Edizione 2020

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Autoguidovie

consulenza di progetto a cura di

progetto grafico a cura di

edizione 2020

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

INDICE

Lettera del Presidente 5
Guida alla lettura 6

L'IDENTITÀ DI AUTOGUIDOVIE
1. Autoguidovie in sintesi 10
2. Autoguidovie si presenta 12
3. Autoguidovie, oltre cento anni di storia 14
4. Uno sguardo d'insieme su mobilità e trasporto pubblico in Italia 18
5. Il sistema di responsabilità nel settore del TPL 23
6. Servizi, clienti e territori 25
7. Una flotta giovane, sicura e sostenibile 30
8. La *corporate governance* 36
9. Principali società controllate e collegate 39

LA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE
1. *Governance* della sostenibilità 42
2. Gli *stakeholder* di Autoguidovie 44
3. I temi della sostenibilità di Autoguidovie 46
4. Il contributo di Autoguidovie agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'agenda 2030 ONU 50
5. I sistemi di gestione e le certificazioni 54
6. Etica e integrità 56

LA DIMENSIONE SOCIALE
1. Clienti viaggiatori 60
2. Clienti – Enti e Stazioni appaltanti 80
3. Le persone che lavorano in Autoguidovie 82
4. Collettività 116

LA DIMENSIONE AMBIENTALE
1. L'impegno di Autoguidovie per l'ambiente 120
2. Il parco rotabile 124
3. Sedi e siti operativi 126
4. Consumi di materie prime, materiali e risorse naturali 129
5. Consumi energetici 133
6. Emissioni in atmosfera 136
7. Scarichi idrici 139
8. Prevenzione della contaminazione del suolo e procedure di emergenza 142
9. Gestione dei rifiuti 143
10. Emissioni dirette e indirette di gas serra 145

LA DIMENSIONE ECONOMICA
1. Andamento del mercato e del Gruppo Autoguidovie 154
2. Valore economico generato e distribuito 157
3. Le forniture 159

NOTA METODOLOGICA 166
GRI *CONTENT INDEX* 168

Relazione della Società di revisione indipendente sul Bilancio di sostenibilità 2020 171

Camillo Ranza - Presidente

Natalia Ranza - Consigliere Delegato

Stefano Rossi - Amministratore Delegato

LETTERA DEL PRESIDENTE

L'esercizio 2020 in Autoguidovie è stato fortemente condizionato dal propagarsi ed acuirsi della pandemia portata dal virus COVID 19 che ha impedito lo sviluppo programmato del servizio.
Lo scossone che ha subito il settore è stato però assorbito dalla nostra azienda che ha saputo adattarsi alla nuova realtà.
Il crollo dei ricavi da tariffa è stato prontamente bilanciato da un lato, riducendo sensibilmente i costi di gestione e dall'altro grazie ai ristori versati dallo stato a tutte le aziende del settore.
Il cambiamento subito dal servizio ci ha spinti e costretti però a riconsiderare alcuni fondamentali punti della nostra organizzazione.
Aumentare ancor più la nostra concentrazione sul cliente, per prepararci al dopo pandemia.
Ridefinire il nostro modello delle risorse umane accorciando la catena delle responsabilità, affinché ogni persona abbia un suo specifico ruolo ed abbia il potere, la volontà e la capacità di svilupparlo autonomamente e responsabilmente.
Sviluppare le nostre piattaforme digitali e diffondere la mentalità informatica in tutti i responsabili.
Aumentare la nostra competitività concentrandosi sulla leadership dei costi.
Concentrarsi sui territori serviti.
Il tutto con l'intento di rendere la nostra azienda sempre più performante e sempre più competitiva.
La nostra crescita sostenibile sarà quindi basata su cinque macro obbiettivi orientati a creare valore per il gruppo e per tutti gli stakeholder.
Promuovere la centralità del cliente nel nostro servizio, investire nell'innovazione per la sostenibilità, valorizzare le persone per la crescita del gruppo, concentrarsi sulla riduzione dei costi parassitari e qualificare la nostra presenza nei territori promuovendo il contenimento degli impatti ambientali.
A tale scopo ci siamo impegnati a sviluppare nel prossimo esercizio, nell'urbano di Pavia, un servizio con venti nuovi autobus elettrici, privi di qualunque impatto ambientale legato ai consumi energetici.
Il futuro di Autoguidovie si giocherà, principalmente, sulla capacità del nostro Board di infondere in tutti i collaboratori la fiducia nella cultura aziendale, basata sugli obbiettivi illustrati e sul coinvolgimento e sul lavoro di tutto il gruppo.
Vogliamo una Autoguidovie leader di costo, dei ricavi, nell'organizzazione e nella differenziazione di prodotto.
Alla base del piano industriale di Autoguidovie noi poniamo i valori e le aspirazioni di tutti, la libertà di esprimersi, la responsabilità nel lavoro, la trasparenza e il rispetto delle persone.
Vogliamo che Autoguidovie cresca libera dalla complessità burocratica, puntando sulla fiducia nelle persone responsabili.
Noi vogliamo sviluppare un'azienda in cui il coraggio di fare e la iniziativa delle persone siano la norma e vengano premiate.
Autoguidovie vuole collaboratori dalle alte prestazioni, che vogliano crescere, che vogliano migliorare ogni giorno.
Noi, come gruppo, vogliamo diventare leader della mobilità in Italia.
Mentre il nostro mercato cambia alla velocità della luce noi vogliamo un gruppo di persone efficaci, che sappiano ottenere veloci risultati, che pensino positivo ed infondano positività in azienda e, soprattutto, che siano creative e flessibili per cogliere le opportunità che il cambiamento che stiamo vivendo ci sta offrendo.

Il presidente
Camillo Ranza

GUIDA ALLA LETTURA

La quinta edizione del Bilancio di Sostenibilità di Autoguidovie, conferma l'impegno dell'azienda nello sviluppo di un percorso rigoroso e credibile, che faccia crescere – in una logica di consolidamento continuo - la cultura organizzativa interna e rinforzi i sistemi e gli strumenti di misurazione e comunicazione del valore economico, sociale e ambientale prodotto per gli *stakeholder*, interni ed esterni, le comunità e i territori serviti.

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.

Gli elementi che caratterizzano questa quinta edizione sono:

- **l'aggiornamento dell'analisi e della matrice di materialità**, con un aumento dei soggetti coinvolti fino a 150 *stakeholder* interni ed esterni;
- **il consolidamento del processo di rendicontazione** con un maggior coinvolgimento dei referenti interni, tramite un percorso di formazione e coprogettazione che ha coinvolto Cabina di Regia, Gruppo di Lavoro e Personale Viaggiante;
- **il rinforzo dell'integrazione dell'Agenda 2030 ONU** nella rendicontazione e in particolare della misurazione del contributo dell'azienda al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, tramite l'individuazione di specifici KPI;
- **la rendicontazione dell'impegno e delle azioni messe in campo per far fronte all'emergenza sanitaria Covid-19**, sia in termini di continuità dei servizi offerti sia in termini di gestione in sicurezza del personale e delle sedi;
- **la prima certificazione** da parte terza del documento.

Il Bilancio di Sostenibilità - redatto secondo i **GRI Sustainability Reporting Standards** del Global Reporting Initiative - è organizzato in 5 sezioni

L'IDENTITÀ DI AUTOGUIDOVIE: presenta le caratteristiche distintive dell'Azienda e ne esplicita missione, visione e valori. Illustra le principali tappe della storia e fornisce un quadro sul contesto della mobilità e del trasporto pubblico in Italia, chiarendo il sistema delle responsabilità ai diversi livelli. Descrive servizi, clienti e territori gestiti da Autoguidovie e le caratteristiche della flotta; presenta il sistema di governance in termini di composizione e funzioni degli organi.

LA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE: racconta il percorso di sostenibilità di Autoguidovie, completo di ruoli e sistema di governance. Presenta la mappa degli stakeholder e la matrice di materialità - aggiornata per questa edizione – che esplicita i temi di sostenibilità rilevanti per l'azienda. La sezione si chiude con la presentazione dei sistemi di gestione, delle certificazioni e delle politiche in materia di etica e integrità.

LA DIMENSIONE SOCIALE: fornisce al lettore un quadro sul profilo dei clienti, la qualità dell'esperienza di viaggio, l'accessibilità del servizio, 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 si chiude con la presentazione dei progetti di innovazione e trasformazione digitale avviati dall'azienda e dei progetti rivolti alla Comunità.

LA DIMENSIONE AMBIENTALE: descrive l'impegno di Autoguidovie 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 per l'azienda: 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 ed emissioni di gas serra.

LA DIMENSIONE ECONOMICA: presenta una breve descrizione dell'andamento del mercato e la performance economica dell'azienda in termini di valore generato, distribuito e trattenuto. La sezione si chiude con la presentazione delle politiche di gestione della catena di fornitura.

Capitolo 1

L'IDENTITÀ DI AUTOGUIDOVIE

Autoguidovie in sintesi 10
Autoguidovie si presenta 12
Oltre cento anni di storia 14
Uno sguardo d'insieme su mobilità e trasporto pubblico in Italia 18
Il sistema di responsabilità nel settore del TPL 21
Servizi, clienti e territori 25
Una flotta giovane, sicura e sostenibile 30
La *corporate governance* 36
Principali società controllate e collegate 39

1

AUTOGUIDOVIE IN SINTESI

IDENTITÀ

390 Comuni
15 Province
167 linee attive
Circa **5.000** fermate

31,1 mln di km di percorrenza previsti nel 2020 su base contrattuale

24 mln i passeggeri trasportati nel 2020, circa la metà dei passeggeri del 2019, a causa dei contingentamenti legati all'emergenza pandemica

777 autobus
7,21 anni anni l'età media, circa 5 anni in meno rispetto alla media nazionale
80,2% i mezzi Euro5, EEV o Euro 6

Oltre **150** gli stakeholder coinvolti nella nuova analisi di materialità del Gruppo, di cui **74** autisti e **46** esterni, in particolare clienti e fornitori

13 su 17 i Sustainable Development Goals intercettati direttamente dall'attività di Autoguidovie

DIMENSIONE SOCIALE

964 dipendenti
-7,1% dal 2019,
86% personale viaggiante, in linea con il 2019
87% i dipendenti con contratto indeterminato

94,7% la percentuale di uomini sul totale del personale, il 79% del personale non viaggiante.
21% se consideriamo le donne tra dirigenti e quadri

6.322 ore di formazione complessivamente erogate
6,5 in media per ogni dipendente

Erogato un **riconoscimento in welfare** in considerazione dell'impegno dimostrato nella gestione dell'emergenza e stipulata una **polizza assicurativa** integrativa a copertura del rischio di contagio da Covid-19

79 incidenti stradali causati dai mezzi di trasporto di Autoguidovie
-60,1% dal 2019
2,89 gli incidenti ogni milione di km percorso,
-60,1% dal 2019

Meno di 0,78 gli incidenti ogni 100.000 km percorsi
Oltre il **99,35%** la percentuale di corse effettuate sul totale delle corse programmate nei territori serviti

DIMENSIONE AMBIENTALE

-0,9% il consumo energetico dei bus per km percorsi rispetto al 2019
97% i consumi derivanti carburanti per autobus e auto aziendali

0,744 le emissioni complessive di gas serra in tonnellate di CO2e per 1.000 km percorsi dalla flotta, in leggero aumento dal 2019

-20,6%% le emissioni di monossido di carbonio degli autobus per Km percorsi dal 2019

-4% le emissioni di particolato degli autobus per Km percorsi dal 2019

-9,4% le emissioni di idrocarburi degli autobus per km percorsi dal 2019

64% i rifiuti pericolosi recuperati sul totale dei rifiuti pericolosi nel 2020

DIMENSIONE ECONOMICA

118,9 mln € il fatturato del Gruppo nel 2020
-8,4% dal 2019 anche a causa delle restrizioni dovute alla situazione emergenziale del 2020

6,9 mln € il valore degli investimenti nel corso del 2020, principalmente legati all'acquisto di autobus **4,5 mln€**

4,09% il ROI, Return on Investment, il rapporto tra reddito operativo e totale dell'attivo
-2,46 punti percentuali dal 2019

99,3 mln € il valore economico distribuito
-19,4% dal 2019, pari all'83,5% del valore prodotto

19,6 mln € il valore economico trattenuto,
-13,3% dal 2019 pari al 16,5% del valore prodotto

35 mln € il valore delle principali forniture di Autoguidovie
il **51,8%** proveniente da produttori lombardi

2

AUTOGUIDOVIE SI PRESENTA

Autoguidovie, nata nel 1908, **è la maggiore azienda a capitale privato italiano del Trasporto Pubblico Locale su gomma**. Dispone di una flotta top di gamma, 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**.

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 è tra le poche società assegnatarie di servizi in aree esterne al proprio bacino operativo storico. Dal 2005 è cresciuta grazie a importanti gare vinte in Provincia di Cremona, Milano, Monza e Brianza. Dal 2012 ha stretto un legame strategico con Busitalia - Gruppo FS, per sostenere la riforma del TPL come una delle più importanti opportunità di sviluppo del Paese e costruire soluzioni di mobilità innovative e sostenibili. Dal 2018 ha raddoppiato le sue dimensioni grazie all'aggiudicazione della gara vinta nella Provincia di Pavia e ad acquisizioni societarie, tra cui la più recente quella di Società Trasporti Novarese.

LA NOSTRA VISIONE: "GUIDATI DA TE"

Autoguidovie costruisce i propri servizi sulla base delle esigenze del cliente e sulla sua soddisfazione, oltre che sull'eccellenza, la sostenibilità e in linea con le politiche di mobilità degli Enti locali affidatari dei servizi e dei partner istituzionali.
In linea con il claim "Guidati da te" e per rinforzare sempre più la coprogettazione del servizio con Enti e Clienti, l'azienda sta investendo in **innovazione digitale**. Nel 2020 si è dotata del più evoluto sistema di gestione delle relazioni con i clienti (CRM) disponibile sul mercato, che ha permesso di integrare la comunicazione di tutti i canali aziendali, veicolando messaggi sempre più profilati, con l'obiettivo di migliorare gli standard di assistenza e aumentare la soddisfazione del servizio di trasporto pubblico locale a 360°: prima, durante e dopo del viaggio.

I VALORI GUIDA

RESPONSABILITÀ INDIVIDUALE E SOCIALE	TRASPARENZA	PASSIONE PER IL PROPRIO MESTIERE
INNOVAZIONE	DETERMINAZIONE	QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nel 2019 è stata avviata l'iniziativa **AUTOGUIDOVIE SOSTENIBILE. PARTECIPA ANCHE TU!** un progetto di comunicazione interna volto ad accrescere la conoscenza dei valori aziendali tra il personale - in particolare i conducenti – e rinforzare il senso di appartenenza. Il progetto ha posto le basi per un piano di comunicazione incentrato sui valori, che si è sviluppato nel **2020** grazie a contenuti dedicati all'interno della newsletter aziendale e nell'ambito dei corsi di formazione.

Ogni persona nella squadra di Autoguidovie:
- **persegue la soddisfazione dei clienti** con il massimo impegno personale e professionale;
- esercita e promuove nell'attività lavorativa 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**;
- **contribuisce affinché gli obiettivi e gli interessi comuni siano perseguiti** nel rispetto delle caratteristiche personali di ciascuno.

L'azienda e ciascun dipendente operano affinché la **qualità del lavoro e la professionalità** propria e dei colleghi **crescano costantemente**.

3

OLTRE CENTO 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 in Italia**. **Dal 1997**, nelle prospettive di liberalizzazione del mercato, l'azienda ha avviato un **articolato processo di rinnovamento**.

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

LA NASCITA E LO SVILUPPO

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**.

1908

1920 Al termine della prima guerra mondiale la società riprende l'attività con il nome di **"Autovie Alta Italia"**. Il capitale iniziale comprende il garage di Crema e 22 autobus (18 Itala e 4 Fiat) con carrozzeria chiusa modello "Omnibus". Il fatturato cresce progressivamente, soprattutto grazie all'acquisizione di **nuove concessioni nella Provincia di Piacenza** e **al collegamento con Genova.**

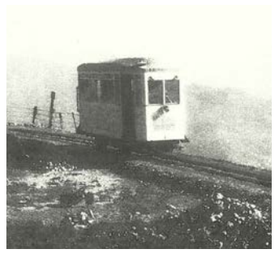
anni '20

Il **parco mezzi** di Autoguidovie, alle soglie del secondo conflitto mondiale, è costituito da **85 autobus**.

1940

1954
La società vince la **concessione per il Trasporto Pubblico Locale di Piacenza.** È uno dei periodi più fecondi dell'azienda che **inaugura una forte attività di noleggio**.

anni '50



1922 Alberto Laviosa cura la progettazione, produzione e gestione del nuovo sistema di trasporto da lui inventato, la **guidovia**. Laviosa è anche l'ideatore della **Littorina** e della **Titina**.

1959 Il 4 maggio **muore Alberto Laviosa**. La conduzione della società è affidata agli eredi.

Auto Guidovie Italiane S.p.A.

UNA NUOVA PROSPETTIVA DI INNOVAZIONE

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

1992

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, poi Miobus.**

2007

Autoguidovie si aggiudica il servizio di trasporto pubblico dell'**area Sud Est milanese e il servizio per l'area nord di Milano** firmando entrambi i contratti di servizio con la **Provincia di Milano**. Per l'area nord il contratto è poi passato nel 2011 alla **Provincia di Monza e Brianza**.

2011

Autoguidovie **sottoscrive con ATM Servizi S.p.A. un accordo di servizi in gross cost per il contratto di subaffidamento** con 3.000.000 Km annui e l'entrata in servizio di 46 nuovi autobus.

Il **Gruppo Ranza sigla un'alleanza strategica con il Gruppo FS** per la creazione di una *partnership* tra Autoguidovie e Busitalia - Sita Nord per la partecipazione congiunta a gare. Gli obiettivi della *Joint Venture* prevedono la nascita di un operatore leader nel Centro-Nord Italia nei servizi su gomma e nei servizi integrati ferro/gomma. Il legame profondo, duraturo e strategico che si instaura tra le due Aziende le pongono tra i soggetti in grado di innovare e sviluppare il futuro Trasporto Pubblico Locale. **Il contratto iscrive Autoguidovie fra le eccellenze del Trasporto Pubblico Locale privato su scala nazionale**.

2012

Autoguidovie **allarga il contratto di subaffidamento con ATM** ad altri 1,3 milioni di bus/km* in *gross cost*. L'azienda vince due importanti gare per l'acquisizione, in partnership con Busitalia, di ATAF esercizio, azienda dei servizi di Firenze, e in ATI con Star Line e KM S.p.A. per il servizio della Provincia di Cremona e del Comune di Crema.

*bus/Km: somma delle unità di produzione corsa*Km realizzati per bus

Autoguidovie **acquisisce la partecipazione in Dolomiti Bus** - l'azienda che svolge il Servizio di TPL nel territorio della **Provincia di Belluno** - e assume la gestione e la nomina dell'Amministratore Delegato.
Dolomiti Bus conta 220 dipendenti e circa 200 bus.

A luglio 2015 Autoguidovie, **già socia di *City Sightseeing* a Firenze, entra in *City Sightseeing* Venezia.**

2015

2016

Autoguidovie ottiene l'aggiudicazione per la gestione del Trasporto Pubblico Locale a Pavia e Provincia.

A settembre 2017 è stato firmato il contratto di servizio tra Autoguidovie e Agenzia per la mobilità per il servizio di **trasporto pubblico della Provincia e del Comune di Pavia**.

2017

2018

Dal primo aprile Autoguidovie è il **nuovo gestore del trasporto pubblico della Provincia ed del Comune di Pavia**.
Il nuovo servizio conta oltre 400 dipendenti, 13 milioni di bus*km annui, **300 autobus di cui 202 nuovi e corrisponde a un valore** per l'azienda di **120 milioni di euro** in sette anni.
Con l'ingresso nel bacino di Pavia, Autoguidovie gestisce un perimetro di 31 milioni di bus/km, con circa 1.000 dipendenti, per un giro d'affari consolidato di 135 milioni di euro.

Autoguidovie subentra al servizio di **Autoservizi AMP,** nel Sud di Milano assumendo 12 conducenti e rilevando 3 bus.
Autoguidovie **acquisisce il 100% delle quote societarie di STN Società Trasporti Novaresi srl**, con sede in Novara, società storica che opera nel bacino novarese dal 1925, gestendo linee extraurbane, servizi per aeroporto di Malpensa e servizi di noleggio.

2019

Autoguidovie ha affrontato il difficile anno della **pandemia da Covid-19** continuando a garantire un servizio puntuale e sicuro, rispondendo in modo pronto a tutte le modifiche normative che hanno impattato sul sistema di trasporto pubblico locale.
A ottobre, l'azienda ha partecipato alla gara indetta dalla Provincia di Belluno, per l'individuazione di un nuovo socio di Dolomitibus S.p.A., di cui la Società detiene già la quota del 29,5%.

2020

4

UNO SGUARDO D'INSIEME SU MOBILITÀ E TRASPORTO PUBBLICO IN ITALIA

I settori della **produzione di energia e dei trasporti** sono tra i principali responsabili dei consumi energetici e delle relative emissioni inquinanti. Nel 2019, in particolare, il trasporto su strada è responsabile del 93% delle emissioni di gas serra derivanti dal sistema nazionale dei trasporti nel suo complesso[1] e del 23% delle emissioni totali di CO2 equivalente.

Trasporto Pubblico Locale (TPL)

Per Trasporto Pubblico Locale si intende l'insieme delle modalità e delle tipologie di trasporto concernenti una domanda di mobilità (urbana, regionale o infra-regionale) compresa in distanze inferiori a 100 Km.

