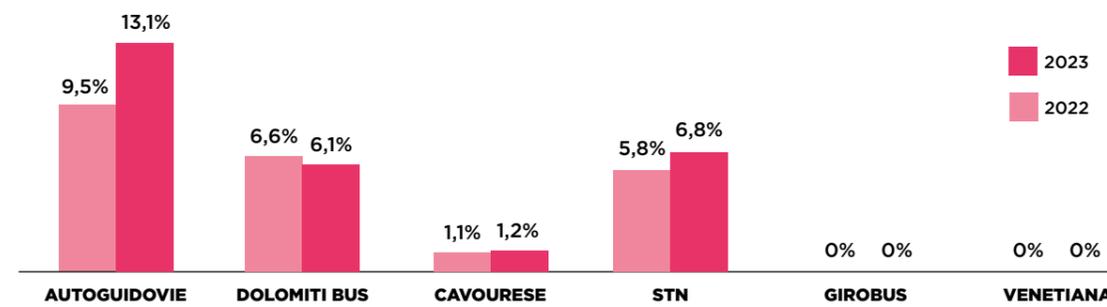
REMUNERAZIONE, SISTEMI DI VALUTAZIONE E INCENTIVAZIONE E WELFARE

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ 	1.3 Applicare a livello nazionale sistemi adeguati e misure di protezione sociale per tutti, includendo i livelli minimi, ed entro il 2030 raggiungere sostanziale copertura dei poveri e dei vulnerabili	LIVELLO RETRIBUTIVO MEDIO IN PROPORZIONE AI CCNL	1,04	1,04
	1.4 Entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i poveri e i vulnerabili, abbiano uguali diritti riguardo alle risorse economiche, così come l'accesso ai servizi di base, la proprietà e il controllo sulla terra e altre forme di proprietà, eredità, risorse naturali, adeguate nuove tecnologie e servizi finanziari, tra cui la microfinanza	PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL CONGEDO PARENTALE	7,7%	10,2%

LIVELLO RETRIBUTIVO MEDIO IN PROPORZIONE AI CCNL



DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL CONGEDO PARENTALE



DOLOMITI BUS

Come Autoguidovie, anche Dolomiti Bus aderisce al portale "Corporate Benefits" di Edenred, garantendo ai suoi dipendenti l'accesso alle scontistiche, offerte e convenzioni disponibili.

CAVOURESE E STN

Nel 2023 Cavourese ha riconosciuto un **premio welfare** ai conducenti impegnati nell'avvio del nuovo servizio elettrico di Torino.

Sia in Cavourese che in STN è stato sottoscritto l'accordo per il Premio di Risultato, che prevede la possibilità di scegliere la conversione del premio in credito *welfare*.

Salute e sicurezza

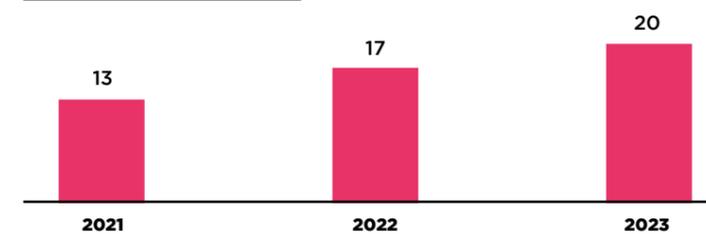
SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
3 SALUTE E BENESSERE	3.6 Entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali	SINISTRI PASSIVI (INCIDENTI STRADALI CAUSATI DA MEZZI DI AUTOGUIDOVIE)	125 3,89 ogni milione di km percorsi ¹⁶	141 4,46 ogni milione di km percorsi
		FERITI CAUSATI DA INCIDENTI STRADALI CHE HANNO COINVOLTO I MEZZI DI AUTOGUIDOVIE	19 feriti	27 feriti
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario	TASSO DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI	9,85	11,56
		TASSO DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI	0,21	0,18
		ORE DI FORMAZIONE SU SALUTE E SICUREZZA	2.173	4.917

La parola “sicurezza” viene dal latino “sine cura” e significa “senza preoccupazione”. Per Autoguidovie, occuparsi di sicurezza significa prevenire danni futuri e permettere a lavoratori e clienti di lavorare e viaggiare senza preoccupazione. La **sicurezza** è fondamentale per dipendenti e viaggiatori, e tutto il personale si impegna ad assicurarla nelle diverse attività lavorative: dalla selezione di nuovo personale, alla formazione e sorveglianza sanitaria, alla scelta di nuovi autobus, alla verifica e manutenzione dei bus, dei depositi e delle autostazioni.

La gestione della sicurezza in azienda vuole essere proattiva, trasparente, basata sulla **responsabilizzazione** e la ricerca del **miglioramento**. A dimostrazione di questo, l'azienda ha implementato e certificato il sistema di gestione per la salute e sicurezza¹⁷ secondo la norma UNI ISO 45001 e il sistema di gestione per la sicurezza stradale secondo la norma UN ISO 39001.

Il **numero degli infortuni** rimane contenuto, ma in aumento rispetto agli ultimi due anni. Ampliando l'analisi a un periodo di tempo più lungo, includendo gli anni pre-pandemia, si può affermare che gli **indici infortunistici** di frequenza e di gravità risultano migliorati.

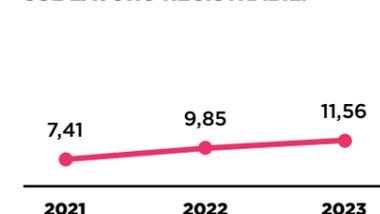
INFORTUNI REGISTRATI



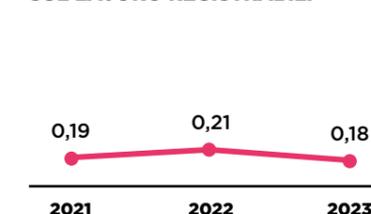
20 INFORTUNI*

* Il numero e gli indici di infortuni includono gli infortuni in itinere

TASSO DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI**



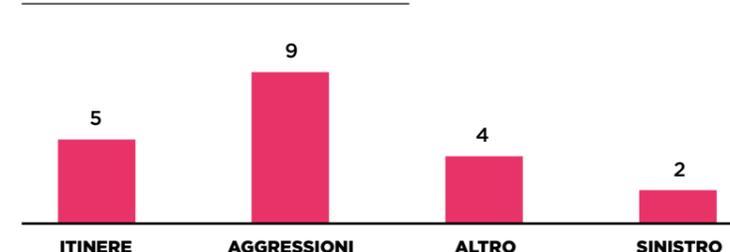
TASSO DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI***



** Tasso di infortuni sul lavoro registrabili: (N. infortuni / Tot. Ore lavorate) x 1.000.000

*** Tasso di gravità degli infortuni sul lavoro registrabili: (N. di giorni persi / Tot. Ore lavorate) x 1.000

INFORTUNI PER TIPOLOGIA 2023



La **partecipazione** è una delle parole chiave della gestione della sicurezza per Autoguidovie: sia tramite il coinvolgimento della rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza, sia grazie a procedure di comunicazione e segnalazione interna. Tutto il personale è invitato a **segnalare situazioni di pericolo**, incidenti, mancati incidenti, osservazioni sulle procedure e sulle macchine e necessità di verifiche sui fornitori, tramite cellulare aziendale, piattaforma Teams, oppure tramite i contatti del **Servizio di Prevenzione e Protezione**. Ogni dipendente riceve, inoltre, attraverso i canali aziendali, tutte le comunicazioni inerenti ai temi della salute e della sicurezza e le norme di comportamento. L'adozione di nuove soluzioni innovative consente di **migliorare costantemente** la gestione della sicurezza.

I siti aziendali sono dotati di apposito **Piano di Emergenza**, aggiornato periodicamente e che stabilisce le norme di comportamento dei dipendenti e le relative modalità di abbandono dei luoghi di lavoro in situazioni di pericolo. Vengono periodicamente eseguite riunioni di coordinamento e addestramento, nonché esercitazioni specifiche presso i siti aziendali, quali prove di evacuazione, di primo soccorso, di carattere ambientale e di soccorso in linea mediante traino del mezzo. Il sistema di gestione integrato aziendale comprende **procedure di sicurezza** condivise e un **Piano di Miglioramento**, aggiornato periodicamente e basato su sopralluoghi presso i luoghi di lavoro e adempimenti programmati.

16. Il dato è stato rivisto rispetto a quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità 2022, alla luce della disponibilità di dati più precisi

17. Il sistema di gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro copre tutti i lavoratori di Autoguidovie S.p.A. e tutte le sedi della società



LE ATTIVITÀ DI PREVENZIONE E PROTEZIONE IN AZIENDA

Il Servizio di Protezione e Prevenzione¹⁸ collabora con il datore di lavoro nell'**individuazione e valutazione dei rischi** e quindi nella loro **eliminazione o riduzione**, valutando nuovi processi e procedure, strumentazioni, aggiornamenti dei sistemi di lavoro, introduzione di sistemi o dispositivi di protezione collettiva o individuale. La valutazione dei rischi viene effettuata con rilievi strumentali, coinvolgendo il più possibile i lavoratori e i loro rappresentanti. Gli esiti delle valutazioni sono presentati in azienda per assicurare informazione, confronto, consapevolezza e miglioramento e sono argomento delle attività di formazione.

Nell'ambito della prevenzione, l'**analisi degli infortuni e dei mancati infortuni** viene eseguita secondo una procedura strutturata e documentata. È valorizzata nei corsi di formazione, dove sono analizzati i comportamenti sbagliati per diffondere **consapevolezza** e, di conseguenza, **prevenzione**.

Tutti i dipendenti hanno la possibilità di scrivere direttamente al Servizio di Prevenzione e Protezione, mediante i vari canali aziendali o attraverso mail dedicata. Inoltre, nel 2023 è stato introdotto **un nuovo sistema digitale** di segnalazione che consente ai preposti aziendali di comunicare - mediante App o web - le anomalie riscontrate in tema di salute, sicurezza e ambiente, nonché eventuali **near miss** riscontrati da loro stessi o dai lavoratori.

Il Servizio di Protezione e Prevenzione realizza attività di **comunicazione costante**, ad esempio tramite la *newsletter* aziendale, il canale aziendale Teams e altre forme di sensibilizzazione.

Nel caso di fornitori che lavorano in modo continuativo presso le sedi aziendali (in particolare legati alle attività delle officine dei sub-affidamenti) è **previsto un controllo che va oltre a quanto previsto dalla legge**, e che comprende anche la richiesta e la verifica dei corsi di formazione e di ulteriore documentazione, quali lo svolgimento di visite mediche e il possesso delle patenti.

PROGRAMMA SICUREZZA

Nel 2023 Autoguidovie ha implementato un Programma Sicurezza, per lo sviluppo di un **punto di vista centralizzato su ogni iniziativa di sicurezza condotta in azienda**, con l'obiettivo di raggiungere e mantenere una **cultura aziendale sulla sicurezza**, che possa diventare un processo continuativo, incorporata nell'organizzazione, nei comportamenti e nelle attitudini delle persone che vi lavorano.

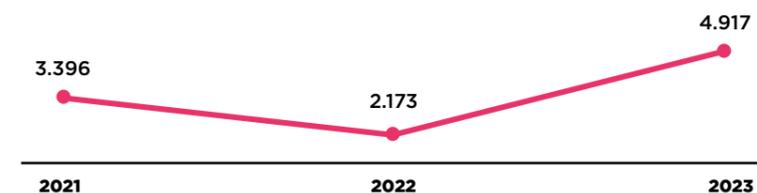
Nell'ambito del Programma, che coinvolge tutte le aree aziendali, sono stati individuati indicatori di performance da monitorare per i vari **temi** interessati (tra i quali prevenzione, sicurezza a bordo, benessere dei lavoratori, emergenze, ecc.), azioni da mettere in atto e standard da implementare.

SVILUPPIAMO LA SICUREZZA

Nel 2023 sono state effettuate 4.917 ore di formazione e di aggiornamento sulla sicurezza, in aumento rispetto agli altri precedenti in virtù dell'alto numero di attestati di formazione in scadenza, realizzate per lo più online.

Nell'ambito della formazione vengono svolti anche **corsi per promuovere stili di vita sani** che comprendono l'educazione alimentare, il contrasto alle dipendenze da alcol e sostanze stupefacenti.

ORE DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO SULLA SICUREZZA



NUOVA DENUNCIA DI SINISTRO DIGITALE

A Settembre 2022 Autoguidovie ha dato il via a una fase di test della **denuncia di sinistri digitale** tramite l'app Mercurio, per semplificarne la procedura di invio da parte del personale viaggiante e la gestione. Il cambiamento rientra nella più ampia strategia aziendale di digitalizzazione, con l'obiettivo di velocizzare e facilitare la comunicazione a tutti i livelli. Nel 2023 l'uso dell'app è stato esteso a tutte le unità operative, registrando fin da subito **risultati positivi**:

- maggiore praticità e comodità nella compilazione
- possibilità di allegare documentazione fotografica direttamente sul luogo del sinistro
- facilitazione nella comunicazione del sinistro
- riferimento preciso del luogo tramite GPS
- scambio automatico dei dati con la controparte.

Performance di Gruppo e iniziative sui territori

SALUTE E SICUREZZA

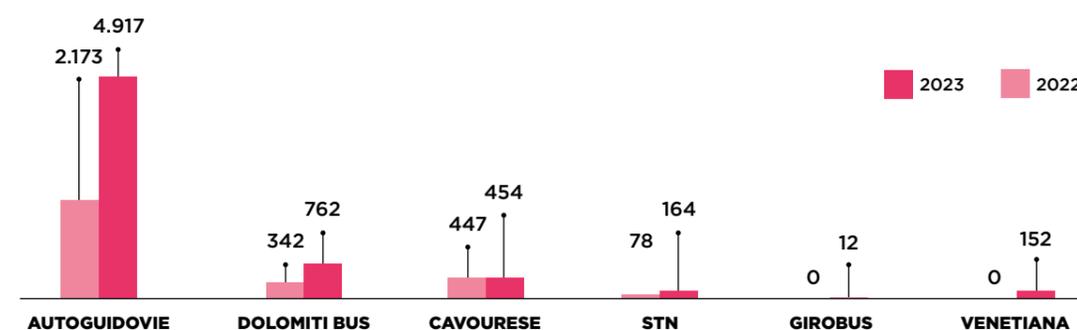
SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
3 SALUTE E BENESSERE 	3.6 Entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali	SINISTRI PASSIVI (INCIDENTI STRADALI CAUSATI DA MEZZI DEL GRUPPO)	264 5,61 ogni milione di km percorsi*	296 6,43 ogni milione di km percorsi
		FERITI CAUSATI DA INCIDENTI STRADALI CHE HANNO COINVOLTO I MEZZI DEL GRUPPO	28 feriti	52 feriti
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 	8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario	TASSO DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI	13,3	12,59
		TASSO DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI	0,28	0,23
		ORE DI FORMAZIONE SU SALUTE E SICUREZZA	3.040	6.461

* Il dato è stato rivisto rispetto a quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità 2022, alla luce della disponibilità di dati più precisi.

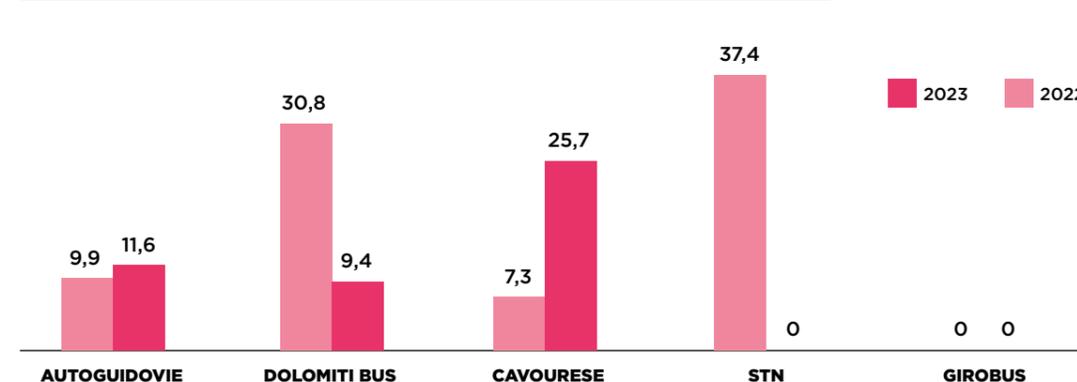
Cavourese e Dolomiti Bus sono entrambe dotate di un sistema di gestione per la sicurezza certificato secondo la norma **UNI ISO 45001**. In aggiunta, Dolomiti Bus dispone, come Autoguidovie, della certificazione **UN ISO 39001** relativa alla **sicurezza stradale dei conducenti e dei clienti**.

In un'ottica di sempre maggiore **integrazione** tra le realtà e di **miglioramento delle performance**, sia Cavourese che STN hanno **implementato le linee guida e il modello organizzativo per la sicurezza** di Autoguidovie. STN condivide inoltre con Autoguidovie la società di consulenza per la gestione della salute e sicurezza e il RSPP.

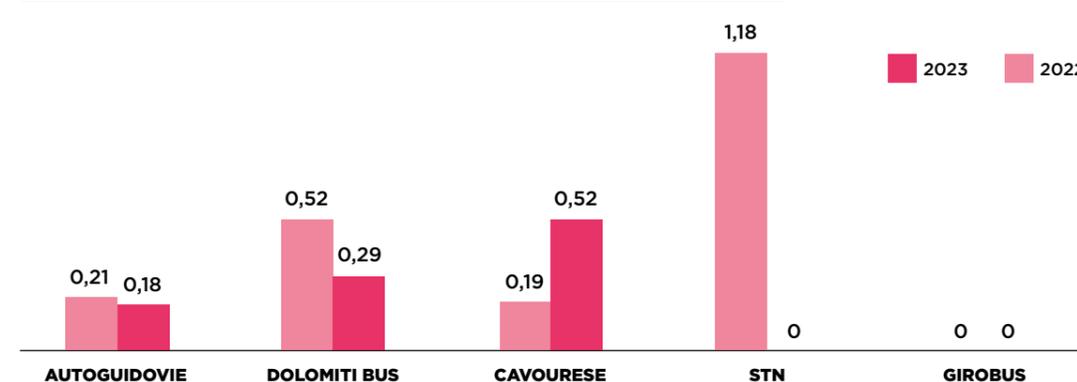
ORE DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO SULLA SICUREZZA



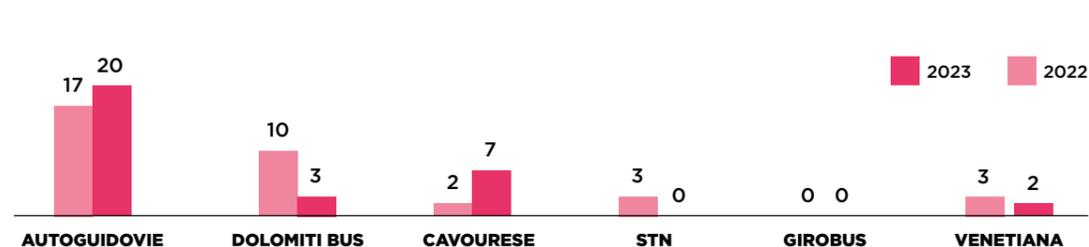
TASSO DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI



TASSO DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI



INFORTUNI REGISTRATI



La comunicazione interna

Il dialogo e lo scambio dinamico di idee e informazioni sono centrali in Autoguidovie. Per questo, dal 2019 è stato intrapreso un percorso pluriennale di trasformazione digitale, che coinvolge in primis la gestione della comunicazione interna e dei sistemi gestionali del dipartimento Risorse Umane.

MICROSOFT TEAMS

Autoguidovie gestisce la propria comunicazione interna **principalmente tramite Microsoft Teams**, alla quale si affiancano il portale intranet e la *newsletter* aziendale **“In linea”**. L'intera organizzazione collabora, scambia informazioni e viene informata attraverso Teams, per favorire il contatto diretto e aumentare la velocità di diffusione delle informazioni. **Il 100% del personale è dotato di smartphone aziendale** su cui, oltre a Teams, sono installate diverse App che permettono lo scambio di informazioni *top-down, bottom-up* e trasversalmente all'organizzazione. Si tratta di flussi di informazione, sia strutturati (es. informazioni circa il servizio) che informali che consentono una maggior velocità nei flussi di lavoro, sburocratizzazione e più coinvolgimento.

Il principio di **“Guidare il Cambiamento”**, informatizzando la comunicazione e la condivisione interna, ha permesso ad Autoguidovie di avvicinare tutti i rami dell'organizzazione, in primo luogo il personale viaggiante rispetto alla sede centrale.

NEWSLETTER “IN LINEA”

Autoguidovie pubblica mensilmente la propria *newsletter* digitale aziendale **“In linea”**, estesa, dal 2022, a tutti i dipendenti del Gruppo. Nella *newsletter* sono inclusi articoli che presentano **iniziative aziendali** di rilievo, **campagne di sensibilizzazione**, **informazioni** sui servizi offerti e sulle dinamiche interne. In alcune edizioni vengono promosse **iniziative di rilievo sociale**, **testimonianze** di collaboratori, dirigenti e interventi del Presidente, oltre ad **articoli di testate giornalistiche** che fanno riferimento alle attività dell'azienda e delle sue partecipate.

A partire da luglio 2022 è stata adottata una **piattaforma per la redazione della newsletter** che permette la lettura di *analytics*, con l'obiettivo di aumentare *l'audience* di lettori e migliorare i contenuti in base ai riscontri ricevuti.

CONVENTION AUTOGUIDOVIE



Il tema della Convention 2023 è stata l'**intelligenza artificiale**, che Autoguidovie sta implementando con numerosi progetti descritti nel capitolo *Digital Transformation*. La presenza di importanti aziende del settore, partner e aziende di settori complementari mette in luce la volontà di porsi come **promotore di cambiamenti e innovazione**. **Due tavole rotonde** hanno stimolato il confronto: “Essere Umano e In-

telligenza Artificiale” e “Sostenibilità e Intelligenza Artificiale”, moderate rispettivamente da Natalia Ranza, Consigliere Delegato di Autoguidovie, e Stefano Rossi, Amministratore Delegato di Autoguidovie. Il dibattito ha sottolineato il ruolo dell'AI a supporto della capacità umana di operare il cambiamento e le sue potenzialità nel contribuire ad una maggiore sostenibilità ambientale ed economica.

RISULTATI
250 PARTECIPANTI, DI CUI 150 OSPITI

Performance di Gruppo e iniziative sui territori

Per efficientare e velocizzare le comunicazioni interne e lo scambio di documentazione, tutti i dipendenti di Dolomiti Bus, Cavourese e STN sono stati inseriti nel portale Microsoft Teams già in uso in Autoguidovie.

Relazioni industriali

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario	PERCENTUALE DI LAVORATORI ISCRITTI AI SINDACATI	48%	45%
		RAPPRESENTANTI SINDACALI	1 ogni 89 lavoratori	1 ogni 99 lavoratori
		ORE DI ASSEMBLEE SINDACALI	458	156
		RECLAMI RELATIVI A PRATICHE DI LAVORO	3	7
17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	17.13 Migliorare la stabilità macro-economica globale, anche attraverso il coordinamento e la coerenza delle politiche	ACCORDI SOTTOSCRITTI CON LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI	1	1

I TEMI DEL CONFRONTO SINDACALE NEL 2023

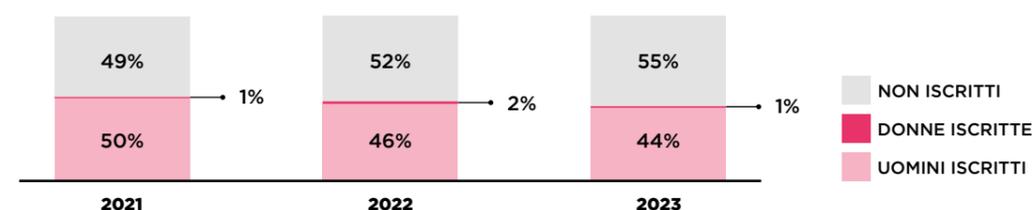
Le Relazioni Industriali - improntate alla massima trasparenza, al dialogo e alla correttezza - sono state caratterizzate anche per il 2023 dal comune intento dell'azienda e delle parti sociali di avviare un percorso congiunto per la definizione delle seguenti tematiche: **Patto del lavoro**, **Premio di Risultato 2023**, **nuovo Protocollo di Relazioni Industriali**, **accordo di agibilità e nuovo testo Unico Aziendale**.

A giugno 2023, in esito a un lungo e articolato confronto e nonostante le variabili determinate da un contesto connotato da incertezza economica e sociale, è stato **sottoscritto** tra Filt-Cgil, Fit-Cisl, Uiltrasporti, Ugl-FNA e Autoguidovie un **accordo importante che mette al centro il personale viaggiante e riconosce il lavoro finora svolto**. Tale accordo è finalizzato a riconoscere il maggior impegno e disponibilità del personale di guida in un'ottica di *retention* e *attraction*, tenuto anche conto che la carenza di nuovo personale da assumere comporta la richiesta di maggior flessibilità per la copertura del servizio da parte di quello in forza. L'accordo prevede:

- il riconoscimento temporaneo di una **indennità di presenza** a valore modulato in relazione alla tipologia contrattuale, volta a supportare i redditi di ingresso in sostituzione del PDR 2023
- l'incremento stabile del valore unominale del **ticket restaurant**
- la stabilizzazione dell'**incremento della provvigione per la vendita di titoli di viaggio a bordo bus**.

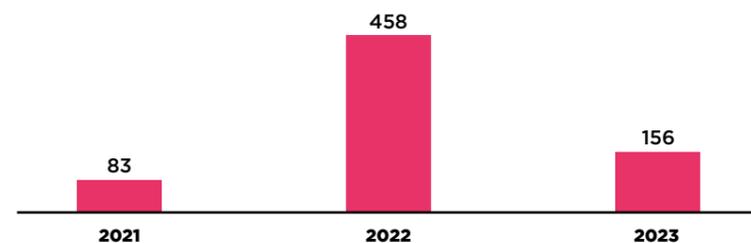
Rimane aperto il confronto già avviato in merito al nuovo modello di relazione industriali, e da avviare il tavolo di confronto sul tema delle ferie pregresse.

DIPENDENTI ISCRITTI AI SINDACATI



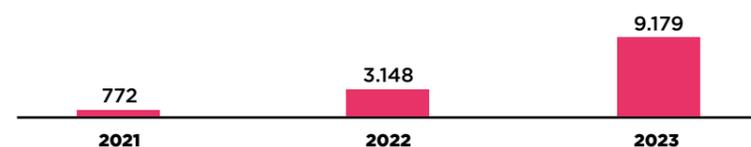
45% I DIPENDENTI ISCRITTI AI SINDACATI NEL 2023

ORE DI ASSEMBLEE SINDACALI INDETTE PER I DIPENDENTI



156 ORE DI ASSEMBLEA SINDACALE INDETTE E 1.679 ORE DI PERMESSO SINDACALE UTILIZZATE DAI RAPPRESENTANTI SINDACALI NEL 2023

ORE DI SCIOPERO

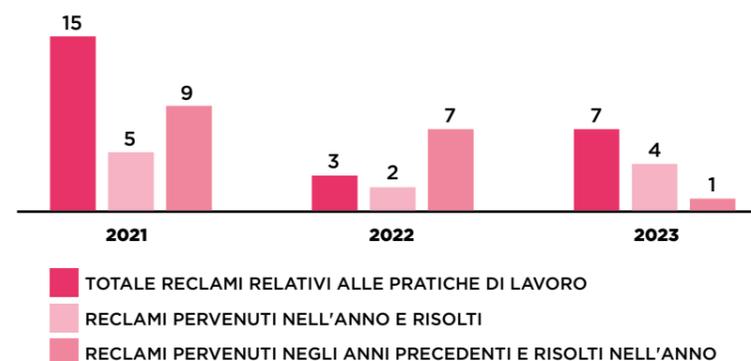


9.179 ORE DI SCIOPERO NEL 2023

Nel 2023 si è registrato un aumento degli scioperi indetti soprattutto dalle Organizzazioni sindacali autonome per motivi politici (caro vita, privatizzazioni, incrementi salariali etc.), mentre è rimasta pressoché invariata l'entità delle azioni di sciopero aziendali.

In caso di sciopero, Autoguidovie assicura il mantenimento delle prestazioni minime essenziali per garantire il servizio di trasporto pubblico, individuando, con le Rappresentanze dei Lavoratori e secondo i criteri definiti dalla normativa di settore¹⁹, il personale necessario. Gli accordi sindacali a livello aziendale e gli accordi interni sui piani *welfare* sono stipulati, nell'ambito della contrattazione collettiva aziendale, tramite il confronto con i rappresentanti e i membri dei sindacati.