LA DOMANDA DI MOBILITÀ[2]

85,3%
il tasso di mobilità nel 2019

+13,2%
dal 2013

35%
il tasso di mobilità sostenibile nel 2019

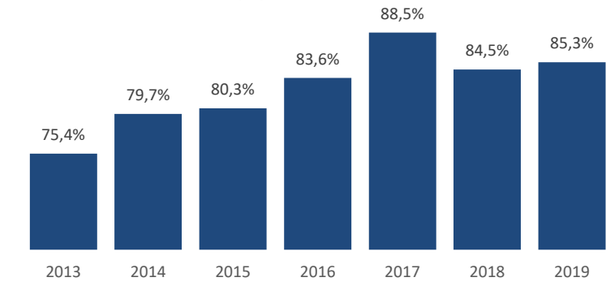
+24,1%
dal 2013

51.606
i veicoli adibiti al trasporto in modalità condivisa nel 2019

+120%
dal 2016

La **mobilità in Italia presenta dal 2013 una buona ripresa:** nel 2019, il tasso di mobilità - persone che hanno effettuato almeno uno spostamento in un giorno medio feriale - è tornato ad avvicinarsi ai livelli del 2017 dopo un rallentamento registrato nel 2018.

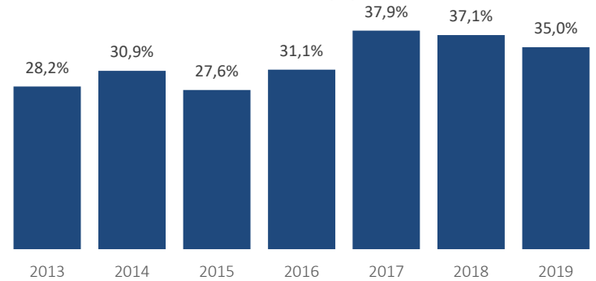
Tasso di mobilità - 2019 (%)



Le dinamiche che caratterizzano la mobilità **stanno cambiando.** Si rileva, infatti, un **aumento della mobilità "non sistematica",** occasionale, per lo svago e il tempo libero meno prevedibile e più flessibile. L'aumento del tasso di mobilità sostenibile – persone che hanno effettuato almeno uno spostamento a piedi, in bici o sui mezzi pubblici in un giorno medio feriale – registrato tra 2016 e 2018 subisce invece, nel 2019, un arresto.

1 https://www.isprambiente.gov.it/it/attivita/cambiamenti-climatici/landamento-delle-emissioni/landamento-delle-emissioni
2 ASSTRA-ISFORT-CNEL-AGENS: 17° Rapporto sulla mobilità degli italiani, novembre 2020 e Osservatorio Nazionale SHARING MOBILITY: 4° Rapporto nazionale sulla sharing mobility 2020

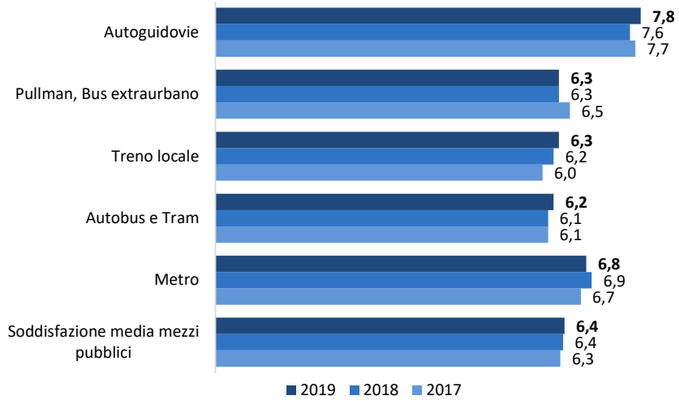
Tasso di mobilità sostenibile - 2019 (%)



Rispetto al tasso di mobilità sostenibile, si rileva uno scarso utilizzo dei mezzi di **trasporto pubblico locale, che non risponde ancora in maniera adeguata all'aumento della domanda**: restano significative criticità che mantengono il TPL a un livello di penetrazione del mercato ancora limitato (10% circa) e con una soddisfazione complessiva bassa, anche a fronte dei significativi tagli operati sul servizio in alcune realtà. **Un'eccezione si rileva per i grandi Comuni,** dove il contributo dei mezzi pubblici alla mobilità sostenibile è maggiore e si osservano valori del tasso che superano il 55%, contro il 30% dei Comuni minori.

6,4 su 10
la soddisfazione media per i diversi mezzi pubblici nel 2019. **La soddisfazione rilevata dai clienti di Autoguidovie nel 2019 - pari a 7,8 - è superiore al valore medio italiano** della soddisfazione per autobus e tram (6,2) e per Pullman e Bus extraurbano (6,3)

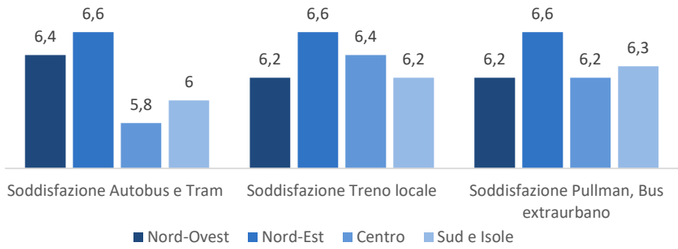
Soddisfazione dichiarata per i diversi mezzi di trasporto (2017-2019)



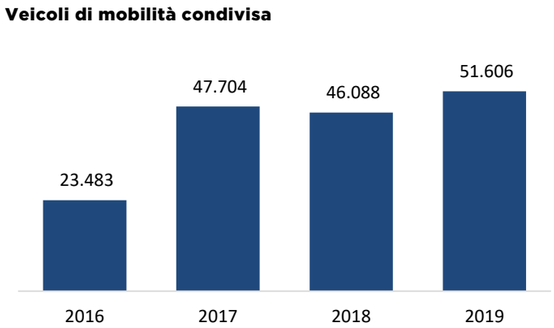
6,2
la soddisfazione media del servizio pullman e bus extraurbani nel Nord Ovest e

6,4
per autobus e tram

Soddisfazione dichiarata per i diversi mezzi di trasporto nelle varie aree geografiche - 2019 (voti compresi fra 1 e 10)



Altro elemento che caratterizza in modo significativo gli ultimi quattro anni è il ***trend* della *sharing mobility***, con una **crescita dei servizi di mobilità condivisa di circa il 40%** e un numero di veicoli condivisi più che raddoppiato dal 2016.



Il 64% dei veicoli a mobilità condivisa è costituito dalle **bici** dei servizi di bikesharing, il 16% da **auto**, il 10% dagli **scooter** e il restante 10% dai **monopattini**. Per quanto riguarda le bici si registra negli ultimi due anni un incremento sostanziale dei servizi di trasporto free-floating, che permettono la riconsegna libera su tutto il territorio cittadino, le quali hanno superato le biciclette station-based, che richiedono di essere riposte negli appositi stalli.

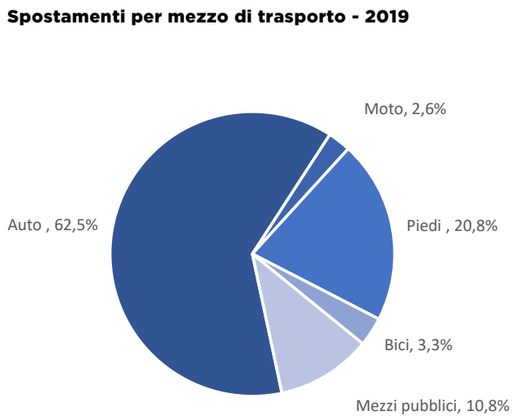
CRITICITÀ E INEFFICIENZE[3]

Gli italiani prediligono la mobilità privata a quella pubblica e collettiva, a differenza che in altre realtà europee. Il traffico motorizzato per merci e passeggeri è tornato a crescere in Italia, così come la vendita di automobili, che porta il **tasso di motorizzazione** a **65,6 auto ogni 100 abitanti**, valore più alto fra i grandi paesi d'Europa, secondo solo a Finlandia e Lussemburgo.

65,1%
gli spostamenti in auto e moto nel 2019

24,1%
a piedi e in bici
-12% dal 2017

10,8%
con trasporto pubblico
+8% rispetto al 2017



La dipendenza dall'uso dell'auto che caratterizza gli spostamenti degli italiani ha **ripercussioni** - oltre agli impatti negativi sull'ambiente - sull'aumento di traffico: congestione, incidentalità e mortalità sulle strade. Questa preferenza per la mobilità privata trova le sue basi anche nella cultura del nostro Paese, ma è altrettanto vero che l'**offerta collettiva fa fatica a stare al passo con i bisogni** delle persone. Lo dimostrano ad esempio l'insoddisfazione per il servizio offerto, l'anzianità del parco autobus in Italia, la scarsa integrazione tra operatori e le forti differenze nell'offerta.

3 ASSTRA-ISFORT-CNEL-AGENS: 17° Rapporto sulla mobilità degli italiani, novembre 2020

I PRINCIPALI NUMERI E LE DINAMICHE DEL SETTORE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE[4]

5,4 miliardi*
i passeggeri trasportati

+1,8% rispetto al 2017

* dato 2018

53,8%
Le **donne** che utilizzano autobus, filobus e tram

22%
i passeggeri con età compresa tra **14 e 24 anni**

930*
le aziende attive nel settore

124.300*
addetti occupati

* dato 2018

Dagli anni '70 il settore del trasporto pubblico italiano entra in crisi a causa dell'innalzamento dei costi non adeguatamente bilanciato dall'aumento delle tariffe. A fronte della importante riduzione della domanda che si registra negli anni '90, lo Stato prevede l'erogazione di fondi che tuttavia non contribuiscono al miglioramento dell'efficienza del servizio.

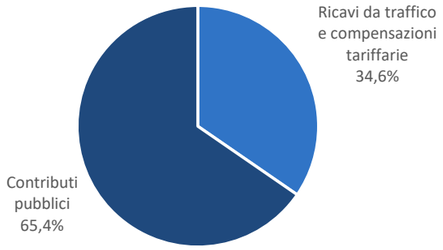
Solo **alla fine degli anni '90** vengono introdotti cambiamenti più radicali: **agli Enti locali viene concessa maggiore discrezionalità** rispetto alla programmazione e al finanziamento dei servizi di TPL, **ma,** al contempo**, dallo Stato vengono conferite meno risorse e imposti obiettivi di sostenibilità economica** alla gestione.
Le funzioni di programmazione, regolazione e finanziamento rimangono in capo alle Amministrazioni, mentre la gestione industriale è attribuita alle aziende. Tra i due soggetti si instaura un vero e proprio contratto di servizio. **Nel 2003 l'accesso al mercato viene liberalizzato** con l'obbligo dell'utilizzo di meccanismi concorrenziali per l'affidamento dei servizi.

Il trasporto collettivo italiano vede ancora una **significativa dipendenza dalla contribuzione pubblica,** più alta che negli altri Paesi europei: **i ricavi da traffico coprono solo il 34,6% dei costi operativi nel 2018. Negli ultimi anni**, per di più, le risorse per il Trasporto Pubblico Locale e regionale hanno subito **importanti tagli,** passando da 6,1 miliardi di euro nel 2009 a 4,9 miliardi nel 2018, con una diminuzione del 20% e una conseguente **riduzione nell'offerta di servizi.** I tagli hanno interessato in maniera disomogenea le diverse realtà territoriali, accentuando i divari esistenti. Una maggiore importanza dei contributi pubblici sul totale dei costi operativi in Italia è dovuta anche ad un **costo del biglietto e dell'abbonamento inferiore a quello di tutti gli altri paesi europei**: 1,58€ in Italia contro i 5,5€ in Inghilterra e i 3€ in Germania, nel 2018. Per le aziende di trasporto pubblico, questo generale contesto di scarsità di risorse pubbliche e di tagli ai servizi implica continue difficoltà nel bilanciare da un lato qualità e accessibilità del servizio offerto e dall'altro sostenibilità economica.

4 Fonti:
- Dati ISTAT
- ASSTRA-INTESASANPAOLO Le performance delle imprese di TPL, 2020
- Rapporto annuale Pendolaria 2019 di Legambiente
- Ferrovie dello Stato: Il Futuro della Mobilità Urbana – Integrazione e nuovi modelli di gestione del caso italiano
- ASSTRA: Le aziende di TPL – Alla ricerca della giusta rotta 2019
- ASSTRA-ISFORT-ANAV-AGENS: 16° e 17° Rapporto sulla mobilità in Italia
- ASSTRA-Unicredit: Il ruolo della finanza nel cambio di marcia della mobilità urbana

65,4%
i costi operativi coperti da contributi pubblici

Copertura dei costi operativi del trasporto collettivo - 2018



GLI IMPATTI DELLA PANDEMIA COVID-19 SUL SETTORE DEI TRASPORTI[5]

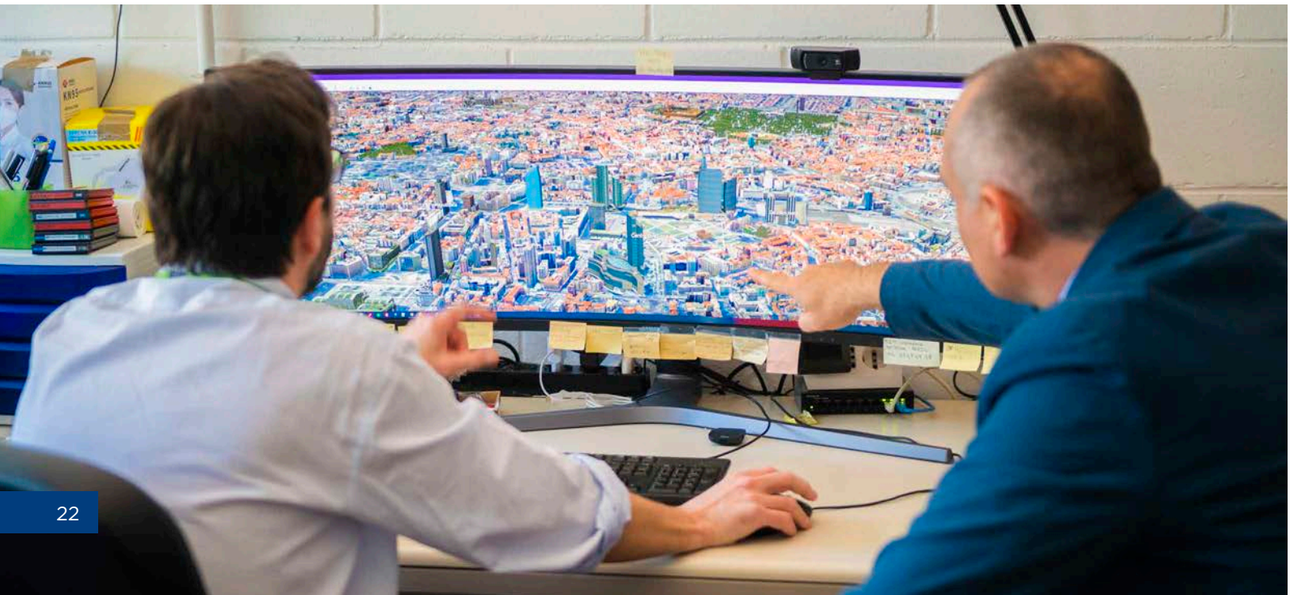
Il 2020 è stato un anno duro per molti settori e **tra i più colpiti c'è sicuramente quello dei trasporti**, che in particolar modo nei periodi di lockdown ha visto quasi azzerarsi il numero di utenti.

Nel triennio 2017-19 i dati sottolineavano una ripresa consistente della domanda di trasporti, a causa della pandemia, nella prima parte del 2020, il crollo è stato molto forte: le stime indicano circa il 67% in meno degli spostamenti giornalieri e l'84% in meno di passeggeri*km. Nella seconda metà dell'anno vi è stato un poderoso rimbalzo che non ha però riportato ai livelli del 2019. A fine 2020 si registra un **decremento su base annuale del 15% per quanto riguarda gli spostamenti giornalieri e circa del 25% relativamente al numero di passeggeri*km.**

È la **mobilità collettiva e intermodale** che nel 2020 ha registrato una forte contrazione, con una **riduzione del numero di passeggeri del 50%** rispetto al 2019. A ridursi in particolare sono stati gli spostamenti legati a motivi lavorativi, dimezzati nel 2020, arrivando al 15% della domanda complessiva di trasporto rispetto al 32% del totale degli spostamenti rilevato nel 2019.

I motivi principali della riduzione dell'utilizzo dei mezzi pubblici sono la paura del contagio, la scomodità del viaggio dovuta alle attese, alle mascherine e alle distanze da mantenere. Infine, a influenzare la domanda di spostamento hanno inciso anche le modalità di lavoro a distanza e lo smart working.

5 ASSTRA-ISFORT-CNEL-AGENS: 17° Rapporto sulla mobilità degli italiani, novembre 2020



5

IL SISTEMA DI RESPONSABILITÀ NEL SETTORE TPL

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 anche specifiche legate all'emergenza Covid-19.

Funzioni e competenze[6]

Soggetti	Funzioni e competenze	
Unione Europea		Definisce la normativa comunitaria che 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 del Trasporto Pubblico Locale; si occupa di ordine pubblico e sicurezza; determina i livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale; tutela l'ambiente, definisce le risorse a sostegno del sistema, sia in termini di compensazioni, sia in termini di contributi in conto investimenti.
Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti		Approva contratti di programma e atti convenzionali. Si occupa del generale disegno di *policy*.
Autorità dei trasporti		Tutela la concorrenza e regola i servizi (criteri per la definizione delle tariffe, schemi dei bandi di gara, criteri per la nomina delle commissioni, promozione della qualità dei servizi, efficienza produttiva e contenimento dei costi, definizione del contenuto minimo degli specifici diritti degli utenti). Ha competenze di vigilanza, controllo e sanzione.
Autorità garante della e concorrenza del mercato		Tutela la libertà di concorrenza e il controllo sulle pratiche commerciali scorrette, esercitando poteri prescrittivi, cautelari e sanzionatori.

6 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

Regioni		Svolgono funzioni e compiti relativi al servizio pubblico di trasporto di interesse regionale e locale, tra cui la funzione normativa. Svolgono un ruolo di programmazione, coordinamento e controllo dei servizi che richiedono l'esercizio unitario a livello regionale attraverso i Piani Regionali dei Trasporti (PRT) e i Programmi Triennali dei Servizi (PTS). 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 Trasporto Pubblico Locale di competenza: approvano il sistema tariffario di bacino; sviluppano iniziative per l'integrazione fra trasporto pubblico e forme complementari di mobilità sostenibile; sviluppano modalità innovative per la promozione e l'utilizzo del trasporto, anche definendo politiche uniformi e coordinando l'immagine e la diffusione dell'informazione verso gli utenti. Sono Enti affidanti del servizio, stipulano il contratto di servizio per il trasporto di linea o finalizzato e hanno un ruolo di controllo. Nel 2020, per la gestione efficace dell'emergenza sanitaria, è stato monitorato costantemente l'andamento dei passeggeri e adattato il servizio in coordinamento con le Agenzie.
Strutture sanitarie e medico del lavoro		Assicurano l'idoneità 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 per il trasporto di linea o finalizzato.
Città Metropolitane		Esercitano la funzione di pianificazione dei servizi di trasporto pubblico in ambito metropolitano, anche tramite le deleghe conferite dai Comuni alla Città.
Tavolo con le Prefetture		Istituito un tavolo permanente presso le Prefetture dei territori serviti per la gestione della situazione emergenziale della didattica e del trasporto degli studenti a seguito della pandemia da Covid-19 e alle indispensabili misure restrittive adottate per contenerla.
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 per il trasporto di linea o finalizzato.
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, tipicamente incentrati sul continuo miglioramento.

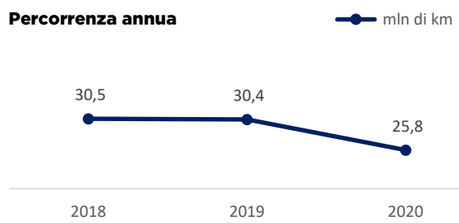
SERVIZI, CLIENTI E TERRITORI

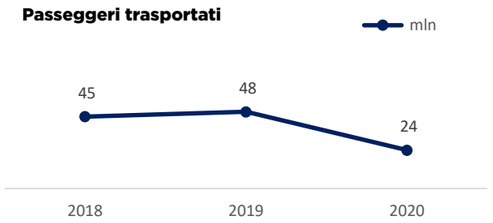
390 Comuni in 15 Province
i territori in cui Autoguidovie è presente con servizi gestiti direttamente o indirettamente

I comuni sono raddoppiati nel 2018

31,1 mln di Km
di percorrenza previsti nel 2020 su base contrattuale

167 linee attive
e 7 servizi urbani con 3 servizi a chiamata
Circa 5.000 fermate





Autoguidovie è presente nelle Province di Belluno, Bergamo, Bologna, Cremona, Firenze, Milano, Monza e Brianza, Pavia e Novara direttamente o indirettamente, come di seguito rappresentato.
Gestisce direttamente anche i servizi urbani nei Comuni di Crema, Melzo, Paderno Dugnano, San Donato Milanese, Pavia e Voghera.

Autoguidovie offre **trasporti di linea urbani ed extraurbani su gomma** a cui affianca **servizi a chiamata e finalizzati.**

Servizio di trasporto di linea
Servizio che opera in modo continuativo o periodico, con itinerari, orari, frequenze e tariffe prestabilite, ad accesso generalizzato o indirizzato a specifiche categorie di utenti. Sono tali anche i servizi stradali a chiamata, strutturati su percorrenze di base con itinerari fissi e percorrenze aggiuntive all'itinerario di base, prestabilite ma effettuate, su richiesta, dagli utenti in base alla loro necessità.

Servizio di trasporto finalizzato
Servizio caratterizzato da un trasporto finalizzato al raggiungimento di una destinazione con specifica funzione come scuole, luoghi di lavoro, di cura, di svago, di aggregazione sociale, offerto in maniera indifferenziata a una particolare categoria di persone (studenti, lavoratori, anziani, ecc.).

Servizi a chiamata
Servizio che utilizza mezzi pubblici di piccole dimensioni per spostamenti personalizzati in base alle richieste degli utenti. Consente di offrire orari e itinerari flessibili con un uso efficiente delle risorse.