RECLAMI RELATIVI ALLE PRATICHE DI LAVORO



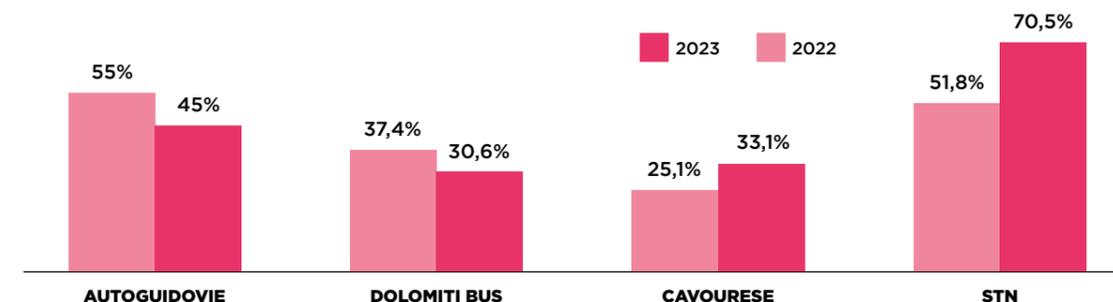
**7 RECLAMI PERVENUTI RELATIVI ALLE PRATICHE DI LAVORO
57,1% RECLAMI PERVENUTI E RISOLTI NEL 2023**

Performance di Gruppo e iniziative sui territori

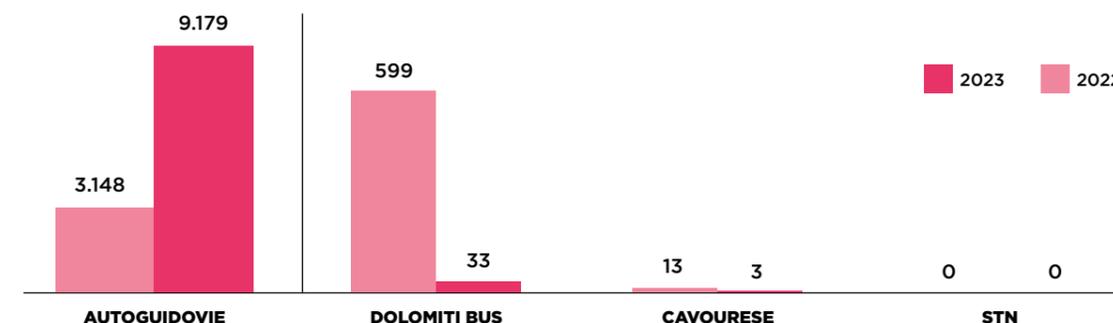
RELAZIONI INDUSTRIALI

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario	PERCENTUALE DI LAVORATORI ISCRITTI AI SINDACATI	44%	42%
		RAPPRESENTANTI SINDACALI	1 ogni 60 lavoratori	1 ogni 60 lavoratori
		ORE DI ASSEMBLEE SINDACALI	637	429
		RECLAMI RELATIVI A PRATICHE DI LAVORO	3	7
17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	17.13 Migliorare la stabilità macro-economica globale, anche attraverso il coordinamento e la coerenza delle politiche	ACCORDI SOTTOSCRITTI CON LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI	3	3

DIPENDENTI ISCRITTI AI SINDACATI



ORE DI SCIOPERO



CAVOURESE E STN

Nel 2023 in **Cavourese** è stato sottoscritto il nuovo **Testo Unico aziendale**, che conclude il percorso, avviato nel 2022, per la definizione di una nuova contrattazione aziendale, basata sui principi della trasparenza, produttività e redditività e semplificazione della normativa aziendale per una maggiore fruibilità da parte dei destinatari. Nel corso dell'anno è stato inoltre sottoscritto l'accordo per il riconoscimento del **Premio di Risultato** e

riconosciuto un **credito welfare** ai conducenti delle residenze di Corso Casale e Settimo Torinese, in ragione dell'impegno profuso per l'avvio del nuovo servizio inerente alla gara di sub affidamento di GTT.

Anche in **STN** è stato sottoscritto l'accordo per il **Premio di Risultato**, che prevede la possibilità di scegliere la conversione del premio in **credito welfare**.

19. In materia di sciopero l'azienda applica le norme e le tutele previste dalla Legge n. 146/1990 "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti delle persone costituzionalmente tutelati" e successive modifiche e integrazioni.

Le comunità locali



Autoguidovie è un'azienda fortemente radicata nei territori in cui opera. Tale radicamento ha favorito lo sviluppo di **partnership strategiche** con il mondo dell'Università, con l'obiettivo di contribuire all'ideazione e alla costruzione di soluzioni di mobilità sostenibile fortemente innovative e che sfruttano appieno le opportunità della transizione digitale. La vicinanza ai territori, inoltre, ha permesso di sviluppare **iniziative specifiche e innovative nei diversi contesti**, sia in ambito di mobilità sostenibile e intermodalità sia a supporto dell'attrattività e della fruizione turistica.

PROGETTO ACADEMY

A partire da settembre 2021 Autoguidovie ha sviluppato il **Progetto Academy**, rivolto ai giovani tra i 21 e i 29 anni con patente B, residenti nel territorio e desiderosi di imparare la professione di conducente.

Autoguidovie finanzia integralmente il costo di acquisizione delle patenti superiori (D e CQC) e costruisce **un progetto formativo ad hoc per lo sviluppo del conducente**, tramite un percorso di vicinanza al ruolo.

Il **Protocollo d'Intesa siglato con Afol Metropolitana, con la collaborazione di 50 comuni dell'area SudEst Milano**, ha permesso di inserire nel mese di Febbraio 2022 i primi 12 allievi con contratto di apprendistato professionalizzante e con un piano formativo mirato allo sviluppo di specifiche competenze *on the job*. A seguire, nel mese di maggio 2022, sono stati assunti nel territorio Pavese, Oltrepò e Lomellina 10 allievi, e ad ottobre ulteriori 11 nelle aree SudEst Milano, Monza e Brianza e Pavia.

Il progetto è proseguito nel 2023 con due classi avviate rispettivamente nel mese di giugno con 11 allievi provenienti prevalentemente dalla Provincia pavese e nel mese di novembre con 10 risorse destinate ai vari territori lombardi, tra cui Pavia, zona Sud Milano, zona Nord Milano e il cremasco.

Con i futuri aspiranti conducenti pavese è stata conclusa, in tempi rapidi e con ottimi risultati, anche l'acquisizione del titolo abilitante KB, per il trasporto persone con mezzi a 9 posti per alcuni servizi NCC dell'Oltrepò pavese.

La formazione prevede **sessioni di teoria** sui temi di sicurezza sul lavoro, codice della strada, norme di comportamento e valori aziendali, sistemi tariffari e vendita a bordo e **formazione on the job**. Tra le attività sul campo, gli allievi partecipano a iniziative volte a conoscere, ad assistere la clientela in fermata e a bordo dei bus, per invertire la tendenza che in passato prevedeva la conoscenza del servizio prima ancora dei clienti. La loro presenza, oltre a intensificare i controlli in fermata - supportando attivamente i Clienti nella fase di salita a bordo - orienta i passeggeri alla digitalizzazione, aiuta Autoguidovie a migliorare i propri servizi e contribuisce ad aumentare il livello di sicurezza.

Entrare a far parte dell'Academy significa intraprendere un **percorso che va oltre la dimensione professionale**, sviluppando quella caratteriale e comportamentale basata sui valori di Autoguidovie: gioco di squadra, determinazione, trasparenza e senso di responsabilità individuale e collettiva.

RISULTATI

54 ALLIEVI FORMATI E INSERITI IN AZIENDA GRAZIE AL PROGETTO ACADEMY DAL SUO AVVIO NEL 2021

RELAZIONI CON LE UNIVERSITÀ

Autoguidovie crede che per trovare la persona giusta occorra **far conoscere** meglio l'azienda e i suoi valori, **stimolare l'interesse per il settore del trasporto pubblico** e supportare la crescita di **professionalità allineate alla visione per una mobilità moderna, sostenibile ed innovativa**. Per questo, nell'ambito dei processi di selezione, vengono costruite relazioni forti con i principali attori del mondo universitario e formativo.

Da diversi anni Autoguidovie sostiene il **Master in Economia e management dei trasporti, della logistica e delle infrastrutture dell'Università Bocconi**, e dal 2019 collabora con il **Master in Pianifica-**

zione e Controllo dell'Università Cattolica ALTIS. Queste relazioni hanno portato diversi giovani ad entrare in azienda.

Dal 2020 è stata costruita una **partnership** con il **Politecnico di Milano**, mirata al neonato **Corso di Laurea Magistrale in Mobility Engineering**, primo corso centrato sul settore, che favorisce sinergie, ricerche, progetti, e scambio di conoscenze. A partire dall'anno accademico 2021/22, **l'Amministratore Delegato di Autoguidovie Stefano Rossi è docente di Public Transport Management**, insegnamento che ha coinvolto 115 studenti di diverse nazionalità negli ultimi tre anni, prevalentemente italiani, iraniani, cinesi e indiani.



RISULTATI

115 STUDENTI HANNO PARTECIPATO AL CORSO PUBLIC TRANSPORT MANAGEMENT NEGLI ANNI SCOLASTICI DEL TRIENNIO 2021-2024

Partnership per l'innovazione

Oltre alla partecipazione consolidata ai Master del Politecnico e dell'Università Bocconi di Milano, nel 2022, Autoguidovie ha avviato due importanti *partnership* per **l'innovazione con PoliHub e Encubator**.

POLIHUB

PoliHub è l'Innovation Park & Startup Accelerator del Politecnico di Milano, gestito dalla Fondazione dell'Ateneo, volto a **favorire la crescita di nuove startup deep tech**, capaci di sviluppare prodotti e servizi ad alto contenuto tecnologico e generare nuove opportunità per aziende, investitori e ricercatori. Obiettivo del progetto è anche **accompagnare realtà nazionali e multinazionali nell'esplorazione di nuovi prodotti, servizi e modelli di business**, attraverso la collaborazione con le *startup* dell'Innovation Park.

La collaborazione di Autoguidovie con PoliHub si tradurrà in un percorso di sviluppo tecnologico focalizzato in particolare sul **programma Encubator** - in partnership con Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi e Politecnico di Milano - nato per individuare e valorizzare progetti tecnologici nell'ambito della sostenibilità. Encubator si rivolge a ricercatori, scienziati e inventori che si impegnano a individuare nuove **soluzioni per accelerare la transizione energetica verso un modello di sviluppo «carbon free»**, per

rendere più sostenibili gli ambienti urbani e i trasporti, per ridurre gli sprechi e facilitare la conversione verso un modello di economia circolare rispettosa della vita di piante, uomini e animali.

Autoguidovie, in quanto partner di Encubator, ha fatto parte della giuria che ha selezionato i progetti e decretato poi i finalisti ed i vincitori, tra 168 candidature provenienti da tutto il mondo.

“Per Autoguidovie è un onere e un onore dare nuova linfa alla collaborazione con il Politecnico di Milano, eccellenza italiana in tutto il mondo. Quella di poter collaborare a stretto contatto con le competenze messe in campo dal PoliHub è una possibilità che apre interessanti scenari, con il fine ultimo di sviluppare innovazioni che possano generare non solo valore economico, ma anche sociale per il nostro mondo, quello della mobilità. Un settore che movimenta milioni di persone ogni giorno e che ricopre un ruolo cardine nella decisiva sfida della transizione energetica”.

Stefano Rossi, Amministratore Delegato di Autoguidovie

PARTECIPAZIONE A PROGETTI EUROPEI

Autoguidovie promuove l'innovazione del settore anche tramite la partecipazione a **progetti europei**. Per l'azienda questo significa:

- **sfidarsi**, mettendosi in gioco in azioni innovative a valore aggiunto per i propri clienti che permettano di perseguire la qualità
- **far crescere la professionalità** delle persone e la loro passione per il mestiere e l'innovazione, sviluppando e mettendo alla prova le proprie competenze in contesti internazionali
- **confrontarsi e contaminarsi** con idee e talenti stranieri in contesti non consueti, per imparare e crescere nel proprio mestiere
- **portare le idee e il brand di Autoguidovie in tutta Europa**, raccontando e facendo conoscere l'azienda e il suo modello di servizio.

DREAM - PACE

Il progetto Dream - Pace, a cui Autoguidovie partecipa come partner insieme ad altri 12 soggetti distribuiti in 5 Paesi europei, è volto a **sviluppare azioni pilota per migliorare i collegamenti di trasporto delle regioni rurali e periferiche**. A seguito della candidatura - che ha coinvolto città nazionali e internazionali: Stradella, Bologna, Berlino (Germania), Budapest (Ungheria), Osijek e Spalato (Croazia) - il progetto è stato ammesso a finanziamento INTERREG nel 2022 e ha preso avvio nel corso del 2023.

Autoguidovie è stata scelta per la sua **capacità di operare su mercati diversi**, garantendo all'iniziativa un potenziale di **replicabilità e scalabilità** su bacini differenti, oltre che per l'esperienza conso-

lidata nei **servizi a chiamata**.

Lo sviluppo del progetto nell'area di Stradella è iniziato con una prima fase di studio e ricerca per l'individuazione di nuove soluzioni di mobilità urbana per aumentare l'efficienza dei servizi, anche grazie alle nuove tecnologie e all'integrazione delle informazioni, e migliorare l'accessibilità e l'utilizzo del sistema nel suo complesso. L'attuale sistema di gestione e prenotazione per i servizi a chiamata (app-based) è stato testato a partire da settembre 2019 sul servizio Miobus Oltrepò - in parziale sostituzione del servizio di linea - e sul servizio Noctibus Urbano di Pavia, come evoluzione dell'esistente servizio a chiamata contribuendo alla costruzione di nuovi modelli di business.

Emergenza Ucraina

La vicinanza e l'attenzione alla collettività di Autoguidovie supera i confini dei territori serviti e si rivolge anche alle persone in situazione di fragilità a causa di situazioni emergenziali.

SOSTEGNO ALLA POPOLAZIONE UCRAINA

Autoguidovie ha intrapreso **azioni concrete e tempestive per aiutare le popolazioni colpite dal conflitto in Ucraina**. Ha **donato** alla Croce Rossa Italiana e alla Fondazione Comunitaria della provincia di Pavia per supportare sia civili e sfollati nelle zone di guerra sia l'accoglienza dei profughi nei nostri territori.

Come ulteriore segno concreto di solidarietà, agli ucraini è stata data la **possibilità di viaggiare gratuitamente su tutte le linee gestite**, in particolare ai ragazzi e ragazze in età scolare.

Per rendere più strutturata, chiara e visibile l'accoglienza nei confronti dei profughi ucraini è stato creato **“Welcome to Italy”**, un abbonamento annuale gratuito. Un intervento a supporto della popolazione ucraina che ha trovato rifugio in Italia e che consolida l'impegno di Autoguidovie con particolare riguardo all'istruzione, tra-

smettendo alle scuole le informazioni per far accedere gli studenti ucraini all'abbonamento **“Welcome to Italy”**. Tra agosto e dicembre 2023, sono stati attivati **oltre 420 abbonamenti “Welcome to Italy”**, l'iniziativa è stata prolungata anche per il 2024.

“Da sempre Autoguidovie trova le sue radici nelle comunità e nelle persone. Anche se lontani, ci sentiamo profondamente vicini alle persone colpite dal conflitto in Ucraina e non possiamo rimanere indifferenti alla tragedia che sta avvenendo sotto i nostri occhi. Come azienda intendiamo dare un segno concreto di solidarietà alle persone colpite da una grave emergenza umanitaria augurandoci che la pace torni presto. Questo deve diventare l'impegno primario assoluto di tutti!”

Camillo Ranza, Presidente di Autoguidovie

Performance di Gruppo e iniziative sui territori

DOLOMITI BUS

EDUCAZIONE ALLA MOBILITÀ SICURA E SOSTENIBILE

Negli anni scolastici 2022-2023 e 2023-2024 è continuata l'**attività nelle scuole** che hanno aderito al progetto di Dolomiti Bus "Educazione alla Mobilità Sicura e Sostenibile" volto a **informare e sensibilizzare sul tema della legalità a bordo dell'autobus**. Il progetto, sviluppato con la collaborazione delle Forze dell'Ordine, è completamente gratuito per le scuole. Nell'anno scolastico 2022-23 l'azienda ha coinvolto **550 tra ragazzi e insegnanti**, a partire dalla scuola dell'infanzia fino agli Istituti Superiori.

TRE CIME

Con il servizio di **navetta per le Tre Cime di Lavaredo**, Dolomiti Bus offre biglietti giornalieri per raggiungere uno dei luoghi simbolo delle Dolomiti Bellunesi. A partire dal 2023, inoltre, sul servizio è attivo il **sistema Tap&Go per il pagamento contactless a bordo del bus**, che affianca i metodi di acquisti tradizionali.

SKIBUS

Il Servizio di Linee Skibus di Dolomiti Bus **permette di raggiungere le piste da sci** nel cuore del suggestivo pa-

norama delle Dolomiti, Patrimonio mondiale UNESCO. Il servizio - comodo e conveniente - è dedicato a tutti gli sciatori e turisti. A partire dal periodo delle festività natalizie prendono avvio i collegamenti e viene intensificato il servizio di trasporto pubblico locale, che consente a sciatori e turisti di raggiungere le zone più belle di Agordino e Cadore. Sul servizio è attivo il **sistema Tap&Go**.

TRENO-BICI-BUS

È un servizio di trasporto intermodale che Dolomiti Bus effettua **in collaborazione con Trenitalia**, tutti i fine settimana estivi, con un unico biglietto integrato: dalla stazione di Calalzo per i collegamenti con Cortina lungo la ciclabile, e da Ponte nelle Alpi per i collegamenti con Nevegal, Zoldo e Alleghe. Gli **autobus con carrello per le biciclette** permettono ai cicloturisti di esplorare pedalando le Dolomiti Bellunesi.

Nel 2023 è stato inoltre inaugurato il **treno notturno Espresso Cadore**, da Roma Termini a Cortina d'Ampezzo con modalità intermodale, in collaborazione con FS Treni Turistici: in treno da Roma a Calalzo e in autobus da Calalzo a Cortina.

CAVOURESE

LA MAGIA DELLA SACRA

Nell'estate 2022 Cavourese ha introdotto un nuovo **biglietto unico treno + bus** per raggiungere la **Sacra di San Michele**, una soluzione integrata attiva tutti i weekend e giorni festivi da aprile a ottobre, con 5 corse al giorno. Inoltre, la presentazione del biglietto combinato dà diritto a uno **sconto del 25% per l'ingresso all'Abbazia**. Un esempio concreto dell'impegno del Gruppo per disincentivare l'utilizzo di mezzi privati e sostenere il trasporto pubblico.

TURIN ECO CITY TOUR

Turin Eco City Tour, progetto turistico di Cavourese, offre **un modo divertente, ecologico e comodo per visitare Torino**. Il Tour della durata di circa 50 minuti, viene effettuato con un **veicolo elettrico** e consente di vivere da vicino le più belle piazze e vie del centro - incluse

quelle normalmente chiuse al traffico.

LIGURIA SHUTTLE

Il servizio estivo Liguria Shuttle - attivo da metà giugno sino al mese di agosto - **collega Torino e più di 30 comuni della cintura torinese con la riviera ligure di ponente**.

SKI TRANSFER

Durante la stagione invernale, il servizio Ski Transfer **collega l'aeroporto di Torino Caselle con le piste da sci** di Oulx, Bardonecchia, Cesana, Sestriere e Pragelato. La navetta permette a gruppi fino a 8 persone di raggiungere le più importanti località sciistiche della **Via Lattea**, con 3 corse giornaliere - nei weekend e festivi - da e verso l'aeroporto e la possibilità di scegliere quando viaggiare.

CAVOURESE E STN

Cavourese e STN gestiscono in *partnership* il servizio di **navetta gratuita** che dalle stazioni **Torino e Milano** - con fermata a **Novara** - permette di arrivare a Vicolungo The Style Outlets.

Il servizio è attivo nei weekend da Torino e dal venerdì alla domenica da Milano e Novara, con eventuali giornate straordinarie in occasione delle festività natalizie, per fine anno o durante la stagione dei saldi. La prenotazione dà inoltre diritto alla **Shopping Card**, che garantisce per l'intera giornata una riduzione del 10% sul prezzo outlet nei negozi aderenti.



04

Valore
Ambientale

Il Gruppo
si presenta

Il nostro
impegno di
sostenibilità

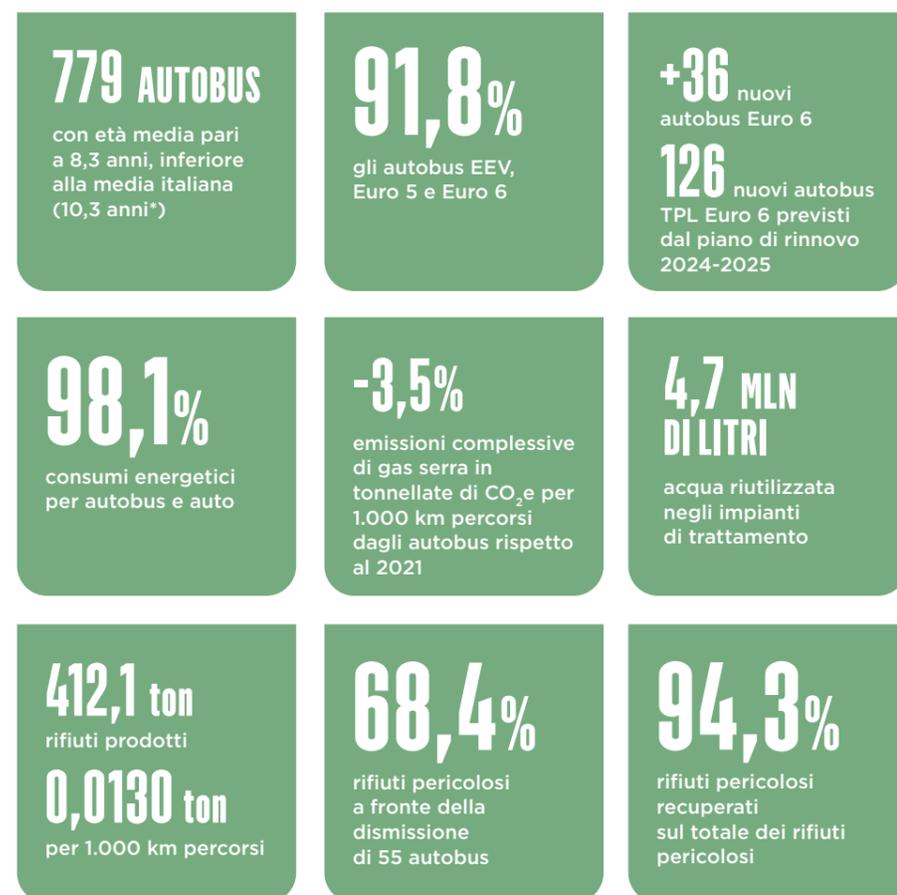
Centralità
delle persone
e vivibilità
dei territori

Valore
Economico

L'impegno di Autoguidovie per l'ambiente



Highlights Autoguidovie 2023



La gestione degli aspetti ambientali in Autoguidovie è orientata al miglioramento continuo, sia in termini di **eliminazione e riduzione degli impatti** sia di **miglioramento delle prestazioni**.

I principali aspetti ambientali che l'azienda tiene in considerazione nel processo decisionale e di gestione delle attività sono:



Per una gestione trasparente, in linea con gli obiettivi definiti e conforme alla normativa, Autoguidovie si avvale di un insieme di procedure costruite partendo da analisi ambientali e condivise con il personale. La **significatività degli impatti** viene valutata secondo i criteri tipici dell'analisi ambientale, legati alla gravità, dimensione e frequenza degli eventi, tenendo conto della loro controllabilità, delle prescrizioni legali applicabili e delle aspettative delle parti interessate - comunità locali, dipendenti e Pubblica Amministrazione.

Il principale impatto ambientale di Autoguidovie riguarda **l'immissione in atmosfera dei prodotti della combustione del ciclo diesel degli autobus**. Gli automezzi di cui si avvale l'azienda per il servizio di Trasporto Pubblico Locale sono alimentati a gasolio a basso tenore di zolfo (BTZ) e, in parte, a metano. I principali componenti dei prodotti di scarico sono:

- gli ossidi di azoto (NO_x)
- gli ossidi di carbonio (CO_x)
- il particolato (PM).

Nel 2023, a fronte di una sostanziale stabilità dei **consumi energetici** in termini assoluti, si osserva una leggera riduzione dei **consumi di materie prime** (come ad esempio il gasolio impiegato per l'autotrazione) rispetto al 2022, con un conseguente miglioramento dei risultati per quanto riguarda le **emissioni** di inquinanti, sia in termini assoluti che in relazione alle distanze percorse dalla flotta. Per quanto riguarda i **rifiuti**, si osserva un aumento dei rifiuti pericolosi prodotti a causa dello smaltimento di mezzi obsoleti legati al piano di rinnovo della flotta. Allo stesso tempo, la percentuale di rifiuti pericolosi recuperati supera il 90% ed è in crescita rispetto al passato.

Il parco rotabile

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	PERCENTUALE DI AUTOBUS EURO 5, EEV E EURO 6	85,8%	91,8%
		PERCENTUALE DI KM PERCORSI DA AUTOBUS A BASSO IMPATTO AMBIENTALE (E5, EEV E E6)	88,9%	91,7%

Parco autobus

A fine 2023 la flotta TPL di Autoguidovie è composta da **775 autobus**, il 91,7% dei quali è costituito da veicoli Euro 5, EEV (*Enhanced Environmentally-friendly Vehicle*) o Euro 6, percentuale in continuo aumento (80,2% nel 2021 e 85,7% nel 2022). **Continua la crescita e il rinnovo della flotta**: nell'ultimo anno sono stati immessi nel parco **36 nuovi autobus**, a fronte della dismissione di 55 mezzi di vecchia generazione.

Nel 2022 è stato avviato il **progetto strategico Zero Emission**, per il quale è stata aggiudicata una gara che prevede l'acquisto di fino a 120 autobus elettrici nel triennio 2023-2025 per l'intero Gruppo, facendo ricorso ai finanziamenti messi a disposizione dal PSNMS e dal PNRR. L'acquisto è suddiviso in due lotti, il primo per 100 autobus elettrici urbani - con una lunghezza compresa tra gli 11,8 e i 12,4 metri - e il secondo per 20 bus elettrici, di una lunghezza compresa tra gli 8,6 e i 9,6 metri. Per tutti sono previsti **il sistema di ricarica in deposito (overnight)** e **il relativo servizio di manutenzione**.

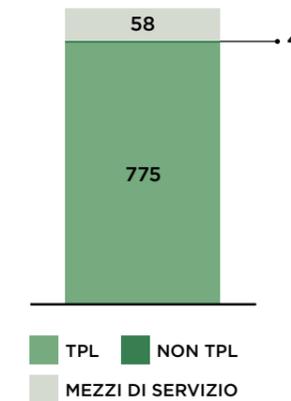
PIANO DI RINNOVO DI AUTOGUIDOVIE 2024-2025

Grazie al piano di rinnovo della flotta per il biennio 2024-2025, Autoguidovie prevede di **sostituire tutti i veicoli ancora rientranti nelle classi ambientali Euro 3 ed Euro 4 nel 2024**. Il piano, che per i veicoli elettrici attinge al progetto Zero Emission, ha previsto ulteriori gare per l'acquisto di diverse tipologie di mezzi, basate in gran parte sui decreti attuativi relativi ai finanziamenti pubblici previsti nel PSNMS e nel PNRR. Inoltre, per garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati, una parte dei nuovi veicoli è acquistata in autofinanziamento.

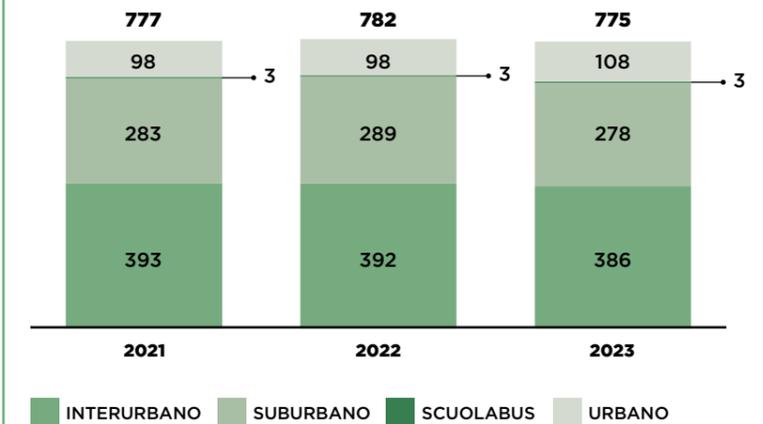
Il piano di rinnovo comprende 126 autobus, pari al 16% della flotta TPL, inclusi i relativi impianti di ricarica per autobus elettrici. In particolare:

- 54 autobus elettrici
- 3 autobus alimentati a metano, di cui 2 a gas naturale liquefatto (LNG) e 1 a gas naturale compresso (CNG)
- 20 autobus ibridi Mild Hybrid
- 49 autobus alimentati a gasolio Euro 6.

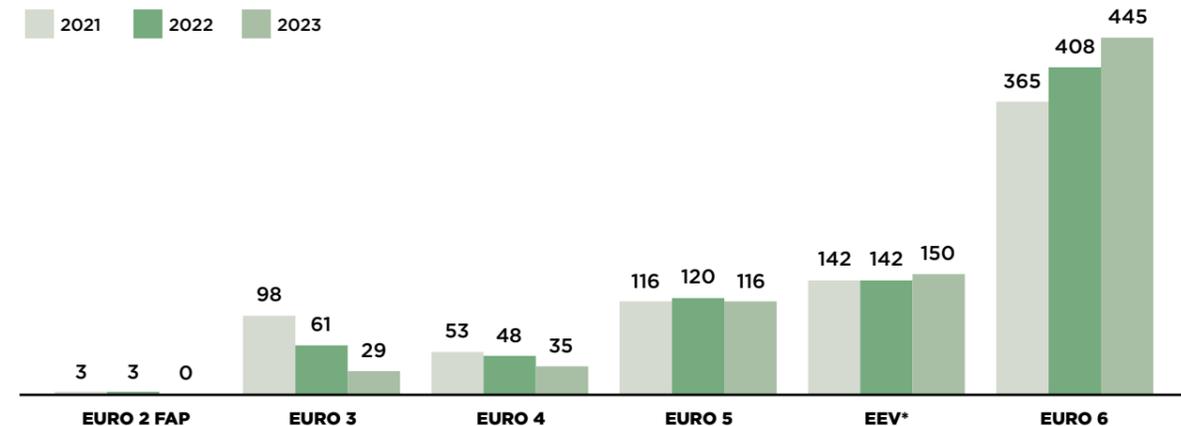
VEICOLI PER TIPO DI SERVIZIO 2023



AUTOBUS TPL PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO

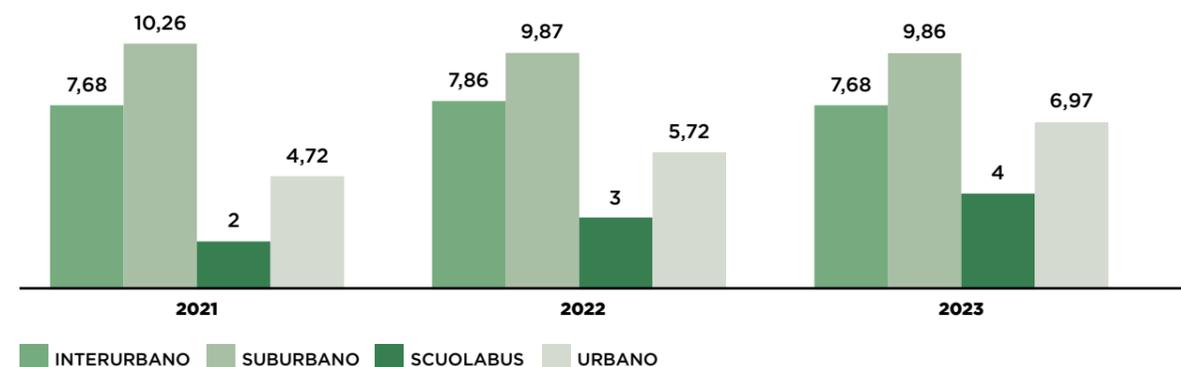


AUTOBUS TPL PER CLASSE DI EMISSIONE



* EEV (*Enhanced Environmentally-friendly Vehicles*) è una norma ambientale i cui criteri in termini di emissioni (agenti inquinanti, particolato, gas a effetto serra e idrocarburi incombusti) sono più severi della norma Euro 5.

ETÀ MEDIA DEGLI AUTOBUS TPL PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO



Conosci i nostri autobus

La **sicurezza dei conducenti, dei passeggeri e delle persone è uno degli obiettivi primari del Gruppo**. Per i veicoli di nuova acquisizione, è in atto la fornitura di sistemi avanzati di sicurezza attiva che assistono la guida dei conducenti, per prevenire situazioni di pericolo ed incidenti, come ad esempio:

- il **Lane Departure Warning System (LDWS)** segnala acusticamente quando il veicolo esce dalle linee che delimitano la corsia di marcia
- l'**Advanced Emergency Breaking System (AEBS)** avverte il conducente del rischio di una collisione frontale e frena automaticamente
- l'**Adaptive Cruise Control (ACC)** combina le funzionalità del Cruise Control con una funzione di controllo tramite radar della distanza dal veicolo che precede.
- **ADAS - Mobil Eye**, un dispositivo - visivo e acustico - di assistenza alla guida e anticollisione, che permette di rilevare la presenza di veicoli, pedoni, ciclisti, superamento del limite di velocità, distanza di sicurezza.

Inoltre, i veicoli vengono dotati di ulteriori strumenti di sicurezza per i passeggeri e per il conducente:

- **sistemi di videosorveglianza**, collegati alla Centrale Operativa, che registrano anche l'audio nella zona del conducente
- **barre telescopiche** che consentono di mantenere libera la visuale del conducente anche in caso di bus affollato
- **sistemi di separazione del posto guida** per limitare le interferenze accidentali fra conducente e passeggeri garantendo al contempo, data la loro progettazione, l'opportunità di scambio informativo.

TELECAMERE DI SORVEGLIANZA	Le telecamere sono installate a garanzia della sicurezza a bordo . Sono di serie sui nuovi acquisti.	 685 BUS
SISTEMA AUTOMATICO DI SPEGNIMENTO INCENDIO A BORDO BUS	Sulla maggior parte dei veicoli della flotta è presente, di serie, un sistema automatico di estinzione di principi di incendi nel vano motore.	 677 BUS
SISTEMA PER IL MONITORAGGIO E LA GESTIONE INFORMATIZZATA DELLA FLOTTA	I bus sono monitorati da una copertura satellitare tramite i sistemi AVM/AVL. Il sistema consente di migliorare la puntualità garantendo la rintracciabilità dei veicoli durante i servizi. È di serie sui nuovi acquisti.	 TUTTI I BUS
SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA (IBS)	Con l'aumento dei sistemi elettronici montati sui bus, spesso l'energia prodotta è inferiore a quella necessaria, causando una rapida scarica e usura delle batterie, oltre a compromettere la sicurezza del veicolo. Il sensore IBS - Intelligent Battery Sensor - misura la temperatura della batteria e comunica con un dispositivo elettronico per determinare la corrente di carica ottimale, così da evitare lo scarico incontrollato della batteria.	 248 BUS
ACCESSO FACILITATO PER DISABILI, PASSEGGINI O CARROZZINE	Sulla quasi totalità degli autobus è presente una pedana e/o pianale ribassato per l'accesso di disabili, passeggeri o carrozzine.	 770 BUS

I sistemi che Autoguidovie garantisce sui propri veicoli:

SPEGNIMENTO AUTOMATICO DEL MOTORE DURANTE LE SOSTE PROLUNGATE	Il sistema interviene dopo 5 minuti di sosta evitando periodi di accensione inutile in deposito o nei capolinea. È di serie sui nuovi acquisti.	 444 BUS
CAMBIO AUTOMATICO PER L'OTTIMIZZAZIONE DEI CONSUMI	Il cambio automatico - di serie sui nuovi acquisti - ottimizza in modo continuo il funzionamento del motore in relazione alla dinamica del veicolo e della topografia, migliorando i consumi di combustibile per ciascun tratto del percorso e per le diverse condizioni di carico.	 601 BUS
LUBRIFICANTI AD ALTE PRESTAZIONI	Sono lubrificanti con bassa viscosità e lunga durata, che permettono di ridurre le emissioni inquinanti, diminuire i consumi riducendo gli attriti e allungare gli intervalli di sostituzione dei liquidi diminuendo le quantità di prodotti esausti da smaltire .	 TUTTI I BUS

Parco mezzi di servizio

Autoguidovie dispone di un parco mezzi di servizio, che si compone di varie tipologie di veicoli:

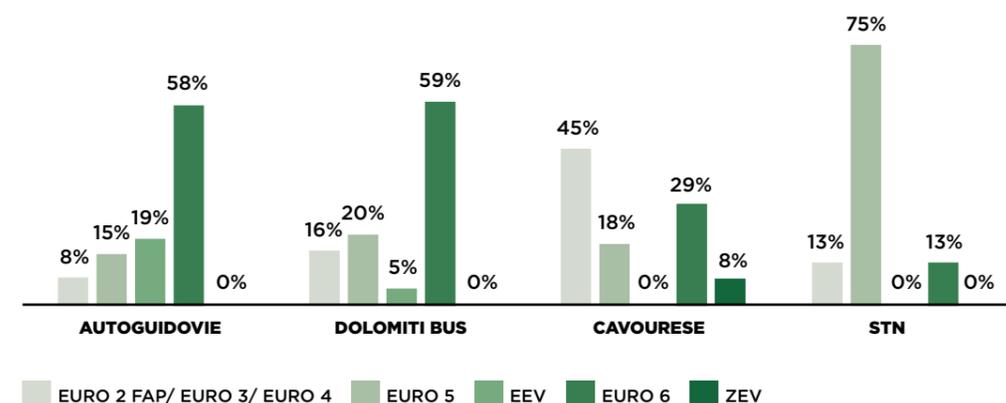
- **50 autovetture di servizio**, utilizzate per gli spostamenti dei dipendenti per esigenze di servizio
- **6 veicoli di soccorso**, per fornire assistenza in linea agli autobus
- **2 camion da traino**, per il rimorchio dei mezzi.

Anche per le auto di servizio è stato avviato un **piano di rinnovo**: nel 2023 sono state dismesse 16 auto e ne sono state immatricolate 5 tutte elettriche. Con queste sostituzioni il **32%** del totale delle auto di servizio risulta composto da auto elettriche. Si prevede di rendere completamente **elettrico** il parco mezzi in ambito urbano o suburbano, mentre in ambito extraurbano sarà necessario mantenere alimentazioni diverse per le lunghe distanze da percorrere.

Performance di Gruppo e iniziative sui territori

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	PERCENTUALE DI AUTOBUS EURO 5, EEV E EURO 6	76,7%	84,1%
		PERCENTUALE DI KM PERCORSI DA AUTOBUS A BASSO IMPATTO AMBIENTALE (E5, EEV, E6 E ELETTRICI)	83,8%	87,4%

AUTOBUS PER CLASSE DI EMISSIONI 2023

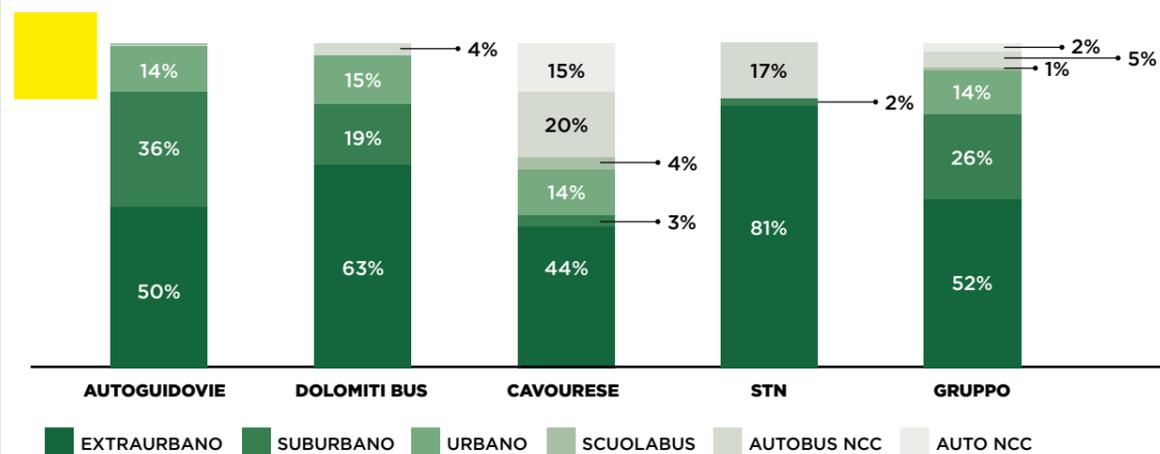


PARCO AUTOBUS

FLOTTA AUTOBUS DEL GRUPPO 2023

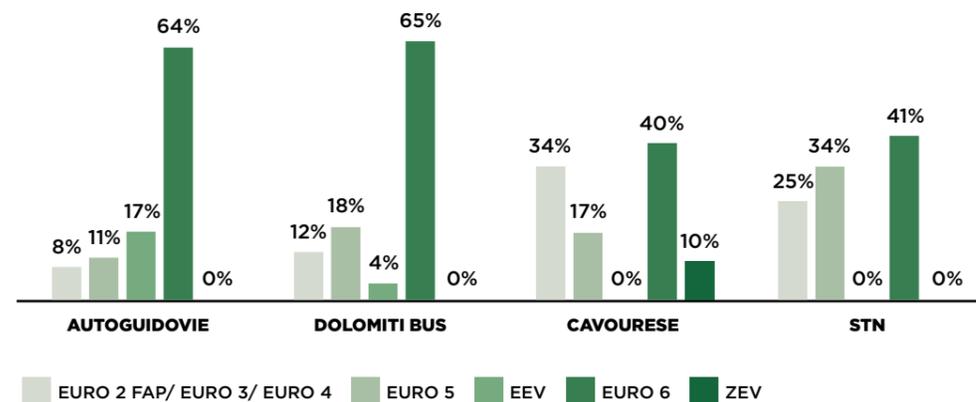


AUTOBUS PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO 2023

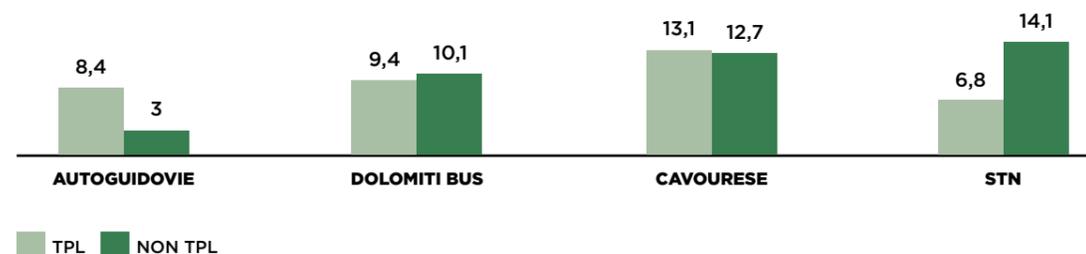


I dati relativi alla composizione della flotta si riferiscono alla situazione al 31/12/2023. La percorrenza in km comprende tutti i km percorsi dalla flotta Autoguidovie durante il 2023, includendo quindi anche i km percorsi dai mezzi che sono poi stati smessi nel corso dell'anno.

KM PERCORSI DAGLI AUTOBUS, PER CLASSE DI EMISSIONI 2023



ETÀ MEDIA DEGLI AUTOBUS (ANNI) 2023



PIANO DI RINNOVO DELLA FLOTTA

Il piano di rinnovo degli autobus include investimenti per tutte le società del Gruppo.

DOLOMITI BUS

Il piano di rinnovo per il 2023-2024 è costituito da un totale di **25 autobus**, pari al **12% della flotta TPL**. In particolare:

- 13 autobus a gasolio Euro 6 E con contributo regionale, di cui consegnati 10 nel 2023
- 4 autobus ibridi con contributo regionale, tutti consegnati nel 2023
- 5 autobus elettrici con contributo regionale, che saranno consegnati nel 2024
- 3 autobus a gasolio Euro 6 E in autofinanziamento, tutti consegnati nel 2023.

CAVOURESE

Il piano di rinnovo per il 2023-2024 prevede l'acquisto di un totale di **46 autobus**, pari al **34% della flotta TPL**:

- 4 autobus elettrici finanziati con fondi complementari PNRR, che entreranno in servizio nel 2024
- 14 autobus elettrici entrati in servizio nel 2023
- 5 autobus a gasolio Euro 6 E entrati in servizio nel 2023
- 23 autobus a gasolio Euro 6 E che saranno consegnati nel 2024, di cui 18 con fondi MASE, 3 in autofinanziamento e 2 con fondi MIT.

STN

Il piano di rinnovo per il 2023-2024 prevede l'acquisto di un totale di **16 autobus**, pari al **41% della flotta TPL**:

- 2 autobus elettrici finanziati con fondi complementari PNRR, che entreranno in servizio nel 2024
- 14 autobus a gasolio Euro 6 E, di cui 12 entrati in servizio nel 2023 e 2 che saranno consegnati nel 2024, in autofinanziamento.



Tra gli autobus più rappresentativi del Gruppo:

AUTOGUIDOVIE

MERCEDES BENZ - CITARO C2

Motori MercedesBenz BlueEfficiency Euro VI
106 posti, 1 posto riservato a passeggeri disabili

DOLOMITI BUS

SETRA - S415LE

Motori MercedesBenz BlueEfficiency Euro VI
92 posti, 1 posto riservato a passeggeri disabili

CAVOURESE

IRISBUS IVECO - CROSSWAY 12.NF

Motori Iveco-Cursor 9 Euro6D cambio Voith
76 posti, 1 posto riservato a passeggeri disabili

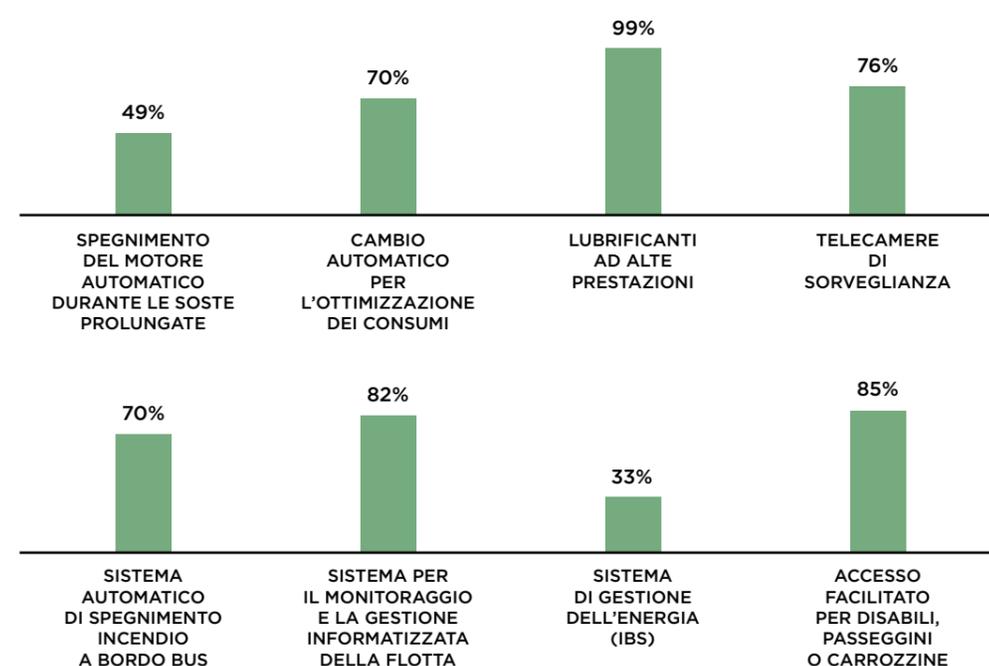
STN

IRISBUS IVECO - CROSSWAY 12.NF

Motori Iveco-Cursor 9 Euro6D cambio Voith
76 posti, 1 posto riservato a passeggeri disabili

CONOSCI I NOSTRI AUTOBUS

SISTEMI DEGLI AUTOBUS DEL GRUPPO 2023



Sedi e siti operativi

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica	% DI CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E CARBURANTI PER IL RISCALDAMENTO DI SEDI E SITI SU CONSUMI ENERGETICI TOTALI	2%	1,9%

Oltre al parco rotabile, gli impatti ambientali derivano in misura minore anche dall'insieme delle attività che Autoguidovie svolge nelle sedi e nei siti operativi aziendali:

- **1 sede centrale corporate**, che ospita gli uffici di Via Quintiliano 18 a Milano, dove sono accentrate le funzioni di staff
- **31 siti operativi** localizzati sui territori
- **6 officine** localizzate in maniera funzionale alla logistica di servizio e dove vengono svolte una o più delle seguenti attività:
 - manutenzione degli automezzi, comprese le attività di controllo e stoccaggio dei materiali
 - lavaggio esterno degli automezzi con appositi impianti
 - rifornimento di carburante
 - rimessaggio degli automezzi nelle pause del servizio
 - autostazione, con salita e discesa dei passeggeri e brevi soste degli automezzi
 - attività di controllo in accettazione su fornitura di beni, materiali e servizi relativi a sostanze potenzialmente pericolose per l'ambiente
 - attività di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, con particolare attenzione alla riduzione degli impatti ambientali
 - attività di amministrazione.

Dal 2015 in avanti è stata dedicata **grande attenzione all'efficienza energetica** dei nuovi immobili - depositi e siti operativi - partendo da luci a LED per l'illuminazione, fino alla scelta di tecnologie avanzate per il riscaldamento. Nella sostituzione delle caldaie, sono stati scelti impianti maggiormente performanti procedendo, dove possibile, con la coibentazione degli edifici. Sono proseguiti i lavori per la realizzazione di impianti fotovoltaici nelle sedi Autoguidovie, con l'obiettivo dal 2025 di realizzare un nuovo impianto fotovoltaico ogni anno.

Ad oggi, nei siti Autoguidovie non vi è presenza di **amianto**, ad esclusione del sito di Monza via Toniolo (tubazioni, di proprietà del vicino, coibentate con amianto); ogni anno vengono eseguite **prove ed analisi** di presenza di fibre di amianto libere nell'aria. Nei siti di Voghera e Pavia, è stata realizzata anche una **coibentazione** con nuovo manto di copertura.

Con le attività di manutenzione delle aree verdi presenti nei depositi, prosegue la **posa di alberi aggiuntivi**, nell'ambito di un programma di aumento del patrimonio arboreo a parziale compensazione della CO₂ prodotta nel servizio TPL. **Al 2024 sono stati piantumati un totale di 22 alberi** (bagolari) tra i siti di Milano via Marignano, Vigevano e Novara.

Nel 2023 Enel X - vincitrice della gara di appalto - ha iniziato la costruzione **dell'infrastruttura di ricarica di 10 autobus elettrici a Crema**. Il progetto prevede la realizzazione di due cabine elettriche e il posizionamento di 5 colonnine a doppia stazione di ricarica, la predisposizione per una sesta colonnina e la realizzazione di un'area di parcheggio/ricarica con pavimentazione filtrante, come da richiesta del comune di Crema. I lavori sono terminati ad aprile 2024.

Se verrà rinnovato il contratto di servizio dell'area Pavese, nel corso del 2024 sarà avviata la realizzazione di infrastrutture di ricarica per mezzi elettrici anche a **Pavia**.

A seguito dei danni subiti da eventi atmosferici straordinari nell'estate 2023, Autoguidovie ha avviato **il rifacimento della copertura dell'officina di Desio**. Realizzata con materiali di ultima generazione, ha **prestazioni termiche migliori** e una **guaina antigrandine** di colore bianco per ridurre la quantità di calore assorbita. La copertura verrà rifatta anche in termini di smaltimento delle acque piovane, con la fine dei lavori prevista per maggio 2024.

Performance di Gruppo e iniziative sui territori

DOLOMITI BUS

Dolomiti Bus gestisce 19 siti operativi e 1 officina.

Nell'ambito del piano di rinnovo con l'acquisto di autobus elettrici, Dolomiti Bus ha lavorato all'installazione dei relativi **impianti di ricarica** nel deposito di Belluno, di cui è prevista la messa in funzione nel 2024.

CAVOURESE

Sul territorio di Cavourese sono presenti 4 officine e 8 siti operativi. Nel 2023 è stato attivato il nuovo deposito di Chieri.

Cavourese ha inoltre avviato i lavori per la realizzazione di un **nuovo deposito** a Giaveno, mentre a Cavour è stato aggiornato l'impianto di depurazione dell'autolavaggio e sono iniziate le attività di adeguamento degli spazi di officina da adibire alla gestione in full service dei mezzi di nuova acquisizione, la progettazione di nuovi sistemi di sicurezza ed anti-intrusione dei depositi aziendali e la rimozione dell'amianto con il rifacimento delle coperture, iniziative che saranno completate nel corso del 2024.

STN

Nel sito di Novara - che svolge la funzione di sede centrale amministrativa, officina e sito operativo - è stata svolta l'attività di rimozione dell'amianto e di realizzazione della nuova coibentazione, con nuovo manto di copertura. Nell'ambito del piano di rinnovo con l'acquisto di autobus elettrici, è inoltre prevista l'installazione dei relativi **impianti di ricarica**.

Consumi di materie prime, materiali e risorse naturali

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI ∞	12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali	CONSUMI DI GASOLIO E METANO IN GJ PER KM PERCORSO DAGLI AUTOBUS	0,0133	0,0134
		ORE DI FORMAZIONE SU GUIDA ECODRIVE E UTILIZZO DEL SIMULATORE DI GUIDA	304	93

I consumi di materie prime, materiali e risorse naturali di Autoguidovie sono di due tipologie: per i servizi di Trasporto Pubblico Locale e per lo svolgimento delle attività di supporto.

Nella tabella sono riportate le principali tipologie di consumo in relazione alle attività svolte.

ATTIVITÀ SVOLTA	CONSUMI
Autobus in moto	<ul style="list-style-type: none"> Carburante (gasolio e metano) Urea (AD-Blue) Liquido protettivo Lubrificanti Pneumatici
Manutenzione autobus	<ul style="list-style-type: none"> Materiali vari, come pezzi di ricambio meccanici ed elettrici Energia
Lavaggio automezzi	<ul style="list-style-type: none"> Risorse idriche Energia elettrica Detergenti e materiali vari (es. stracci)
Rifornimento carburante	<ul style="list-style-type: none"> Energia elettrica
Rimessaggio automezzi	<ul style="list-style-type: none"> Suolo Energia elettrica
Autostazione	<ul style="list-style-type: none"> Suolo Energia elettrica
Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> Carta e materiali vari di ufficio Energia elettrica Metano Gas refrigeranti Suolo
Gestione immobili	<ul style="list-style-type: none"> Materiali vari Energia elettrica
Gestione parco auto	<ul style="list-style-type: none"> Carburante (gasolio, metano e benzina) Energia elettrica

In relazione a ogni attività, Autoguidovie agisce con l'obiettivo di **contenere il consumo di materie prime e materiali** e, in particolare per quelli non rinnovabili, si impegna a ridurne il consumo anche tramite **sistemi di riciclo, rigenerazione e riutilizzo**.

Consumi del parco mezzi

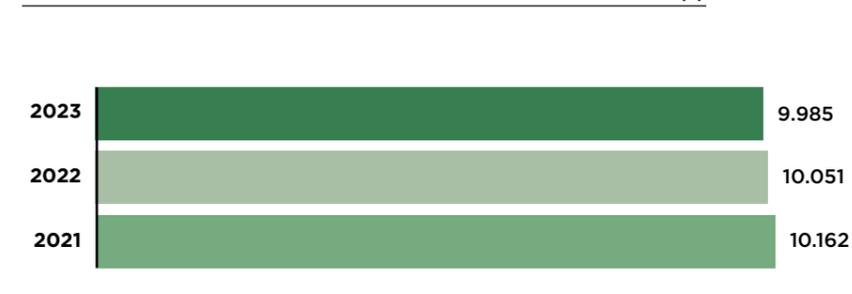
I principali consumi del parco autobus sono costituiti da gasolio, metano, urea, liquido protettivo, lubrificanti, gas refrigeranti e pneumatici.

GASOLIO

Nel 2023 i consumi di gasolio registrano una diminuzione pari all'1,7% rispetto al 2021, grazie al rinnovo della flotta con mezzi più avanzati tecnologicamente e al minor numero di km percorsi. Tale riduzione risulta particolarmente significativa se si considera l'introduzione nel perimetro dell'analisi dei consumi legati ai mezzi di servizio e alle auto benefit, assenti negli anni precedenti.

Per continuare a incidere positivamente sulla riduzione dei consumi - oltre a una gestione efficiente della flotta e al piano di sostituzione annuale che prevede l'acquisto di autobus nuovi di ultima generazione Euro 6 e ad alimentazioni alternative (es. ibridi e elettrico) - Autoguidovie **responsabilizza il personale viaggiante**, anche tramite iniziative di formazione sullo stile di guida Eco Drive (nel 2022) e tramite il **simulatore di guida**, entrato in funzione nel 2022.

CONSUMO DI GASOLIO PER AUTOBUS E AUTOVETTURE (t)

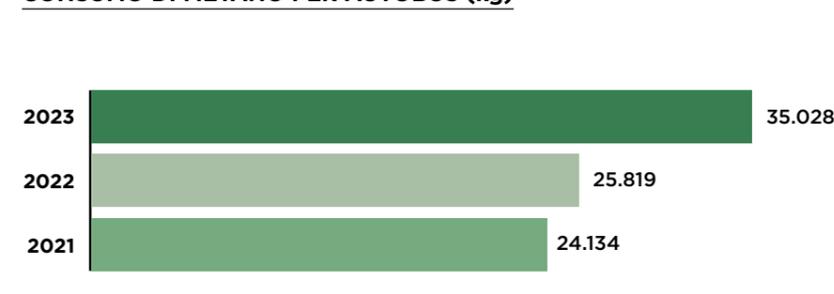


METANO

Il metano è utilizzato per il 74,1% come combustibile degli impianti termici per il riscaldamento delle sedi e per il 25,9% come carburante per gli autobus.

Nel 2023 il consumo per l'autotrazione è in aumento rispetto al precedente anno per effetto del maggior numero di km percorsi dai bus a metano (215.532 km nel 2023 e 155.129 km nel 2022).

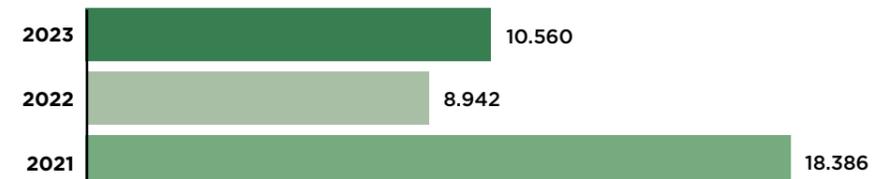
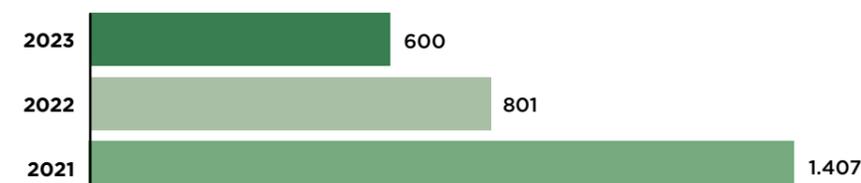
CONSUMO DI METANO PER AUTOBUS (kg)



UREA²⁰

L'urea (nome commerciale AD-Blue) è utilizzata per **ridurre le emissioni degli ossidi di azoto e di particolato** dai gas di scarico prodotti dai veicoli con motore diesel Euro 4, Euro 5, EEV ed Euro 6. Gli erogatori di urea sono presenti presso ogni impianto aziendale di rifornimento di carburante.

Nel 2023 l'acquisto di urea è aumentato rispetto agli anni precedenti, registrando un aumento del 5,2% rispetto al 2022, anche in virtù di scorte fatte per cautelarsi dall'aumento dei prezzi.

ACQUISTO DI ANTIGELO (l)**ACQUISTO DI UREA (l)****LIQUIDO PROTETTIVO, LUBRIFICANTI E GAS REFRIGERANTI²¹****ACQUISTO DI LUBRIFICANTI (kg)****CONSUMO DI GAS REFRIGERANTI PER AUTOBUS (kg)****PNEUMATICI**

Autoguidovie implementa azioni per favorire **la rigenerazione e il riutilizzo dei materiali**, come il noleggio e la rigenerazione degli stracci per la pulizia, **riducendo così la quantità di rifiuti speciali da smaltire in discarica**.

Dal 2018, l'affidamento della **manutenzione full service** è stato esteso agli pneumatici: i fornitori selezionati operano in parte con **pneumatici ricostruiti, il 47,8% nel 2023**, garantendo un **basso impatto ambientale con una notevole riduzione dei volumi di smaltimento**. Per ogni pneumatico si riesce a salvare circa il 70% del peso totale (uno pneumatico di autobus pesa circa 70 kg), con importanti benefici ambientali, compreso l'abbattimento delle emissioni di CO₂, rispetto all'utilizzo di pneumatici nuovi.