Si presentano di seguito i principali dati relativi ai servizi gestiti da Autoguidovie nei territori di competenza sulla base di quanto previsto dai contratti di affidamento e subaffidamento

AREA DI CREMONA E URBANA DI CREMA

Servizi di linea a orario che servono i Comuni nelle Province di Cremona, Lodi, Brescia, Bergamo e Milano. Le linee principali arrivano a Crema e Milano MM3-San Donato.
Nella Provincia di Cremona, nelle aree a Nord Est e Nord Ovest di Crema è attivo il servizio a chiamata Miobus extraurbano.
Per l'area urbana di Crema, servizi di trasporto di linea a orario, a chiamata e speciali per le scuole.
La linea Bergamo - Crema è gestita in *pool* con SAB all'interno di Bergamo Sud Trasporti

Circa 4,9 mln di km circa di percorrenza annua	**735 fermate** in Provincia di Cremona, Brescia e Bergamo	**164 fermate** sul territorio del servizio a chiamata Miobus extraurbano **202 fermate** sul territorio urbano di Crema	**17 linee** a orario e **5 linee** servizio urbano a Crema, oltre al serivzio a chiamata Miobus

AREA DI MONZA E BRIANZA E PADERNO DUGNANO

Servizio di linea sub urbano ed extraurbano a gestione diretta nell'Area di Monza e Brianza.
Trasporto pubblico urbano del Comune di Paderno Dugnano gestito da Autoguidovie in associazione con Airpullman.

Circa 4,3 mln di km circa di percorrenza annua tra l'area di Monza e Brianza e Paderno Dugnano	**Oltre 800 fermate** sul territorio dell'area di Monza e Brianza	**Oltre 106 fermate** nell'area di Paderno Dugnano	**17 linee** nell'area di Monza e Brianza **4 linee** su servizi urbani a Paderno Dugnano

AREA DI MILANO SUDEST (MISE)

Servizio di linea urbano ed extraurbano a gestione diretta.
Servizi urbani di Melzo e San Donato Milanese.

Circa 4,2 mln di km circa di percorrenza annua	**644 fermate** sul territorio	**18 linee** servizi urbani: **2 linee** a Melzo e **5 linee** San Donato Milanese

AREA DI PAVIA

Servizio di trasporto pubblico locale di Pavia città e provincia

Circa 13,5 mln di km circa di percorrenza annua a regime incluso Voghera (dati stimati su base annua)	**quasi 2.000 fermate** sul territorio	**89 linee** del servizio extraurbano della provincia di Pavia e dei servizi urbani di Pavia, Voghera, Sannazzaro de' Burgondi, e Stradella, oltre ai servizi a chiamata dell'Oltrepò e al Noctibus di Pavia

AREA DI MILANO SUDOVEST

Servizio di linea urbano in subaffidamento da ATM

Circa **3,0** **mln di km circa** di percorrenza annua	**305** **fermate** sul territorio	**8** **linee** + **servizio Smartbus di Basiglio**

AREA DI BOLOGNA

Servizio di linea extraurbano in subaffidamento da SRM – Reti e mobilità S.r.l.

Circa **1,2** **di mln km circa** di percorrenza annua	**429** **fermate** sul territorio	**14** **linee più** **1** **sostitutiva**

A questi territori si aggiungono l'Area di Novara e della Provincia di Belluno[7]

AREA DI NOVARA

Servizio di trasporto pubblico locale extraurbano gestito da STN

1,5 **mln di km** di percorrenza annua	**7** **linee** sul territorio

PROVINCIA DI BELLUNO

Servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano gestito da Dolomiti Bus

6,9 **mln di km** di percorrenza annua	**19** **linee urbane** **46** **linee extraurbane**

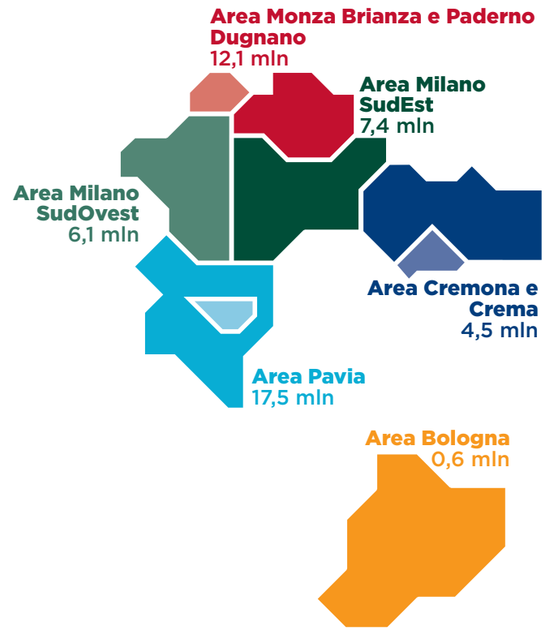
7 Dati non inclusi nei conteggi consolidati, ma inseriti nell'ottica del prossimo consolidamento 2021

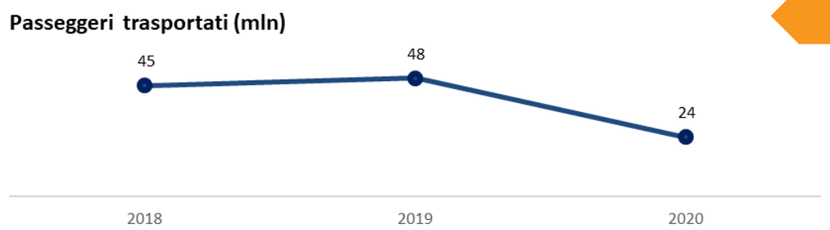
L'impatto del Covid sul servizio di Autoguidovie.

Nel 2020 Autoguidovie ha garantito il servizio di TPL, anche nei periodi in cui le misure restrittive, rese necessarie per fronteggiare la pandemia, hanno comportato sia una riduzione dei passeggeri sia dei chilometri percorsi.

In particolare, nel corso dell'anno caratterizzato dalla pandemia, il numero di passeggeri trasportati, a fronte di 48 milioni nel 2019, si è ridotto di circa il 50%, passando a circa 24 milioni nel 2020[8]. Il calo maggiore si è registrato nei mesi del lockdown e negli ultimi mesi dell'anno.

Oltre ai passeggeri, anche le percorrenze annue effettive degli autobus di Autoguidovie sono diminuite, da 32,6 milioni di km nel 2019 a 26,5 nel 2020.





8 Il numero di passeggeri del 2019 è stimato a partire dalle rilevazioni effettuate durante la prima metà della giornata, le quali vengono raddoppiate (il traffico giornaliero è stimato come il doppio di quello mattutino) e a loro volta moltiplicate per il numero delle giornate lavorative annuali pari a 281 (fattore utilizzato da tutto il settore TPL). Dove le rilevazioni non sono disponibili – nei territori gestiti in gross cost, Bologna e Milano Sud-Est - è stato utilizzato il dato fornito dai gestori e relativo agli anni precedenti. Nel 2020, in assenza di rilevazioni, il dato è stato stimato in riduzione del 50% rispetto all'anno precedente.

7

UNA FLOTTA GIOVANE, SICURA E SOSTENIBILE[9]

777 autobus con età media di **7,21 anni**

Circa 1 anno in più rispetto al 2018, 5 anni in meno rispetto alla media italiana.*

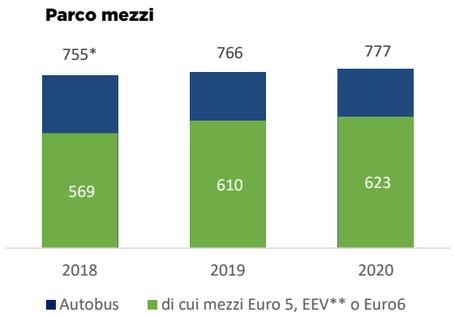
99% autobus **dotati di pedana** per facilitare l'accesso a disabili, passeggini o carrozzine e di impianto di condizionamento

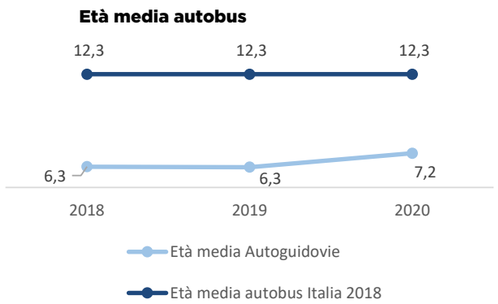
+1 punto percentuale dal 2018

80,2% autobus Euro 5, EEV o Euro 6 che rispondono alle più recenti normative sulle emissioni

+4 punti percentuali dal 2018

*media del 2018; fonte: Luci e ombre della mobilità urbana in Italia: ripartire dal trasporto pubblico cdp.it





*il dato relativo al 2018 è stato rettificato già nel BS 2019 rispetto a quello inserito nel Bilancio di Sostenibilità del 2018
**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

Autoguidovie dispone di **una delle flotte più moderne ed ecologiche in Italia**. Tutti i 777 autobus offrono standard all'avanguardia. A garanzia del livello di **qualità** offerta ai propri clienti e dell'attenzione alla **sostenibilità**, l'azienda ritiene prioritario mantenere **elevati standard di sicurezza,** rispetto dell'ambiente e ***comfort*** a bordo dei propri bus.
Sul parco autobus già in servizio, Autoguidovie sta procedendo alla graduale installazione di nuovi dispositivi a tutela della sicurezza del conducente e dei passeggeri, in particolare:

- **sistemi di videosorveglianza** che registrano anche l'audio nella zona del conducente;
- ***key trace*** che abilita l'accensione del mezzo solo tramite il riconoscimento del *badge* aziendale;
- **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;
- **barre telescopiche** che consentono di mantenere libera la visuale del conducente anche in caso di bus affollato;
- **mancorrenti** per proteggere il posto guida dal contatto accidentale con passeggeri.

9 Il perimetro di rendicontazione del capitolo "Una flotta giovane, sicura e sostenibile" è quello delle società Autoguidovie S.p.A. e Miobus by Autoguidovie S.r.l.

Autoguidovie rinnova mediamente ogni anno circa il 5% della propria flotta. Da diversi anni, l'azienda porta avanti un'attività di selezione, sperimentazione e valutazione di nuove soluzioni che le ha permesso di ottenere importanti risparmi di carburante e riduzioni di emissioni in atmosfera.

La sicurezza dei conducenti, dei passeggeri e delle persone è uno degli obiettivi primari di Autoguidovie. Per i veicoli di nuova acquisizione, è prevista l'installazione di sistemi avanzati di sicurezza attiva che assistono la guida dei conducenti e pensati per prevenire situazioni di pericolo ed incidenti, come ad esempio il *Lane Departure Warning System* (LDWS) che segnala acusticamente quando il veicolo esce dalle linee che delimitano la corsia di marcia; l'A*dvanced Emergency Breaking System* (AEBS) che avverte il conducente del rischio di una collisione frontale e frena automaticamente; l'*Adaptive Cruise Control* (ACC) che combina le funzionalità del Cruise Control con una funzione di controllo tramite radar della distanza dal veicolo che precede.

EMERGENZA COVID-19
Il piano di rinnovo previsto per l'anno 2020 e i relativi investimenti sul parco mezzi hanno subito un forte rallentamento a causa dell'evento epidemiologico da Covid-19.

Gli sforzi sono stati concentrati sulla gestione dell'emergenza per **mettere in campo tutte le azioni previste e prescritte dai protocolli ministeriali di sicurezza per la tutela della salute.** L'intera flotta è stata dotata di sistemi di separazione del posto guida, di segnaletica e di informazione a bordo per il rispetto del distanziamento, l'uso dei dispositivi di protezione individuale e di dispenser igienizzante, in costante implementazione partendo dai mezzi che coprono le tratte più frequentate.
Sono state intensificate le attività di igienizzazione dei veicoli integrandole con sanificazione periodiche con prodotti e metodologie approvate dal Ministero della Salute.

Il parco mezzi di Pavia

Il parco mezzi dell'area pavese rappresenta un esempio di particolare modernità ed efficienza. Grazie al grande investimento effettuato all'avvio del servizio, i veicoli oggi presenti sono accomunati da **tecnologie all'avanguardia sotto il profilo dell'ambiente, della sicurezza e della qualità del viaggio**.
Uno dei dati più rappresentativi è fornito dall'**età media** del parco titolare, che si attesta a **2,83 anni**, ben **10 anni sotto la media nazionale e 6 sotto la media europea. Il 95% dei veicoli ha una motorizzazione ecologicamente avanzata**, assimilabile alle classi ambientali Euro 5, EEV (*Enhanced Environmentally-friendly Vehicle*) ed Euro 6.
Oltre a questi importanti risultati, un primo progetto di "veicoli a zero emissioni" interesserà la **città di Pavia**. Grazie, infatti, al cofinanziamento derivante dal Piano strategico nazionale della mobilità sostenibile, Autoguidovie intende mettere in servizio, entro il 2023, ulteriori 15 autobus a trazione elettrica: «*un progetto che prevede anche la realizzazione delle infrastrutture di ricarica*». Si tratta di un primo passo verso un **sistema di trasporto a impatto zero**.
A coronamento dell'eccellenza in ambito ambientale, si aggiungono le numerose **tecnologie dedicate all'infomobilità** installate sulla quasi totalità del parco. Il moderno **sistema di AVM** (A*utomatic Vehicle Monitoring*), collegato in tempo reale con la centrale operativa, permette di monitorare l'andamento del servizio, gestire eventuali perturbazioni e fornire tempestive informazioni a personale e clienti. Il sistema di **contapasseggeri** consente un'analisi accurata dei flussi di accesso e discesa dei passeggeri in ogni singola fermata, fornendo dati essenziali in fase di programmazione del servizio.
La **sicurezza a bordo** per il personale viaggiante e i clienti è assicurata dal sistema di videosorveglianza, in grado di fornire immagini in alta definizione che vengono conservate per un intervallo di tempo limitato e cancellate in assenza di segnalazioni o denunce di reato.

I sistemi che Autoguidovie garantisce su tutti i veicoli:

Spegnimento automatico del motore del veicolo in sosta

364 bus
+51 dal 2018

Il sistema interviene dopo 5 minuti di sosta fuori servizio, **evitando periodi di accensione inutile** in deposito o nei capolinea. Il sistema è di serie sui nuovi acquisti.

Cambio automatico per l'ottimizzazione dei consumi

509 bus
+51 dal 2018

Il cambio automatico **ottimizza in modo continuo il funzionamento del motore** in relazione alla dinamica del veicolo e della topografia del percorso, migliorando i consumi di combustibile per ciascun tratto del percorso e per le diverse condizioni di carico. È di serie sui nuovi acquisti.

Lubrificanti ad alte prestazioni

tutti i bus

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**. Il sistema è di serie sui nuovi acquisti.

Sistema di controllo della pressione degli pneumatici

364 bus
+51 dal 2018

Tramite sensori elettronici posizionati sugli pneumatici, rileva costantemente la pressione, segnalando immediatamente gli eventuali cali. In questo modo è possibile gestire tempestivamente le anomalie **migliorando le emissioni in atmosfera**, i **consumi** di carburante e la **sicurezza** offerta ai clienti. È di serie sui nuovi acquisti.

Fleet Board

250 bus

Sistema telematico di monitoraggio che permette di rilevare e gestire i principali parametri di funzionamento e manutenzione dell'autobus. In particolare:
a) lo stato di **efficienza del veicolo** consentendo la pianificazione della manutenzione e la gestione delle riparazioni in tempi brevi;
b) le indicazioni della **manutenzione programmata**, gestendo le scadenze in base a un piano di manutenzione predefinito;
c) **l'impiego e l'utilizzo della dotazione di bordo che descrive lo stile di guida dell'autista**, come tempi di sosta a motore in moto o spento, *retarder* in frenata, utilizzo del freno di servizio, delle marce del cambio e dell'aria condizionata;
d) la **contestualizzazione dell'impiego del bus**, calcolando la variazione del peso in base al flusso dei passeggeri e lo stato del traffico, permettendo la calibrazione della valutazione dello stile di guida rispetto alla situazione.

Telecamere di sorveglianza

603 bus
+51 dal 2018

Le telecamere sono installate a garanzia della **sicurezza a bordo**. Il sistema è di serie sui nuovi acquisti.

Sistema per il monitoraggio e la gestione informatizzata della flotta

tutti i bus

I bus sono monitorati da una **copertura satellitare** tra le più estese in Italia.
Il sistema consente di aumentare la **sicurezza** e migliorare la **puntualità**. È di serie sui nuovi acquisti.

Sistema automatico di spegnimento incendio a bordo bus

80% del parco

Sulla maggior parte dei veicoli della flotta è presente un sistema automatico di estinzione dell'incendio nel vano motore.

Sistema di gestione dell'energia (IBS)

209 bus

Con l'aumento dei sistemi elettronici montati sui bus, spesso si creano situazioni in cui l'energia prodotta è inferiore a quella necessaria.
Le batterie si scaricano più velocemente e il continuo carico e scarico della batteria ne causa una più rapida usura, oltre a pregiudicare la sicurezza del veicolo non assicurandone il corretto funzionamento.
Il **sensore intelligente IBS** - *Intelligent Battery Sensor* - misura la temperatura della batteria, comunicando il dato a un dispositivo elettronico che determina la corrente di carica ottimale.
Controlla e rileva i bilanci energetici negativi, cioè tensioni inferiori a quella ottimale della rete di bordo, così da evitare lo scarico incontrollato della batteria.

Conosci i nostri autobus

MERCEDES BENZ - 0560 INTOURO

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

MERCEDES BENZ - CITARO C2

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

EVOBUS SETRA – 417 MULTICLASS

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

IRISBUS IVECO - Daily

Motore Fiat FPT CNG (metano) euro VI
19 posti, **1** posto riservato a passeggeri disabili

MERCEDES BENZ - CITARO G

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

EVOBUS SETRA - 416UL BUSINESS

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

IRISBUS IVECO - CROSSWAY

Motori Iveco-Cursor 9 Euro VI
68 posti, **1** posto riservato a passeggeri disabili

MERCEDES BENZ - CITARO C2 (Pavia)

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

MERCEDES BENZ - SPRINTER 45 (urbano Pavia)

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

SETRA – S415LE business

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

IRISBUS IVECO – CROSSWAY 12.Le

Motori Iveco-Cursor 9 Euro VI
76 posti, **1** posto riservato a passeggeri disabili

IRISBUS IVECO – CROSSWAY 12.NF

Motori Iveco-Cursor 9 Euro VI
83 posti, **1** posto riservato a passeggeri disabili

8

LA *CORPORATE 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.

Funzioni

- approva il Bilancio;
- nomina e revoca Amministratori, Presidente del CdA, Sindaci, Presidente del Collegio sindacale e, se previsto, il soggetto responsabile del controllo contabile;
- determina il compenso di Amministratori, Sindaci e del soggetto responsabile del controllo contabile;
- 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 2019 sono state riconfermate le nomine dei componenti per altri 3 anni fino all'approvazione del bilancio 2021.

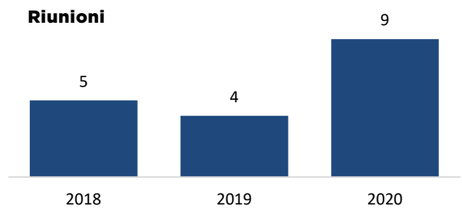
Nel 2020, il Consiglio è composto da **una donna e due uomini**, tutti di **età superiore ai 50 anni.**

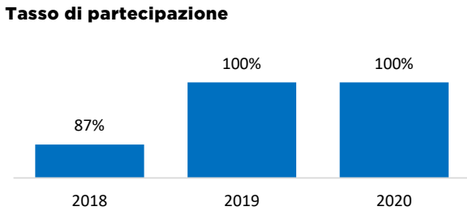
3	9	100%
componenti	riunioni nel 2020	tasso di partecipazione

Funzioni

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 aziendali 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.





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*

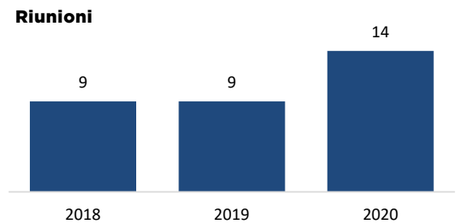
È un membro del Consiglio di Amministrazione. Ha poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e, come il Presidente, rappresenta la Società verso l'esterno.

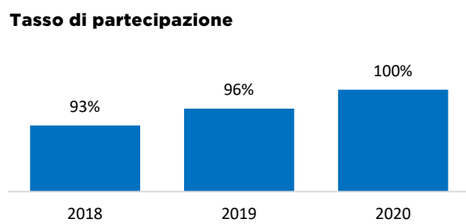
Collegio Sindacale

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. Nel 2019 sono state riconfermate le nomine per altri 3 anni fino all'approvazione del bilancio 2021.

Nel 2020, il Collegio è composto da **tre uomini**, tutti di **età superiore ai 50 anni**.

3	14	100%
componenti	riunioni nel 2020	tasso di partecipazione





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 in carica per tre esercizi.

Il modello organizzativo

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 2021.

Organismo di vigilanza (ODV)

Il rispetto e l'adeguatezza del Modello Organizzativo vengono monitorati anche per il tramite un apposito Organismo di Vigilanza nominato dal CdA e composto da tre membri. Il Presidente dell'ODV è un professionista esterno alla Società. Nella configurazione definita in occasione dell'ultima revisione del Modello, anche i restanti membri sono esterni. L'Organismo di Vigilanza è deputato anche a ricevere e trattare secondo canoni di rigore e riservatezza segnalazioni circa eventuali condotte non conformi al Modello/eventuali deficit di presidio, ed a sollecitare i relativi opportuni provvedimenti da parte degli organi della Società.

Autoguidovie

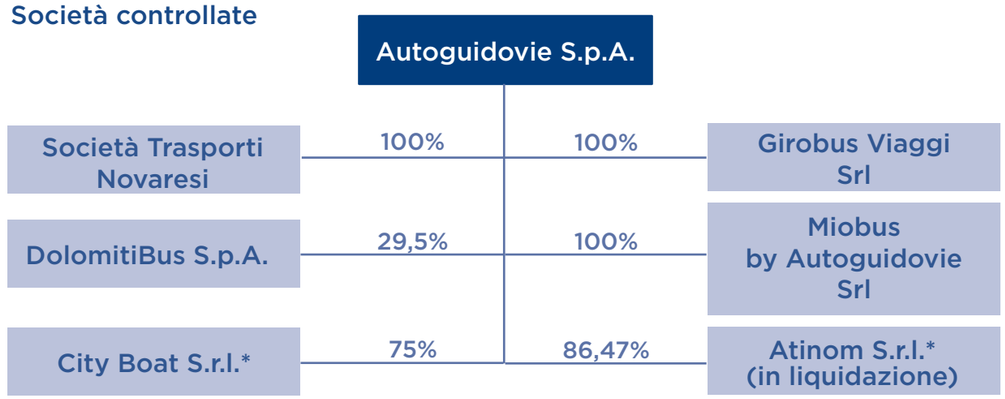
Milano SudEst - Monza e Brianza
Cremona - Crema - Pavia - Bologna

9

PRINCIPALI SOCIETÀ CONTROLLATE E COLLEGATE

Autoguidovie appartiene al Gruppo Ranza.