PNEUMATICI GESTITI IN FULL SERVICE 2023

20. I dati relativi all'urea riguardano gli acquisti effettuati nell'anno, i dati di consumo effettivo non sono rilevabili

21. I dati relativi ad antigelo e lubrificanti riguardano gli acquisti effettuati nell'anno e i dati di gas refrigerante riguardano l'utilizzo per raddoppi in seguito a perdite, guasti, o altro, e non lo stock presente nei veicoli. I dati di consumo effettivo non sono rilevabili.

Consumi delle sedi e degli impianti

I principali consumi delle sedi sono costituiti da risorse idriche, energia elettrica, metano per impianti di riscaldamento e detersivi.

METANO

Nel 2023, il consumo di **metano per il riscaldamento diminuisce dell'8,1% dal 2022**, principalmente per effetto della stagione climatica meno fredda.

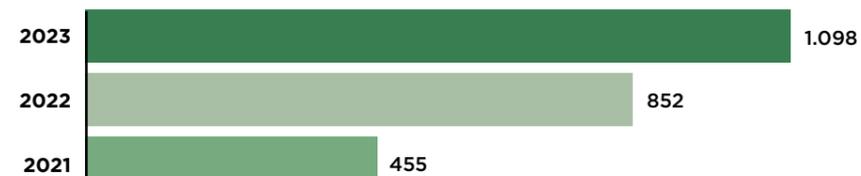
CONSUMO DI METANO PER RISCALDAMENTO (mc)



DETERGENTI

Nel 2023 il consumo di **detersivi**, utilizzati negli impianti di lavaggio degli automezzi, cresce a causa dell'aumento dei servizi di lavaggio internalizzati e dell'avvio del nuovo impianto di lavaggio di Vigevano.

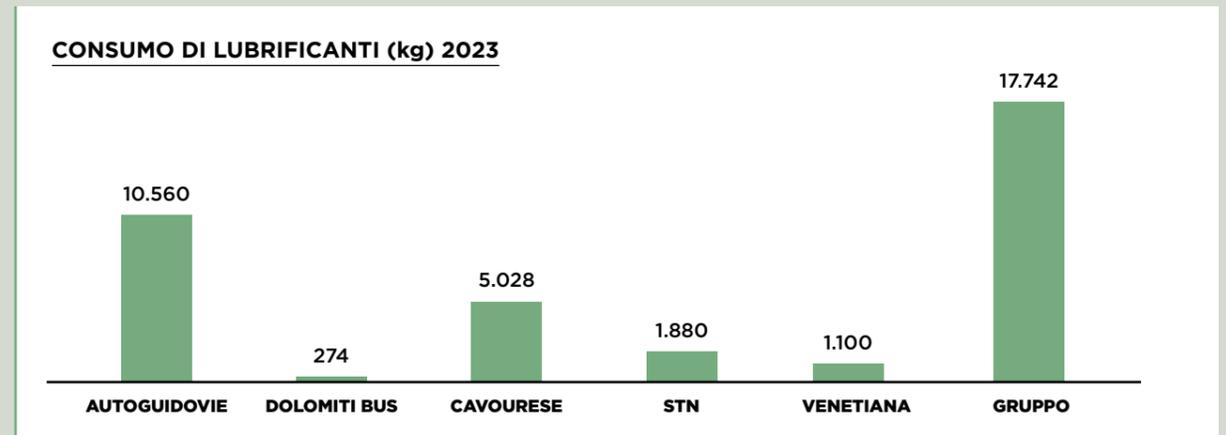
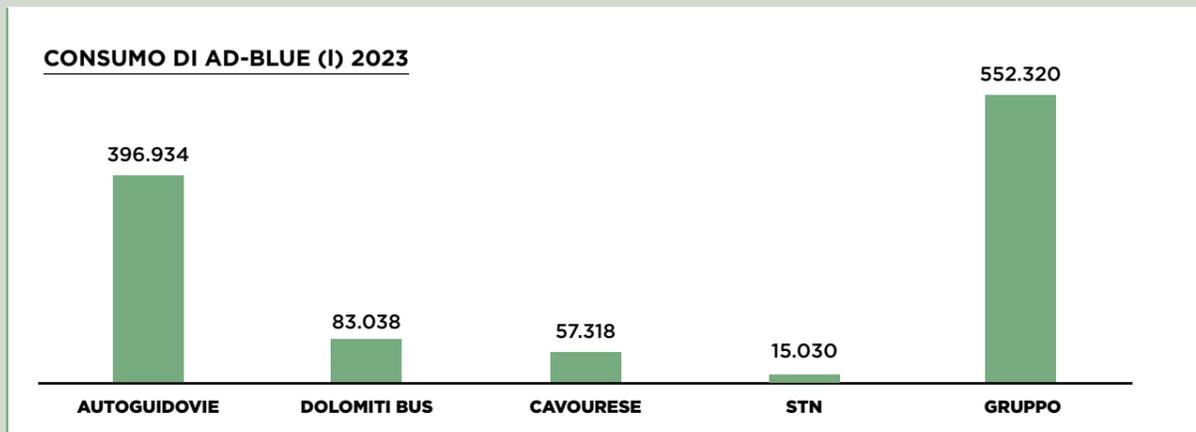
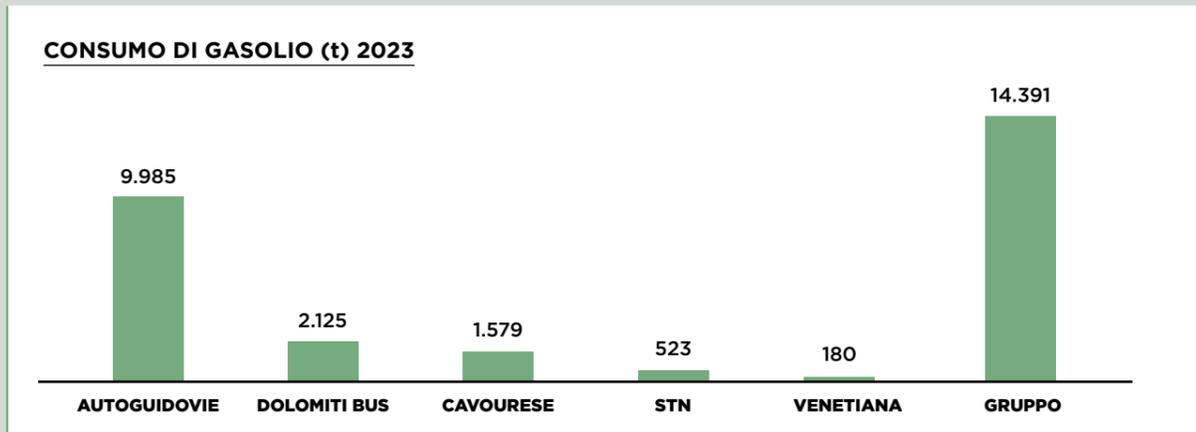
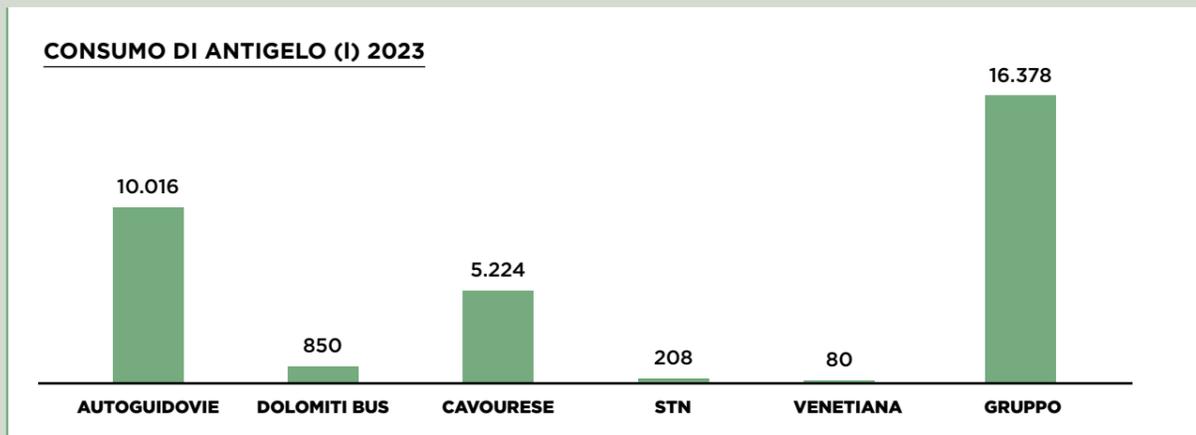
CONSUMO DI DETERGENTI PER IMPIANTI DI LAVAGGIO



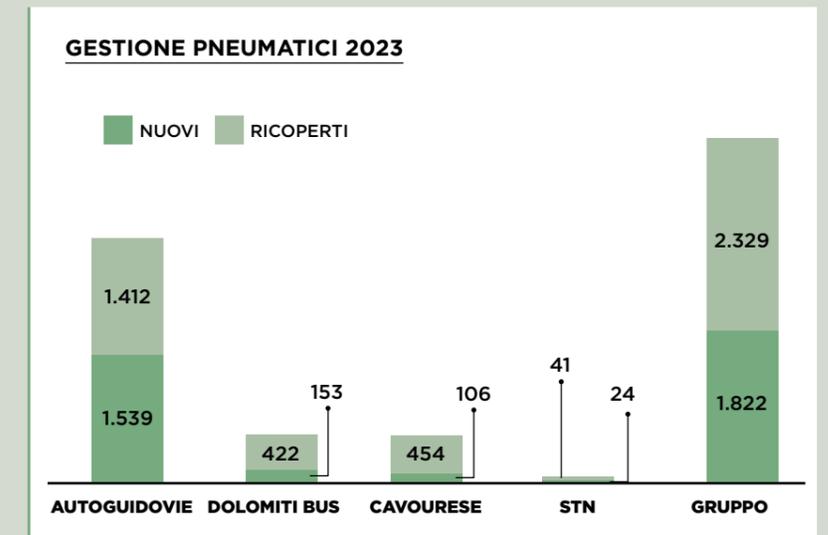
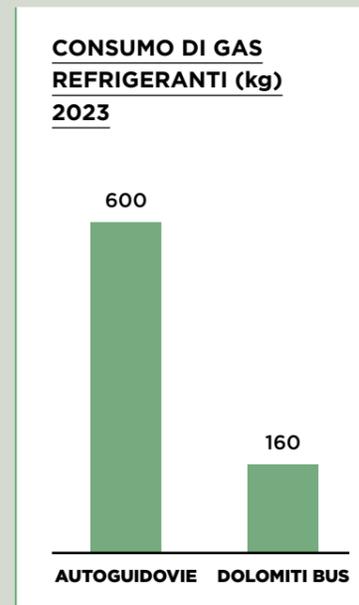
Performance di Gruppo e iniziative sui territori

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2023
12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI ∞	12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali	CONSUMI DI GASOLIO E METANO IN GJ PER KM PERCORSO DAGLI AUTOBUS	0,0126

CONSUMI DEL PARCO MEZZI DEL GRUPPO

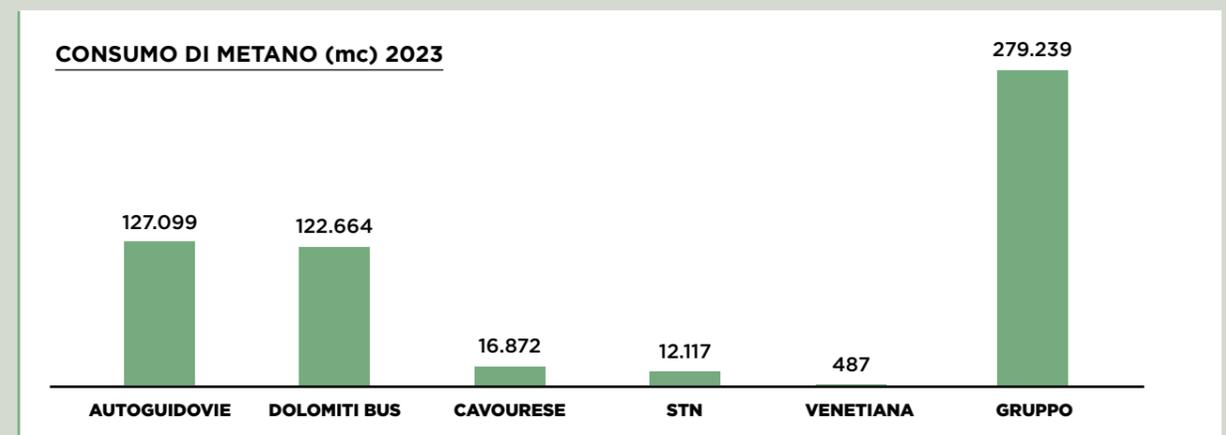


Nel 2023 è aumentata l'esternalizzazione della manutenzione dei mezzi Dolomiti Bus, con un conseguente aumento dei chilometri percorsi.



Nota: il consumo di pneumatici gestiti direttamente da Autoguidovie è stato azzerato dal 2020, a seguito della completa esternalizzazione della manutenzione in full service. I dati si riferiscono quindi agli pneumatici gestiti esternamente.

CONSUMI DELLE SEDI E DEGLI IMPIANTI DEL GRUPPO



Nel 2023, i consumi di metano di Cavourese si sono notevolmente ridotti rispetto all'anno precedente anche per la dismissione di un forno per attività di carrozzeria.

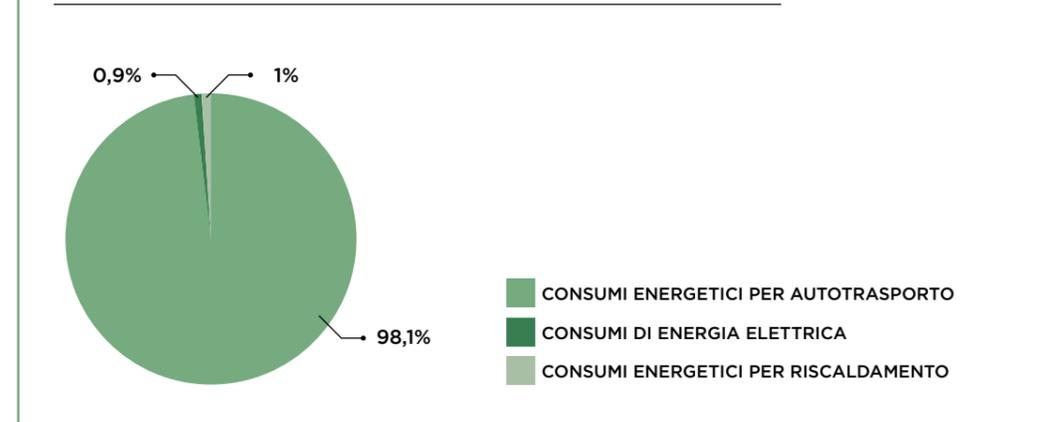
Consumi energetici

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE 	7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale	PERCENTUALE DI KM PERCORSI DAGLI AUTOBUS A DIESEL RISPETTO AL TOTALE	99,5%	99,3%
	7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica	INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA COMPLESSIVO (GJ/KM)		0,0136
INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA DELLA FLOTTA AUTOBUS (GJ/KM)			0,0133	0,0134

I consumi energetici di Autoguidovie derivano in massima parte dal gasolio per autobus, per questo l'azienda è impegnata a ridurre il consumo tramite il **rinnovo del parco mezzi**, le attività di **manutenzione** e il **miglioramento dello stile di guida**. Oltre ai consumi del parco mezzi, l'azienda monitora anche i consumi di energia elettrica, metano e gasolio per il riscaldamento dei siti operativi.

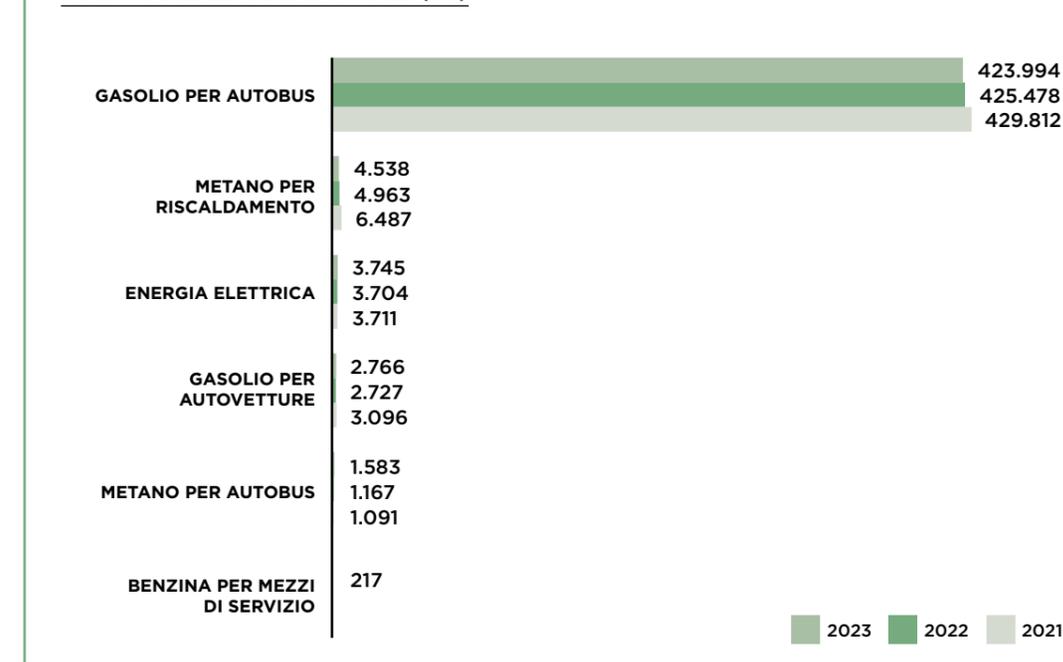
Nelle fasi di ristrutturazione o nel caso di nuove realizzazioni, Autoguidovie sostituisce i corpi illuminanti con lampade a **tecnologia LED**, risparmiando circa il **60% di energia**, migliorando gli standard di illuminazione, aumentando la sicurezza percepita dal personale attraverso la **riduzione delle aree buie**. Dopo un'interruzione tra il 2020 e il 2021 a causa della pandemia, il piano di sostituzione dei corpi illuminanti con lampade a LED è proseguito nel 2022 con il completamento del lavoro nell'officina di Milano (via Marignano). La sede di Milano di via Marignano, inoltre, è dotata di un **impianto solare termico** che - da giugno a settembre - azzerava il consumo di metano per il fabbisogno di acqua calda nelle docce, risparmiando circa 2.000 mc all'anno. Lo stesso tipo di impianto è stato installato a Pavia, e si prevede di installarlo anche presso l'officina di Desio entro il 2025.

RIPARTIZIONE PERCENTUALE DEI CONSUMI ENERGETICI 2023

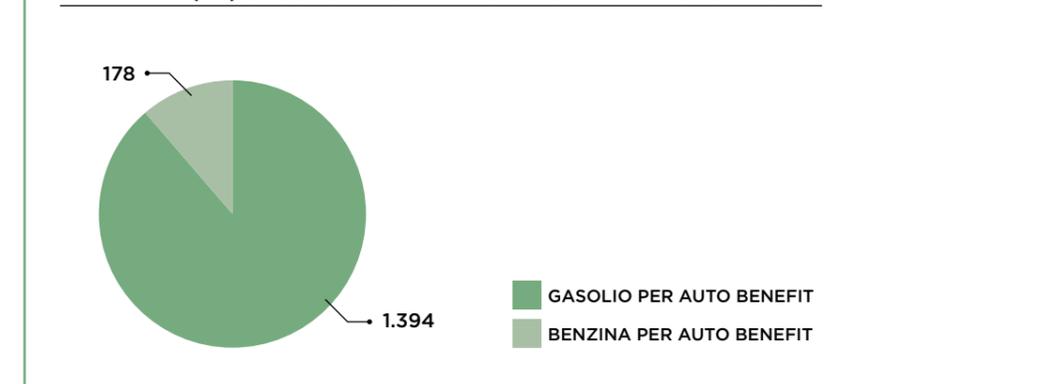


Nel 2023 i consumi energetici totali sono pari a **438.414 GJ**, in lieve aumento rispetto all'anno precedente (438.037 GJ). Questo aumento è associato all'inclusione nell'analisi dei consumi di gasolio e benzina impiegato per le auto benefit assegnate al personale di Autoguidovie, dato non censito prima del 2023. Le auto benefit incidono per **1.572 GJ**. A parità di analisi, e, dunque, escludendo le auto benefit, il trend dei consumi energetici totali risulta in lieve riduzione rispetto all'anno precedente (-0,4%).

CONSUMI ENERGETICI TOTALI (GJ)



CONSUMO (GJ) DI BENZINA E GASOLIO PER AUTO BENEFIT 2023

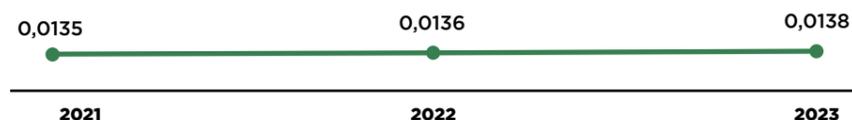


Come nel 2022, il vettore principale nei consumi energetici è il gasolio utilizzato per l'autotrazione degli autobus (**96,7%**), valore in riduzione rispetto al precedente anno (**97,1%**), principalmente a causa della diminuzione dei chilometri percorsi dagli autobus (-4%).

La riduzione percentuale maggiore rispetto al 2022 si osserva sui consumi di metano per riscaldamento (**-8,6%**), confermando il trend in riduzione su tutto il triennio (**-32%** rispetto al 2021).

L'indice di intensità energetica, in coerenza con l'attività svolta dall'azienda, è calcolato come il **consumo energetico totale per ogni chilometro percorso dagli autobus**. Nel 2023 l'indice mostra una leggera crescita sia rispetto all'anno precedente (+1,1%), sia rispetto al triennio (+2,1%).

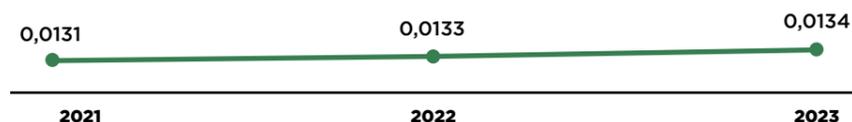
INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA CONSUMI ENERGETICI TOTALI (GJ/KM PERCORSO)



Anche l'indice di intensità energetica della flotta autobus, calcolato rapportando i soli consumi degli autobus – a gasolio e metano – con il totale dei km percorsi, evidenzia un leggero aumento sia rispetto al 2022 (+0,7%) che rispetto al 2021 (+2,1%).

Nonostante la leggera diminuzione dei consumi energetici e dei km, l'aumento dei passeggeri trasportati ha infatti incrementato il peso degli autobus e, di conseguenza, i consumi.

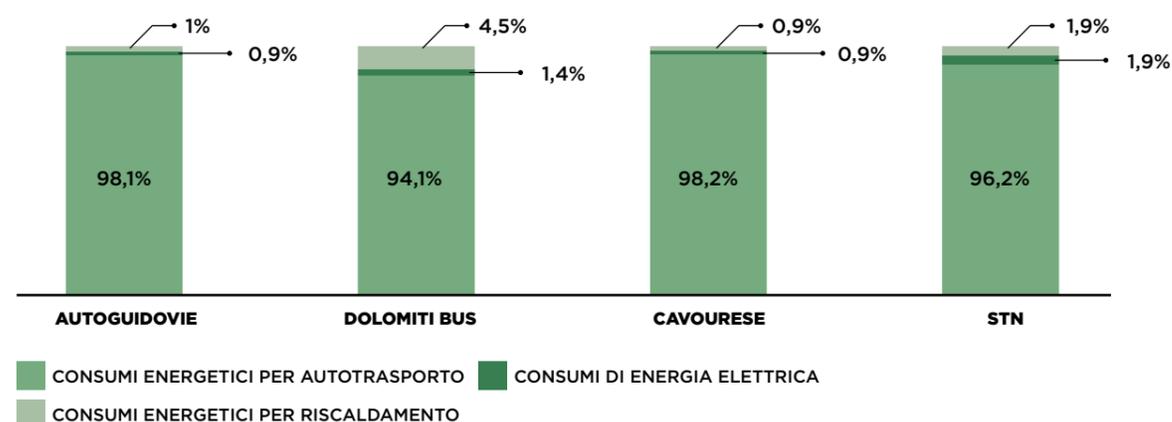
INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA DELLA FLOTTA AUTOBUS CONSUMI ENERGETICI DEI BUS (GJ/KM PERCORSO)



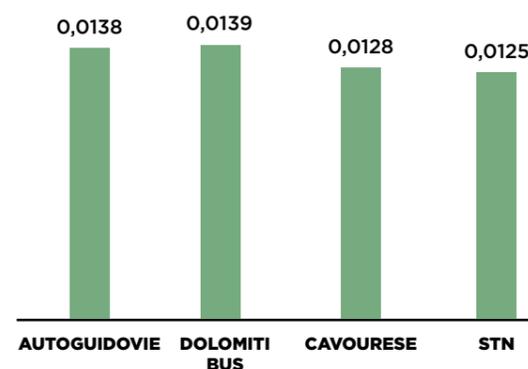
Performance di Gruppo e iniziative sui territori

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2023
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale	PERCENTUALE DI KM PERCORSI DAGLI AUTOBUS A DIESEL RISPETTO AL TOTALE	99,8%
	7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica	INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA COMPLESSIVO DEL GRUPPO (GJ/KM)	0,0132
		INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA DELLA FLOTTA AUTOBUS DEL GRUPPO (GJ/KM)	0,0126

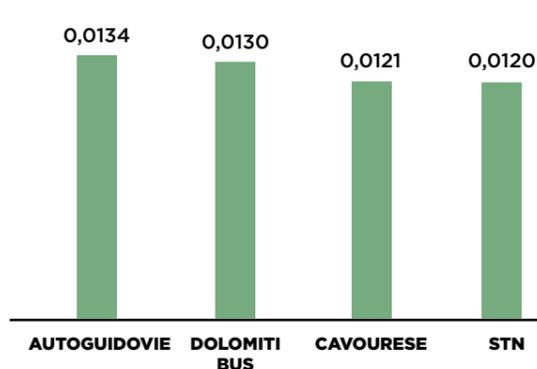
RIPARTIZIONE PERCENTUALE DEI CONSUMI ENERGETICI 2023



INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA TOTALE (GJ/KM) 2023



INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA DELLA FLOTTA AUTOBUS (GJ/KM) 2023



Poiché **Venetiana** si occupa del trasporto di persone tramite imbarcazioni, l'energia consumata (GJ) è stata rapportata alle ore di moto delle imbarcazioni (h). Anche in questo caso tale indice è stato declinato in due: il primo relativo all'intensità energetica totale, pari a 0,881 GJ/h nel 2023, il secondo, invece, relativo all'intensità energetica della flotta, pari a 0,869 GJ/h.

Emissioni in atmosfera

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	INDICE DI INTENSITÀ DI EMISSIONI DI GAS SERRA SCOPO 1 (tCO ₂ e/1.000KM)	1,020	1,012
		INDICE DI INTENSITÀ DI EMISSIONI DI GAS SERRA SCOPO 2 (tCO ₂ e/1.000KM)	0,010	0,010
		INDICE DI INTENSITÀ DI EMISSIONI DI GAS SERRA COMPLESSIVE (tCO ₂ e/1.000KM)	1,030	1,022
		TONNELLATE DI ANIDRIDE CARBONICA EQUIVALENTE EMESSE DAGLI AUTOBUS	31.292	30.995
	11.6 Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, in particolare riguardo alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti	VARIAZIONE DELLE EMISSIONI DI MONOSSIDO DI CARBONIO DEGLI AUTOBUS PER KM PERCORSI RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	-14,5%	-4,7%
		VARIAZIONE DELLE EMISSIONI DI PARTICOLATO DEGLI AUTOBUS PER KM PERCORSI RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	-8,4%	-3,2%
		VARIAZIONE DELLE EMISSIONI DI OSSIDI DI AZOTO DEGLI AUTOBUS PER KM PERCORSI RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	-17,1%	-6,1%

Lo spettro di emissioni generate da Autoguidovie è riassumibile in due categorie:

- **Gas climalteranti (GHG - Green House Gases)** ovvero tutti i gas che hanno un effetto negativo sul cambiamento climatico, come: anidride carbonica (CO₂), metano (CH₄) e protossido di azoto (N₂O);
- **Emissioni di altre tipologie di inquinanti** che, seppure non abbiano un ruolo attivo nel contribuire ai cambiamenti climatici inficiano negativamente sull'ambiente e/o sulla salute dell'uomo e degli animali, come: particolato atmosferico (PM), ossi di azoto (NO_x) e monossido di carbonio (CO).

Le emissioni in atmosfera prodotte da Autoguidovie derivano principalmente dai **gas di scarico dei motori diesel del parco rotabile** che utilizzano gasolio a basso tenore di zolfo (BTZ). In misura minore sono dovute ai gas di scarico delle auto di servizio, agli impianti termici per il riscaldamento degli edifici e agli impianti di climatizzazione.

Come evidenziato nel capitolo dedicato al contesto, **la mobilità sostenibile e l'incremento dell'utilizzo del Trasporto Pubblico Locale possono dare un contributo significativo alla riduzione delle emissioni**: Autoguidovie in questo senso contribuisce attivamente al passaggio a un sistema di trasporto sostenibile, più efficiente dal punto di vista energetico ed emissivo.

L'azienda si impegna a ridurre tutte le tipologie di emissioni dallo svolgimento delle proprie attività, in particolare tramite il contenimento dei consumi energetici derivanti dal parco autobus. A tal fine:

- identifica le attività che producono emissioni dirette e indirette di gas serra
- monitora e analizza a consuntivo le emissioni prodotte
- realizza progetti e azioni volti a una loro riduzione nonché alla misurazione della loro efficacia
- sensibilizza, internamente e verso l'esterno, su tale tematica attraverso l'attività di rendicontazione e comunicazione ai propri *stakeholder*
- si impegna ad aggiornare il proprio parco veicoli con mezzi più moderni e con migliori performance ambientali.

Emissioni di gas climalteranti (GHG)

L'azienda ha scelto di rendicontare le emissioni di gas serra secondo quanto previsto dal *GHG protocol (Greenhouse Gas protocol)* che prevede la distinzione in tre categorie:

Scopo 1 - Emissioni dirette derivanti dalla combustione di combustibili fossili in sorgenti fisse, come le caldaie per il riscaldamento delle sedi operative, e sorgenti mobili quali **parco autobus e parco auto**. Lo Scopo 1 include anche le emissioni derivanti dall'utilizzo di gas refrigeranti impiegati negli autobus. Il calcolo delle emissioni del parco autobus e delle auto è stato realizzato utilizzando opportuni coefficienti di emissioni per km percorso, distinti per classe ambientale e tipo di carburante utilizzato.

Scopo 2 - Emissioni derivanti dalla produzione di energia elettrica prelevata dalla rete e consumata per il funzionamento di impianti e per l'illuminazione; l'azienda è **indirettamente responsabile** per le emissioni generate dal fornitore di energia per la produzione di quella richiesta.

Scopo 3 - Emissioni indirette, diverse da quelle da consumo di energia elettrica, conseguenza delle attività dell'azienda, scaturiscono da sorgenti non di proprietà o controllate da altre organizzazioni. Il confine dello Scopo 3 è definito dall'organizzazione e generalmente include ciò che può essere quantificato e influenzato dall'azienda. Quest'anno Autoguidovie non ha considerato le emissioni Scopo 3, ma valuterà un processo di analisi dettagliato delle fonti fossili utilizzate e della destinazione finale dei rifiuti prodotti, in modo da ottenere un valore certo per questo tipo di emissione.

EMISSIONI GHG ²² (tCO ₂ e)	2021	2022	2023	VAR. % 2021-2023
PARCO AUTOBUS	32.141,3	31.292	30.995,5	-3,6%
PARCO AUTO BENEFIT E MEZZI DI SERVIZIO	211,9	199	198,8	-6,2%
IMPIANTI TERMICI	364,5	278,8	255	-30,1%
GAS REFRIGERANTI UTILIZZATI NEGLI AUTOBUS	1.829,1	1.041,3	780	-57,4%
TOTALE SCOPO 1	34.546,8	32.811,1	32.229,3	-6,7%
CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA	318,4	317,8	321,3	+0,9%
TOTALE SCOPO 2	318,4	317,8	321,3	+0,9%
TOTALE SCOPO 1 E 2	34.865,2	33.128,9	32.550,6	-6,6%

22. Tutti i valori in tabella sono stati aggiornati in base ai nuovi fattori di conversione applicati nel 2023 per garantire la comparabilità. Vedi nota metodologica

Nel 2023 le **emissioni complessive di gas serra** (Scopo 1 e 2) ammontano a 32.550,6 tCO₂e, in diminuzione rispetto al 2022 (-1,7%), e al 2021 (-6,6%). L'andamento è in linea con i km percorsi, che nel 2023 risultano inferiori rispetto al 2022 e al 2021, e con l'ammodernamento della flotta.

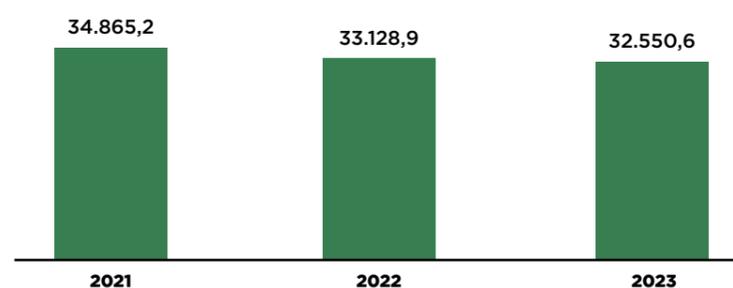
TOTALE SCOPO 1 (EMISSIONI DIRETTE, tCO₂e)



TOTALE SCOPO 2 (EMISSIONI INDIRETTE - LOCATION BASED, tCO₂e)



TOTALE EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE (SCOPE 1+2, tCO₂e)



Le emissioni di **Scopo 1** (32.229,3 tCO₂e) sono, in valore assoluto, le più rilevanti per effetto della componente legata alla combustione di gasolio e metano relativa al parco autobus. Rispetto al 2021, tali emissioni si riducono del 6,7% circa, mentre rispetto al 2022 la variazione è del -1,8%. Significative sono la riduzione delle emissioni da gas refrigeranti impiegati negli autobus rispetto al 2021 (-57,4%), collegata con la diminuzione della gestione interna della manutenzione, e quella delle emissioni da impianti termici (-30,1% rispetto al 2021).

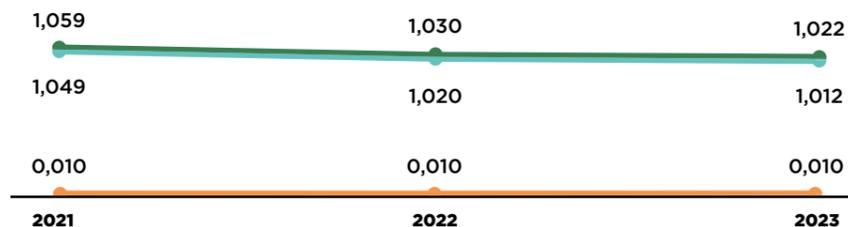
Le emissioni di **Scopo 2** (321,3 tCO₂e) risultano in aumento rispetto al 2021: +0,9%, dato dovuto ad un leggero aumento di consumo di energia elettrica.

L'indice di intensità di emissioni di gas serra

L'indice di intensità di emissioni di Autoguidovie misura i gas serra in tonnellate di CO₂e per 1.000 Km percorsi dalla flotta.

L'indice globale è in leggera discesa rispetto al 2021 (-3,5%). Come anticipato, infatti, a fronte della riduzione dei km percorsi dai bus di Autoguidovie, è stata registrata anche una contemporanea e superiore diminuzione dei valori assoluti delle emissioni. L'indice di *Emission Intensity*, rapportato ai km percorsi, scende da 1,059 a 1,022. Nel dettaglio si può notare come l'**indice relativo alle emissioni Scopo 1**, che rappresentano la maggior parte delle emissioni dell'azienda, **diminuisca** nel corso degli ultimi anni.

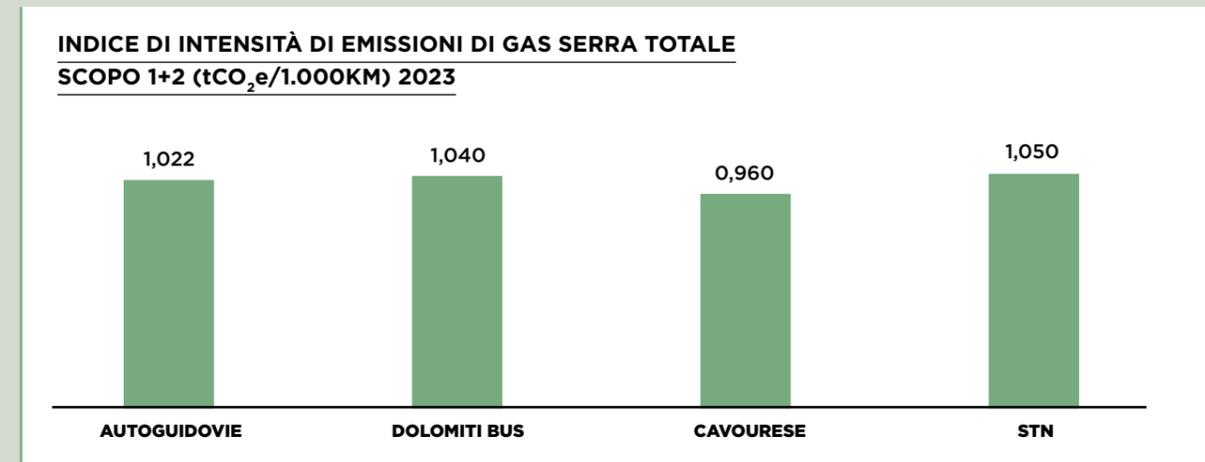
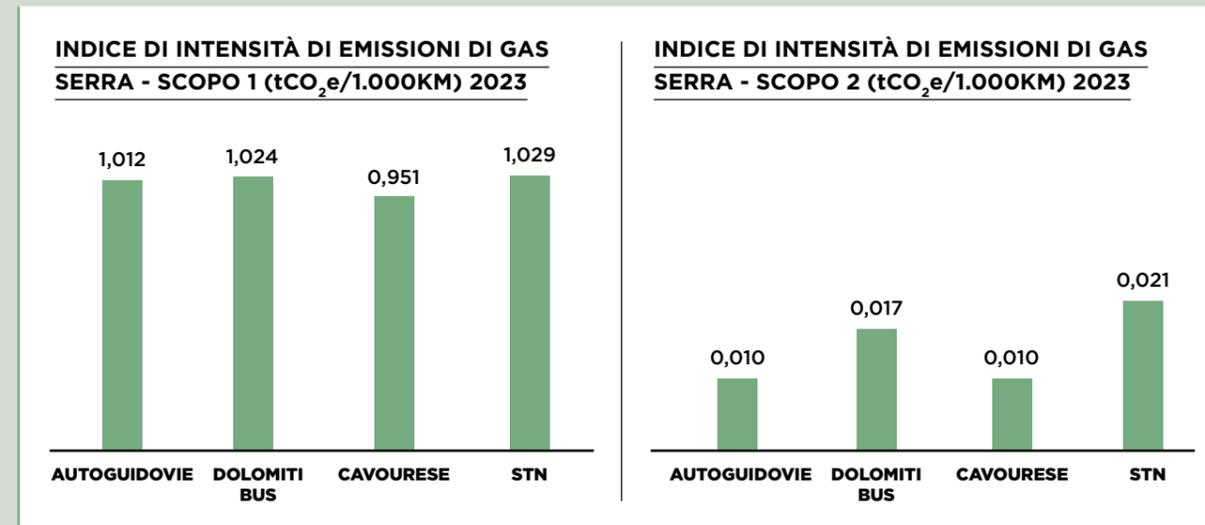
INDICE DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI PER 1.000KM (tCO₂e / 1.000KM)



- INDICE DI INTENSITÀ DI EMISSIONI DI GAS SERRA (SCOPO 1) tCO₂e/kkm
- INDICE DI INTENSITÀ DI EMISSIONI DI GAS SERRA (SCOPO 2) tCO₂e/kkm
- INDICE DI INTENSITÀ DI EMISSIONI DI GAS SERRA TOTALE (SCOPO 1+2) tCO₂e/kkm

Performance di Gruppo e iniziative sui territori

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2023
	13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	INDICE DI INTENSITÀ DI EMISSIONI DI GAS SERRA SCOPO 1 (tCO ₂ e/1.000KM)	1,004
		INDICE DI INTENSITÀ DI EMISSIONI DI GAS SERRA SCOPO 2 (tCO ₂ e/1.000KM)	0,014
		INDICE DI INTENSITÀ DI EMISSIONI DI GAS SERRA COMPLESSIVE (tCO ₂ e/1.000KM)	1,018



Le performance delle singole società, in termini di intensità emissiva, sono strettamente collegate all'età della flotta, all'avanzamento tecnologico dei mezzi e alle diverse caratteristiche dei territori in cui le società operano.

Per Venetiana è stato ideato un KPI specifico che correla le emissioni di CO₂e generate alle ore di moto compiute dalle imbarcazioni. Questo, per l'anno 2023, è pari a 70 kgCO₂e/h.

Emissioni di altri inquinanti

Le emissioni generate da Autoguidovie derivano principalmente dal parco rotabile. Il 91,7% della flotta autobus TPL è costituito da veicoli Euro 5, EEV (*Enhanced Environmentally-friendly Vehicle*) o Euro 6, percentuale in continuo aumento rispetto all'80,2% del 2021 e all'85,7% del 2022 (nell'ultimo anno sono stati immessi nel parco 36 autobus nuovi). Anche i veicoli per il servizio non TPL (4 in totale) sono tutti veicoli Euro 6.

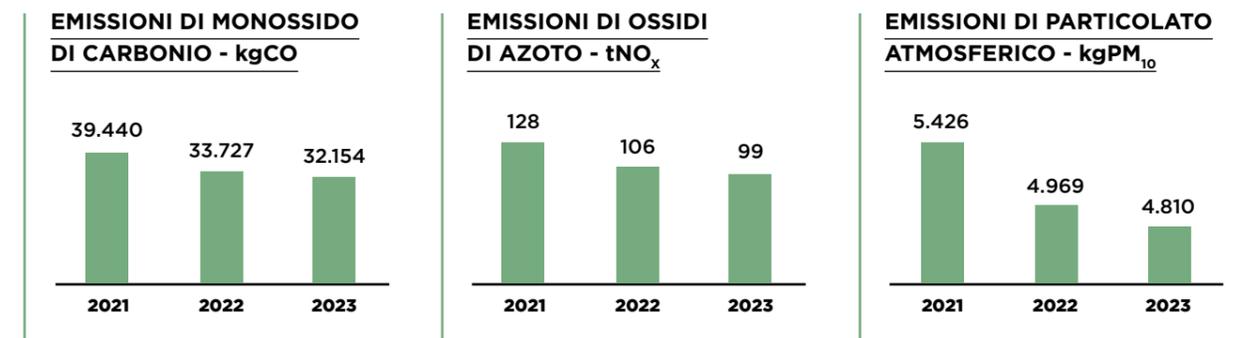
La flotta circolante viene sottoposta a **periodici interventi di manutenzione programmata**, per garantire la piena efficienza dei mezzi e dei relativi impianti di bordo. Come previsto dalla normativa, ogni veicolo viene revisionato annualmente dagli uffici della Motorizzazione Civile, per verificare il rispetto dei diversi parametri di emissione in atmosfera. In caso di particolari guasti che pregiudichino gravemente la qualità delle emissioni in atmosfera è previsto il fermo degli autobus in servizio, seguito da interventi manutentivi per garantire il ripristino del normale funzionamento dei mezzi.

Le emissioni di tipologie di inquinanti non riconducibili a GHG provenienti da sorgenti differenti dal parco rotabile sono marginali rispetto a quest'ultimo.

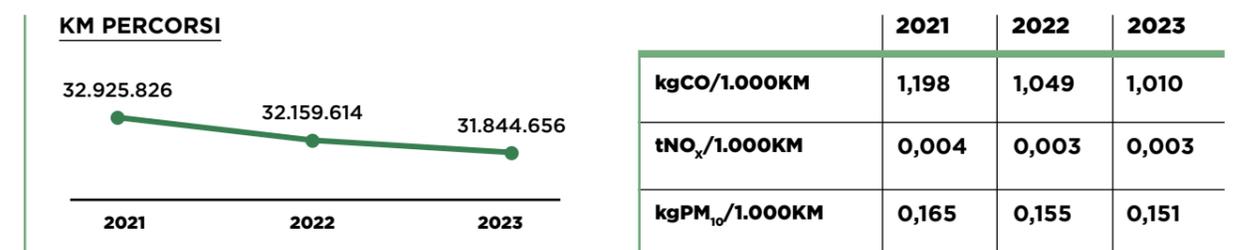
EMISSIONI DI INQUINANTI DALLA FLOTTA AUTOBUS

Nel 2023 **diminuiscono, in termini assoluti, tutti i valori relativi alle emissioni di inquinanti monitorati**, quali: monossido di carbonio (CO), ossidi di azoto (NO_x) e particolato atmosferico (PM₁₀). In particolare, rispetto al 2022 si registrano riduzioni pari a -4,7% per il monossido di carbonio; -6,1% per gli ossidi di azoto; -3,2% per il particolato atmosferico.

Tale riduzione è dovuta principalmente a due fattori: la riduzione dei km percorsi e il miglioramento tecnologico della flotta di autobus.



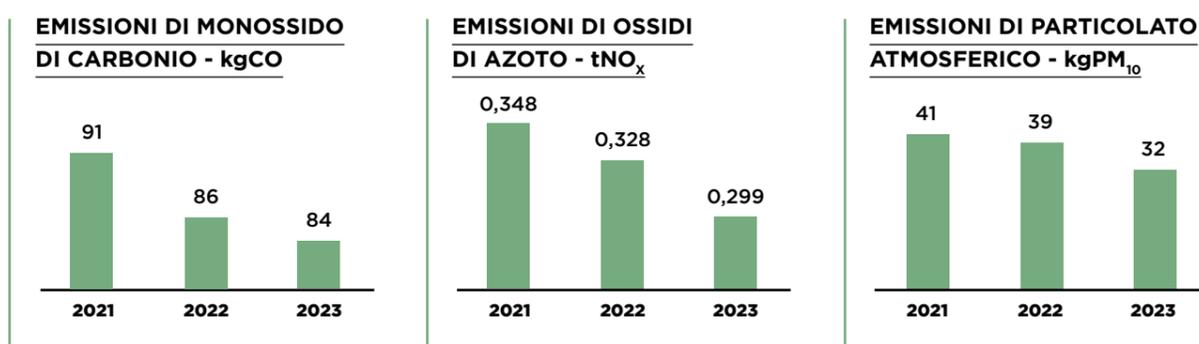
Per ottenere un quadro più completo delle emissioni è necessario confrontare i valori relativi, ovvero i valori delle emissioni ponderati rispetto al totale dei km percorsi dagli autobus.



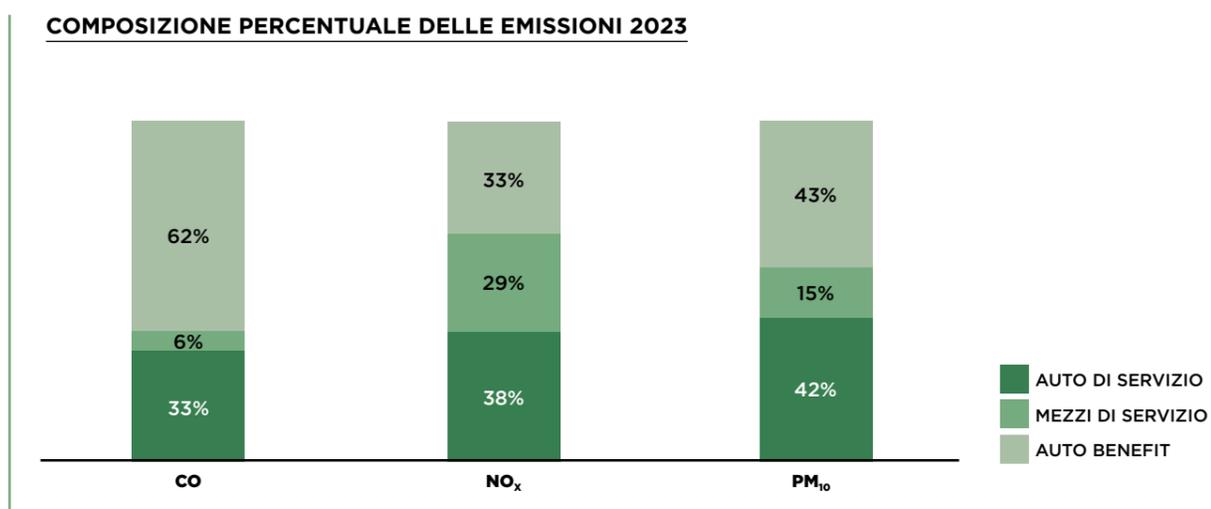
Tutte le **emissioni per km percorso** diminuiscono nel 2023 evidenziando un'ottima politica di gestione della flotta e dei consumi energetici da parte di Autoguidovie e sottolineando l'importanza di utilizzare autobus con performance ambientali migliori.

EMISSIONI DI INQUINANTI DA AUTO E MEZZI DI SERVIZIO E AUTO BENEFIT

Come per la flotta autobus, gli inquinanti monitorati per questa categoria di mezzi – che dal 2023 include i mezzi di servizio e le auto benefit - sono: monossido di carbonio (CO), ossidi di azoto (NO_x) e particolato atmosferico (PM₁₀). In seguito a una sensibile riduzione delle auto di servizio (da 92 unità a 50) i trend di emissioni per tutti gli inquinanti sono in riduzione, in particolare, rispetto al 2022, si rilevano riduzioni pari a: -2,2% per il monossido di carbonio; -9,1% per gli ossidi di azoto; -18,6% per il particolato atmosferico.



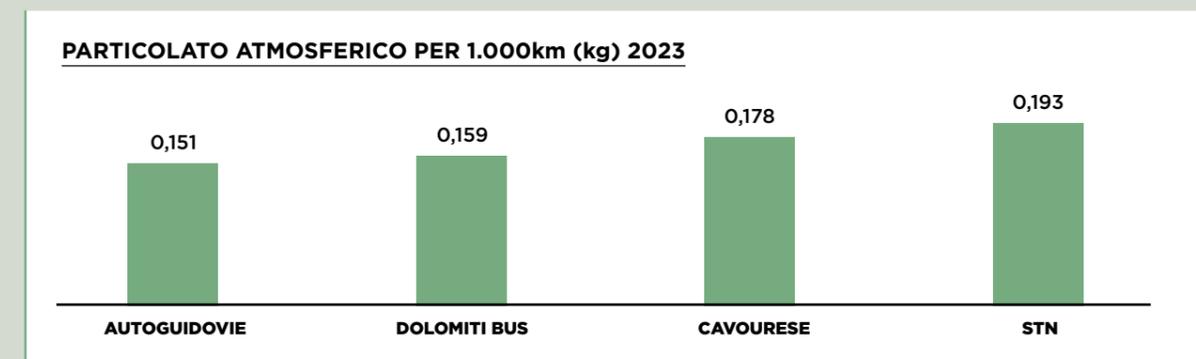
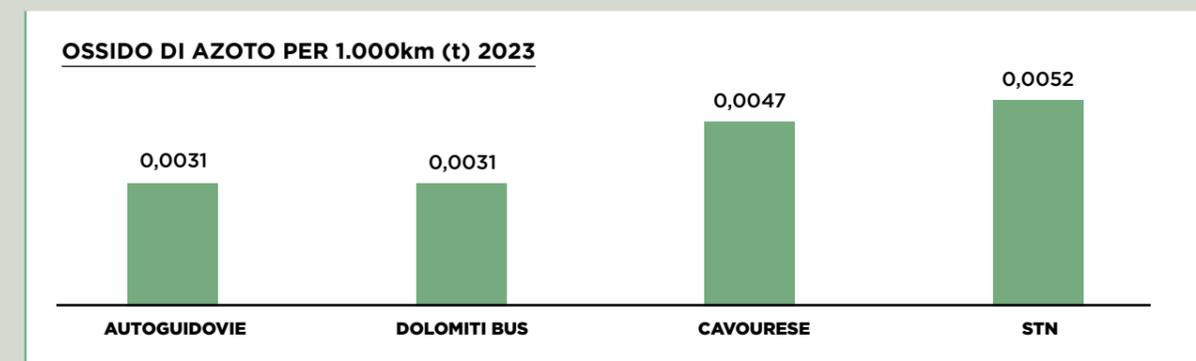
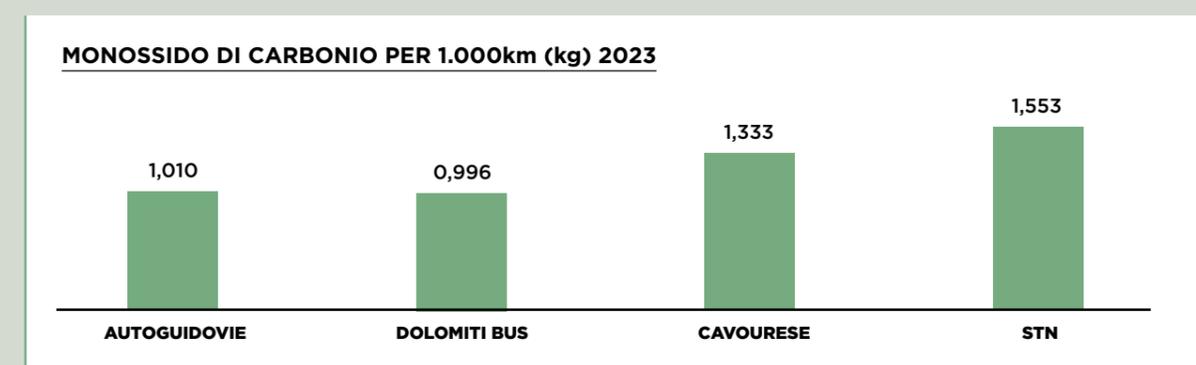
Di seguito sono riportate le composizioni percentuali delle emissioni per i tre inquinanti analizzati in tre categorie: auto benefit, auto di servizio e mezzi di servizio.



Performance di Gruppo e iniziative sui territori

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2023
11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	11.6 Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, in particolare riguardo alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti	EMISSIONI DI MONOSSIDO DI CARBONIO DEGLI AUTOBUS PER 1.000 KM PERCORSI	1,1223 kg
		EMISSIONI DI PARTICOLATO DEGLI AUTOBUS PER 1.000 KM PERCORSI	0,170 kg
		EMISSIONI DI OSSIDI DI AZOTO DEGLI AUTOBUS PER 1.000 KM PERCORSI	0,0052 t

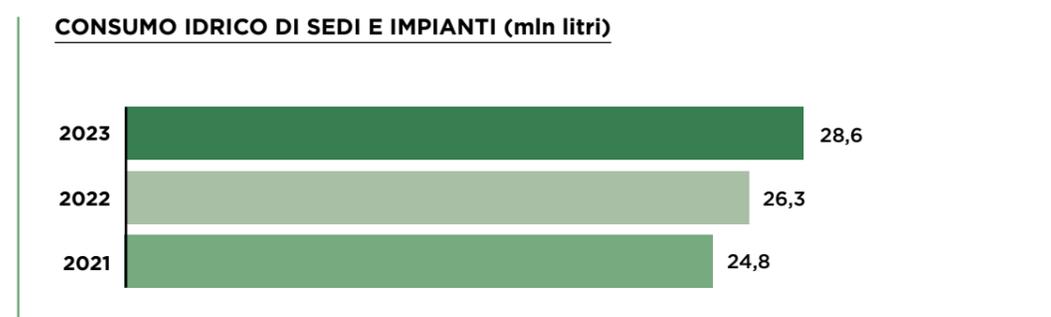
EMISSIONI AUTOBUS



Gestione della risorsa idrica

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI	6.4 Aumentare considerevolmente entro il 2030 l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua in ogni settore e garantire approvvigionamenti e forniture sostenibili di acqua potabile, per affrontare la carenza idrica e ridurre in modo sostanzioso il numero di persone che ne subisce le conseguenze	CONSUMO IDRICO DI SEDI E IMPIANTI	26,3 mln litri	28,6 mln litri
	6.3 Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le pratiche di scarico non controllato e riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare sostanzialmente il riciclaggio e il riutilizzo sicuro a livello globale	ACQUA RIUTILIZZATA NEGLI IMPIANTI DI TRATTAMENTO ²³	6,6 mln litri	4,3 mln litri

L'utilizzo di **acqua** avviene prevalentemente per **alimentare gli impianti di lavaggio degli autobus**, oltre che per gli scarichi igienici relativi alle sedi.



Nel complesso, i consumi idrici nel 2023 risultano in leggero aumento rispetto al 2022 (+8,7%), a causa della messa in esercizio dell'impianto di lavaggio di Vigevano, della completa ripresa dell'esercizio della flotta e delle scarse precipitazioni atmosferiche che si sono verificate nel corso dell'anno.

23. Il volume di acqua riutilizzata, proveniente dal lavaggio degli autobus all'interno degli impianti, viene stimata a partire dai volumi di acqua utilizzata per il lavaggio di un singolo mezzo e moltiplicati per il numero di lavaggi stimati degli autobus, ottenuti in base al numero di mezzi nella flotta e alla frequenza di lavaggio di ognuno.

Impianti di depurazione e riciclo

Autoguidovie è impegnata a **migliorare la qualità degli scarichi idrici** derivanti dal lavaggio degli automezzi che possono contenere sostanze inquinanti, quali ad esempio idrocarburi, oli e polveri varie:

- prevedendo impianti e sistemi di depurazione adeguati
- assicurando la manutenzione degli impianti e il loro monitoraggio mediante analisi delle acque
- rinforzando la formazione e la sensibilizzazione degli autisti e degli addetti alle pulizie.

Per questo motivo, e per ridurre il consumo di acqua, sono presenti impianti di depurazione e riciclo:

■ **Milano** (via Marignano 77) - **impianto chimico-fisico** con vasche di cemento interrate per decantazione e disoleazione e filtro finale di carboni attivi e sabbia. Nel sito è presente **un sistema di riciclo dell'acqua** che convoglia le acque di lavaggio e quelle di dilavamento delle aree di rifornimento in una vasca di 10 mc, per poi riutilizzarle nella prima parte del nuovo ciclo di lavaggio degli autobus. All'interno dell'impianto vengono prodotti dei fanghi trattati e gestiti come rifiuti pericolosi.

■ **Lacchiarella e Desio** - **impianti di tipo biologico** (privi di prodotti chimici) che funzionano con una carica batterica autoalimentata grazie a un sistema di areazione che stimola il processo aerobico di digestione degli inquinanti. Questi impianti generano un sedimento, classificato come rifiuto non pericoloso, derivante dalla decantazione delle acque all'interno delle vasche, poi aspirato e regolarmente smaltito. Anche a Lacchiarella è presente un **sistema di riciclo**: dall'impianto escono acque che vengono stoccate in una vasca da 3 mc e riutilizzate per il lavaggio delle autovetture. A ottobre 2021 a Desio, inoltre, è stato avviato un sistema di riciclo delle acque di lavaggio con un impianto biologico che depura le acque e le deposita in alcune vasche di raccolta utilizzate - tramite delle pompe apposite - per il pescaggio delle acque. È un impianto aperto, che permette di scaricare in fognatura le acque depurate, in presenza di situazioni particolari, ma con un funzionamento che tende ad essere chiuso.