Società controllate



** società non consolidate*

Società Trasporti Novaresi Srl	Servizio di Trasporto Pubblico Locale nella Provincia di Novara. La società è stata acquisita nel mese di luglio 2019
DolomitiBus S.p.A.	Servizio di Trasporto Pubblico Locale nella Provincia di Belluno
Girobus Viaggi Srl	Agenzia di viaggi
Miobus by Autoguidovie Srl	Servizio di Trasporto Pubblico Locale nel Comune di Crema
City Boat S.r.l.	Servizio di Trasporto persone nella laguna di Venezia, non consolidata
Atinom S.r.l. (in liquidazione)	in liquidazione, non consolidata e non operativa

In particolare, nel 2020:

- a febbraio sono state acquisite ulteriori quote della Società Atinom in liquidazione, trasformata da S.p.A. in S.r.l., portando la propria quota dal 77,52% all'attuale 86,47%;
- a dicembre è stata acquisita la quota del 50% della Società City Boat Srl, quale investimento duraturo sul mercato del trasporto persone nella laguna di Venezia, portando così la quota di proprietà al 75%. La Società ha trasferito la sua sede legale a Milano a inizio 2021.

Società collegate

- **ATP Esercizio Srl -** Carasco (GE) - quota di partecipazione: 48,46%.
- **Immobiliare Dolomiti Bus S.p.A. -** Belluno - quota di partecipazione: 29,50%.

Tra le altre partecipazioni si segnala in particolare quella in Ataf Gestioni S.r.l. (5%)

Capitolo 2

LA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE

Governance della sostenibilità 42
Gli *stakeholder* di Autoguidovie 54
I temi della sostenibilità di Autoguidovie 46
Il contributo di Autoguidovie agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU 50
I sistemi di gestione e le certificazioni 54
Etica e integrità 56

1

GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Il **processo partecipato** rappresenta la modalità di ***governance* della sostenibilità di Autoguidovie** attraverso la quale l'azienda definisce e condivide:

- opportunità e rischi sociali, ambientali ed economici riguardanti l'operatività dell'azienda e la valutazione delle relative *performance*;
- obiettivi e relativi indicatori di misurazione e iniziative in materia di sviluppo sostenibile e responsabilità sociale;
- attività di dialogo e coinvolgimento degli *stakeholder*.

Il Presidente, l'Amministratore Delegato e il Consigliere Delegato di Autoguidovie svolgono attività di indirizzo e valutazione dei risultati raggiunti.

IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI AUTOGUIDOVIE

Il **primo Bilancio di Sostenibilità di Autoguidovie (edizione 2016)** è stata l'occasione per avviare un **processo interno** - partecipato e condiviso con tutti i principali *stakeholder* - che ha permesso di analizzare identità e funzionamento dell'azienda e verificare come le strategie si traducano in *performance* sociali, ambientali ed economiche.
Fin dal principio, il percorso 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 responsabilità sociale, 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.
Nel **Bilancio di Sostenibilità 2018**, l'azienda **ha integrato nella rendicontazione il nuovo territorio di Pavia** e parallelamente ha deciso di avviare un nuovo percorso di formazione e coinvolgimento del personale viaggiante che ha avuto come esito la costruzione di un Piano di comunicazione e coinvolgimento del personale, **"Autoguidovie Sostenibile. Partecipa anche tu!"** avviato nel 2019 e proseguito nel 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.
Le principali novità presenti in questa edizione del **Bilancio di Sostenibilità 2020** sono:

- **aggiornamento della matrice di materialità** - con una revisione generale dei temi di sostenibilità e un consistente aumento della base degli intervistati, sia per quanto riguarda l'analisi interna che l'analisi esterna;
- indagine relativa all'**impatto del Covid-19 sui temi della sostenibilità** del Gruppo e box dedicati alla rendicontazione di come l'azienda ha fronteggiato l'emergenza sanitaria;
- anticipo dell'**integrazione della Società dei Trasporti Novaresi e di Dolomiti Bus** – operante nella provincia di Belluno – **all'interno della rendicontazione**, in particolare per quanto riguarda i dati su percorrenze, territori serviti e dimensione della flotta. Dal prossimo Bilancio di Sostenibilità le informazioni di entrambe le società saranno consolidate integralmente nel documento;
- **rafforzamento dei trend triennali** e dei confronti con i dati riferiti agli anni precedenti.

Inoltre nel 2021, Autoguidovie ha avviato al realizzazione del suo primo Piano di Sostenibilità che sarà integrato nella prossima edizione del Bilancio in modo da consolidare ulteriormente la rendicontazione.

Autoguidovie al Salone della CSR e Innovazione Sociale 2020

Il 29 e 30 settembre si è svolta l'**ottava edizione del Salone della CSR e dell'Innovazione Sociale**, evento riconosciuto come il **principale in Italia dedicato a questi temi.**
L'edizione 2020 con **206 organizzazioni protagoniste**, **oltre 300 relatori, 80 eventi e migliaia di persone collegate** in *streaming* è stata un'occasione per attivare energie positive, condividere nuove idee e capire come è cambiato il mercato in un momento di profonda metamorfosi. **Autoguidovie** è stata tra i **protagonisti dell'incontro "I servizi di pubblica utilità tra innovazione e digitalizzazione"**. L'emergenza sanitaria ha messo in luce il **ruolo fondamentale dei servizi pubblici**: fornitura di acqua sicura e pulita, energia, servizi di igiene ambientale, trasporto pubblico, solo per fare alcuni esempi. Utility e aziende hanno dovuto mettere in atto piani di emergenza, agire rapidamente, ripensare il *business model* per garantire continuità e sicurezza nell'erogazione dei servizi. Un cambiamento nella gestione, nelle modalità di erogazione e di fruizione dei servizi in una logica sempre più sostenibile anche grazie alla **digitalizzazione**.
Il Salone è stato inoltre l'occasione per **presentare il quarto Bilancio di Sostenibilità** dell'azienda, raccontare le peculiarità che distinguono Autoguidovie e che la caratterizzano come un modello innovativo e di successo, r**accontare il percorso di coinvolgimento interno** del personale viaggiante sui temi della sostenibilità.

2

GLI *STAKEHOLDER* DI AUTOGUIDOVIE

LA MAPPA DEGLI *STAKEHOLDER* DI AUTOGUIDOVIE

Si presentano di seguito le principali tipologie di *stakeholder* di Autoguidovie.

LE RELAZIONI CON GLI *STAKEHOLDER*

Per ciascuna tipologia di *stakeholder* Autoguidovie ha individuato, tramite interviste e questionari appositamente sviluppati, i temi rilevanti nella relazione, su cui lavorare per rinforzare il dialogo.

TIPOLOGIA DI *STAKEHOLDER*	TEMI RILEVANTI NELLA RELAZIONE CON AUTOGUIDOVIE
CLIENTI	
Stazioni appaltanti	• Condizioni contrattuali in termini di corrispettivo e requisiti di qualità del servizio
PPAA centrale e locali	• Capacità di soddisfare i bisogni dei clienti
Viaggiatori (pendolari, studenti, lavoratori...)	• Frequenza, qualità e affidabilità del servizio • Informazione e comunicazione sui servizi • Sicurezza del servizio offerto
Organizzazioni (aziende, *tour operator*, scuole)	• Frequenza e affidabilità del servizio • Rispetto del contratto
PERSONALE	
Viaggiante e non viaggiante	• Condizioni di lavoro in termini di orario, turni e sicurezza • Rapporto di lavoro e aspetti legati alla retribuzione • Percorso di crescita e sviluppo della professionalità, formazione e sviluppo delle competenze • Dialogo con il *management* aziendale, senso di appartenenza e motivazione • Flessibilità e relazione *smart*
COMUNITÀ LOCALI E COLLETTIVITÀ	
Comunità locale	• Conoscenza reciproca
Organizzazioni *non profit*	• Realizzazione delle istanze per la collettività rappresentata
Università	• Innovazione
Generazioni future	• Consumo di risorse scarse
FORNITORI E ISTITUTI DI CREDITO	
Fornitori	• Corrispettivo, tempi di pagamento, *co-marketing*
Istituti di credito	• Affidabilità, solidità e reputazione • *Partnership* per lo sviluppo
PARTNER STRATEGICI	
	• Sviluppo dell'azienda • *Partnership* per lo sviluppo e la digitalizzazione
COMPETITOR	
	• Presenza sul territorio • Partecipazione a gare
RAPPRESENTANTI SINDACALI E ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	
	• Coinvolgimento e partecipazione • Capacità di realizzare le istanze rappresentate
MEDIA	
	• Scambio e confronto sui temi e le notizie da pubblicare

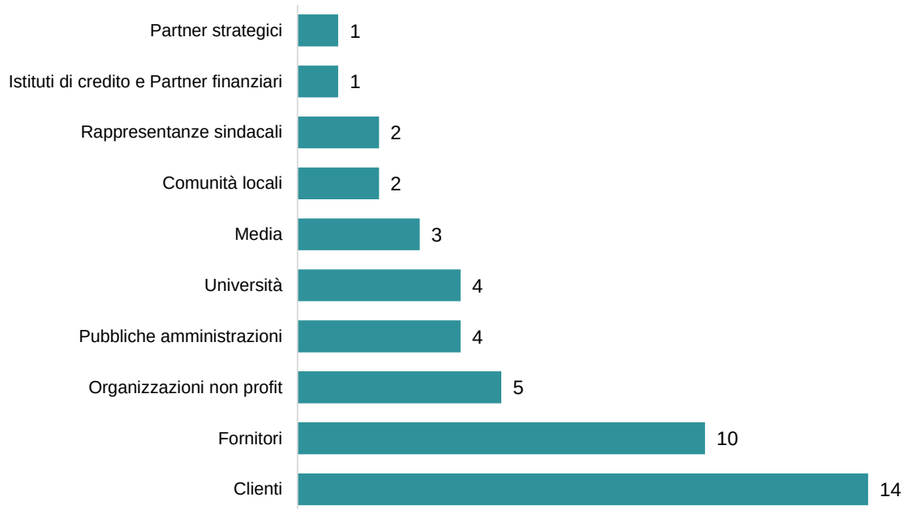
3

I TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI AUTOGUIDOVIE

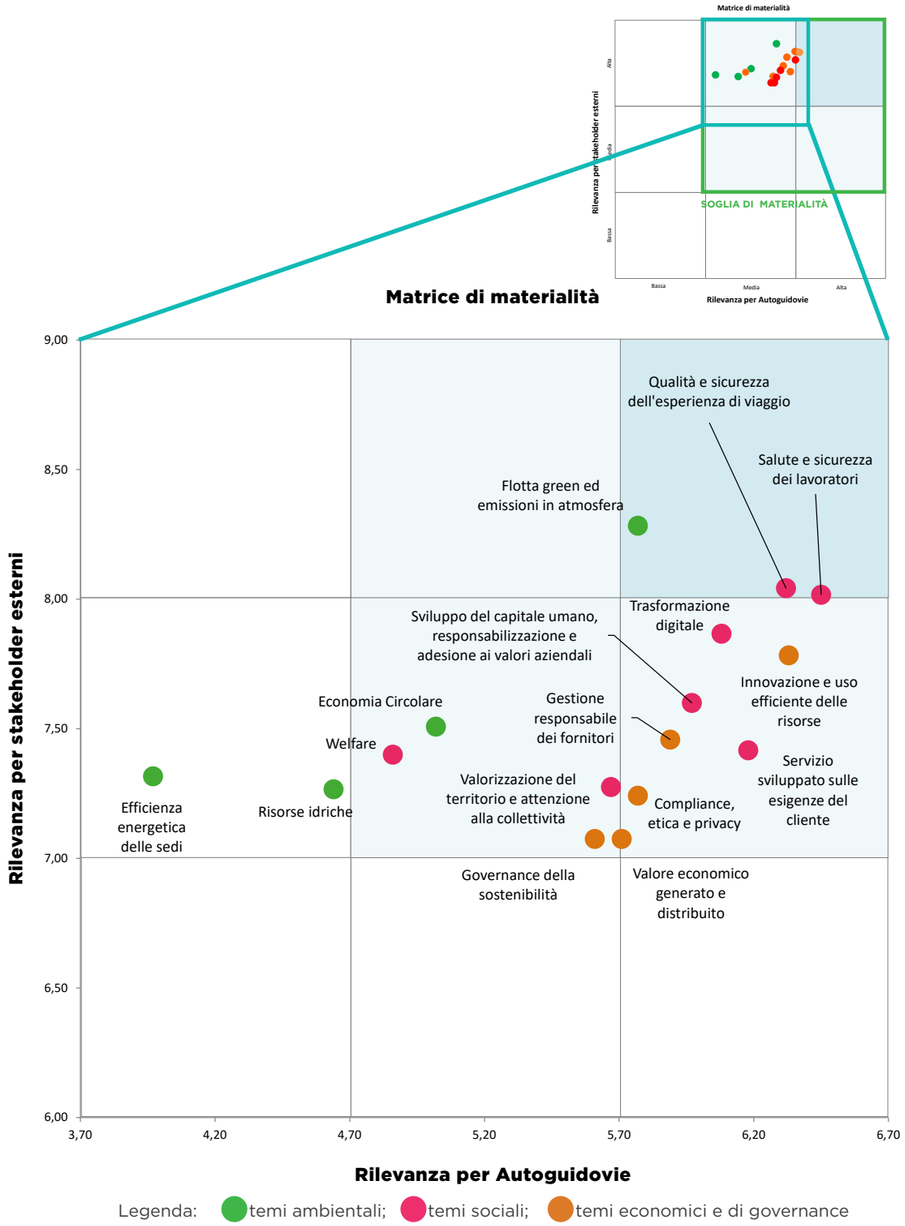
I **temi materiali per la sostenibilità** dell'azienda sono quelli che hanno un impatto diretto o indiretto sulla capacità di creare e preservare valore economico, sociale e ambientale dell'organizzazione, dei suoi *stakeholder* e della società in senso ampio.
Con la **prima analisi di materialità (2017)**, Autoguidovie ha individuato tali tematiche, condividendole con i propri *stakeholder* e contribuendo in tal modo ad accrescere e diffondere - internamente ed esternamente - la cultura della sostenibilità, perseguibile tramite comportamenti responsabili.
L'analisi è stata realizzata in due fasi:

1. il gruppo di lavoro interno ha identificato i temi rilevanti e il loro impatto sulle *performance* complessive dell'azienda (**analisi interna**);
2. i temi sono stati sottoposti alla valutazione da parte di un *panel* di *stakeholder* composto da Agenzie, Comuni e soggetti della società civile che si sono espressi sulla loro rilevanza per un'azienda di TPL (**analisi esterna**).

Alla luce dell'ampliamento del perimetro di rendicontazione al territorio di Pavia, **all'inizio del 2019, la matrice è stata aggiornata, coinvolgendo gli *stakeholder* strategici dell'area pavese** tra Clienti, Partner, Associazioni di categoria, Comunità locali, Rappresentanti sindacali e Media locali.
Per l'edizione del **Bilancio di Sostenibilità 2020,** Autoguidovie ha deciso di **rinnovare e ampliare il percorso di coinvolgimento** - sia all'interno che all'esterno dell'azienda – **coinvolgendo oltre 150 *stakeholder***.
In particolare, per quanto riguarda il coinvolgimento interno, sono stati raccolti questionari da **33 persone appartenenti al Gruppo di Lavoro e al *Management Board*** – quasi triplicati rispetto alle precedenti analisi – e da **74 autisti di Autoguidovie**. Per quanto riguarda il coinvolgimento esterno, sono state raccolte **circa 50 risposte**, provenienti p**er la maggior parte da clienti e fornitori**.



Per l'aggiornamento della matrice **sono stati rivisti e aggiornati i temi della Sostenibilità,** con l'obiettivo di rappresentare al meglio la nuova visione del Gruppo e le mutate dinamiche del mercato, anche alla luce dell'emergenza sanitaria da Covid-19. Proprio per questo, è stata posta una domanda aggiuntiva per valutare in modo specifico l'**impatto dell'emergenza Covid-19 sui temi materiali** identificati da Autoguidovie.
La soglia di materialità è stata fissata a 3,7, come osservabile dalla matrice completa riportata sotto e identificabile dalla linea di colore verde, in corrispondenza dei quattro quadranti in alto a destra.
Tutti i temi materiali riportati all'interno dello zoom della matrice, quindi rientrano all'interno della soglia di materialità individuata per Autoguidovie.

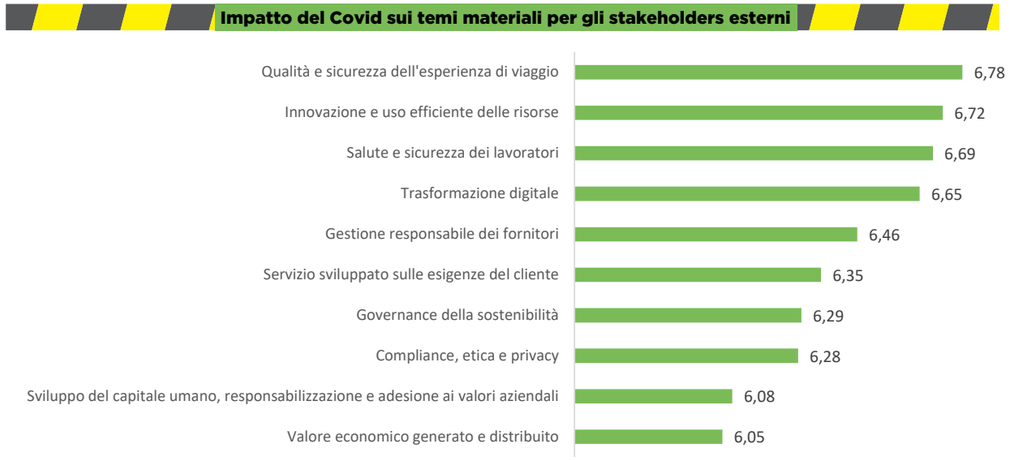


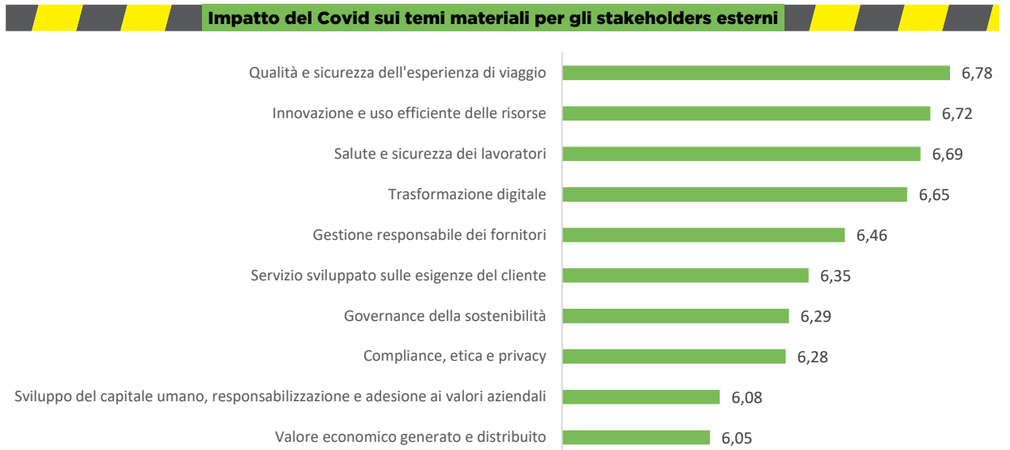
Anche nel 2020, come negli anni precedenti, le **valutazioni** espresse dagli *stakeholder* esterni e dall'azienda sono risultate abbastanza **allineate** tra loro, con un livello medio di importanza più alto assegnato su tutti i temi dagli *stakeholder* esterni, come osservabile dalla matrice. L'allineamento risulta ancora più forte in relazione ai temi maggiormente rilevanti, per i quali i valori espressi dalle due categorie di *stakeholder* si avvicinano molto. I temi indicati come maggiormente rilevanti sono stati: **qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio, salute e sicurezza dei lavoratori e flotta *green* ed emissioni in atmosfera**. Quest'ultimo tema, in particolare, assume un'importanza molto più alta rispetto a quella riscontrata nel precedente Bilancio di Sostenibilità, mentre rimangono più o meno stabili gli altri temi legati alla dimensione ambientale.
Si riscontra una forte rilevanza dei temi sociali, considerati prioritari da tutti gli *stakeholder* e in particolare dagli interni. Oltre ai due precedentemente citati, infatti, anche i temi della **trasformazione digitale**, dello **sviluppo del capitale umano** e del **servizio personalizzato e sviluppato sulle esigenze del cliente** si posizionano in una fascia di attenzione molto alta.
Come si osserverà anche dall'analisi specifica relativa all'impatto del Covid sui temi della sostenibilità, i temi legati alla dimensione economica e di *governance* hanno tutti migliorato il loro posizionamento all'interno della matrice, evidenziando una rilevanza maggiore per tutti gli *stakeholder*, anche a seguito dell'emergenza pandemica che ha riacceso l'attenzione su questi temi accanto a quelli sociali e ambientali.
In particolare nell'ambito della dimensione economica, il tema relativo **all'innovazione**, risulta quello maggiormente rilevante per tutti gli *stakeholder* intervistati e addirittura il secondo *overall* rispetto alle valutazioni espresse all'interno da Autoguidovie. Valutazioni molto elevate sono state ottenute anche dai temi relativi alla **gestione responsabile della *supply chain*** e dalla ***compliance* alle normative ed etica di busine**ss.
I **temi ambientali**, come accennato in precedenza, non subiscono una forte variazione rispetto agli anni precedenti, ma è possibile osservare come una **maggiore attenzione e una rilevanza più alta** sia loro assegnata dagli ***stakeholder* esterni,** con una valutazione media che oscilla da un minimo di 7,3 ad un massimo di circa 8,3 punti di valutazione su un massimo di 9.
In generale, i temi ritenuti meno rilevanti per gli ***stakeholder* esterni** sono stati quelli relativi alla *governance* della sostenibilità e al valore economico generato e distribuito, mentre per gli **interni** i temi ritenuti meno rilevanti sono stati l'efficienza energetica delle sedi, l'uso e gestione delle risorse idriche, il *welfare* e l'economia circolare.

Impatto del Covid-19 sui temi della sostenibilità

Nel 2020, a tutti gli *stakeholder* coinvolti nell'aggiornamento della matrice è stata posta una domanda ulteriore per valutare l'**impatto del Covid-19** sui temi della sostenibilità di Autoguidovie. Le valutazioni prevedevano una scala da 1 (poco impattato) a 9 (molto impattato), per ognuno dei temi analizzati.
Gli esiti sono presentati nei grafici riportati nella pagina a fianco.

Come si osserva, i risultati ottenuti dall'analisi delle risposte dei due gruppi di *stakeholder* sono stati molto simili tra loro. In particolare, per entrambe le categorie il tema maggiormente impattato dalla pandemia è stato quello della **qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio**, in quanto durante tutto il 2020, riuscire a fornire un servizio di qualità e nella massima sicurezza, rispettando le normative Covid-19 e riducendo al massimo il rischio di contagio è stato l'obiettivo di tutto il settore dei trasporti pubblici, in particolare del TPL.





Allo stesso modo possiamo osservare come il tema della **salute e sicurezza** sia naturalmente tra quelli maggiormente impattati dall'emergenza sanitaria, posizionandosi al secondo posto per gli *stakeholder* interni e al terzo per gli esterni. Infatti, parallelamente al garantire la salute dei clienti è stato fondamentale garantire la salute dei propri dipendenti, **sia all'interno delle sedi, ma soprattutto all'interno dei mezzi**, dove gli autisti erano costantemente in contatto con il pubblico ed esposti al rischio di contagio.
Molto impattati a seguito del Covid-19 anche i temi relativi a **innovazione e trasformazione digitale**, che occupano le restanti posizioni di vertice. La motivazione è collegabile al fatto che, proprio a seguito dei **mutamenti** intercorsi **nel mercato e nelle modalità di svolgimento del servizio di trasporto pubblico** - così come nelle modalità di vita di tutta la popolazione - il *digital* e gli strumenti innovativi sono serviti per superare le avversità e permettere di proseguire l'attività di Autoguidovie. Questa ha riguardato sia le modalità del servizio in sé – attraverso la personalizzazione e le modalità di prenotazione *smart* – sia di svolgimento dell'attività lavorativa, con lo *smartworking* che ha assunto un ruolo chiave nel superamento dell'emergenza pandemica.
Risultano **tra i temi meno impattati dal Covid quelli ambientali**, come osservabile dai due grafici. Infatti nessuno dei temi individuati da Autoguidovie rientra tra i primi 10 né per gli *stakeholder* esterni, né per gli interni.

4

IL CONTRIBUTO DI AUTOGUIDOVIE AGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELL'AGENDA 2030 ONU

L'Agenda 2030 è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto a settembre 2015 a New York 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.

In questa edizione del Bilancio di Sostenibilità Autoguidovie ha **consolidato il proprio percorso di integrazione dell'Agenda 2030 ONU** nelle sue strategie e nella rendicontazione di sostenibilità, identificando un primo **trend degli indicatori specifici connessi all'Agenda** all'interno del documento.

Di seguito si riporta una prima vista d'insieme che rappresenta i **13 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (su 17 totali) intercettati** da temi e politiche di sostenibilità dell'azienda. A seguire - nelle sezioni relative alla dimensione sociale, ambientale ed economica - vengono presentati con maggior dettaglio *target*, azioni e indicatori (KPI) agganciati a ciascun SDG intercettato.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

17 OBIETTIVI PER TRASFORMARE IL NOSTRO MONDO

TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI AUTOGUIDOVIE	AGENDA ONU	KPI 2020
TRASFORMAZIONE DIGITALE	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	ADOZIONE DI UN **NUOVO SISTEMA DI GESTIONE** DELLE RELAZIONI CON I CLIENTI (**CRM**)
	16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	**1,8 MLN** LE SESSIONI SUL SITO
		187 MILA GLI SMS RICEVUTI PER LA RICHIESTA DEGLI ORARI IN TEMPO REALE (SOLO SU TERRITORI STORICI)
		110 MILA PERSONE IN MEDIA RAGGIUNTE OGNI MESE TRAMITE FACEBOOK

TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI AUTOGUIDOVIE	AGENDA ONU	KPI 2020
QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ESPERIENZA DI VIAGGIO	5 PARITÀ DI GENERE	**56%** LA PERCENTUALE DI PASSEGGERI DONNE DEI SERVIZI DI AUTOGUIDOVIE
	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	**MENO DI 0,78** IL NUMERO DI SINISTRI OGNI 100.000 KM PERCORSI
		OLTRE IL 99,35% LA PERCENTUALE DI CORSE EFFETTUATE SUL TOTALE DI CORSE PROGRAMMATE
		2.366 I RECLAMI E LE SEGNALAZIONI RICEVUTE DAI CLIENTI, 6 IN MEDIA AL GIORNO
SERVIZIO SVILUPPATO SULLE ESIGENZE DEL CLIENTE	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	**OLTRE IL 50%** LA PERCENTUALE DI PASSEGGERI CHE UTILIZZANO IL SERVIZIO PER MOTIVI DI STUDIO
SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	3 SALUTE E BENESSERE	**79** INCIDENTI STRADALI CAUSATI DAI MEZZI DI TRASPORTO DI AUTOGUIDOVIE, 2,89 INCIDENTI OGNI MILIONE DI KM PERCORSI
		24 FERITI LIEVI E 0 FERITI GRAVI CAUSATI DA INCIDENTI STRADALI NEI QUALI ERANO COINVOLTI I MEZZI DI TRASPORTO DI AUTOGUIDOVIE
		COSTITUITA UN'UNITÀ D'EMERGENZA COVID-19 PER COORDINARE L'ATTIVITÀ AZIENDALE E PER PRENDERE DECISIONI CONDIVISE IN TUTTE LE SOCIETÀ
	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	**12,51** L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI
		0,39 L'INDICE DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI
		CIRCA 1.800 LE ORE DI FORMAZIONE SU SALUTE E SICUREZZA
WELFARE	1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ	**1,05** IL LIVELLO RETRIBUTIVO MEDIO IN PROPORZIONE AI CCNL
		EROGATO UN **IMPORTO UNA TANTUM INTERAMENTE IN WELFARE**
	3 SALUTE E BENESSERE	STIPULATA PER CIASCUN LAVORATORE UNA **POLIZZA ASSICURATIVA INTEGRATIVA** A COPERTURA DEL RISCHIO DI CONTAGIO DA COVID-19
SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO, RESPONSABILIZZAZIONE E ADESIONE AI VALORI AZIENDALI	4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	**6,5** LE ORE DI FORMAZIONE PROCAPITE EROGATE AL PERSONALE
		100% I DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO UNA VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE
	5 PARITÀ DI GENERE	**73%** LA PERCENTUALI DI DONNE CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO
		27% LA PERCENTUALE DI DONNE ALL'INTERNO DEL MANAGEMENT
		98% LA PERCENTUALE DI DONNE CON CONTRATTO A TEMPO PIENO
	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	**87%** LA PERCENTUALE DI DIPENDENTI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO (CONSIDERANDO ANCHE GLI STAGISTI)
		48% LA PERCENTUALE DI PERSONALE ASSUNTO NELL'ANNO UNDER 35

TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE	AGENDA ONU	KPI 2020
FLOTTA GREEN ED EMISSIONI IN ATMOSFERA	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	**-21%** LA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI MONOSSIDO DI CARBONIO DEGLI AUTOBUS PER KM PERCORSI DAL 2019
		-9% LA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI IDROCARBURI DEGLI AUTOBUS PER KM PERCORSI DAL 2019
	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	**0,0130** IL CONSUMO DI GASOLIO E METANO IN GJ PER KM PERCORSO DAGLI AUTOBUS
		80 ORE DI FORMAZIONE SU GUIDA ECODRIVE 2019, SOSPESE NEL 2020 A CAUSA DEL COVID
	13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	**83,2%** LA PERCENTUALE DI KM PERCORSI DA AUTOBUS A BASSO IMPATTO AMBIENTALE
		18.103 LE TONNELLATE DI ANIDRIDE CARBONICA EMESSE DAL PARCO AUTOBUS
		0,731 L'INDICE DI INTENSITÀ DI EMISSIONI DI GAS SERRA (SCOPO 1)
		0,744 LE EMISSIONI COMPLESSIVE DI GAS SERRA PER 1.000 KM PERCORSI
EFFICIENZA ENERGETICA DELLE SEDI	7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	**2,7%** LA PERCENTUALE DI CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E CARBURANTI PER IL RISCALDAMENTO DI SEDI E SITI RISPETTO AI CONSUMI ENERGETICI TOTALI
		0,0135 L'INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA COMPLESSIVO
	13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	**0,013** L'INDICE DI INTENSITÀ DI EMISSIONI DI GAS SERRA (SCOPO 2)
ECONOMIA CIRCOLARE	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	**64%** I RIFIUTI PERICOLOSI RECUPERATI DALL'AZIENDA
		0,01273 TONNELLATE DI RIFIUTI PRODOTTI PER 1.000 KM PERCORSI
RISORSE IDRICHE	6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI	**3,248** MLN DI LITRI DI ACQUA RIUTILIZZATA ALL'INTERNO DEI 4 IMPIANTI DI TRATTAMENTO DELL'AZIENDA
VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	**118,9 MLN €** IL FATTURATO DI AUTOGUIDOVIE
		50,0 MLN € IL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI
	16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	**300 MILA €** IL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ	17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	**153** STAKEHOLDER COINVOLTI NELL'ANALISI DI MATERIALITÀ

TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE	AGENDA ONU	KPI 2020
INNOVAZIONE E USO EFFICIENTE DELLE RISORSE	9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	**6,9 MLN €** IL VALORE DEGLI INVESTIMENTI
		78,8 MLN € GLI INVESTIMENTI NEL TRIENNIO 2018-2020
		65,2% GLI INVESTIMENTI IN NUOVI MEZZI DI TRASPORTO, UTILI A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO
GESTIONE RESPONSABILE DEI FORNITORI	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	**45,9 MLN €** IL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI, IL 46,8% DEL VALORE DISTRIBUITO
	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	**OBBLIGO** PER TUTTI I FORNITORI DI BENI E SERVIZI DI PRENDERE VISIONE E **RISPETTARE LE PRATICHE AZIENDALI IN TEMA DI ETICA, INTEGRITÀ E NORME AMBIENTALI**
		0 VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO DA PARTE DEI FORNITORI DI AUTOGUIDOVIE

5

I SISTEMI DI GESTIONE E LE CERTIFICAZIONI

I sistemi di gestione e le loro certificazioni sono per Autoguidovie strumenti che supportano l'organizzazione nei processi significativi 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 un sistema di *audit* periodici e di **darne evidenza pubblica** grazie al sistema della certificazione di parte terza. A garanzia della **trasparenza** e del **rigore** del metodo, Autoguidovie - per le certificazioni di qualità, qualità del servizio e ambiente e sicurezza - ha scelto Enti di certificazione accreditati Accredia. Per la SA8000 si è rivolta a un ente accreditato SAAS. Di seguito sono elencate le **norme di riferimento** per le quali Autoguidovie ha conseguito e mantiene le **certificazioni**:

Norma	Descrizione	Campo di applicazione
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità	Specifica i requisiti di un sistema per la qualità. La norma si concentra sulla capacità di fornire con regolarità prodotti o servizi che soddisfano i requisiti del cliente e quelli prefissati, dando enfasi alla centralità del cliente, alla gestione per processi, all'analisi di rischi e opportunità, al miglioramento continuo, al ruolo della direzione e alla necessità di *commitment* diffuso per gli obiettivi.	Progettazione ed erogazione dei servizi di trasporto persone su gomma (regolari, regolari specializzati).
UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di gestione ambientale	Specifica i requisiti per un efficace sistema di gestione dell'ambiente. La norma pone l'accento sul miglioramento continuo e richiede un approccio "*beyond compliance*".	Progettazione ed erogazione dei servizi di trasporto persone su gomma; rifornimento; lavaggio e pulizia mezzi; rimessaggio; manutenzione e riparazione meccanica, elettrica e di carrozzeria dei relativi autobus; gestione delle infrastrutture correlate.
UNI EN ISO 45001:2018[10] Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro	Specifica i requisiti per un efficace sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro. Anche in questo caso la norma insiste sul miglioramento continuo e richiede un approccio "*beyond compliance*".	Progettazione ed erogazione dei servizi di trasporto persone su gomma; rifornimento; lavaggio e pulizia mezzi; rimessaggio; manutenzione dei relativi autobus; gestione delle infrastrutture correlate.

10 Nel 2020 Autoguidovie ha modificato la propria certificazione in materia di Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro, passando dalla norma BS OHSAS 18001:2007 alla UNI EN ISO 45001:2018. La nuova norma, che sostituisce definitivamente la precedente dal 2021, richiede alle organizzazioni di guardare oltre le problematiche di breve periodo nell'implementazione di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza, e di tenere in considerazione anche le aspettative della società in termini di responsabilità dell'organizzazione. Sarà quindi necessario pensare anche ai propri fornitori e agli effetti che le attività hanno sui propri stakeholder.

ANCIS
ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001
Organismo accreditato da ACCREDIA
La certificazione si riferisce alle attività ed alle sedi di cui ai certificati n. 119, 201SGA e 667SCR

Servizio certificato EN 13816
Certificato n. 034PSE

RINA

CERTIFICATO N. SA-1038
CERTIFICATE No.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE DI
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE SOCIAL ACCOUNTABILITY MANAGEMENT SYSTEM OF

AUTOGUIDOVIE S.P.A.

VIA MARCO FABIO QUINTILIANO, 18 20138 Milano (MI) ITALIA

NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS
VIA DAVINELLI, 6 27100 VOGHERA (PV) ITALIA
VIA DELLA STAZIONE 27027 VIGEVANO (PV) ITALIA
VIA ORENGO, 21 27100 VOGHERA (PV) ITALIA
VIA DEL LAVORO, 2 20010 SANTO STEFANO TICINO (MI) ITALIA
VIA QUINTILIANO 18 20100 MILANO (MI) ITALIA
VIA MAZZINI 20 20010 BAREGGIO (MI) ITALIA
VIA GOBETTI n. 4/E - VILLA FLORITA 20090 CESANO BOSCONE MIL (MI) ITALIA
VIA MAZZINI DEL LAVORO 20 20020 SAN ZENONE AL LAMBRO (MI) ITALIA
VIA RUGGIA LIBRA 108/10 SEVESO (MB) ITALIA

È CONFORME ALLA SPECIFICA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

SA 8000:2014

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

EROGAZIONE DI SERVIZI DI TRASPORTO PERSONE SU GOMMA (SERVIZI REGOLARI E REGOLARI SPECIALIZZATI)

PROVISION OF PASSENGER ROAD TRANSPORT SERVICES (REGULAR AND SPECIALIZED REGULAR SERVICES)

L'USO E LA VALIDITÀ DEL PRESENTE CERTIFICATO È SOGGETTO AL RISPETTO DEL PERTINENTE REGOLAMENTO DEL RINA
THE USE AND VALIDITY OF THIS CERTIFICATE IS SUBJECT TO THE REQUIREMENTS OF THE RELEVANT RINA RULES

Prima emissione *First issue*	24.04.2013	Data decisione di rinnovo *Renewal decision date*	11.04.2019
Data scadenza *Expiry Date*	14.04.2022	Data revisione *Revision date*	11.04.2019

Fabrizio Freri
Mbs Management System Certification, Head

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

Social Accountability International and other stakeholders in the SA8000 process only recognize SA8000 certificates issued by organizations that have been certified by SAAS accredited bodies. SAAS is a global certification accreditation body that ensures the competence and impartiality of bodies providing SA8000 certification services. For more information on SA8000 and SAAS, visit www.saasaccreditation.org

6

ETICA E INTEGRITÀ

In Autoguidovie l'etica ha un rilievo centrale ed è il criterio che intende ispirare e orientare i comportamenti degli organi sociali, del *management*, del personale dipendente e dei collaboratori esterni delle Società. 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 dell'impresa.
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.

Le funzioni del Codice Etico		
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 *stakeholder*.	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.	È lo strumento che consente di **prevenire condotte non etiche** e, tra queste, quelle non conformi a rigorosi parametri di **legalità**. Il Codice, infatti, enuncia e codifica i principi etici di riferimento e le regole di comportamento basilari a cui tutti gli *stakeholder* sono chiamati a uniformarsi.

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.** Cura e rafforza i rapporti con la clientela, tramite informazioni tempestive e grazie a specifiche funzioni dedicate al rilevamento, allo studio e all'aumento 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 *stakeholder* 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**.

Ambito	Descrizione
Lealtà, trasparenza, competenza, professionalità	Gli organi sociali, il *management* e tutto il personale assumono nei rapporti interni all'azienda e con tutti i terzi, l'impegno di **lealtà**, **competenza** e **professionalità**. La lealtà si traduce nel dovere di trasparenza, nell'evitare di assumere decisioni in contrasto con gli interessi della società o in possibile conflitto di interessi e nel dovere di riservatezza. Tutto il personale, i consulenti e i collaboratori hanno il dovere di accrescere le proprie competenze, approfondendo e aggiornando costantemente le proprie conoscenze rispetto alle funzioni e agli incarichi assegnati.
Responsabilità e sviluppo sostenibile	Tutti i componenti dell'azienda sono **responsabili**, a vario livello, delle azioni svolte durante l'attività lavorativa e **partecipano** al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza. Autoguidovie e le Società controllate si impegnano al continuo miglioramento della **sicurezza sul lavoro** e alla **tutela della salute** di operatori, personale e clienti nel rispetto della normativa, adottando **tecnologie all'avanguardia e formando il personale.** Si impegnano inoltre a perseguire con determinazione l'obiettivo di **salvaguardia dell'ambiente** e di **tutela delle risorse scarse**, fornendo adeguata **istruzione**, **premiando** le condotte conformi a questi valori e **investendo** risorse per ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività.
Eccellenza e merito	Autoguidovie realizza un'**accurata selezione del personale** basata sulla ricerca dell'eccellenza e sul **merito**, offrendo a tutti le **medesime opportunità**. Il personale in azienda è oggetto di **formazione continua** e di periodiche rilevazioni su ***performance*** e **soddisfazione lavorativa**. Tra i parametri essenziali di valutazione della *performance* sono inclusi **lealtà** e **agire etico, trasparenza, passione e impegno professionale, determinazione** nel perseguimento della missione aziendale, **professionalità** e capacità di generare **coesione** per il raggiungimento degli obiettivi. Nella scelta dei ***partner* fornitori**, Autoguidovie si basa su valutazioni circa **la qualità**, **il prezzo** e altri requisiti di **necessità e utilità aziendale**, adottando criteri oggettivi, **trasparenti** e non discriminatori.
Tutela del patrimonio aziendale, redditività, tutela del capitale sociale	Tutto il personale deve proteggere e custodire i valori e i beni a lui affidati per lo svolgimento dell'attività lavorativa, nel rispetto delle norme e tutelando il patrimonio della Società (immagine, reputazione, marchi, ecc.). La **redditività è un valore necessario** a garantire **autosufficienza, sviluppo** e **crescita** dell'impresa. Essa è un indicatore dalla **qualità** del lavoro svolto, della **soddisfazione** dei clienti oltre ad essere una misura della capacità di **non gravare economicamente sulla comunità**. Il perseguimento della redditività deve rispettare i valori del Codice. Autoguidovie si impegna ad agire **garantendo l'integrità del capitale sociale**, la **tutela** di coloro con cui instaura rapporti economici, il regolare andamento del mercato, la **trasparenza**, la **correttezza** e il **rigore** della propria attività sotto il profilo **economico**, **finanziario** e **fiscale**. Devono inoltre essere **chiare** e **trasparenti** le **responsabilità** delle azioni messe in atto.

Capitolo 3

LA DIMENSIONE SOCIALE

Clienti viaggiatori 60
Clienti - Enti e stazioni appaltanti 80
Le persone che lavorano in Autoguidovie 82
Collettività 116

1

CLIENTI VIAGGIATORI[11]

24 milioni di passeggeri trasportati nel 2020

*-50% dal 2019**

2.366 reclami ricevuti nel 2020,

-20% dal 2019

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

1,8 milioni le sessioni sul sito

110 mila circa i clienti raggiunti tramite Facebook in media ogni mese

187 mila sms ricevuti per la richiesta di orari in tempo reale (solo su territori storici)

* Il dato è frutto di una stima calcolata sulla base dei conta passeggeri e dalle rilevazioni del personale viaggiante

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

IL CONTRIBUTO DI AUTOGUIDOVIE ALL'AGENDA 2030 ONU

5 PARITÀ DI GENERE — PROFILO DEI CLIENTI

8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA — QUALITÀ DEL SERVIZIO; INNOVAZIONE DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE

11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI — PROFILO DEI CLIENTI

16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE — ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO; COMUNICAZIONE VERSO I VIAGGIATORI

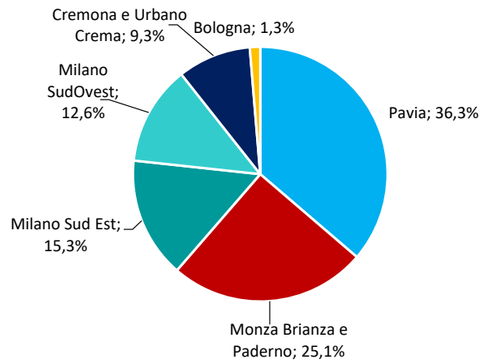
11 Il perimetro di rendicontazione del capitolo "Clienti viaggiatori" è quello delle società Autoguidovie S.p.A. e Miobus by Autoguidovie S.r.l.