■ **Pavia e Voghera** - per il lavaggio di carrozzerie e motori sono utilizzati **impianti di depurazione biologici** con le medesime caratteristiche di quelli utilizzati a Desio e Lacchiarella. In questo caso, il **ciclo totalmente chiuso** - stoccaggio, depurazione e riutilizzo - consente di effettuare solo minimi reintegri di acqua, con una **riduzione dei consumi idrici e degli sprechi**.

■ **Crema** - le acque di scarico provenienti dall'impianto di lavaggio sono scaricate in fognatura, previo trattamento in un impianto dissabbiatore-disoleatore. Nel 2022, con l'efficiamento dell'impianto di lavaggio, sono state inserite due vasche interrate di raccolta delle acque (quasi un ciclo chiuso).

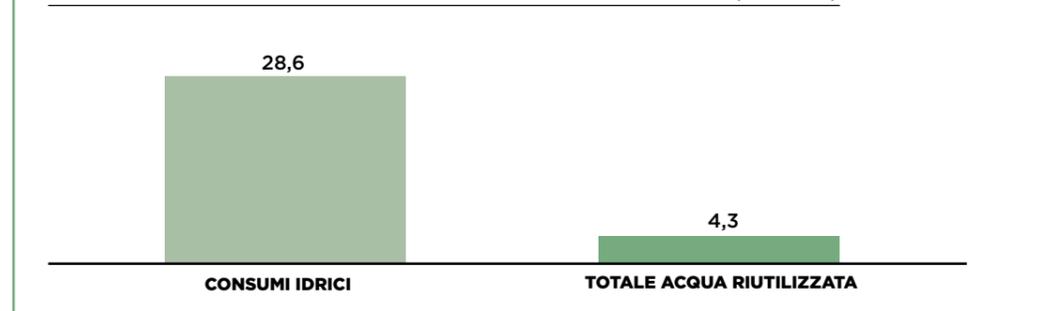
■ **Vigevano** - **nuovo impianto di lavaggio**, dimensionato per circa **50 lavaggi a settimana**, dotato di **impianto di depurazione biologico** a ciclo chiuso.

Nel 2023, complessivamente, il volume di acqua riutilizzata negli impianti di trattamento di Autoguidovie è stato pari a **4,3 milioni di litri**, in calo rispetto al 2022 (6,6 milioni). La riduzione è dovuta ai guasti degli impianti di Pavia e Desio, che hanno forzato l'azienda alla temporanea sospensione dell'utilizzo.

LITRI DI ACQUA RIUTILIZZATA (2023)

SEDE DI MARIGNANO	900.000
SEDE DI PAVIA	1.250.000
SEDE DI CREMA	487.500
SEDE DI VIGEVANO	175.000
SEDE DI LACCHIARELLA	20.000
SEDE DI VOGHERA	750.000
SEDE DI DESIO	686.250

VOLUMI ACQUA RIUTILIZZATA RISPETTO AL TOTALE 2023 (mln litri)



I **controlli periodici** degli impianti vengono effettuati direttamente da Autoguidovie, mentre la manutenzione ordinaria programmata e quella straordinaria - in caso di guasto o malfunzionamento dei sistemi di depurazione - è eseguita da ditte esterne. In caso di situazioni di criticità di un impianto, tutte le attività che producono acque da depurare destinate all'impianto interessato sono sospese fino al ripristino del funzionamento. I fanghi prodotti dai depuratori e il materiale assorbente degli impianti, estratti nel corso dei controlli e delle manutenzioni, sono stoccati negli impianti stessi o in contenitori etichettati presenti in ciascun sito e smaltiti a norma secondo le indicazioni contenute nella procedura di gestione dei rifiuti.

Acque di dilavamento da piazzale

Le acque meteoriche di dilavamento, che derivano da superfici scolanti destinate al carico e distribuzione di carburanti, sono **convogliate agli impianti per il trattamento**, come previsto dalla normativa, e in tutti i siti sono predisposte vasche per la raccolta di eventuali sversamenti.

Per **evitare possibili contaminazioni** delle acque di dilavamento:

- le attività di officina avvengono tutte in aree coperte prive di pozzetti
- lo stoccaggio dei rifiuti avviene in aree e contenitori coperti
- le aree di rimessaggio - che potrebbero dare luogo a impatti ambientali sugli scarichi idrici - sono monitorate
- lo stoccaggio dei materiali per i rabbocchi avviene in contenitori chiusi al fine di prevenirne la dispersione
- i pozzetti e le vasche di raccolta sono visionati periodicamente e puliti una volta all'anno.

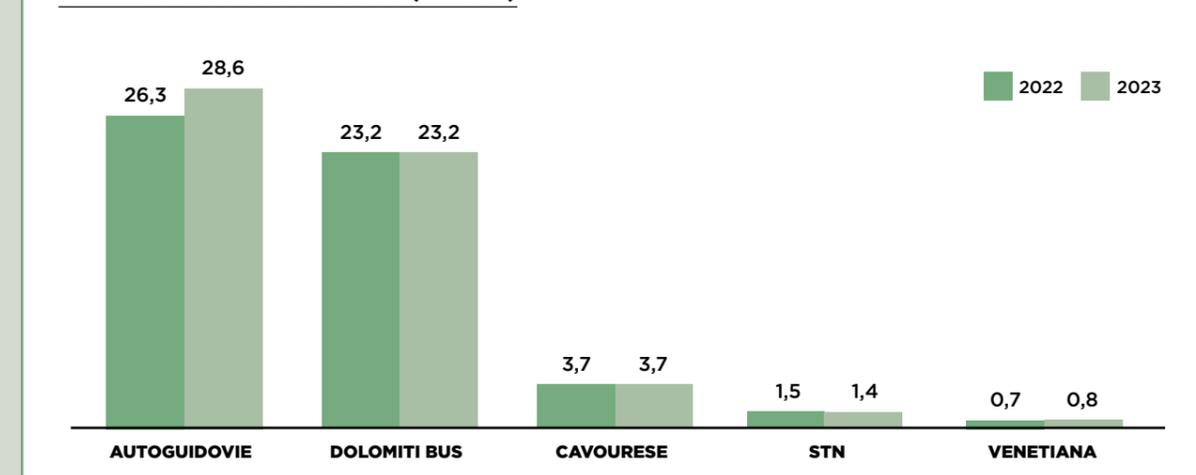
La **qualità delle acque è monitorata a garanzia del rispetto dei limiti previsti**.

Nel 2021, inoltre, è stata realizzata l'asfaltatura del piazzale di Voghera ed è stata **costruita una vasca di disoleazione, laminazione e invio alla fognatura** nelle modalità prescritte dall'Ente gestore della fognatura, che prevede un rilascio in ambiente di 8 litri al secondo.

Performance di Gruppo e iniziative sui territori

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI	6.4 Aumentare considerevolmente entro il 2030 l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua in ogni settore e garantire approvvigionamenti e forniture sostenibili di acqua potabile, per affrontare la carenza idrica e ridurre in modo sostanzioso il numero di persone che ne subisce le conseguenze	CONSUMO IDRICO DI SEDI E IMPIANTI	55,4 mln litri	57,7 mln litri

PRELIEVO E SCARICO IDRICO (mln litri)



CAVOURESE

Nel 2023 Cavourese ha **aggiornato l'impianto di depurazione** dei reflui del sito di Cavour, con un intervento di revamping per efficientarne la gestione e i consumi. L'intervento ha previsto il rifacimento del comparto di trattamento chimico-fisico delle acque di scarico provenienti dall'impianto di lavaggio, mediante sostituzione con un più moderno impianto di tipo **biologico**.

Prevenzione della contaminazione del suolo

La contaminazione del suolo in condizioni di emergenza può verificarsi in caso di sinistri dei mezzi con rottura della coppa dell'olio o del serbatoio del carburante, per effetto di percolazione dovuta a rottura di cisterne interrante e rottura di impianti di erogazione gasolio, guasti o malfunzionamenti degli impianti di depurazione, rottura degli impianti di lavaggio oppure alterazione delle condizioni di deposito temporaneo dei rifiuti o di stoccaggio dei materiali. Al fine di prevenire queste situazioni, Autoguidovie:

- **forma e sensibilizza il personale** per prevenire ed eventualmente gestire le emergenze
- **effettua sopralluoghi periodici** per verificare il rispetto delle condizioni di utilizzo prefissate
- ha individuato **aree, sistemi e procedure** di prevenzione e gestione delle emergenze.

Durante l'attività di rimessaggio possono avvenire micro-perdite (olio, carburante, o altre sostanze) in modo localizzato. La realizzazione di pavimentazione con materiali impermeabili e l'utilizzo di materiali assorbenti (sepiolite) per contenerli, garantisce la minimizzazione dell'impatto.

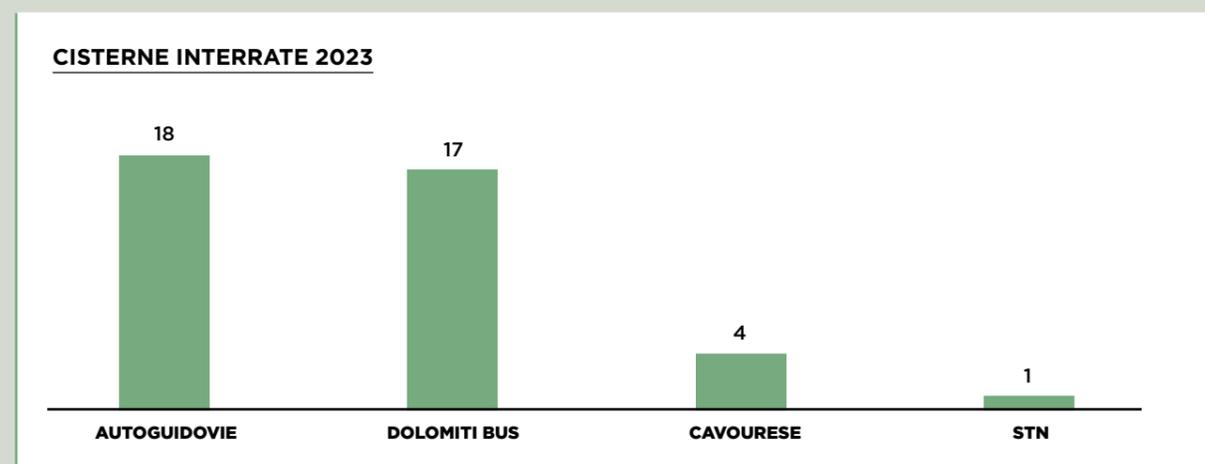
GESTIONE DELLE CISTERNE INTERRATE

Tutte le cisterne interrante di Autoguidovie - per lo stoccaggio di gasolio per autotrazione, riscaldamento e oli - sono a parete doppia con sistema di monitoraggio in continuo dell'intercapedine e dotate di allarme. Le periodiche attività di controllo garantiscono il buono stato di manutenzione delle cisterne e delle tubazioni collegate. Il personale dell'azienda è formato sul comportamento da tenere negli eventuali casi di emergenza.

Nei siti operativi di Autoguidovie sono presenti 18²⁴ cisterne, di cui 17 a camera doppia e 1 a camera singola. Le cisterne a camera doppia sono tutte interrante, mentre le altre, posizionate al di fuori del terreno, sono tutte provviste di una vasca di contenimento.



Performance di Gruppo e iniziative sui territori



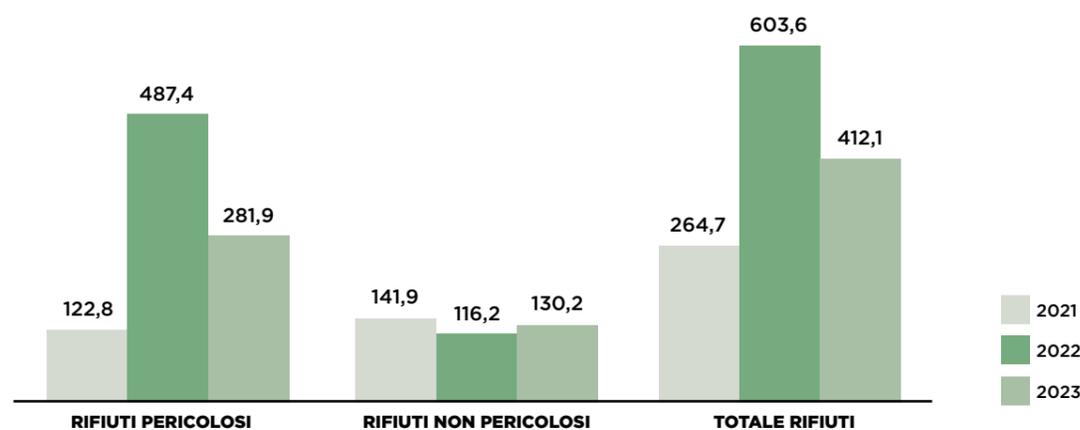
Gestione dei rifiuti

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	12.4 Entro il 2020, ottenere la gestione ecocompatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti in tutto il loro ciclo di vita, in accordo con i quadri internazionali concordati, e ridurre significativamente il loro rilascio in aria, acqua e suolo, al fine di minimizzare i loro effetti negativi sulla salute umana e l'ambiente	RIFIUTI PERICOLOSI RECUPERATI	91,1%	94,3%
	12.5 Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo	TONNELLATE DI RIFIUTI PRODOTTI PER 1.000 KM PERCORSI	0,0188	0,0130

La produzione di rifiuti è originata principalmente dall'attività di **demolizione** degli autobus dismessi, oltre che dalla **manutenzione** svolta dalle officine e dal **lavaggio degli autobus**. Le altre attività aziendali contribuiscono alla produzione di rifiuti assimilabili agli urbani. Gli autobus dismessi - 55 nel 2023 - vengono classificati come **rifiuti pericolosi** e smaltiti con **completo recupero** dei materiali.

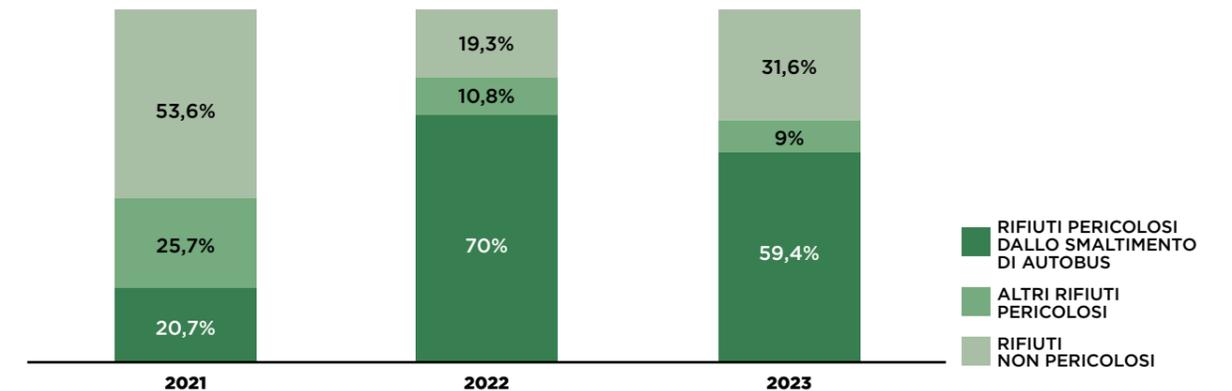
Le fasi di trasporto, deposito intermedio e smaltimento dei rifiuti sono affidate a ditte esterne. Autoguidovie verifica attivamente il possesso delle **autorizzazioni** necessarie e la **compliance** dei suoi fornitori per la gestione dei rifiuti.

RIFIUTI TOTALI PRODOTTI (t)



Nel 2023 Autoguidovie ha prodotto **412,1 tonnellate di rifiuti**, di cui 130,2 tonnellate di rifiuti non pericolosi (il 31,6%) e 281,9 tonnellate di rifiuti pericolosi (il 68,4%). La variazione nel triennio è da ricondurre all'**attività di rinnovo del parco mezzi**: i rifiuti generati dalla demolizione di autobus, che vengono demoliti e smaltiti con recupero completo dei materiali, rappresentano nel 2023 il 59,4% del totale.

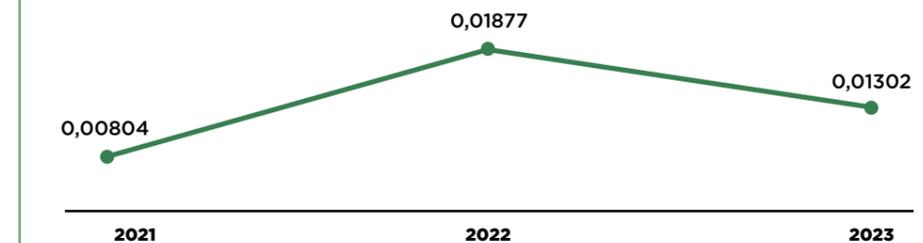
TIPOLOGIA DI RIFIUTO



La **composizione dei rifiuti** tra pericolosi e non pericolosi evidenzia, nel 2023, una **forte prevalenza di rifiuti pericolosi - la grande maggioranza dei quali vengono recuperati** (il 94,3%). Escludendo i rifiuti generati dalla demolizione di autobus, la percentuale di rifiuti pericolosi sul totale risulta pari al 22,3% nel 2023, in calo rispetto agli anni precedenti.

Varia, coerentemente con il rinnovamento del parco mezzi, anche l'indicatore che misura le **tonnellate di rifiuti totali prodotti ogni 1.000 km percorsi dal parco autobus**, superiore rispetto al 2021 ma in calo dal 2022.

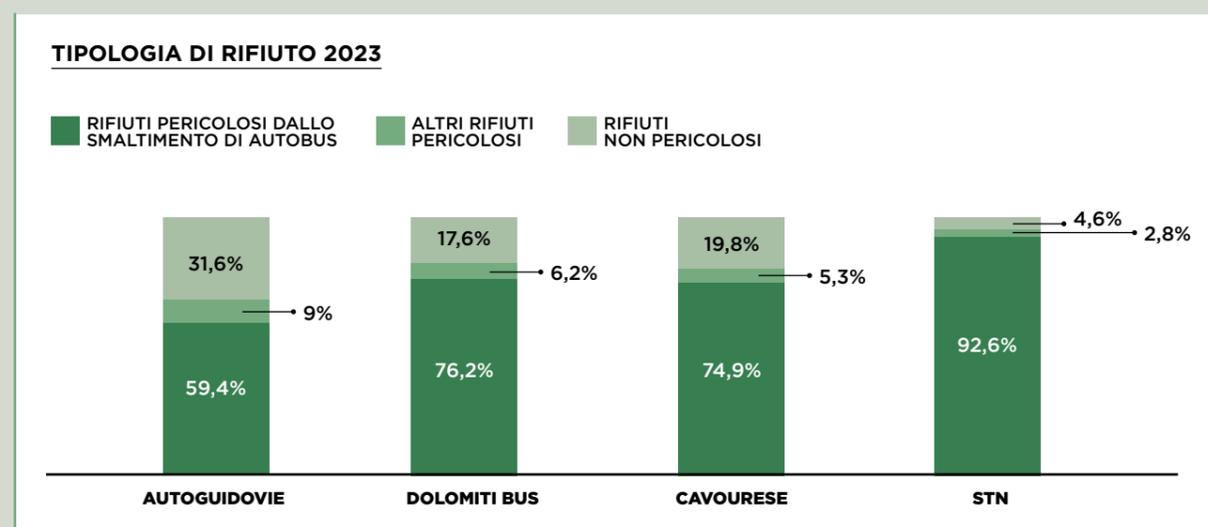
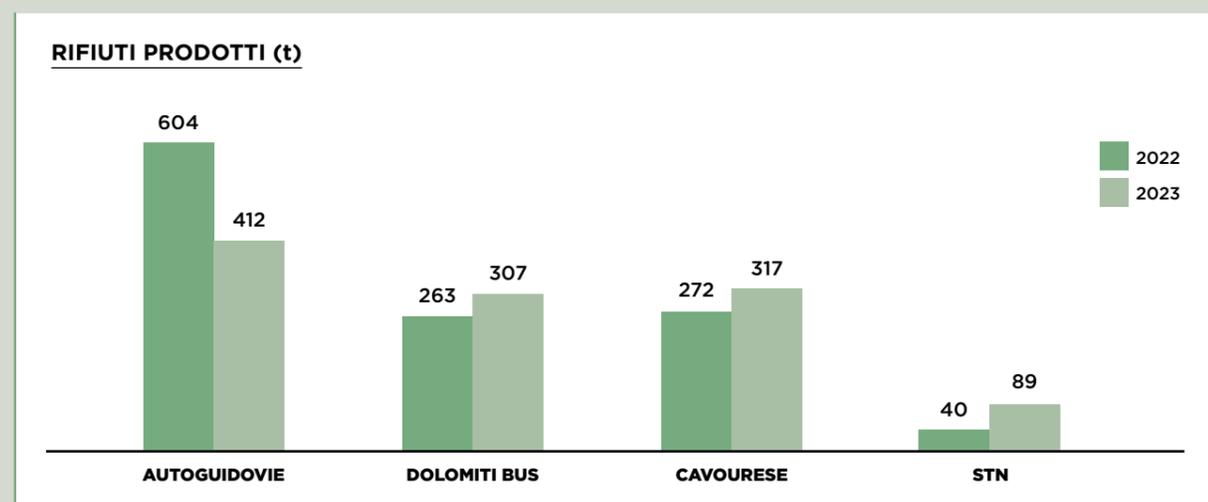
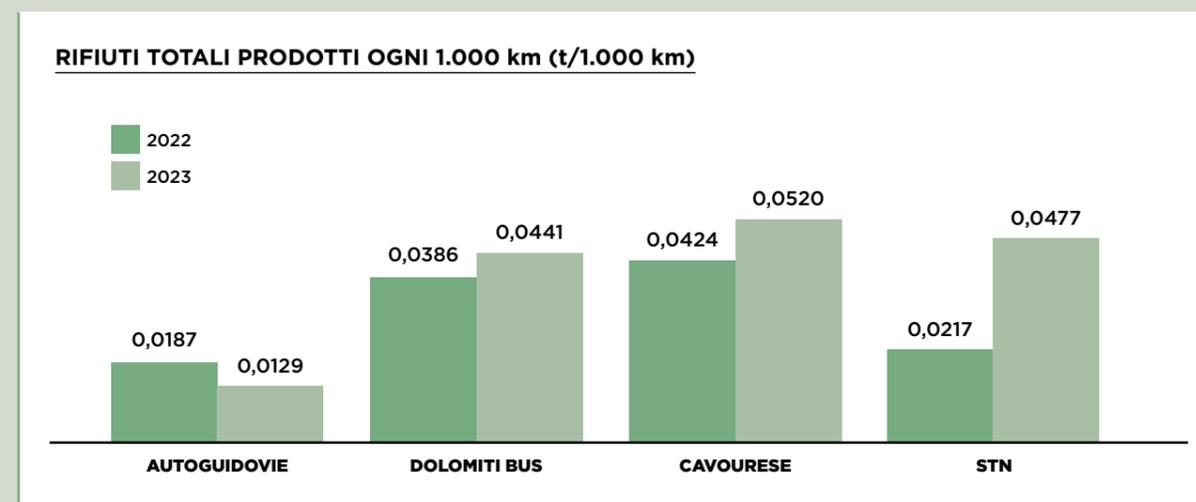
RIFIUTI TOTALI PRODOTTI OGNI 1.000 km (t/1.000 km)



Performance di Gruppo e iniziative sui territori

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	12.4 Entro il 2020, ottenere la gestione ecocompatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti in tutto il loro ciclo di vita, in accordo con i quadri internazionali concordati, e ridurre significativamente il loro rilascio in aria, acqua e suolo, al fine di minimizzare i loro effetti negativi sulla salute umana e l'ambiente	RIFIUTI PERICOLOSI RECUPERATI	93,5%	96,4%
	12.5 Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo	TONNELLATE DI RIFIUTI PRODOTTI PER 1.000 KM PERCORSI	0,0248*	0,0241

* Il dato è stato modificato rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2022, per la disponibilità di misurazioni più precise.



In linea con quanto evidenziato per Autoguidovie, i rifiuti prodotti dalle società del Gruppo nel 2023 sono principalmente costituiti da **rifiuti pericolosi** derivanti dall'attività di **rinnovo del parco mezzi** e dalla conseguente rottamazione di autobus obsoleti. Esclusi tali rifiuti, la gran parte dei rifiuti generati appartiene a categorie di rifiuto non pericoloso. La produzione di rifiuti ogni 1.000 km percorsi risulta in crescita per Dolomiti Bus, Cavourese e STN proprio per la forte attività di rinnovo del parco autobus.

Segno positivo dell'ottima capacità del Gruppo di gestire i rifiuti generati è l'**elevata percentuale di recupero dei rifiuti pericolosi**, che si attesta al 96,4%.

05

Valore
Economico

Il Gruppo
si presenta

Il nostro
impegno di
sostenibilità

Centralità
delle persone
e vivibilità
dei territori

Valore
Ambientale



Highlights Autoguidovie 2023



Andamento del mercato e del Gruppo

Andamento del mercato (2023)

Nel 2023 il mercato in cui opera il Gruppo ha visto una ripresa **della domanda complessiva di mobilità dei cittadini**. La ripartizione modale ha visto aumentare in particolare le quote relative alla mobilità privata e verso forme di mobilità alternative (sharing, bici, monopattino, ecc.), seppur in maniera meno accentuata rispetto al periodo pandemico.

A fronte di un volume offerto di servizi pari al periodo pre-pandemico, la domanda di TPL a livello nazionale ha registrato ancora una perdita rispetto al 2019. Rispetto alla tendenza nazionale, il Gruppo ha rilevato, a fine 2023, una **soddisfacente ripresa della domanda di trasporto** rispetto ai valori pre-Covid.

Come nel 2022, l'attività del Gruppo è stata condizionata dalle **continue tensioni internazionali**, con conseguente **oscillazioni dei prezzi delle materie prime**, in particolare di carburanti ed energia elettrica.

L'esercizio 2023 ha inoltre sofferto in modo particolare della ormai **strutturale carenza di personale di guida**. Il fenomeno è ormai conclamato anche a livello europeo, con oltre 100.000 posizioni aperte (+54% rispetto al 2022) e più dell'80% delle aziende del settore in grave difficoltà a coprire le posizioni.

Fatti di rilievo avvenuti nell'esercizio (2023)

Nel 2023 il Gruppo ha aumentato i propri investimenti, in linea con lo spirito di **continuo sviluppo e innovazione** che lo caratterizza e con le previsioni di finanziamento previste dal PSNMS e dal PNNR. In particolare, si è proseguito con il progetto **Zero Emission**, per un rinnovo significativo della flotta con l'introduzione di veicoli ad alimentazione alternativa (Elettrici, ibridi, LNG e CNG) e l'eliminazione totale, entro la fine del 2024, di tutti i veicoli di classe ambientale Euro 4 o inferiori.

Anche nel 2023 Autoguidovie S.p.A. ha fatto verificare il proprio **rating finanziario** richiedendo il Credit Passport rilasciato da Credit Data Research, indicatore della capacità di un'impresa di svolgere la propria attività continuando ad adempiere regolarmente alle proprie obbligazioni finanziarie. **È stato confermato a fine esercizio il rating A++, che indica un'eccellente qualità creditizia.**

Gli **incrementi delle tariffe dei titoli di viaggio per il TPL**, deliberati in Lombardia nel mese di settembre 2022, hanno avuto effetto per l'Area STIBM a partire dall'inizio del 2023 e in misura pari al circa il 50% del tasso d'inflazione effettivo del 2022. Per quanto riguarda i bacini di Cremona e Pavia, oltre all'aumento del settembre 2022 si è avuto un secondo aumento dal mese di settembre 2023, in misura pari al 50% del tasso d'inflazione.

A seguito dell'aggiudicazione della Gara a Doppio Oggetto indetta dalla Provincia di Treviso per la ricerca di un nuovo socio operativo della società Mobilità di Marca S.p.A. (MOM S.p.A.) - e del conseguente affidamento alla medesima Società del servizio di trasporto pubblico locale del bacino di Treviso per un periodo di nove anni (con possibile proroga di ulteriori quattro) - in data 14 marzo 2023 **Autoguidovie ha acquisito la partecipazione sociale pari al 30% del capitale della Società MOM S.p.A., con la sottoscrizione di un aumen-**

to di capitale. Nella medesima data l'Assemblea dei Soci di MOM S.p.A. ha deliberato le modifiche statutarie che hanno assegnato alle nuove azioni diritti particolari per il socio operativo Autoguidovie, tra cui il diritto di un rappresentante in CdA, già esercitato nella stessa Assemblea, il diritto di nomina di un membro dell'Organo di controllo e il diritto di nomina del Gestore dei trasporti con relativi poteri, quest'ultima avvenuta all'inizio del mese di maggio.

Sempre nella Regione Veneto, Autoguidovie ha completato il **processo di fusione** della controllata City Boat S.r.l., assumendo il controllo diretto della società Venetiana S.r.l.

Fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio 2023

L'inizio del 2024 è stato caratterizzato da un andamento stabile, nonostante le recrudescenze belliche nel Medio Oriente, con conseguenti difficoltà nei trasporti marittimi nel Mar Rosso ed effetti sui **costi delle materie prime produttive.**

Le prospettive di andamento del Gruppo nel corso del 2024 sono **sostanzialmente stabili**, perdurando anche le difficoltà di assunzioni di personale di guida, nonostante le azioni messe in atto per agevolarne il recruiting.

Nel mese di gennaio 2024, Autoguidovie ha partecipato alla gara indetta dalla Società ATAP di Pordenone per la cessione delle proprie quote nella società ATVO S.p.A. di Venezia, pari al 4,457% del capitale Sociale. Con nota del 16/02/2024 ATAP ha comunicato ad Autoguidovie l'aggiudicazione provvisoria; la procedura è nella fase di verifica dei requisiti da parte di ATAP.