IL PROFILO DEI CLIENTI

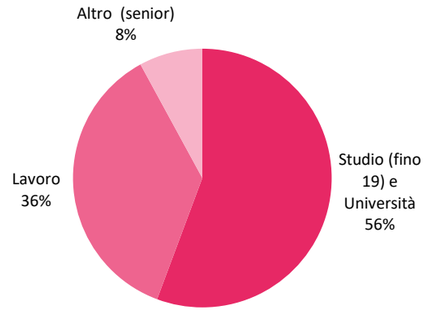
SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
5 PARITÀ DI GENERE	**5.1** Porre fine, ovunque, a ogni forma di discriminazione nei confronti di donne e ragazze **5.2** Eliminare ogni forma di violenza nei confronti di donne e bambine, sia nella sfera privata che in quella pubblica, compreso il traffico di donne e lo sfruttamento sessuale e di ogni altro tipo	PASSEGGERI DONNE DEI SERVIZI DI AUTOGUIDOVIE	58% **Nessuna** aggressione o violenza nei confronti di donne all'interno dei mezzi di Autoguidovie	56% **Nessuna** aggressione o violenza nei confronti di donne all'interno dei mezzi di Autoguidovie
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	PASSEGGERI CHE UTILIZZANO IL SERVIZIO PER MOTIVI DI STUDIO	Circa il 50% in media sui territori di Pavia, Milano sudest e nord, Cremona	Oltre il 50% in media sui territori di Pavia, Milano sudest e nord, Cremona

Dai dati relativi al **profilo dei viaggiatori e all'analisi sulla ripartizione per territori** e **motivo di spostamento**, riferiti ai servizi gestiti direttamente da Autoguidovie, si rileva che la maggior parte dei passeggeri utilizzano i servizi offerti per **motivi di studio**.

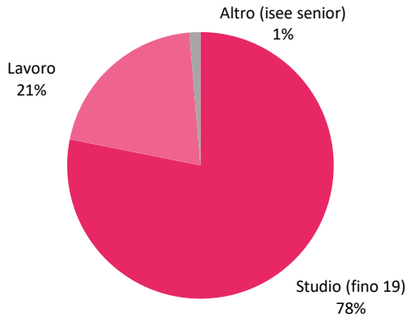
Ripartizione per territorio



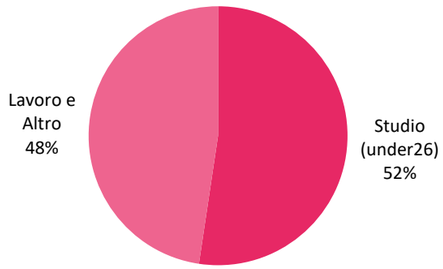
Clienti per motivo di spostamento Pavia

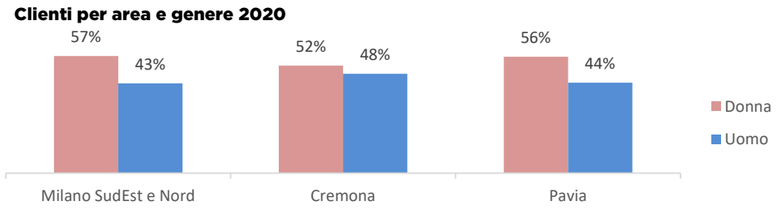


Clienti per motivo di spostamento Cremona



Clienti per motivo di spostamento Milano SudEst e Nord





Fruizione del servizio e digitalizzazione in risposta alla pandemia

Nel corso del 2020 il settore del trasporto pubblico locale ha subito in modo particolare gli **effetti dell'emergenza Covid-19**, che ha prodotto e produrrà forti cambiamenti nei sistemi di mobilità. Il cambiamento può essere **una grande opportunità** per chi ha il coraggio di cambiare, mentre sarà un limite per chi aspetta che la situazione ritorni come in precedenza. Autoguidovie vuole cogliere questa opportunità e intende cambiare il modo di fare trasporto pubblico locale.

Per garantire la continuità del servizio, in linea con le indicazioni normative, sono state avviate numerose attività straordinarie volte ad assicurare **la sicurezza a bordo e l'accessibilità**. L'attenzione al cliente ha trovato concretizzazione in una serie di novità messe a disposizione tramite l'APP Autoguidovie, il servizio prenotazione sperimentato su alcune linee, la prenotazione per gli studenti pavesi. Sono state, inoltre, realizzate importanti campagne di comunicazione, profilate per target, per fornire informazioni corrette e sempre aggiornate ai clienti, grazie alle nuove possibilità aperte dal sistema CRM nella raccolta e gestione delle informazioni.

LA NUOVA APP AUTOGUIDOVIE

OBIETTIVO: innovare la fruizione del servizio di trasporto pubblico locale **rendendolo veloce, diretto, efficiente e sostenibile**, grazie alla digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di viaggio e della prenotazione del proprio posto

Si è abituati a pensare al Trasporto Pubblico Locale come al bus per tutti, al bus che passa e qualcuno lo prenderà, al bus di chi sale senza pagare, al bus che gira anche se vuoto oppure sovraffollato, al bus che fa fermate inutili, al bus lento e scomodo. È necessario, anche a seguito delle criticità messe in evidenza dalla gestione della pandemia, che il trasporto pubblico **cambi, diventi veloce, diretto, utilizzato da passeggeri digitali** che prenotano il loro posto, pagano il biglietto e viaggiano seduti, comodi e sicuri. L'impulso alla digitalizzazione dell'ultimo anno ha avviato una "prima rivoluzione" che per l'azienda ha coinciso con l'introduzione della App Autoguidovie che "*Cambia il Mo(n)do*".

La App permette:

- di comprare tutti i titoli di viaggio - STIBM, IVOL, e titoli di Pavia e Cremona - con un click del telefono, senza più dover recarsi presso rivendite, dotarsi di biglietti cartacei e attivare sistemi di controlleria;
- di entrare con i biglietti ordinari comprati sull'App Autoguidovie nei tornelli della metropolitana, grazie all'integrazione con il servizio di ATM;
- di prenotare il proprio posto seduto sul bus;
- di conoscere in modo più approfondito le modalità di utilizzo del trasporto pubblico da parte dei clienti, comunicare con loro e programmare il servizio "su misura", sulla base delle loro esigenze.

RISULTATI

12.331 nuovi account registrati da App da agosto 2020 a fine anno
Il **15% circa** dei titoli di viaggio venduti tramite canali digitali

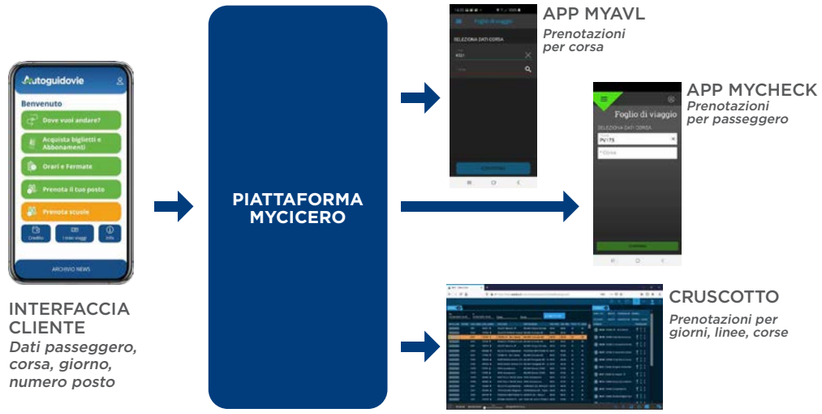
PRENOTA IL TUO POSTO

OBIETTIVO: assicurare a ogni passeggero il proprio posto sul bus, dalla fermata di salita alla fermata di discesa, consentendo **il monitoraggio costante e in tempo reale della capienza dei mezzi** per offrire un'esperienza di viaggio comoda e in sicurezza

La prenotazione del posto a bordo degli autobus è il nuovo servizio offerto alla clientela tramite l'APP Autoguidovie. Il cliente, oltre a consultare il servizio e acquistare titoli di viaggio, **può prenotare il posto dalla fermata di salita alla fermata di discesa**, ottenendo una conferma via email e il numero del posto prenotato su APP. Le prenotazioni inserite dai clienti sono disponibili in tempo reale in altre applicazioni aziendali che possono essere utilizzate da addetti al movimento, assistenti alla clientela e conducenti per vedere tutti i dati delle prenotazioni. Tutte le applicazioni sono ospitate sulla piattaforma Mycicero che garantisce il continuo scambio di dati necessario sia per avere in ogni momento la situazione aggiornata sullo stato di occupazione dei mezzi sia per supportare altre attività di analisi.

RISULTATI

1.409 il numero di prenotazioni effettuate tramite App da settembre a dicembre 2020



PRENOTA SCUOLE

OBIETTIVO: progettare – in linea con i vincoli di capacità dei mezzi imposti a causa dell'emergenza Covid-19 - la **ripartenza del servizio scolastico** nel mese di gennaio 2021, **garantendo condizioni di sicurezza idonee per tutti: personale viaggiante e studenti**

Per adeguare al meglio il servizio di trasporto pubblico locale alla ripresa della didattica in presenza delle scuole secondarie di secondo grado, è stato adottato, per il territorio Pavese, un approccio di sistema tra Agenzia di Trasporto Pubblico Locale, Autoguidovie, Scuole e Studenti per la programmazione e fruizione del servizio. Il percorso ha previsto diverse fasi:

- Fase 1: nell'area pavese sono state coinvolte tutte le scuole di secondo grado che hanno fornito dati sugli orari di ingresso e di uscita delle classi con l'obiettivo di coordinare in modo sinergico ed efficiente servizio di trasporto e orari scolastici. **Le informazioni raccolte sono state recepite dalla nuova App di Autoguidovie** - sviluppata e resa operativa in tempi record - che ospita la nuova sezione "Prenota scuole" dedicata alla registrazione di tutti gli studenti.
- Fase 2: grazie ai dati forniti dagli studenti e dalle scuole, Autoguidovie è in grado ora di prevedere i flussi di mobilità e le conseguenti esigenze di corse. Tramite algoritmi in via di sperimentazione sarà possibile far fronte alle esigenze di carico sulle singole corse, **adeguando dove possibile il servizio anche interagendo con le scuole** per eventuali modifiche della programmazione oraria.
- Fase 3: è stata attivata **la prenotazione delle corse da parte degli studenti**, unicamente su App Autoguidovie, previa registrazione al servizio e acquisto dell'abbonamento. A partire dal riavvio del servizio a gennaio 2021, la continuità di questa forte collaborazione con scuole e studenti sarà fondamentale per monitorare i flussi e consentire quindi eventuali adeguamenti necessari.

RISULTATI

Oltre 6.000 le registrazioni al servizio "Prenota scuole" tra dicembre 2020 e gennaio 2021, per la ripartenza del servizio scolastico dopo le festività natalizie

CONTA PASSEGGERI

OBIETTIVO: monitorare e controllare la capienza massima dei passeggeri a bordo degli autobus, definita nei diversi Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri

La maggior parte degli autobus di Autoguidovie erano già dotati di conta passeggeri (487 su 777), che si sono rivelati **utili** a prevenire gli assembramenti a bordo e **rispettare i limiti di capienza** imposti dalle indicazioni ministeriali. Inoltre, è stata sperimentata la s**egnalazione automatica e in tempo reale ai clienti in attesa della possibilità di salire sull'autobus in arrivo oppure del raggiungimento della capienza massima**. L'informazione è visibile all'autista e ai clienti, grazie all'indicazione "Bus completo" sugli schermi frontale e laterali del mezzo. Il progetto è stato reso possibile grazie alla stretta collaborazione del dipartimento innovazione tecnologica di Autoguidovie con il leader mondiale di sistemi di gestione del trasporto pubblico - Trapeze group - e testato su una parte della flotta pavese urbana.

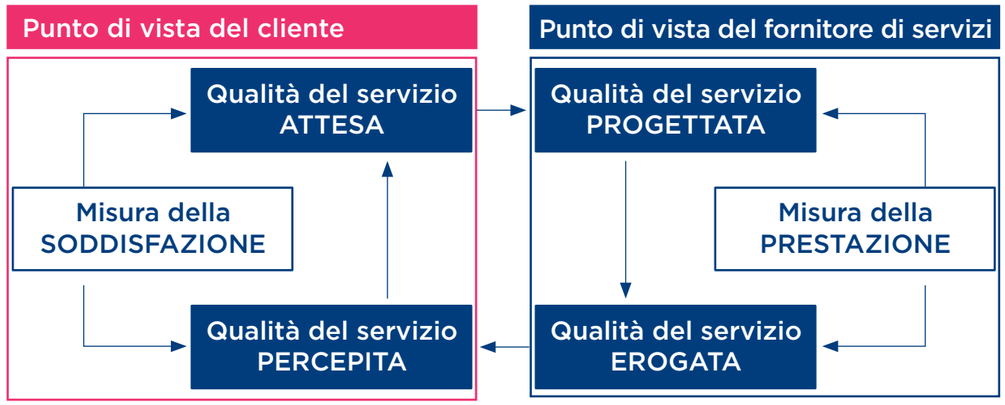
RISULTATI

La sperimentazione è stata avviata, nel 2020, su alcuni autobus della flotta di Pavia, con l'intenzione, in caso di buon funzionamento, **di implementare la tecnologia sul resto della flotta.**

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
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	NUMERO DI SINISTRI OGNI 100.000 KM PERCORSI	<0,78 in tutti i territori serviti	<0,78 in tutti i territori serviti
		PERCENTUALE DI CORSE EFFETTUATE SUL TOTALE DI CORSE PROGRAMMATE	>99,87% in tutti i territori serviti	>99,35% in tutti i territori serviti
		NR RECLAMI E SEGNALAZIONI RICEVUTE DAI CLIENTI	2.986, circa 8 in media al giorno	2.366, circa 6 in media al giorno

Autoguidovie investe per offrire un servizio di qualità e un'esperienza di viaggio che soddisfi le esigenze dei suoi clienti. Per definire e monitorare il livello di qualità offerta, l'azienda si basa sul **ciclo della qualità del servizio**[12] 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.



Beneficiari del servizio
Clienti e comunità

Erogatori del servizio
Operatore, autorità, Polizia, ente strade etc

12 Norma UNI EN 13816:2002

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 anche le Carte della mobilità.

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

Gli indicatori della qualità di Autoguidovie

		Pavia	Monza e Brianza	Milano SudEst	Cremona (interur.)	Cremona (urbano)	Crema	Paderno Dugnano	Target
Numero di sinistri ogni 100.000 km percorsi	2019	0,66	0,78	0,34	0,42	0,61	0,00	0,00	✓
	2020	0,72	0,78	0,34	0,42	0,61	0,00	0,00	✓
Percentuale di corse effettuate sul totale di corse programmate	2019	99,96%	99,87%	99,96%	99,92%	100%	99,92%	99,93%	✓
	2020	99,93%	99,97%	100%	99,92%	100%	99,92%	99,35%	✓

Fonte: Carte della mobilità 2019/2020

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

- Indagini di *customer satisfaction*
- *Mistery Client*
- Analisi dei reclami

Nel 2020, non è stato possibile, a causa dell'emergenza Covid-19, utilizzare completamente alcuni di questi strumenti.

La *customer satisfaction*

Nel 2020, causa Covid-19, l'indagine è stata applicata **in via sperimentale alla sola area Milano Sud Est in modalità online**, per le altre aree di servizio l'attività di Customer è stata rimandata a quando le condizioni dell'emergenza lo consentiranno. Visto l'elemento di discontinuità, in termini di metodo e di contesto, sugli altri territori sono state realizzate alcune survey mirate:

- A giugno 2020 è stata realizzata **una prima indagine in collaborazione con l'Università di Pavia per indagare i cambiamenti di mobilità degli universitari** e definire come procedere con la Convenzione Unipass 2020/21. Il **70%** degli studenti universitari che hanno risposto alla survey ha dichiarato che a settembre 2020 sarebbe tornato a viaggiare: a seguito dell'indagine la convenzione è stata ricalibrata e confermata per l'anno scolastico 2020/21
- A ottobre 2020 è stata realizzata una survey per **indagare i cambiamenti di mobilità e valutare le mutate aspettative dei clienti** con attenzione alla nuova funzionalità di prenotazione. I risultati hanno supportato l'attivazione del servizio "Prenota scuole" e "Prenota il tuo posto"
- A novembre 2020, è stata realizzata una terza indagine per **rilevare le barriere all'adozione dell'App** come canale per gli acquisti, svolta nella logica dello sviluppo dei canali di acquisto digitale, i risultati hanno aiutato Autoguidovie nello sviluppo e nell'aggiornamento della nuova APP.

Il *mystery client*

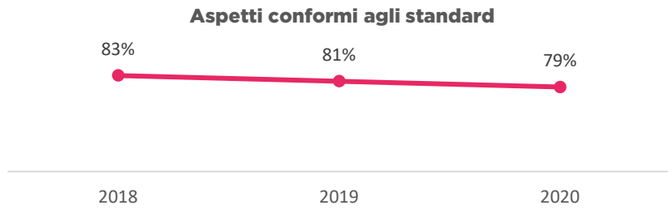
Oltre alle indagini di *Customer satisfaction*, Autoguidovie utilizza il ***mystery client***, una metodologia di rilevazione della qualità del servizio che prevede **osservazioni realizzate in modo indipendente da gruppi di "clienti misteriosi" che si fingono normali clienti in viaggio.** Il *mistery* 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. L'indagine 2020 - effettuata nel mese di giugno - ha verificato l'efficacia dell'Azienda nel rendere operative le direttive del protocollo adottato per l'emergenza sanitaria: sono stati verificati oltre ad alcuni aspetti storici solitamente valutati (es.: la pulizia dei mezzi, l'abbigliamento dei conducenti, la presenza di regolamento di viaggio a bordo, ecc), anche nuovi elementi relativi al comportamento del personale, all'allestimento dei mezzi in linea con le nuove disposizioni per l'emergenza sanitaria che si sono succedute e modificate frequentemente nel corso dell'anno. Nel 2020 sono stati valutati complessivamente 62 aspetti rispetto ai 69 del 2019 con una percentuale di conformità pari a 79%.

Risultati 2020

62 Gli aspetti di dettaglio (*item*) valutati rispetto a: **attesa fermate, salita a bordo, infopoint, rivendita, numero verde, verifica titoli.**

79% Gli aspetti **conformi agli *standard*** secondo le soglie stabilite*

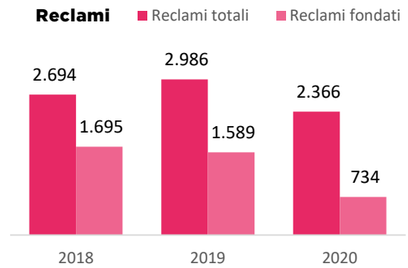
**L'item è ritenuto conforme se il rispetto dello standard a esso collegato è superiore al 71%.*

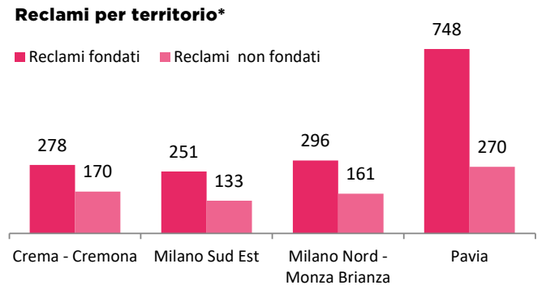


Analisi dei reclami

La gestione dei reclami è di fondamentale importanza per Autoguidovie in quanto **momento di apprendimento per 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. I **canali** tramite cui i clienti possono inoltrare reclami sono: form online, *call center* e infopoint. Nel 2020, Autoguidovie ha registrato **2.366 reclami**, **con una diminuzione del 23% dal 2019**, legata alla riduzione del numero dei passeggeri. Si riducono soprattutto il numero di reclami fondati, il 53% in meno.

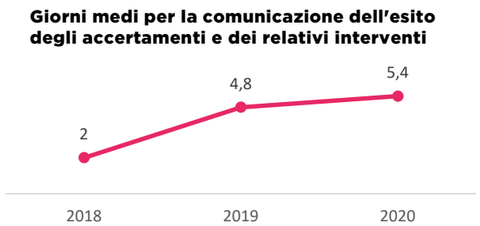




**La rappresentazione non comprende 59 reclami - ricompresi nel grafico precedente – per cui non è possibile indicare l'area territoriale di riferimento.*

Oltre a una diminuzione dei reclami, nel 2020 si rilevano **nuove tipologie di reclamo legate alle specificità dell'emergenza sanitaria**, come per esempio l'omissione di fermata in caso di bus completo – come da diposizioni ministeriali - il distanziamento a bordo, il corretto uso delle mascherine da parte di autisti e clienti - non essendo spesso chiare e note ai clienti le disposizioni. Inoltre, il forte aumento dell'uso della App, ha reso più frequenti richieste di chiarimento e segnalazioni di occasionali malfunzionamenti.

I reclami vengono tutti analizzati e **la comunicazione dell'esito degli accertamenti e dei relativi interventi è avvenuta nel 2020 in media in 5,4 giorni**.



ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI 2019	AZIONI E KPI 2020
16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	**16.4** Entro il 2030, ridurre in maniera significativa il finanziamento illecito e il traffico di armi, potenziare il recupero e la restituzione dei beni rubati e combattere tutte le forme di crimine organizzato **16.6** Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti.	**1.120.000** passeggeri controllati **353.457** biglietti venduti a bordo **995.453 €** il valore dei biglietti venduti a bordo	**231.884** passeggeri assistiti durante la fase di salita a bordo **24.329** corse monitorate

Politiche tariffarie e contrasto all'evasione

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

SISTEMA TARIFFARIO A ZONE	SISTEMA TARIFFARIO A FASCE CHILOMETRICHE	SISTEMA TARIFFARIO URBANO
Provincia di Cremona Provincia di Bergamo	Provincia di Pavia	Pavia Paderno Dugnano Crema Voghera

In tutte le aree territoriali è prevista l'adesione a **"Io Viaggio"** di **Regione Lombardia** e alle **agevolazioni regionali.** Inoltre, Autoguidovie aderisce al **sistema tariffario dell'area milanese STIBM**. Sono disponibili diverse tipologie di titoli, urbani e interurbani, che i clienti possono acquistare scegliendo quella che meglio si adatta alle proprie abitudini ed esigenze di viaggio.