Nel successivo mese di febbraio Autoguidovie ha aderito alla proposta chiusura del riparto per i titoli integrati in area STIBM per gli anni 2020-2021-2022, inviata dal Comune di Milano nell'ambito dell'Accordo per l'avvio della fase transitoria di **attuazione di STIBM** ai servizi urbani e interurbani della città metropolitana di Milano e della provincia di Monza e della Brianza e modalità di ripartizione dei ricavi dello STIBM del 2019.

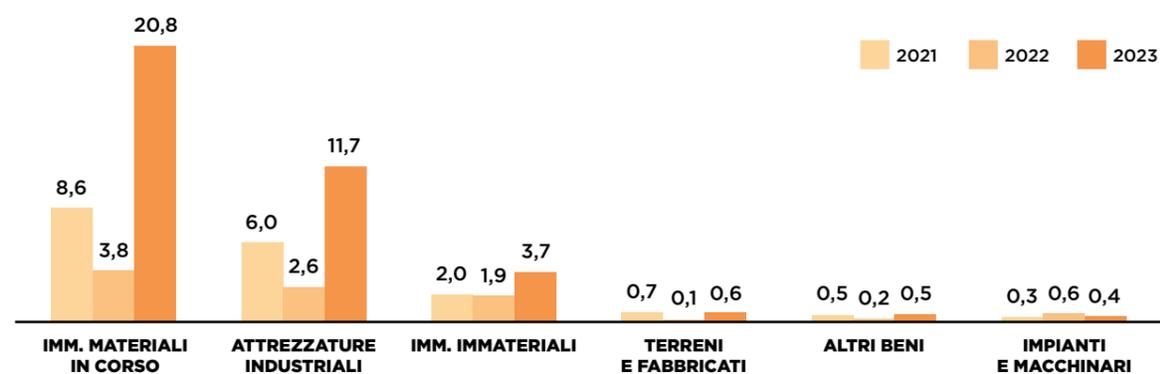
Investimenti e Digital Transformation

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
9 IMPRESE INNOVAZIONE INFRASTRUTTURE	9.1 Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutti	VALORE DEGLI INVESTIMENTI DEL GRUPPO	9,2 mln €	37,8 mln €
		INVESTIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	69,6% in nuovi mezzi di trasporto	86,1% in nuovi mezzi di trasporto

Gli investimenti

Nel 2023 il Gruppo ha continuato la propria politica di investimenti produttivi per un importo di oltre 37 milioni di euro, in particolare concentrati sui **nuovi sistemi gestionali e di bigliettazione e sul rinnovo del parco rotabile**. Quest'ultimo ha visto l'acquisto di 62 nuovi mezzi e la loro messa in servizio, più tutte le dotazioni tecnologiche di bordo e videosorveglianza per il nuovo parco e l'aggiornamento dei mezzi già in esercizio.

PRINCIPALI INVESTIMENTI (MLN €)



37,8 MLN DI € INVESTIMENTI NEL 2023

Nella voce "Immobilizzazioni materiali in corso" sono indicati i valori degli investimenti già effettuati, in particolare le quote d'acquisto per **57 nuovi autobus** che saranno messi in esercizio nel 2024.

Digital Transformation

Autoguidovie ha completato nel 2023 il percorso di trasformazione digitale avviato con **Microsoft** per **innovare la cultura aziendale e adottare un nuovo modo di lavorare**, con l'obiettivo di costruire un'azienda sempre più connessa e dinamica.

Il progetto - incentrato su quattro pilastri alla base della trasformazione digitale, **Empower your employees** (2019), **Engage your customer** (2020), **Optimize your operation** (2021) e **Transform your business** (2022-2023) - ha portato Autoguidovie in una nuova dimensione, basata sulla collaborazione interfunzionale e sulla responsabilizzazione delle persone.

A fine 2023 è stata avviata, sempre con il partner Microsoft, la definizione di una nuova Roadmap di innovazione incentrata sullo sviluppo di competenze e know-how specifici in ambito intelligenza artificiale. È stato definito l'**AI Program 2024-2027**, con una prima fase finalizzata a creare consapevolezza **delle potenzialità dell'AI**, attraverso l'uso di strumenti M365 Copilot da parte di tutte le persone di Autoguidovie. L'AI Program ha già identificato ambiti di sviluppo specifici:

- **CENTRALE OPERATIVA**, con l'obiettivo di semplificarne e automatizzarne il funzionamento, lavorando sulla digitalizzazione e robotizzazione a supporto degli attuali processi di gestione. Il fine è sviluppare un **modello di gestione del servizio** che migliori il rapporto tra i diversi attori coinvolti - soprattutto clienti, enti e conducenti - assicurando la tracciabilità e il trattamento di tutti gli eventi che impattano sul servizio.
- **AI GENERATIVA - GARE**, con l'obiettivo di realizzare strumenti per l'analisi e la sintesi di documentazione, per la categorizzazione e indicizzazione dei capitolati e documenti allegati e per la creazione di un archivio storico quale **Knowledge Base**, da poter interrogare su bandi di gara precedenti.
- **AI E MANUTENZIONE BUS**, tramite la progettazione e implementazione di sistemi per l'**analisi predittiva dei guasti** dei mezzi e per la rilevazione e previsione dei consumi degli autobus elettrici, con una conseguente **ottimizzazione di tempi e costi di ricarica** in relazione al servizio offerto.

Nel 2023 Autoguidovie è stata impegnata in diverse **attività di innovazione e trasformazione digitale, in particolare:**

01 PROGETTAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

Il sistema adottato - presente in oltre 5.000 città nel mondo - offre soluzioni di progettazione, programmazione turni e gestione del movimento, sfruttando l'intelligenza artificiale alla base degli algoritmi di ottimizzazione dei Turni Uomo e Bus con l'obiettivo di aiutare il trasporto pubblico ad **offrire un servizio che risponda alle esigenze e domanda reale dei clienti**. L'obiettivo della **sperimentazione**, avviata nel 2023 e che proseguirà in tutto il 2024 con casi reali di gestione su un'area già servita da Autoguidovie, ha l'obiettivo di esplorare concrete alternative alle attuali soluzioni già in uso.

02 NUOVO SISTEMA DI PLANNIG

La piattaforma, specializzata nella **pianificazione** per il trasporto pubblico, rende possibile gestire **simulazioni e analisi territoriali** simulando gli effetti di una piccola deviazione di percorso o di una riprogettazione completa del sistema. La velocità di elaborazione e la semplicità d'uso identificano l'ambito delle **gare** come principale contesto di applicazione della produzione di scenari.

03 NUOVO SISTEMA PER LA GESTIONE DEI SERVIZI A CHIAMATA

Autoguidovie ha implementato la gestione di tutti i servizi a chiamata con una nuova piattaforma: il risultato è un **processo completamente digitale di prenotazione e fruizione del servizio**, mantenendo comunque attivo un servizio di prenotazione tramite call center.

Sia il nuovo sistema di planning che il nuovo sistema per la gestione dei servizi a chiamata sono frutto dell'importante collaborazione avviata con una società leader mondiale nella gestione dei servizi a chiamata.

04 L'AUTOMAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI

Alla fine del 2022 Autoguidovie ha identificato una **nuova piattaforma di gestione dei processi aziendali** che ad agosto del 2023 ha sostituito il precedente sistema di gestione del Protocollo Aziendale.

L'adozione della piattaforma ha permesso la rivisitazione del processo di gestione, assegnazione e distribuzione interno dei documenti aziendali, automatizzando l'acquisizione e protocollazione delle PEC. L'attivazione verrà estesa ai processi interfunzionali non gestiti in maniera verticale dalle singole piattaforme già adottate negli ultimi anni. La piattaforma permette di disegnare processi in maniera **collaborativa**, e, una volta approvati, **accompagna** i diversi attori coinvolti nella gestione delle attività, rispettando la sequenza definita, automatizzando azioni semplici come reminder o ricerche di dati e favorendo la raccolta di informazioni tra diversi applicativi già stabili.

05 SBE - DIGITAL TICKETING E BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA

È proseguito per tutto il 2023 il progetto per la realizzazione del Sistema di Bigliettazione Elettronica, in conformità delle direttive di Regione Lombardia. Il progetto prevede:

- l'attivazione di un nuovo Centro di Controllo Aziendale (CCA) integrato a livello regionale nel Centro Servizi Regionale (CSR)
- l'allestimento di tutti i mezzi circolanti con nuovi sistemi di convalida dei titoli di viaggio elettronici, con QR-Code e carte di credito
- l'adeguamento della rete di vendita tradizionale.

Il sistema **semplifica la journey del cliente** - che potrà utilizzare un'unica tessera per viaggiare in tutta la Lombardia con ogni mezzo - e **l'attività del conducente** - nel controllo tickets e nella vendita a bordo - introducendo inoltre strumenti e comportamenti virtuosi per il **contrasto dell'evasione**.

SBE sarà progressivamente avviato a partire da marzo 2024, con la previsione di attivazione completa entro la fine del 2024.

Performance di gruppo e iniziative sui territori

DIGITAL TRANSFORMATION

In tutte le Società controllate - con tempi diversi per ognuna - è in corso un processo di integrazione di tutti i sistemi.

DOLOMITI BUS

- Digitalizzazione e pubblicazione sul portale web aziendale delle buste paga e di altri documenti come Comunicati, Ordini e Disposizioni di servizio
- Implementazione dell'utilizzo dell'App MERCURIO - già in uso da Autoguidovie - impiegata anche per la gestione del Bonus Trasporti
- Installazione di un totem informativo nella nuova autostazione di Feltre, dedicato alla pubblicazione degli aggiornamenti quotidiani degli orari di partenza e arrivo. Nel 2024 è previsto l'inserimento di monitor informativi anche presso la stazione di Agordo e di Belluno.

CAVOURESE

- Digitalizzazione delle buste paga
- Implementazione della dashboard di analisi degli introiti, utilizzata anche in Autoguidovie, con lo scopo di migliorare il monitoraggio dell'andamento dei ricavi e del numero di passeggeri trasportati
- Adozione di altri sistemi innovativi in uso in Autoguidovie, tra questi: la digitalizzazione del rilevamento di straordinari e assenze integrato con i turni di servizio e l'implementazione del software MAIOR per la progettazione, programmazione e gestione del servizio.

STN

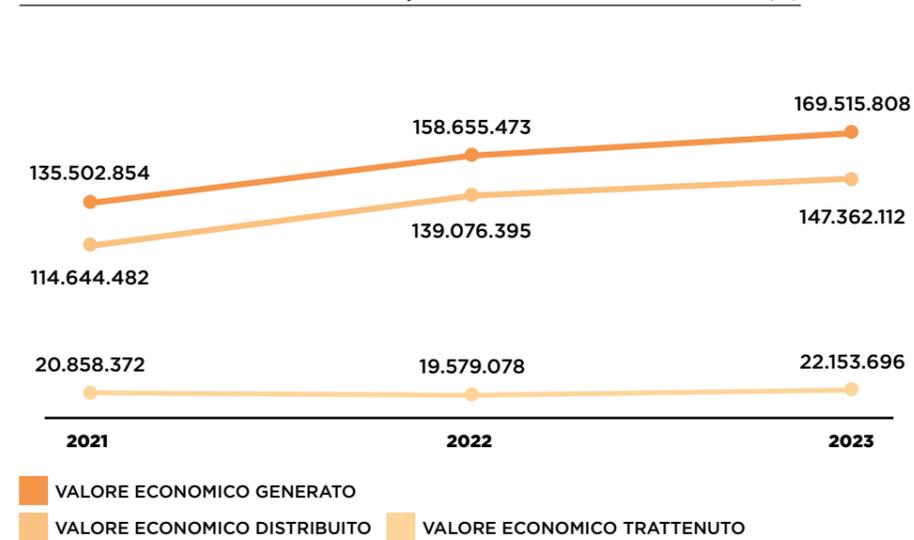
- Implementazione della dashboard di analisi degli introiti, utilizzata anche in Autoguidovie, con lo scopo di migliorare il monitoraggio dell'andamento dei ricavi e del numero di passeggeri trasportati
- Utilizzo di MAIOR e dell'App MERCURIO per la gestione di attività d'officina.

Valore economico generato e distribuito

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	8.1 Sostenere la crescita economica pro capite a seconda delle circostanze nazionali e, in particolare, almeno il 7 per cento di crescita annua del prodotto interno lordo nei paesi meno sviluppati	FATTURATO DEL GRUPPO	158,7 mln € +17,1% dal 2021	169,5 mln € +6,8% dal 2022
	8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI	62,6 mln € il 45% del totale del valore distribuito	63,9 mln € il 43,4% del totale del valore distribuito
16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	0,3 mln € lo 0,2% del totale del valore distribuito	1,1 mln € lo 0,7% del totale del valore distribuito

Autoguidovie riconosce l'importanza di un'equilibrata **distribuzione del valore generato dalla propria attività nei confronti dei suoi stakeholder**, valore che gli stessi, direttamente o indirettamente, contribuiscono a produrre. Tramite l'analisi del valore economico generato e distribuito, Autoguidovie evidenzia le risorse economiche che originano dalla gestione, il flusso di risorse indirizzato ai propri stakeholder – dipendenti, fornitori di beni e servizi, Pubblica Amministrazione, azionisti e finanziatori – e le risorse reinvestite nell'azienda a garanzia del proprio futuro.

VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO E TRATTENUTO (€)



VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (valori in euro)	2021	2022	2023
Valore economico generato	135.502.854	158.655.473	169.515.808
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	108.007.821	132.134.758	142.513.793
Altri ricavi (inclusi proventi finanziari)	27.495.033	26.520.715 ²⁵	27.002.015
Valore economico distribuito	114.644.482	139.076.395	147.362.112
Fornitori	56.194.613	72.953.152	77.011.378
Dipendenti	54.909.535	62.593.626	63.934.578
Pubblica Amministrazione	498.346	279.843	1.094.914
Azionisti	1.500.000	1.500.000	1.500.000
Finanziatori	1.541.988	1.749.774	3.821.242
Valore economico trattenuto	20.858.372	19.579.078	22.153.696

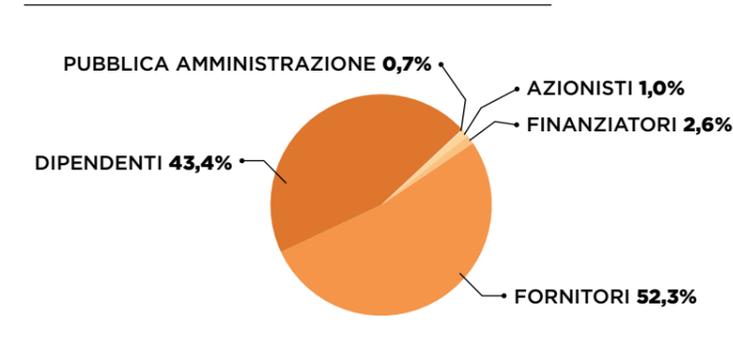
Nel 2023, il **valore economico complessivo** generato dal Gruppo è pari a **169,5 milioni di euro**, +6,8% rispetto al 2022, ed è costituito:

- dai ricavi delle vendite dei biglietti di viaggio ai clienti finali, da quelli derivanti dall'affidamento dei servizi di Trasporto Pubblico Locale nonché, in via residuale, dai servizi svolti per le aziende e dai noleggi turistici;
- da altri ricavi che comprendono in particolare le componenti reddituali relative ai contributi del **Patto di TPL**, che fornisce un contributo aggiuntivo, oltre al contratto di servizio, per le aziende di Trasporto Pubblico Locale, in base alle percorrenze previste da contratto.

Il **valore economico distribuito** è pari a **147,4 milioni di euro**, +6% rispetto al 2022, ed è ripartito tra i seguenti *stakeholder*:

- 77 milioni di euro ai fornitori, costituiti dai costi sostenuti per l'acquisto di servizi, materie prime e materiali di consumo. In particolare, per i sub-affidamenti, gli acquisti di combustibile e gli acquisti (leasing) e manutenzioni degli autobus;
- 63,9 milioni di euro ai dipendenti per salari, stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto;
- 1,5 milioni di euro agli azionisti sotto forma di dividendi, che la società eroga dal 2020;
- 3,8 milioni di euro ai finanziatori, corrispondente al saldo tra interessi e oneri finanziari;
- 1,1 milioni di euro alla Pubblica Amministrazione, corrisposti all'Erario e agli Enti locali per imposte dirette e indirette, sottratti i contributi straordinari ricevuti.

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO NEL 2023



Il **valore trattenuto** è di **22,2 milioni di euro**, +13,1% rispetto al 2022, ed è costituito dagli ammortamenti, dagli accantonamenti a fondi rischi e dall'autofinanziamento tramite gli utili reinvestiti in azienda.

25. Il dato del valore è stato rivisto rispetto a quello pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2022.

Le forniture

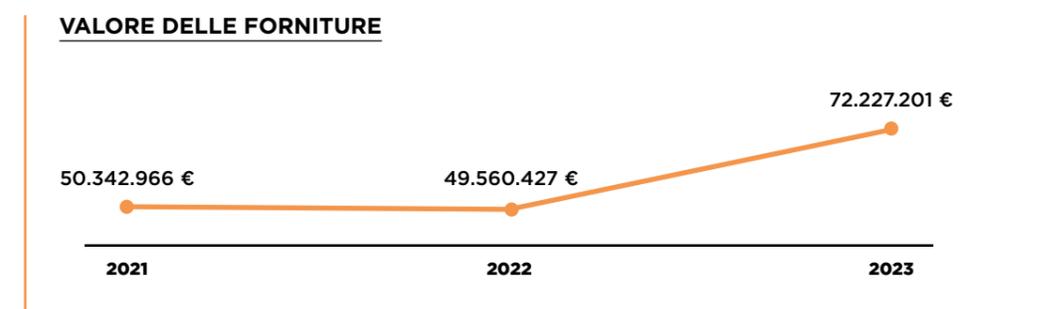
SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	8.1 Sostenere la crescita economica pro capite a seconda delle circostanze nazionali e, in particolare, almeno il 7 per cento di crescita annua del prodotto interno lordo nei paesi meno sviluppati	VALORE DELLE FORNITURE	49,6 MLN €	72,2 MLN €
		FORNITURE AFFIDATE AD AZIENDE DEL TERRITORIO LOMBARDO	58,4%	43,3%
12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	12.6 Incoraggiare le imprese, soprattutto le aziende di grandi dimensioni e transnazionali, ad adottare pratiche sostenibili e integrare le informazioni sulla sostenibilità nelle loro relazioni periodiche	OBBLIGO PER I FORNITORI DI BENI E SERVIZI DI PRENDERE VISIONE E DI RISPETTARE LE PRATICHE AZIENDALI IN TEMA DI ETICA, INTEGRITÀ E NORME AMBIENTALI	OBBLIGO PER TUTTI	OBBLIGO PER TUTTI
		VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO DA PARTE DEI FORNITORI DI AUTOGUIDOVIE	0	0

Nel 2023 il totale del valore delle forniture²⁶ è pari a 72,2 milioni di euro, di cui il 43,3% affidato ad aziende del territorio lombardo.

CATEGORIE	VALORE DELLE FORNITURE 2022	VALORE DELLE FORNITURE 2023	% SUL TOTALE 2023	NR. FORNITORI* 2023	DESCRIZIONE
SUBAFFIDAMENTI E PERSONALE ESTERNO	5.302.452 €	5.158.483 €	7,1%	9	Servizi in sub-affidamento e servizi con personale esterno
CARBURANTE	16.870.292 €	16.057.930 €	22,2%	14	Carburante per autobus e auto, metano per riscaldamento
GESTIONE IMMOBILI	3.297.114 €	2.910.859 €	4,0%	103	Manutenzioni, affitti (posteggi, depositi, uffici), leasing immobiliari, pulizia fabbricati, utenze (acqua, EE), smaltimento rifiuti, vigilanza, mobili
ICT E TECNOLOGIE DI BORDO	5.011.166 €	6.784.673 €	9,4%	106	Software, consulenze informatiche, telefonia, pc, materiali di consumo IT e per macchine da ufficio, manutenzioni

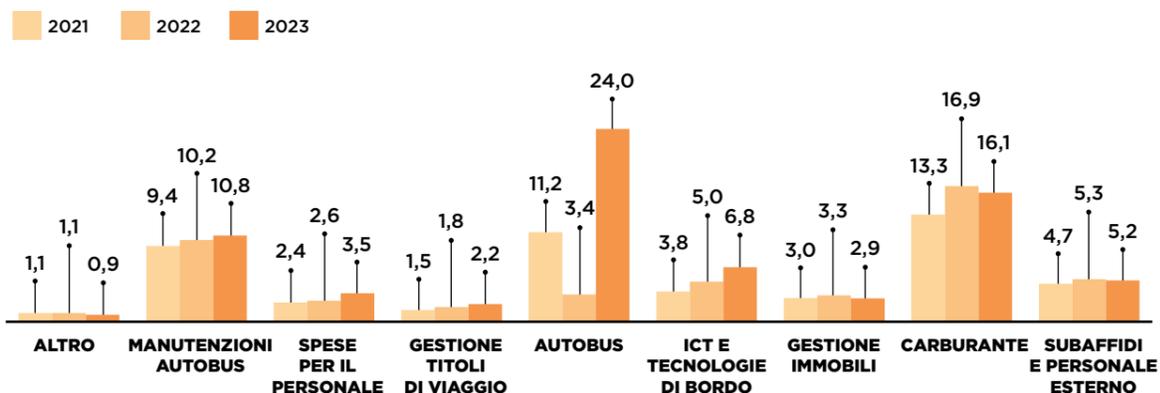
AUTOBUS	3.404.113 €	23.989.846 €	33,2%	7	Acquisto di autobus
GESTIONE TITOLI DI VIAGGIO	1.841.556 €	2.183.595 €	3,0%	53	Titoli di viaggio, marketing, sistema di bigliettazione elettronica, call center, infopoint, progetti e materiali informativi
SPESE PER IL PERSONALE	2.593.213 €	3.536.394 €	4,9%	91	Formazione, visite mediche, divise, mensa, liberalità, consulenti legali, spese per noleggio auto, spese per trasferte
MANUTENZIONI AUTOBUS	10.166.810 €	10.751.538 €	14,9%	98	Full service, ricambi bus, pneumatici, riparazioni e manutenzioni, accessori per bus, lubrificanti, macchinari da officina, pulizie
ALTRO	1.073.711 €	853.882 €	1,2%	134	Altre voci accessorie (tra cui spese legali e per servizi amministrativi, cancelleria)

* La somma dei fornitori delle singole categorie è superiore al numero totale dei fornitori poiché alcuni di questi procurano ad Autoguidovie più beni/servizi in categorie diverse e sono perciò conteggiati più volte.

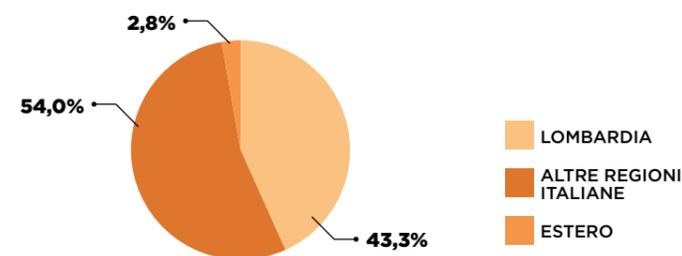


Il valore totale delle forniture nel 2023 è in aumento rispetto agli anni precedenti. L'aumento più significativo riguarda la spesa per autobus, la più alta nel triennio e che rappresenta anche la principale voce di fornitura a fronte dell'acquisto di 62 nuovi mezzi.

PRINCIPALI INVESTIMENTI (MLN €)

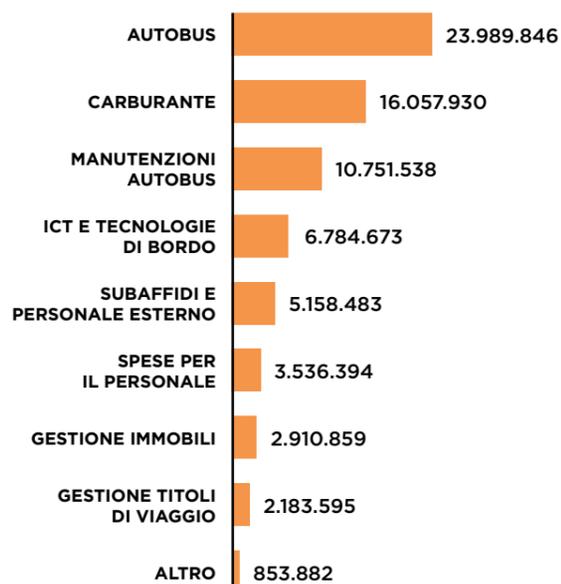


VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO NEL 2023

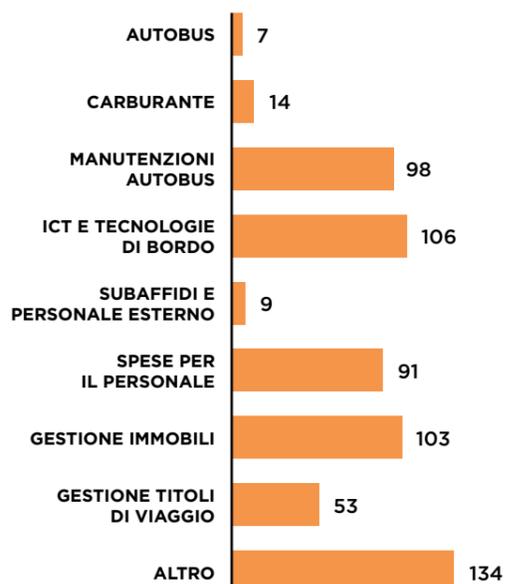


43,3% VALORE DELLE FORNITURE PROVENIENTE DALLA LOMBARDIA, -15 PUNTI PERCENTUALI DAL 2022 (58,4%)

VALORE DELLE FORNITURE PER TIPOLOGIA 2023 (€)



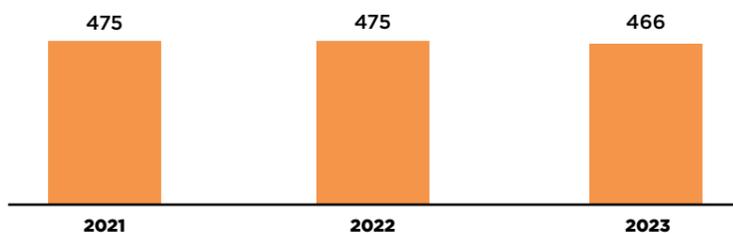
FORNITORI PER TIPOLOGIA 2023*



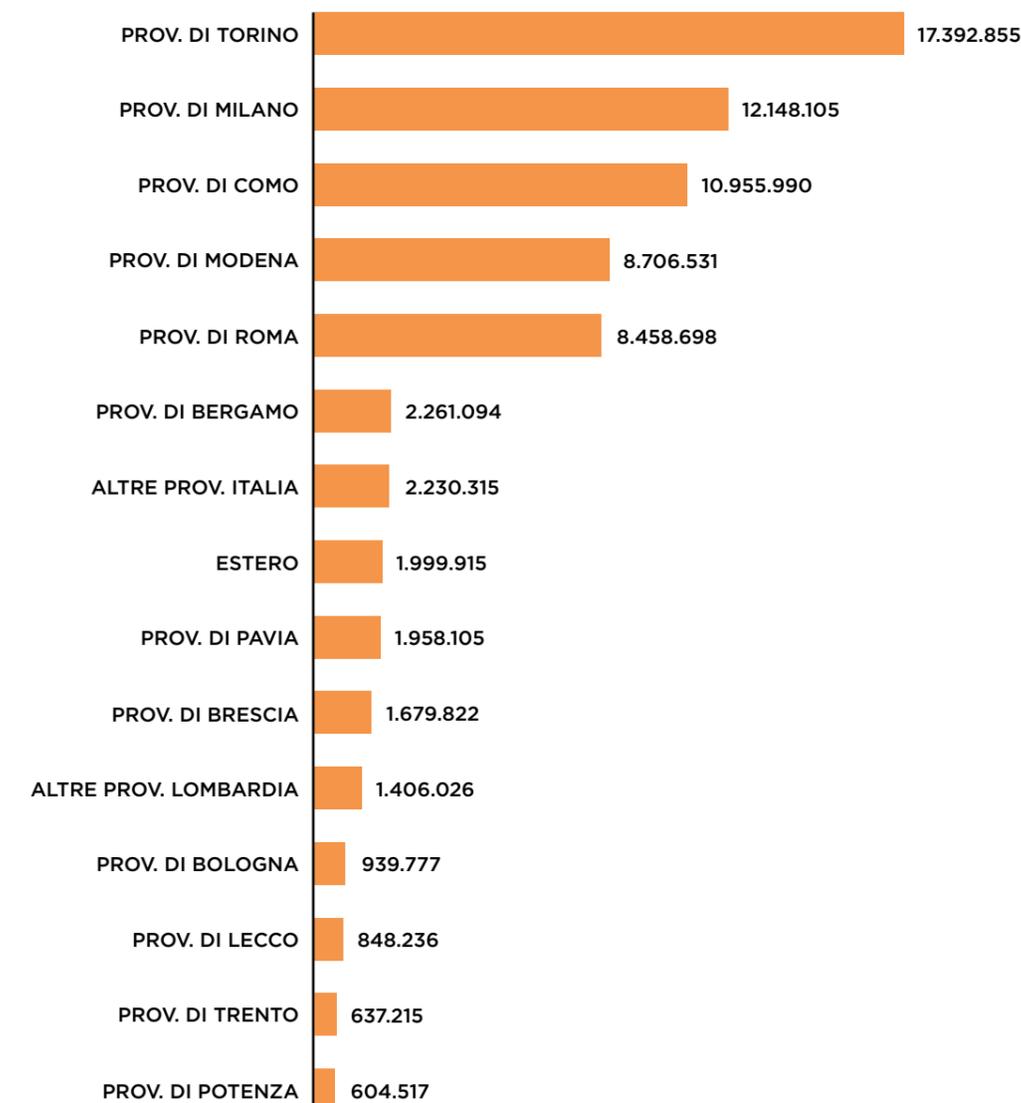
* La somma dei fornitori delle singole categorie è superiore al numero totale dei fornitori poiché alcuni di questi procurano ad Autoguidovie più beni/servizi in categorie diverse e sono perciò conteggiati più volte.

Il numero dei fornitori è in lieve calo rispetto al 2021 e al 2022, in linea con gli obiettivi aziendali di razionalizzazione delle forniture.

FORNITORI



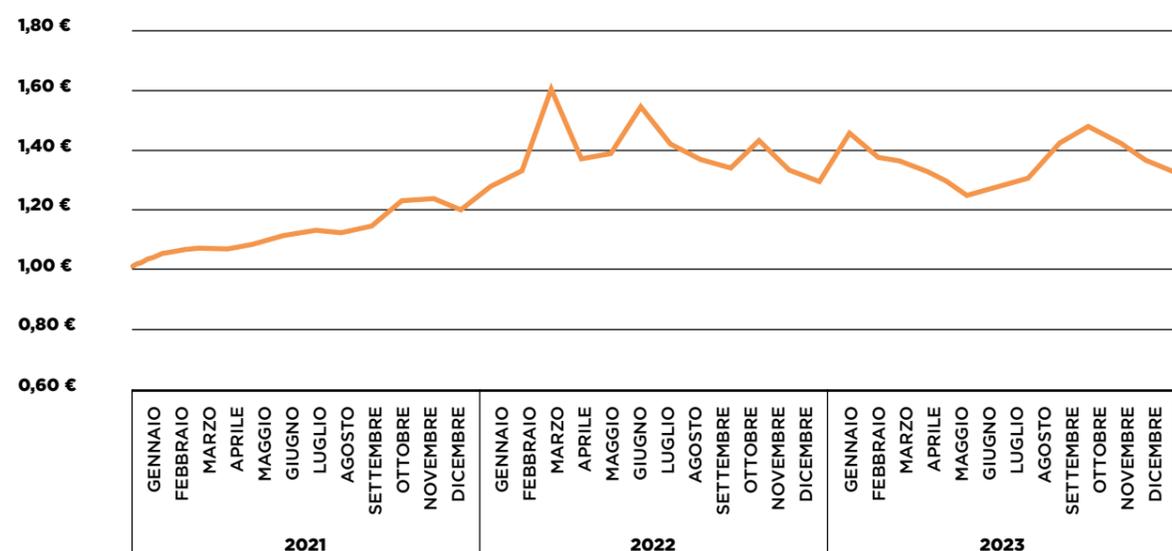
FORNITORI



Le forniture di carburante

Il rincaro del carburante del 2022, causato dalla situazione geopolitica, si è stabilizzato nel 2023, con una lieve diminuzione dei prezzi del gasolio acquistato da Autoguidovie e l'assenza di eventi speculativi legati alla disponibilità di prodotto.

PREZZO MEDIO MENSILE DEL GASOLIO*



Negoziazioni per la fornitura di autobus e relativi servizi di manutenzione in full service

Nel 2023 si è intensificata l'attività di negoziazione per l'approvvigionamento di autobus nuovi di fabbrica - e connessi servizi di manutenzione in full service - sia in rapporto al necessario ammodernamento del parco mezzi di Autoguidovie e delle società controllate, nonché della partecipata Mobilità di Marca S.p.A., sia in rapporto all'auspicato affidamento di nuovi servizi di trasporto pubblico locale e alla costituzione del relativo parco mezzi da immettere in esercizio, sia, infine, in rapporto all'auspicata prossima disponibilità di contributi pubblici.

In particolare, le due gare hanno previsto un affidamento - tramite Accordo Quadro - della fornitura di fino a 150 autobus a gasolio, di classe II e lunghezza compresa tra 11,85 m e 12,35 m, e di fino a 80 autobus a gasolio, di classe II e lunghezza compresa tra 14,4 m e 15 m, tutti con servizio di manutenzione in full service.

Partecipazione evento IKN: Leadership del CPO e come il CPO deve dialogare con i clienti interni e con gli Stakeholder

Anche nel 2023 il Responsabile Acquisti & Spend Analysis ha partecipato come speaker al convegno PROCUREMENT FORUM organizzato da IKN (Institute of Knowledge & Networking).

Durante la tavola rotonda, con la partecipazione di altre importanti realtà aziendali come Snam e illycaffè, si è discusso del ruolo e della leadership di un CPO, generatore di valore per le aziende e orientato sempre più orientato alla sostenibilità in stretto contatto e con la collaborazione dei clienti interni e degli stakeholder.

Performance di gruppo e iniziative sui territori

Per assicurare un processo e una governance di approvvigionamento di beni e servizi coerente per tutto il Gruppo, nel corso del 2023 l'Area Acquisti & Spend Analysis ha continuato a lavorare per l'estensione delle condizioni economiche già negoziate con i fornitori di Autoguidovie anche alle società controllate.

DOLOMITI BUS

A fine 2023 è stato finalizzato l'accordo per l'implementazione della nuova business unit Dolomiti Bus sul **portale di e-procurement** di Autoguidovie. Il portale prevede anche l'attivazione del nuovo modulo GGAP, che dispone delle funzionalità necessarie per gestire ed inviare tutte le informazioni secondo quanto indicato nel D.Lgs. 36/2023 e nelle successive delibere attuative di ANAC.

Continua la collaborazione con la Capogruppo per la gestione di procedure di gara finalizzate alla stipula di Accordi Quadro, avente ad oggetto l'affidamento della fornitura di autobus e relativo servizio di manutenzione in full service ed estesa a tutte le società controllate ovvero partecipate.

CAVOURESE E STN

Nel corso del 2023 è stata avviata in Cavourese la revisione e integrazione della **procedura per la governance degli acquisti in linea** - con il supporto della Capogruppo e come già effettuato nel 2022 per STN - che verrà finalizzata nel corso del 2024.

La nuova procedura prevederà un processo di gestione dei fornitori con dimensione sopra una determinata soglia fissati dalla Capogruppo, lasciando la gestione diretta con qualifica fornitori in capo a Cavourese per i fornitori territoriali che sviluppano fatturati entro determinati importi.

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità al 31 dicembre 2023 di Autoguidovie, giunto all'ottava edizione, è stato redatto secondo i *GRI Sustainability Reporting Standards* del *Global Reporting Initiative*, utilizzando l'opzione di reporting "with reference to", selezionando le informazioni da includere e le relative modalità di rappresentazione secondo i principi di redazione indicati dagli *Standards*.

Principi per la definizione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità (BS)

■ **Inclusività degli stakeholder** – L'applicazione di tale principio ha portato il Gruppo a identificare i propri *stakeholder*, i temi che risultano rilevanti nella relazione con gli stessi, e a realizzare un percorso di coinvolgimento per la preparazione del BS, al fine di allineare i contenuti della rendicontazione alle loro esigenze informative.

■ **Contesto di sostenibilità** – Nella sezione "Identità" del BS è presente un'approfondita analisi del contesto in cui il Gruppo opera - rinnovata anche nel corso del 2023, alla luce dei nuovi elementi e delle tematiche emergenti in tema di mobilità - oltre che l'evidenza del contributo di Autoguidovie alla mobilità sostenibile, tramite un'esplicitazione chiara della visione di sostenibilità del Gruppo nell'ambito del settore di appartenenza.

■ **Materialità** – Nel corso della redazione del Bilancio di Sostenibilità 2022 è stato realizzato un aggiornamento dell'analisi di materialità, che ha coinvolto oltre 420 soggetti tra *stakeholder* interni ed esterni di Autoguidovie e delle società controllate. Per la redazione del BS 2023 l'analisi è stata ulteriormente aggiornata con l'integrazione degli *stakeholder* delle società Venetiana e Girobus. I risultati dell'analisi sono rappresentati nella nuova matrice di materialità e commentati nella sezione "Sostenibilità, etica e integrità".

■ **Completezza** – Il BS 2023 è stato costruito con l'obiettivo di consentire agli *stakeholder* di avere un quadro completo delle attività svolte dal Gruppo. Il perimetro di rendicontazione, infatti, fa riferimento al Gruppo - così come indicato nel Bilancio Consolidato al 31/12/2023 - ed è comprensivo di Cavourese S.p.A., Società dei Trasporti Novaresi S.r.l., Dolomiti Bus S.p.A., Venetiana S.r.l. (inclusa la controllata Veneziana Motoscafi GT S.r.l.) e Girobus Viaggi S.r.l.

Per le società controllate Cavourese, STN, Dolomiti Bus (consolidate per la prima volta nel BS 2022), Venetiana e Girobus (consolidate quest'anno per la prima volta) sono state rendicontate le performance di sostenibilità relative alle annualità 2022 e 2023, in quanto non è stato possibile raccogliere in modo omogeneo e coerente i dati relativi alle annualità precedenti a causa della difformità dei sistemi di gestione interni e / o all'assenza di sistemi di monitoraggio, ora in fase di implementazione con la guida della Capogruppo.

La rendicontazione principale - completa di trend 2021-2023 - che riguarda Autoguidovie S.p.A. è stata quindi completata con focus di approfondimento su performance e iniziative di sostenibilità sui territori presidiati dalle controllate (Autoguidovie, Cavourese, STN, Dolomiti Bus, Venetiana e Girobus).

Le informazioni relative a Miobus by Autoguidovie S.r.l. sono state consolidate a quelle di Autoguidovie S.p.A. in tutto il documento.

Si specifica che:

- Nella sezione "Il Gruppo si presenta", i dati consolidati di numero di comuni, province, linee e passeggeri trasportati escludono i passeggeri di Venetiana. Inoltre, fonte dei dati relativi a MOM è il Bilancio di Sostenibilità 2022 pubblicato dalla società.
- Nel capitolo "I nostri passeggeri", il perimetro di rendicontazione dei KPI include solo le società di TPL (Autoguidovie, Cavourese, STN, Dolomiti Bus).
- Nel capitolo "Il Gruppo e le sue persone", il numero di assunzioni e cessazioni esclude gli stagisti. I dati relativi alle remunerazioni escludono Girobus e i dati relativi agli infortuni escludono Venetiana, in quanto non paragonabili con le società di TPL, mentre i dati relativi alle relazioni industriali escludono entrambe le società. Inoltre, i dati relativi alla formazione erogata da Girobus e Venetiana sono relativi solo al 2023.
- Nella sezione "Valore Ambientale", non sono presenti riferimenti espliciti a Girobus poiché la società non possiede mezzi propri e i consumi dell'ufficio sono inclusi nei consumi di Autoguidovie. Inoltre, i dati relativi ai rifiuti generati da Venetiana non sono disponibili in quanto gestiti dal cantiere a cui la società si appoggia per la manutenzione dei mezzi. Il perimetro di rendicontazione dei KPI del capitolo "Il parco rotabile" è costituito dagli autobus, sia in servizio che non TPL.
- Nei capitoli "Andamento del mercato del Gruppo" e "Valore economico generato e distribuito", le informazioni e i dati sono presentati a livello consolidato di Gruppo.
- Nel capitolo "Le forniture", i dati riguardano la sola Autoguidovie.

Principi per la qualità del Bilancio di Sostenibilità

■ **Equilibrio** – Nella descrizione dei risultati delle attività svolte da Autoguidovie si è cercato di riflettere sia gli aspetti positivi sia quelli negativi (ad esempio riportando integralmente i risultati relativi all'analisi dei reclami), al fine di permettere una valutazione equilibrata delle *performance* nel loro complesso

■ **Comparabilità** – In questa ottava edizione del BS, per consentire agli *stakeholder* di analizzare i cambiamenti delle performance di Autoguidovie, si è deciso di presentare i dati relativi al triennio 2021-2023, permettendo così il confronto e assicurando la rappresentatività dei trend mostrati

■ **Accuratezza** – I dati economici, qualitativi e quantitativi, fanno diretto riferimento al Bilancio Consolidato 2023, mentre l'accuratezza dei dati sociali, ambientali e di salute e sicurezza deriva dall'esistenza dei sistemi di gestione certificati ISO 9001, 13816, 14001, 39001, 45001 e SA8000. I dati sono prevalentemente estratti dai sistemi operativi delle società. Le metodologie di calcolo dei principali indicatori e i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni in atmosfera e di quelle di GHG sono indicate nel paragrafo successivo

■ **Tempestività** – Il Bilancio di Sostenibilità è redatto con cadenza annuale. Per soddisfare maggiormente le esigenze informative degli *stakeholder* si è scelto, laddove significativo, di rendicontare anche fatti accaduti dopo la chiusura dell'esercizio 2023, in particolare con riferimento alle informazioni economiche e ad alcuni sviluppi futuri di iniziative avviate nel corso del 2024

■ **Chiarezza** – La struttura del BS è stata definita per rendere le informazioni facilmente individuabili da parte degli *stakeholder*. In apertura del documento è presente la "Guida alla lettura", nella quale sono definiti gli obiettivi del percorso di rendicontazione, la metodologia utilizzata e i contenuti delle differenti sezioni.

■ **Affidabilità** – Le informazioni e i dati contenuti nel Bilancio di Sostenibilità sono supportati da controlli interni e documentazione che li rendono verificabili.

Coefficienti utilizzati per i calcoli

Per la stima dei dati relativi ai consumi energetici e alle emissioni di CO₂ e di inquinanti sono stati utilizzati i seguenti **coefficienti**:

■ Per il calcolo dei consumi in GJ sono stati utilizzati i fattori di conversione DEFRA GHG Conversion Factors for Company Reporting 2022: sheet "Conversions" and "Fuel properties".

■ Per il calcolo delle emissioni di CO, NO_x e particolato del parco auto e mezzi di servizio sono stati utilizzati i "Fattori di emissione medi relativi al trasporto stradale del database ISPRA 2020"; nello specifico considerando autovetture di dimensioni medie. Inoltre, in assenza di specifiche aggiuntive, per tutti i valori riferiti agli autobus in classe di inquinamento EURO 6 è stato rielaborato uno specifico fattore di emissione, che rappresenta il fattore medio tra EURO 6a/b/c e EURO 6d/e.

■ Per il calcolo delle emissioni di CO, NO_x e particolato della flotta autobus sono stati utilizzati i "Fattori di emissione medi relativi al trasporto stradale del database ISPRA 2020". I dati relativi al 2023 per le società Autoguidovie e Dolomiti Bus riportano, come dettaglio aggiuntivo rispetto alla classe di inquinamento, il valore della lunghezza degli autobus. Questa è stata rapportata al peso, al fine di utilizzare un fattore di emissione più specifico rispetto a quanto calcolato nei valori pre-2023 (in cui è stato utilizzato come unico peso la fascia 15-18t). In particolare, vale la seguente assunzione:

- per gli autobus di lunghezza inferiore a 10m si ipotizza un peso inferiore a 15t
- per gli autobus di lunghezza tra 10 e 15m si ipotizza un peso compreso tra 15 e 18t
- per gli autobus di lunghezza superiore a 15m si ipotizza un peso superiore a 18t.

■ Per il calcolo delle emissioni di GHG

Emissioni scopo 1:

• per il calcolo delle emissioni del parco autobus e mezzi di servizio sono stati utilizzati i "Fattori di emissione medi relativi al trasporto stradale del database ISPRA 2020". I dati relativi al 2023 per le società Autoguidovie e Dolomiti Bus riportano, come dettaglio aggiuntivo rispetto alla classe di inquinamento, il valore della lunghezza degli autobus. Questa è stata rapportata al peso, al fine di utilizzare un fattore di emissione più specifico rispetto a quanto calcolato nei valori pre-2023 (in cui è stato utilizzato come unico peso la fascia 15-18t). In particolare, vale la seguente assunzione:

- per gli autobus di lunghezza inferiore a 10m si ipotizza un peso inferiore a 15t
- per gli autobus di lunghezza tra 10 e 15m si ipotizza un peso compreso tra 15 e 18t
- per gli autobus di lunghezza superiore a 15m si ipotizza un peso superiore a 18t.

Inoltre, in assenza di specifiche aggiuntive, per tutti i valori riferiti agli autobus in classe di inquinamento EURO 6 è stato rielaborato uno specifico fattore di emissione, che rappresenta il fattore medio tra EURO 6a/b/c e EURO 6d/e.

• Per il calcolo delle emissioni relative al gas refrigerante per impianti di condizionamento (GWP R_{134a}=1.300) si è fatto riferimento al documento "Global Warming Potential Values", che a sua volta fa riferimento all'ultimo aggiornamento IPCC (5° report, AR5). È incluso il gas refrigerante utilizzato per impianti di condizionamento degli autobus ed escluso quello utilizzato per impianti di condizionamento delle sedi.

• Per il calcolo delle emissioni da impianti di riscaldamento a combustione di metano si è fatto riferimento al documento DEFRA GHG Conversion Factors for Company Reporting 2022, sheet "Fuel".

• Per il calcolo delle emissioni di CH₄ e N₂O è stato utilizzato il valore GWP riportato nel documento "Global Warming Potential Values", che a sua volta fa riferimento all'ultimo aggiornamento IPCC (5° report, AR5).

Emissioni scopo 2: per il calcolo delle emissioni relative all'energia elettrica si è fatto riferimento al rapporto ISPRA "Efficiency and decarbonization indicators in Italy and in the biggest European Countries. Edition 2023", Tabella 1.13.

I valori relativi alle performance ambientali di Autoguidovie S.p.A. riferiti al periodo 2021-2023 sono stati ricalcolati rispetto a quelli pubblicati nelle precedenti versioni del Bilancio di Sostenibilità, utilizzando i coefficienti sopracitati per garantirne la comparabilità.

Bibliografia

Le fonti dei dati riportati nel capitolo "Mobilità sostenibile: sfide e sistema di corresponsabilità" sono:

- <https://www.eea.europa.eu/en/topics/in-depth/transport-and-mobility?activeTab=fa515f0c-9abc-493c-b4cd-58a32dfae0a&activeAccordion=>
- ASSTRA-ISFORT-CNEL-AGENS: 20° Rapporto sulla mobilità degli italiani, novembre 2023
- Gianluca Ruggieri e Massimo Acanfora: Che cos'è la transizione ecologica, Altreconomia, 2021
- https://www.isprambiente.gov.it/files2023/pubblicazioni/rapporti/rapporto_384_2023_le-emissioni-di-gasserra-in-italia.pdf
- <https://www.gse.it/dati-e-scenari/monitoraggio-fer/monitoraggio-nazionale/settore-trasporti>
- <https://fiabitalia.it/il-poco-invidiabile-primato-dellitalia-il-paese-con-piu-auto-nellunione-europea/>
- <https://opv.aci.it/WEBDMCircolante/index.html>
- Stefano Maggi, Mobilità sostenibile. Muoversi nel XXI secolo, il Mulino, Bologna 2020
- <https://osservatoriosharingmobility.it/>.

Contatti

Per informazioni sulla sostenibilità di Autoguidovie S.p.A., oppure per eventuali domande riguardanti il Bilancio di Sostenibilità 2023 e il suo contenuto, rivolgersi all'Area Marketing Innovazione e Comunicazione ai contatti seguenti.

Mail: comunicazione@Autoguidovie.it

GRI Content index

DICHIARAZIONE D'USO	Nel presente Bilancio di Sostenibilità sono state rendicontate le seguenti informative GRI per il periodo 01/01/2021 - 31/12/2023 per la società Autoguidovie S.p.A. e per il periodo 01/01/2022 - 31/12/2023 per le società Cavourese S.p.A., Società dei Trasporti Novaresi S.r.l., Dolomiti Bus S.p.A., Venetiana S.r.l. e Girobus Viaggi S.r.l., con riferimento agli Standard GRI.
GRI 1 UTILIZZATO	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021

STANDARD GRI	INFORMATIVA	PAGINA / RISPOSTA DIRETTA
GRI 2: INFORMATIVA GENERALE 2021	2-1 DETTAGLI ORGANIZZATIVI	Highlights 2023 Le società del Gruppo Servizi di mobilità e territori serviti
	2-2 ENTITÀ INCLUSE NELLA RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE	Nota metodologica
	2-3 PERIODO DI RENDICONTAZIONE, FREQUENZA E PUNTO DI CONTATTO	Nota metodologica
	2-4 REVISIONE DELLE INFORMAZIONI	Nota metodologica
	2-5 ASSURANCE ESTERNA	<i>In corso</i>
	2-6 ATTIVITÀ, CATENA DEL VALORE E ALTRI RAPPORTI DI BUSINESS	Highlights 2023 Missione e valori Oltre 110 anni di storia Servizi di mobilità e territori serviti Mobilità sostenibile: sfide e sistemi di corresponsabilità
	2-7 DIPENDENTI	Composizione e profilo del personale Selezione del personale e recruiting
	2-8 LAVORATORI NON DIPENDENTI	Composizione e profilo del personale Selezione del personale e recruiting
	2-9 STRUTTURA E COMPOSIZIONE DELLA GOVERNANCE	La governance
	2-11 PRESIDENTE DEL MASSIMO ORGANO DI GOVERNO	La governance
	2-14 RUOLO DEL MASSIMO ORGANO DI GOVERNO NELLA RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ	Il percorso di sostenibilità del Gruppo
	2-22 DICHIARAZIONE SULLA STRATEGIA DI SVILUPPO SOSTENIBILE	Lettera del Presidente
	2-25 PROCESSI VOLTI A RIMEDIARE AGLI IMPATTI NEGATIVI	Qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio
	2-27 CONFORMITÀ A LEGGI E REGOLAMENTI	<i>Non si sono verificati casi di non conformità a leggi o regolamenti</i>
	2-28 APPARTENENZA AD ASSOCIAZIONI	La rete di relazioni
	2-29 APPROCCIO AL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	La rete di relazioni Il percorso di sostenibilità del Gruppo Temi di sostenibilità
2-30 CONTRATTI COLLETTIVI	<i>Il rapporto di lavoro è regolato dal CCNL per tutti i dipendenti.</i>	

STANDARD GRI	INFORMATIVA	PAGINA / RISPOSTA DIRETTA
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-1 PROCESSO DI DETERMINAZIONE DEI TEMI MATERIALI	Il percorso di sostenibilità del Gruppo Temi di sostenibilità
	3-2 ELENCO DI TEMI MATERIALI	Temi di sostenibilità
	3-3 GESTIONE DEI TEMI MATERIALI	Tutti i capitoli da Etica, integrità e compliance
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA - 2016	201-1 VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO	Valore economico generato e distribuito
GRI 202: PRESENZA SUL MERCATO - 2016	202-1 RAPPORTO TRA I SALARI BASE STANDARD PER GENERE RISPETTO AL SALARIO MINIMO LOCALE	Remunerazione, sistemi di valutazione e incentivazione
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI - 2016	203-1 INVESTIMENTI IN INFRASTRUTTURE E SERVIZI SUPPORTATI	Investimenti e Digital Transformation
GRI 204: PRASSI DI APPROVVIGIONAMENTO - 2016	204-1 PROPORZIONE DELLA SPESA EFFETTUATA A FAVORE DI FORNITORI LOCALI	Le forniture
GRI 205: ANTICORRUZIONE - 2016	205-3 INCIDENTI CONFERMATI DI CORRUZIONE E MISURE ADOTTATE	Etica, integrità e compliance
GRI 301: MATERIALI - 2016	301-1 MATERIALI UTILIZZATI IN BASE AL PESO O AL VOLUME	Consumi di materie prime, materiali e risorse naturali
	301-2 MATERIALI DI INGRESSO RICICLATI UTILIZZATI	Consumi di materie prime, materiali e risorse naturali
GRI 302: ENERGIA - 2016	302-1 CONSUMO DI ENERGIA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE	Consumi energetici
	302-3 INTENSITÀ ENERGETICA	Consumi energetici
	302-4 RIDUZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI	Consumi energetici
	302-5 RIDUZIONE DELL'ENERGIA RICHIESTA DA BENI E SERVIZI	Sedi e siti operativi
GRI 303: ACQUA ED EFFLUENTI - 2018	303-1 INTERAZIONI CON L'ACQUA COME RISORSA CONDIVISA	Gestione della risorsa idrica
	303-4 SCARICO IDRICO	Gestione della risorsa idrica
GRI 304: BIODIVERSITÀ 2016	304-2 IMPATTI SIGNIFICATIVI DI ATTIVITÀ, PRODOTTI E SERVIZI SULLA BIODIVERSITÀ	Prevenzione della contaminazione del suolo
GRI 305: EMISSIONI - 2016	305-1 EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG) DIRETTE (SCOPE 1)	Emissioni in atmosfera
	305-2 EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG) INDIRETTE DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)	Emissioni in atmosfera
	305-4 INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG)	Emissioni in atmosfera
	305-5 RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG)	Emissioni in atmosfera
	305-7 OSSIDI DI AZOTO (NOX), OSSIDI DI ZOLFO (SOX) E ALTRE EMISSIONI NELL'ARIA RILEVANTI	Emissioni in atmosfera

STANDARD GRI	INFORMATIVA	PAGINA / RISPOSTA DIRETTA
GRI 306: RIFIUTI - 2020	306-2 GESTIONE DI IMPATTI SIGNIFICATIVI CORRELATI AI RIFIUTI	Gestione dei rifiuti
	306-3 RIFIUTI GENERATI	Gestione dei rifiuti
	306-4 RIFIUTI NON CONFERITI IN DISCARICA	Gestione dei rifiuti
	306-5 RIFIUTI CONFERITI IN DISCARICA	Gestione dei rifiuti
GRI 401: OCCUPAZIONE - 2016	401-1 ASSUNZIONI DI NUOVI DIPENDENTI E AVVICENDAMENTO DEI DIPENDENTI	Selezione del personale e recruiting
	401-3 CONGEDO PARENTALE	Welfare aziendale
GRI 402: GESTIONE DEL LAVORO E DELLE RELAZIONI SINDACALI - 2016	402-1 PERIODI MINIMI DI PREAVVISO IN MERITO ALLE MODIFICHE OPERATIVE	<i>L'azienda applica quanto previsto dal CCNL.</i>
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018	403-1 SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	Salute e sicurezza
	403-2 IDENTIFICAZIONE DEL PERICOLO, VALUTAZIONE DEL RISCHIO E INDAGINI SUGLI INCIDENTI	Salute e sicurezza
	403-3 SERVIZI PER LA SALUTE PROFESSIONALE	Salute e sicurezza
	403-4 PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE DEI LAVORATORI IN MERITO A PROGRAMMI DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E RELATIVA COMUNICAZIONE	Salute e sicurezza
	403-5 FORMAZIONE DEI LAVORATORI SULLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	Salute e sicurezza
	403-6 PROMOZIONE DELLA SALUTE DEI LAVORATORI	Salute e sicurezza
	403-7 PREVENZIONE E MITIGAZIONE DEGLI IMPATTI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO DIRETTAMENTE COLLEGATI DA RAPPORTI DI BUSINESS	Salute e sicurezza
	403-9 INFORTUNI SUL LAVORO	Salute e sicurezza
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE - 2016	404-1 NUMERO MEDIO DI ORE DI FORMAZIONE ALL'ANNO PER DIPENDENTE	Formazione e sviluppo
	404-2 PROGRAMMI DI AGGIORNAMENTO DELLE COMPETENZE DEI DIPENDENTI E DI ASSISTENZA NELLA TRANSIZIONE	Formazione e sviluppo Remunerazione, sistemi di valutazione e incentivazione
	404-3 PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO PERIODICAMENTE VALUTAZIONI DELLE LORO PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE	Formazione e sviluppo Remunerazione, sistemi di valutazione e incentivazione

STANDARD GRI	INFORMATIVA	PAGINA / RISPOSTA DIRETTA
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ - 2016	405-1 DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNANCE E TRA I DIPENDENTI	Composizione e profilo del personale Selezione del personale e recruiting
	405-2 RAPPORTO TRA SALARIO DI BASE E RETRIBUZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI	Remunerazione, sistemi di valutazione e incentivazione
GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE - 2016	406-1 EPISODI DI DISCRIMINAZIONE E MISURE CORRETTIVE ADOTTATE	Composizione e profilo del personale
GRI 413: COMUNITÀ LOCALI - 2016	413-2 OPERAZIONI CON RILEVANTI IMPATTI EFFETTIVI E POTENZIALI SULLE COMUNITÀ LOCALI	Le comunità locali
GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI - 2016	416-1 VALUTAZIONE DEGLI IMPATTI SULLA SALUTE E LA SICUREZZA DI CATEGORIE DI PRODOTTI E SERVIZI	Qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio Il parco rotabile
	416-2 EPISODI DI NON CONFORMITÀ RELATIVAMENTE AGLI IMPATTI SU SALUTE E SICUREZZA DI PRODOTTI E SERVIZI	<i>Non si sono verificati casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei servizi.</i>
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI - 2016	418-1 FONDATI RECLAMI RIGUARDANTI VIOLAZIONI DELLA PRIVACY DEI CLIENTI E PERDITA DI LORO DATI	Informazione e comunicazione per i viaggiatori

Il Gruppo
si presenta

Il nostro
impegno di
sostenibilità

Centralità
delle persone
e vivibilità
dei territori

Valore
Ambientale

Valore
Economico

**Certificazione
del bilancio
di sostenibilità**

AUTOGUIDOVIE S.p.A.

Relazione della società di revisione indipendente
sul bilancio di sostenibilità 2023

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

Al Consiglio di Amministrazione della Autoguidovie S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*“limited assurance engagement”*) del Bilancio di Sostenibilità 2023 del Gruppo Autoguidovie (di seguito anche “il Gruppo”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della Autoguidovie S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *“Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards”* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative (“GRI Standards”)*, come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono, inoltre, responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Autoguidovie in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di indipendenza dell’*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (IESBA Code) emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l’*International Standard on Quality Management 1* in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del bilancio di sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio *“International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information” (“ISAE 3000 Revised”)*, emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’*ISAE 3000 Revised (“reasonable assurance engagement”)* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul bilancio di sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale ed hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della direzione di Autoguidovie S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di gruppo,
 - a. con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel bilancio di sostenibilità, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b. con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare, su base campionaria, la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità della Società relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Milano, 25 giugno 2024

BDO Italia S.p.A.

Andrea Meneghel
Socio

Per informazioni sulla sostenibilità
di Autoguidovie SpA rivolgersi a:
Area Marketing Innovazione e Comunicazione
comunicazione@autoguidovie.it
Tel. 02.5803971

Consulenza di progetto a cura di:



Progetto grafico e impaginazione a cura di:
Holden Creative
www.holden-creative.com