BIGLIETTI SEMPLICI	CARNET	ABBONAMENTI SETTIMANALI	ABBONAMENTI MENSILI	ABBONAMENTI ANNUALI

In alcune aree il sistema di tariffazione è strutturato a zone e prevede integrazioni tariffarie che dipendono dalla lunghezza del tragitto da percorrere.

EMERGENZA COVID-19
Nel 2020 è stato necessario sviluppare una procedura dedicata per la gestione dei rimborsi per l'acquisto degli abbonamenti a causa delle restrizioni introdotte per la pandemia. È stata attivata la possibilità di **richiedere il rimborso online** e - per andare incontro alle esigenze dei clienti che data la situazione di persistente incertezza non erano propensi all'acquisto di un nuovo abbonamento, in particolare annuale - è stata data la possibilità di **caricare il valore del rimborso su borsellino elettronico.**

Progetto "Assistenza alla clientela"

OBIETTIVO: informare e sviluppare senso civico dei passeggeri e favorire l'acquisto dei biglietti tramite strumenti digitali

Gli Assistenti alla clientela, grazie alla fondamentale collaborazione del personale viaggiante, hanno avuto in questo anno particolare un ruolo fondamentale di **supporto ai clienti nel muoversi consapevolmente e nel rispetto delle regole, aiutandoli anche durante la fase di salita sugli autobus.**
Infatti, non solo hanno realizzato **attività di controllo**, in tutta sicurezza e facendo uso di specifici dispositivi di protezione individuale - mascherine, occhiali e guanti monouso – ma hanno anche **orientato l'utenza alla digitalizzazione,** promuovendo il nuovo progetto sulla prenotazione del posto tramite la App.
Questo ha permesso all'azienda di avere un importante riscontro nella r**ilevazione dei dati sui viaggiatori** - numerosità, tipologia di titoli posseduti ed evasione potenziale - e di mettersi maggiormente in relazione con i clienti, dando concretezza a tutte le attività volte a rendere l'esperienza di viaggio sicura, comoda ed efficiente.
La presenza degli assistenti, intensificando i controlli in fermata e impedendo l'accesso ai bus di persone sprovviste degli appositi dispositivi di protezione individuale oltre che di un regolare biglietto, ha contribuito anche ad aumentare il **livello di sicurezza**, in collaborazione con il lavoro svolto dai conducenti.
Il 2020 ha inciso in modo particolare sul settore del trasporto pubblico. Il servizio è stato usato da meno passeggeri e la situazione d'incertezza ha portato la maggior parte dei clienti a non sottoscrivere un abbonamento annuale, passando a tipologie di abbonamento più brevi e costose che comportano un maggior rischio di evasione per l'azienda. Anche per questo, l'attività degli Assistenti è stata fondamentale sia per promuovere i nuovi strumenti digitali per facilitare l'acquisto online dei titoli – riducendo l'evasione - sia per mostrare la rinnovata presenza dell'azienda sul territorio. Tra le principali attività realizzate dagli Assistenti:

- gestione e verifica del rispetto dei **limiti di carico** degli autobus, in osservanza delle normative;
- **presidio e sicurezza** in luoghi di potenziale aggregazione, in particolare alle fermate «scolastiche»;
- **promozione di titoli digitali** e prenotazione del posto tramite App Autoguidovie;
- **contrasto all'evasione tariffaria** tramite la verifica del regolare possesso del titolo di viaggio e della prenotazione del posto;
- supporto e indirizzo della clientela verso le **nuove norme di circolazione**.

Il progetto ha previsto un intervento strutturato in particolare nei principali Hub di salita passeggeri o a bordo bus, senza pregiudicare il ruolo dei conducenti rivestito nell'attività di verifica dei titoli di viaggio.
Il progetto di "Assistenza alla Clientela", avviato nel Bacino Pavese a settembre 2018 con l'impiego di 13 assistenti è stato esteso, da settembre 2019, su tutti i bacini dell'azienda impiegando altri 14 assistenti alla clientela.

RISULTATI

24 Assistenti alla clientela: 8 a Pavia, 4 a Cremona, 6 a Milano SudEst e 6 in Monza e Brianza.
I target del progetto nel 2020 hanno subito delle variazioni condizionate soprattutto dalle misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid- 19
231.884 passeggeri assistiti durante la fase di salita a bordo
24.329 corse monitorate
35 hub presidiati

Rete di vendita

La rete di vendita è **diffusa in modo capillare sul territorio** in modo da agevolare i clienti e facilitare l'acquisto dei titoli di viaggio. Nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria è stata sospesa temporaneamente la vendita a bordo del biglietto e favorito l'uso dell'App e dell'online per l'acquisto di tutti titoli di viaggio.

Agevolazioni

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 dalle politiche definite dagli Enti affidanti.
Le categorie di clienti che beneficiano di sistemi di tariffazione e abbonamenti agevolati comprendono:

STUDENTI	UNIVERSITARI	LAVORATORI	CITTADINI CON AGEVOLAZIONI ISEE	ANZIANI	INVALIDI	DISABILI

Inoltre, sono attive forme agevolate di pagamento tramite **rateizzazione** degli abbonamenti annuali, disponibili sia per l'area cremonese che pavese.

Per gli **studenti dell'Università di Pavia** è stata sottoscritta la **convenzione** UNIPASS con l'Università in modo da garantire un sistema di tariffazione agevolata nell'ambito delle politiche di diritto allo studio, garantita anche per l'anno accademico 20/21, ma adeguata in relazione all'emergenza sanitaria.

Convenzioni

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'addebito del costo direttamente in busta paga. Nel 2020 sono attive **3 differenti convenzioni** tra la provincia di Cremona e l'area urbana di Pavia.

LA COMUNICAZIONE VERSO I VIAGGIATORI

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	**16.7** Assicurare un processo decisionale reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli **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	SESSIONI SUL SITO	2,8 mln	1,8 mln
		SMS RICEVUTI PER LA RICHIESTA DEGLI ORARI IN TEMPO REALE (SOLO SU TERRITORI STORICI)	331 mila	187 mila
		PERSONE IN MEDIA RAGGIUNTE OGNI MESE TRAMITE FACEBOOK	119 mila circa	110 mila circa

Per comunicare con clienti e *stakeholder*, Autoguidovie utilizza **diversi canali di contatto** - fisici e digitali - che le consentono di veicolare informazioni utili su orari dei servizi, linee, percorsi, tariffe, regolamenti, abbonamenti, sanzioni e avvisi sulle attività svolte. Nel 2020, è stato dato un forte impulso all'utilizzo dei canali digitali.

CONDUCENTI

Il conducente è il principale **punto di riferimento informativo per il cliente.** Il personale viaggiante è costantemente formato per migliorare sempre più la relazione con i clienti e per offrire un'esperienza di viaggio positiva.

RISULTATI 2020

4.599 ore di formazione agli apprendisti

INFOPOINT

Gli Infopoint, presenti nelle principali aree di servizio, **supportano il viaggiatore in tutto il suo percorso** tramite personale appositamente formato e materiale informativo.

RISULTATI 2020

3 Infopoint presenti sul territorio nelle principali aree servite:
- Autostazione di Pavia - viale Trieste, 23
- San Donato M3 - via Cesare Battisti
- Crema FS - P.le Martiri della Libertà, 8

RIVENDITE

Autoguidovie gestisce un'**ampia rete di vendita consolidata sul territorio**. Nei punti vendita è possibile acquistare titoli di viaggio, ricaricare tessere elettroniche e consultare materiale informativo.

RISULTATI 2020

707 rivendite in Lombardia, affiancate nel 2020, dalle vendite dei biglietti digitali su app e online

ASSISTENTI ALLA CLIENTELA

Gli Assistenti informano e sviluppano il senso civico dei passeggeri, favorendo **l'acquisto di titoli tramite strumenti digitali.**

RISULTATI 2020

24 assistenti attivi, **229.515** passeggeri assistiti

BUS E AUTOBUS

Anche i bus rappresentano un canale **informativo per i clienti**: all'esterno dei mezzi tramite dispositivi che comunicano informazioni utili sulla linea percorsa e adesivi informativi (salita davanti, vendita a bordo, mascherina); all'interno i passeggeri possono trovare informazioni sulle condizioni di viaggio, bacheche informative con avvisi aggiornati, promozioni e novità sul servizio. Sulle linee pavesi sono inoltre attivi i messaggi audio a bordo bus, per annunciare il numero della linea e la direzione/capolinea di destinazione e comunicare le novità.

RISULTATI 2020

777 autobus

SITO INTERNET - WWW.AUTOGUIDOVIE.IT

Tramite il sito, l'azienda comunica in modo costante sia con i clienti del servizio che con la collettività in generale. 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** che permette di richiedere informazioni, presentare reclami, chiedere rimborsi o cercare eventuali oggetti smarriti. Sul sito sono disponibili numerosi strumenti per agevolare la ricerca delle informazioni: **calcola il tuo percorso, cerca la tua linea, trova la tua tariffa, trova la tua rivendita, trova la tua scuola**.
Dal 2019 per tutti i territori è possibile l'acquisto dei biglietti online.

RISULTATI 2020

1,8 milioni di sessioni, le pagine più visitate risultano essere quelle relative agli orari

APP AUTOGUIDOVIE

Autoguidovie si è dotata di un'applicazione per *smartphone* che offre diverse funzionalità per **agevolare la fruizione del servizio**. In particolare, l'app:
- offre servizi di **infomobilità**, ricerca orari per origine e destinazione o per fermata;
- permette l'**acquisto di biglietti e abbonamenti** Autoguidovie, STIBM e Io Viaggio e la ricarica delle tessere elettroniche ATM e Io Viaggio*;
- offre un **servizio di news** per consultare avvisi che riguardano modifiche del servizio, deviazioni temporanee, scioperi e altre segnalazioni;
- permette di prenotare il posto sul bus su alcune linee specifiche;
- permette di registrarsi e prenotare il posto sul bus per gli studenti pavesi;

*acquisto abbonamenti STIBM, Io Viaggio e ricarica tessere attivati a inizio 2020

RISULTATI 2020

Oltre **9.000** nuovi account registrati da App

CONTACT CENTER

Il Contact Center fornisce un supporto efficace per i clienti. Prevede un **servizio di *call me back* per evitare code in entrata** e specifici **messaggi di accoglienza** in occasione di eventi rilevanti come scioperi e manifestazioni particolari.

RISULTATI 2020

Oltre **30.495** contatti ricevuti dagli operatori da parte dei clienti

WEB CHAT

Autoguidovie ha attivato, per tutti i territori serviti, **il servizio di messaggistica *web chat*** che permette di interagire con il Contact Center nel caso in cui nella navigazione su web non si riesca a trovare l'informazione ricercata.

RISULTATI 2020

139 contatti con i clienti

PALINE ELETTRONICHE

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. Le paline sono ad **alimentazione solare con pannello fotovoltaico** e sono dotate di dispositivo di risparmio energetico che visualizza il messaggio con periodicità variabile.

RISULTATI 2020

150 **paline elettroniche** installate in punti strategici del territorio nei lotti storici sudest e nord

Quasi **400** **paline già installate e molte ancora in fase d'installazione nel territorio di Pavia**

SERVIZIO DI AVVISI REAL TIME

Autoguidovie ha reso disponibile per i suoi clienti un **servizio *real time* via sms** che permette di ottenere, inviando il codice della palina di fermata, informazioni su tempi di attesa ed eventuali ritardi per i lotti storici. **Il servizio è accessibile anche via web** dal sito www.autoguidovie.it.
Il servizio per Pavia è stato attivato nell'ambito dell'APP Autoguidovie.

RISULTATI 2020

Oltre **187 mila** **richieste** di orari in tempo reale ricevute via sms da 6.855 clienti

RSS

RSS - *Really Simple Sindycation* - è uno dei formati per la distribuzione di contenuti web tra i più conosciuti e utilizzati, che consente di ricevere notifiche su articoli e news pubblicati nei siti di interesse. Con RSS è possibile rimanere **aggiornati in tempo reale su notizie e aggiornamenti delle varie linee di trasporto gestite dall'azienda**.

MAILING LIST

Tutti i clienti tesserati/registrati ricevono aggiornamenti periodici via email, specifici per l'area nella quale viaggiano più di frequente.

RISULTATI 2020

Oltre **170 mila** **mail inviate**

97% **il tasso di consegna delle mailing list**

TRAVEL PLANNER: MOOVIT, GOOGLE TRANSIT, CITYMAPPER

Autoguidovie collabora con i principali *travel planner* disponibili - quali **Moovit** (operante a livello internazionale in 500 Città di 50 Paesi con più di 15 milioni di utenti), **Google Transit** e **City mapper** - che consentono di integrare ai diversi canali di comunicazione questi strumenti utili a diffondere avvisi di servizio in tempo reale e a selezionare linee "preferite".

WHATSAPP

Autoguidovie dispone di un **servizio di messaggistica WhatsApp**, che permette di inviare le proprie richieste via messaggio a cui risponde il contact center dell'azienda.

RISULTATI 2020

6.609 **contatti con i clienti**

FACEBOOK

Autoguidovie ha una pagina Facebook ufficiale su cui vengono proposti quotidianamente contenuti per:

- **principali aggiornamenti sui servizi** e avvisi sulla circolazione;
- **eventi** locali e punti di interesse raggiungibili con i bus;
- **campagne di sensibilizzazione**, per esempio sull'obbligo di indossare la mascherina;
- **informazioni** sull'azienda e i territori;
- campagne "**Lavora con noi**".

È possibile inoltre comunicare con l'azienda tramite chat.

RISULTATI 2020

9.375 **like** alla pagina

110 mila **persone circa** raggiunte in media ogni mese

343 **post** pubblicati

2.518 conversazioni private

LINKEDIN

Sul profilo LinkedIn dell'azienda sono presenti una breve descrizione dell'attività, dettagli sulla sede, numero di dipendenti e altre informazioni utili per chi intende candidarsi a posizioni aziendali. Vengono pubblicati frequentemente post informativi su iniziative e novità in azienda.

RISULTATI 2020

54 **post** pubblicati

4.747 **impressions in media ogni mese sugli aggiornamenti**

INSTAGRAM

Nel 2020 Autoguidovie ha deciso di attivare anche un account Instagram. Sul profilo dell'azienda vengono proposti mensilmente contenuti chiave legati a campagne promozionali / informative.

RISULTATI 2020

180 **pubblicazioni (22 post, 158 stories)**

1.145 **followers**

TWITTER PAVIA

Nel 2018 ha deciso di attivare un account Twitter, in particolare per il territorio di Pavia, consentendo ai viaggiatori di rimanere sempre aggiornati sugli avvisi e sulle novità del servizio.

RISULTATI 2020

345 **tweet** pubblicati

9.227 **la media mensile delle visualizzazioni**

LA COMUNICAZIONE NELLA GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA COVID-19

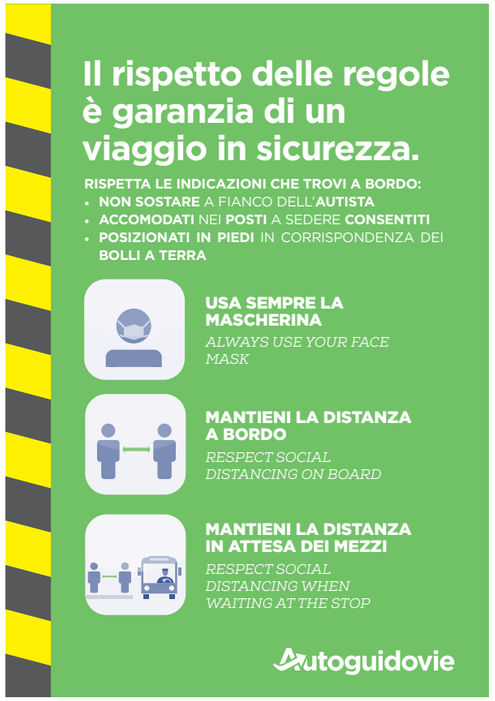
A partire da primo *lockdown*, a marzo 2020, Autoguidovie si è impegnata a comunicare costantemente verso i clienti le misure adottate e i comportamenti attesi per garantire la sicurezza a bordo. Sono stati attivati tutti i canali di comunicazione ***offline* e *online*** per sensibilizzare i clienti sulle regole da rispettare e informare circa le azioni messe in campo a garanzia di un viaggio sicuro.

Il **sito Autoguidovie** è stata una vetrina costante per il **Decalogo delle regole Covid**: clienti attuali, ma anche nuovi clienti hanno potuto essere sempre aggiornati rispetto alle norme di comportamento da adottare.

Periodicamente ogni mese sono stati pubblicati post dedicati sul tema sui diversi **canali social ufficiali**. Tutte le **comunicazioni mailing** hanno riportato l'invito a consultare il decalogo regole e ad agire responsabilmente.

Per riuscire a comunicare al più ampio numero di persone, oltre ai canali digitali, sono stati utilizzati canali fisici quali l'**autostazione di Pavia** (schermi, bacheche), i messaggi a **bordo bus** sia audio che stampati.

Sempre per quanto riguarda la flotta bus, sono stati posizionati **adesivi** all'ingresso per ricordare l'obbligo di indossare **la mascherina e il numero massimo di passeggeri** trasportabili.



INNOVAZIONE NELLA RELAZIONE CON I CLIENTI

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI 2019	AZIONI E KPI 2020
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	Avvio della nuova area aziendale dedicata all'innovazione nella relazione con il cliente	Adozione di un nuovo sistema di gestione delle relazioni con i clienti (CRM)

Nel 2019 in azienda è stata avviata una nuova area dedicata all'innovazione e al miglioramento della relazione con il cliente. In particolare, sono state avviate le seguenti attività:

- **avvio di un sistema di Customer Relation Management** a supporto del *marketing*, della comunicazione e del *Customer Care* per la gestione dei reclami e delle risposte alle richieste di informazioni;
- **analisi dati Vodafone** con una sperimentazione sull'area pavese che riguarda l'analisi e l'elaborazione di dati sulla mobilità della popolazione all'interno del territorio utilizzando dati anonimizzati degli utenti di telefonia mobile;
- **rappresentazione dei dati dei clienti su mappa,** attraverso la costruzione di cruscotti interattivi sul sistema di Business Intelligence Power BI, che mostrano potenzialità e criticità del servizio erogato al fine di offrire il miglior livello di servizio possibile ai clienti.

CRM: UN SISTEMA DIGITALE CHE UNIFICA IL MARKETING E L'ASSISTENZA

OBIETTIVO: rinforzare la coprogettazione del servizio con Enti e Clienti e sviluppare una comunicazione omnicanale e profilata per target, aumentando la soddisfazione per il servizio

Autoguidovie nel 2020 si è dotata del più evoluto **sistema di gestione delle relazioni con i Clienti (CRM)** ad oggi disponibile sul mercato. Questo sistema ha permesso di rendere la comunicazione omogenea e gestita da un unico strumento, veicolare messaggi sempre più profilati per target, migliorare gli standard di Assistenza Clienti, aumentando ancor più la soddisfazione del servizio di trasporto pubblico locale prima del viaggio, durante e dopo.

La soluzione, adottata da luglio 2020, copre le aree del marketing e dell'assistenza clienti e permette di:

- **gestire su un'unica piattaforma le comunicazioni verso i clienti** (es. news mensili);
- **organizzare il piano editoriale social** cross canale su piattaforma condivisa tra area marketing e l'agenzia esterna di supporto;
- **ricevere richieste di assistenza** da parte di clienti gestite da un'unica piattaforma con informazioni condivise all'interno dell'azienda.

In aggiunta, a un miglioramento della qualità dell'interazione con i clienti, il sistema di CRM ha portato a una riduzione di comunicazioni superflue, creando una base di informazioni condivisa all'interno dell'azienda.

RISULTATI

206.587 clienti in CRM, di cui **65%** con un indirizzo email

2

CLIENTI - ENTI E STAZIONI APPALTANTI[13]

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

- Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Cremona e Mantova;
- Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del bacino di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia;
- Agenzia SRM Reti e Mobilità, per conto della Provincia e del Comune di Bologna;
- Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo;
- Comune di Paderno Dugnano;
- Comune di San Donato Milanese;
- Comune di Melzo;
- ATM per i sub-affidamenti.

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 adottata 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 Burlando* 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.

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 che Autoguidovie si impegni a **promuovere un trasporto capace di rispondere ai bisogni di mobilità dei cittadini, orientato alla qualità del servizio e alla sostenibilità ambientale.**
Oltre a definire i **requisiti minimi del servizio** tali contratti prevedono che Autoguidovie si adoperi per garantire, in alcuni casi - come per l'età media dei mezzi e il sistema di controllo satellitare della flotta - **impegni più onerosi** per offrire un servizio migliore.

AREA TERRITORIALE	INFORMAZIONI SUL CONTRATTO
AREA DI CREMONA E URBANA DI CREMA	A **giugno 2013** è stato avviato il **servizio di trasporto pubblico della Provincia di Cremona** a seguito dell'aggiudicazione definitiva della gara da parte degli attuali gestori Autoguidovie, Miobus, KM, LINE e STAR.
AREA DI MILANO SUDEST (MISE) Servizio di linea urbano ed extraurbano a gestione diretta. Servizi urbani di Melzo e San Donato Milanese.	A **luglio 2007** è stato avviato il **servizio di trasporto pubblico dell'Area Sud Est di Milano** - costituita dalle aree Martesana/Rivoltana, Emilia e Paullese - gestito da Autoguidovie e regolato da un contratto di servizio con la Città Metropolitana di Milano. A **settembre 2015** il Comune di San Donato Milanese ha affidato ad Autoguidovie il servizio di Trasporto Pubblico Locale fino alla data del 31 dicembre 2017. Il servizio è stato prorogato da dicembre 2020 a dicembre 2021. Da **febbraio 2003** Autoguidovie **gestisce il servizio urbano sul territorio del Comune di Melzo.** Risultando aggiudicataria anche della seconda gara di affidamento effettuata nel corso del 2010 con decorrenza dal 1 Gennaio 2011, Autoguidovie è **gestore unico** del servizio. Il contratto è stato prorogato a dicembre 2020 fino a dicembre 2021
AREA DI MONZA E BRIANZA E PADERNO DUGNANO Servizio di linea sub urbano ed extraurbano a gestione diretta nell'Area di Monza e Brianza. Trasporto pubblico urbano del Comune di Paderno Dugnano gestito da Autoguidovie in associazione con Airpullman.	Da **gennaio 2015** la Provincia di Monza e Brianza e il Comune di Monza hanno affidato ad Autoguidovie, con un nuovo contratto di servizio, la **rete di Trasporto Pubblico Locale dell'area Monza e Brianza** a seguito della scadenza del preesistente contratto di servizio **avviato a novembre 2007** e valido fino al 2014. In seguito al rinnovo del 2015, il contratto è stato poi prorogato fino a dicembre 2021. Dal **7 settembre 2009** è partito il servizio di trasporto pubblico urbano del Comune di Paderno Dugnano gestito da Autoguidovie, in associazione con Airpullman, regolato da contratto di servizio assegnato a seguito di gara. Prorogato a novembre 2020 fino a dicembre 2021
AREA DI MILANO SUDOVEST Servizio di linea urbano in subaffidamento da ATM	Il contratto di subaffidamento da ATM Servizi del Lotto Ovest è **attivo da gennaio 2011,** seguito a settembre dello stesso anno dal subaffidamento dei servizi per le aree Sud e Ovest. Il contratto è stato rinnovato fino al 30 giugno 2021.
AREA DI BOLOGNA Servizio di linea extraurbano esercito all'interno della Scarl TPB	**Da maggio 2012** è attivo il contratto (con TPB Scarl) per l'affidamento dei servizi di Trasporto Pubblico Locale nel bacino di Bologna.
AREA DI PAVIA Servizio di trasporto pubblico locale di Pavia città e provincia	A **settembre 2017** è stato firmato il contratto per il servizio di trasporto pubblico della Provincia e del Comune di Pavia, che è stato **avviato il primo aprile 2018.** Dal **4 dicembre 2019** Autoguidovie gestisce anche il **servizio urbano di Voghera.**
AREA DI NOVARA Servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extra urbano nell'area di Novara	Dalla fine del 2019, tramite la Società controllata STN, Autoguidovie 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.

13 Il perimetro di rendicontazione del capitolo "Clienti – Enti e Stazioni appaltanti" è quello delle società Autoguidovie S.p.A. e Miobus by Autoguidovie S.r.l.

3

LE PERSONE CHE LAVORANO IN AUTOGUIDOVIE[14]

964
persone impiegate tra personale viaggiante e non viaggiante
-3,3% dal 2018

86%
il personale viaggiante
+2 punti percentuali dal 2018

94,7%
la percentuale di uomini sul totale del personale che scende al 79% se si considera solo il personale non viaggiante

6.322
ore di formazione complessivamente erogate

6,5
ore di formazione erogate in media per ogni dipendente

12,51
tasso di infortuni sul lavoro registrabili
-8,9% dal 2018

0,39
tasso di gravità degli infortuni sul lavoro registrabili
-2,6% dal 2018

19
rappresentanti sindacali in azienda che hanno usufruito di
1.408 ore di permesso sindacale

525
dipendenti iscritti ai Sindacati ***(54%)***

406 ore di assemblee sindacali

14 Il perimetro di rendicontazione del capitolo "Le persone che lavorano in Autoguidovie" è quello della società Autoguidovie S.p.A.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE	IL CONTRIBUTO DI AUTOGUIDOVIE ALL'AGENDA 2030 ONU
1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ	VALUTAZIONE, REMUNERAZIONE E SISTEMI DI INCENTIVAZIONE WELFARE AZIENDALE
3 SALUTE E BENESSERE	SALUTE E SICUREZZA
4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	FORMAZIONE E SVILUPPO VALUTAZIONE, REMUNERAZIONE E SISTEMI DI INCENTIVAZIONE
5 PARITÀ DI GENERE	COMPOSIZIONE E PROFILO DEL PERSONALE FORMAZIONE E SVILUPPO
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	COMPOSIZIONE E PROFILO DEL PERSONALE SALUTE E SICUREZZA RELAZIONI INDUSTRIALI
9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	LA COMUNICAZIONE INTERNA
17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	RELAZIONI INDUSTRIALI

LE POLITICHE DI GESTIONE DEL PERSONALE

UNA GESTIONE IN LINEA CON LA SOSTENIBILITÀ

LE NOSTRE POLITICHE DI ASSUNZIONE

*"Vogliamo assumere **la persona giusta per il posto giusto**. Per questo abbiamo costruito un **processo accurato di selezione** che passa dalla valutazione dei CV, alla conoscenza della persona, delle sue motivazioni e valori, alla verifica delle competenze e capacità, al controllo dell'idoneità fisica e psicoattitudinale.*

Per i candidati autisti, in considerazione del ruolo, il processo prevede colloqui e prove di guida su strada oltre alla verifica dei titoli abilitanti.

Assumere la persona giusta è una grande responsabilità verso le persone, la nostra organizzazione e i nostri clienti, a cui ogni giorno vogliamo dare il massimo."

NO ALLA DISCRIMINAZIONE

*"Crediamo nel merito e siamo **un'azienda che premia il merito prima di tutto, misurandolo nei risultati in modo oggettivo e trasparente.***
Per questo non vogliamo alcuna discriminazione nell'assunzione, nella retribuzione, nell'accesso alla formazione, nelle promozioni, nel licenziamento o nel pensionamento."

L'IMPEGNO PER LA SICUREZZA E IL RISPETTO DELLE REGOLE

"Ci impegniamo ogni giorno per la sicurezza del nostro personale, dei nostri clienti e di tutti i nostri stakeholder, in azienda come durante il servizio.

La nostra attenzione per la sicurezza passa dalla consapevolezza e dalla cultura delle nostre persone, dalla scelta dei mezzi e delle attrezzature, al rispetto delle regole e delle leggi applicabili, anche anticipandole. Questo ci permette di lavorare in un contesto organizzato, trasparente e positivo in cui le persone possono esprimere il proprio talento."

LA CRESCITA DELLE NOSTRE PERSONE

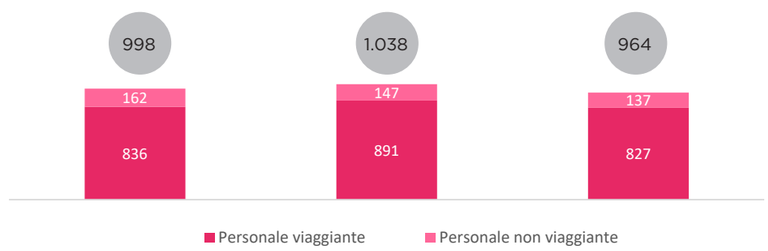
"Il successo della nostra organizzazione passa dal successo delle nostre persone. Per questo investiamo sulla loro crescita e sul loro sviluppo agendo sulle principali leve quali formazione, feedback sulle performance e sui risultati, sistema di obiettivi condivisi, digital trasformation."

COMPOSIZIONE E PROFILO DEL PERSONALE [15]

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
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	LA PERCENTUALE DI DONNE ALL'INTERNO DEL MANAGEMENT	21%	27%
		LA PERCENTUALI DI DONNE CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO	72%	73%
		LA PERCENTUALE DI DONNE CON CONTRATTO A TEMPO PIENO	98%	98%
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	LA PERCENTUALE DI DIPENDENTI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO (CONSIDERANDO ANCHE GLI STAGISTI)	82%	87%
	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	LA PERCENTUALE DI PERSONALE ASSUNTO NELL'ANNO UNDER 30	44%	29%

Nel 2020 le persone che lavorano per Autoguidovie - tra personale viaggiante e non viaggiante - **sono pari 964,** con una riduzione del 7,1% rispetto al 2019 (1.038 persone) e del 3,4% rispetto al 2018 (998 persone).

Trend del personale

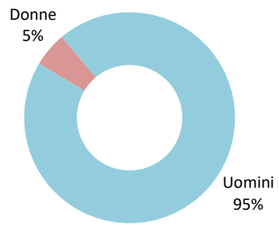


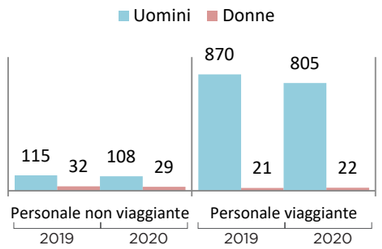
Questa riduzione è dovuta sia al ***turnover*** fisiologico del personale, sia alla riduzione del servizio legata alla situazione emergenziale, che ha determinato una sostituzione parziale del personale cessato. Per questi motivi si è ridotto anche il numero degli apprendisti che **nel 2020 sono stati 115**, il 28,6% in meno rispetto al 2019. L'azienda ricorre all'apprendistato come canale di inserimento privilegiato, in particolare per il personale viaggiante. Si presenta di seguito l'analisi della composizione e del profilo del personale di Autoguidovie. L'85,8% del personale è composta da personale viaggiante.

15 Nei grafici dell'intera sezione, i bollini grigi riportano la percentuale di individui appartenenti alla categoria indicata in ascissa sotto la colonna corrispondente, rapportata al totale di riferimento del grafico.

21%
la percentuale di donne tra il personale non viaggiante,
3% tra il personale viaggiante

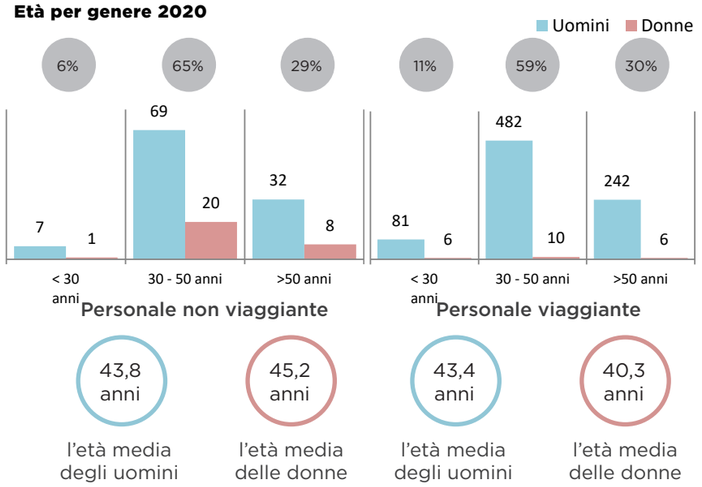
Personale per genere 2020





43,5 anni
l'età media
43,1 per le donne
43,5 per gli uomini

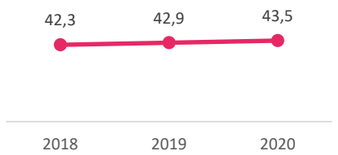
Età per genere 2020



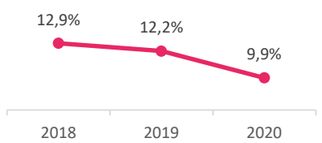
9,9%
il personale under 30 anni

(12,2% nel 2019)

Età media



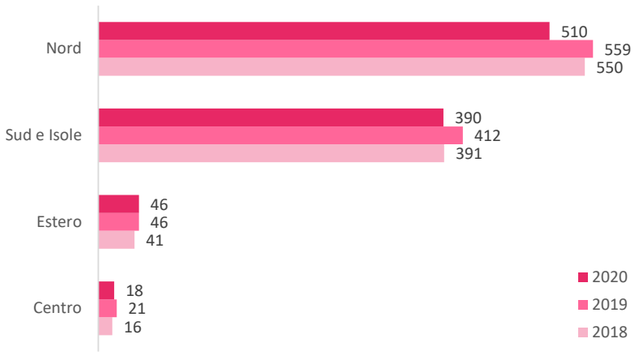
Percentuale dipendenti under 30



52,9%
il personale originario del Nord Italia, il 40,5% proviene dal Sud e dalle Isole

La maggior parte del personale proviene dalla Lombardia,
le altre regioni più presenti sono, Sicilia, Campania e Calabria

Provenienza geografica dei dipendenti*

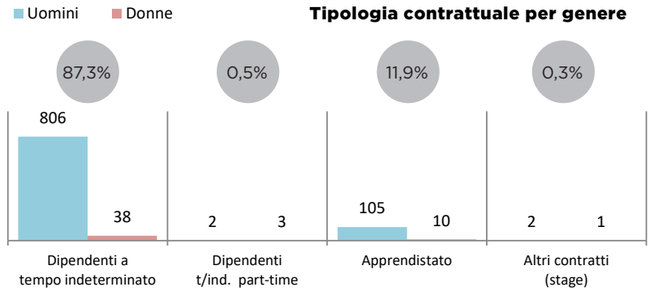


* Il dato 2018 e 2019 relativo a "Sud e Isole" e "Centro" è stato rettificato rispetto a quello presente nel Bilancio di Sostenibilità 2019"

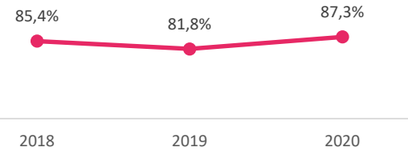
87,3%
il personale con contratto a tempo indeterminato

(Il dato comprende gli stagisti)

Tipologia contrattuale per genere



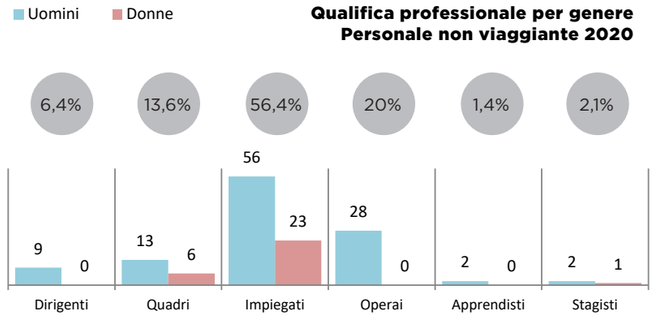
Percentuale personale a tempo indeterminato



20%
i dirigenti e i quadri sul totale del personale non viaggiante, erano il 17,9% nel 2019

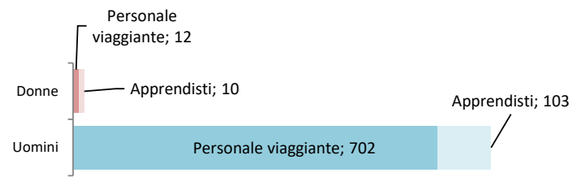
(il dato comprende gli stagisti)

Qualifica professionale per genere
Personale non viaggiante 2020



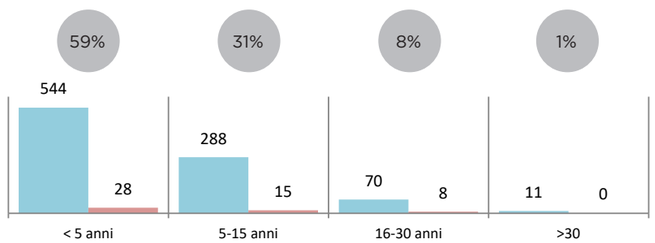
13,7%
gli apprendisti sul totale del personale viaggiante, erano 17,4% nel 2019

Qualifica professionale per genere
Personale viaggiante 2020

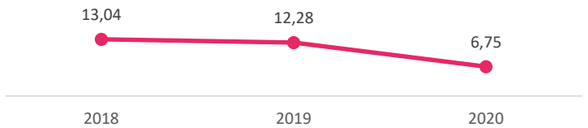


6,75 anni
l'anzianità aziendale media, 6,68 anni per gli uomini e 8,09 anni per le donne

Anzianità aziendale per genere 2020



Anzianità aziendale media



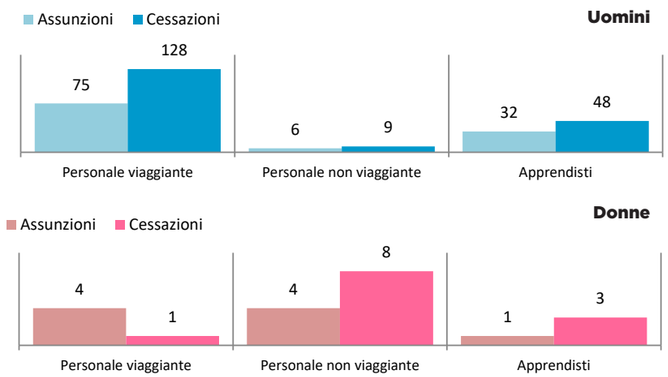
122
assunzioni a fronte di 196 cessazioni

12,7%
il tasso di turnover in entrata*
(22,7% nel 2019)

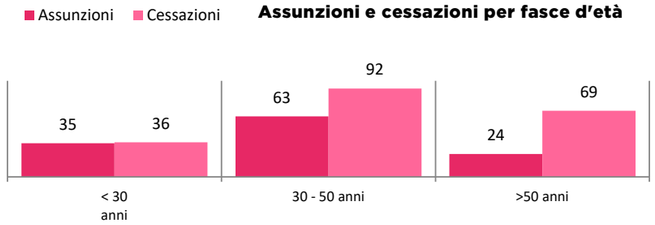
20,4%
il tasso di turnover**
(18,9% nel 2019)

*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

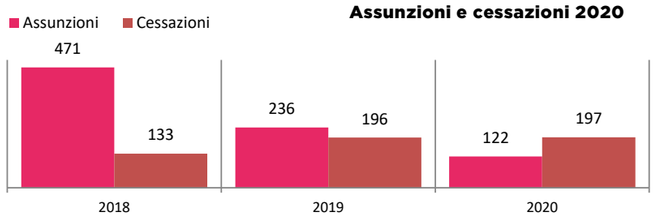
Assunzioni e cessazioni per genere 2020



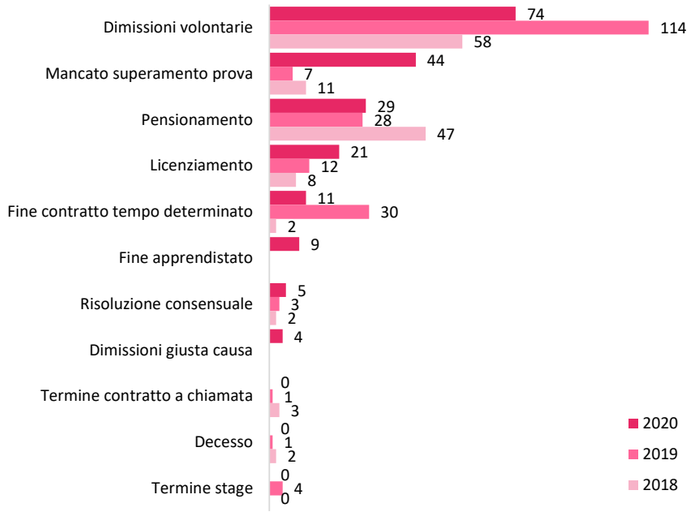
Assunzioni e cessazioni per fasce d'età



Assunzioni e cessazioni 2020



Cessazioni per tipologia



La convenzione con l'Esercito Italiano

Per la ricerca di candidati, inoltre, Autoguidovie ha rinforzato le *partnership* con gli *stakeholder* sul territorio, in particolare con l'Esercito Italiano, con i Centri per l'impiego e altre realtà della società civile.
Nel 2020, è ancora attiva la convenzione stipulata nel 2019 tra il Ministero della Difesa e Autoguidovie per la **ricollocazione professionale prevista a favore dei militari delle Forze Armate Italiane congedati senza demerito**.
Il 22 gennaio 2020, inoltre, si è tenuto a Roma il **1° Workshop Nazionale dell'Esercito Italiano sull'inserimento nel mondo del lavoro dei militari congedati**, a cui ha partecipato come relatore l'Amministratore Delegato Stefano Rossi.
Nel corso del 2020, nonostante il contesto pandemico, è stato assunto un militare congedato.

Lo stage in Autoguidovie

Lo stage è un'esperienza formativa utile a chi si affaccia al mondo del lavoro, dà la possibilità di mettere in pratica ciò che si è studiato e apprendere molte capacità e competenze extra professionali che la teoria non fornisce. Lo stage offre ai giovani l'opportunità di capire se il lavoro che stanno svolgendo corrisponde ai loro interessi e alle aziende un modo per testare e formare i futuri lavoratori.
Autoguidovie utilizza questo strumento per assumere e formare giovani lavoratori interessati ad apprendere nuove competenze e a formarsi nel proprio ruolo lavorativo.

3 stagisti coinvolti nel 2020

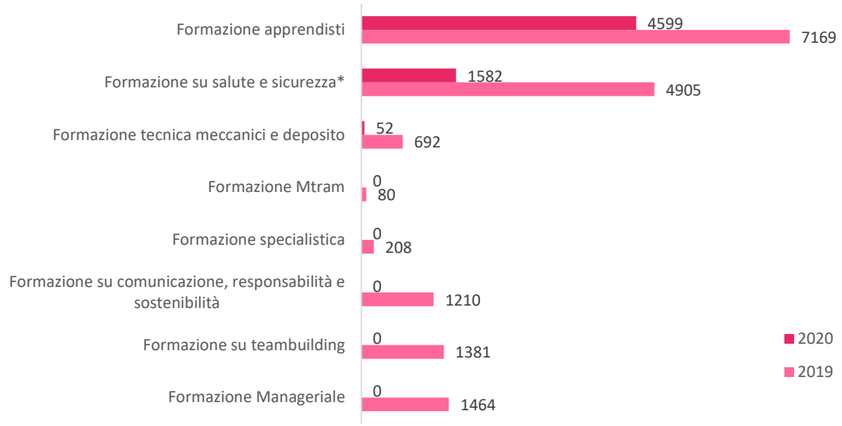
EMERGENZA COVID-19
Le iniziative dedicate alla scuola, in particolare il progetto "Open Day", avviato nel 2019, e le iniziative di Alternanza scuola-lavoro, sono state sospese nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria. Nel 2020 sono state solo completate in modalità da remoto le attività già in corso.

FORMAZIONE E SVILUPPO

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
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 PROCAPITE COMPLESSIVAMENTE EROGATE AL PERSONALE	16,5	6,5
	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	IL RAPPORTO TRA ORE DI FORMAZIONE PROCAPITE EROGATE ALLE DONNE E ORE DI FORMAZIONE PROCAPITE EROGATE AGLI UOMINI (PERSONALE NON VIAGGIANTE)	0,28	0,45
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	IL RAPPORTO TRA ORE DI FORMAZIONE PROCAPITE EROGATE ALLE DONNE E ORE DI FORMAZIONE PROCAPITE EROGATE AGLI UOMINI (PERSONALE VIAGGIANTE)	1,48	1,79

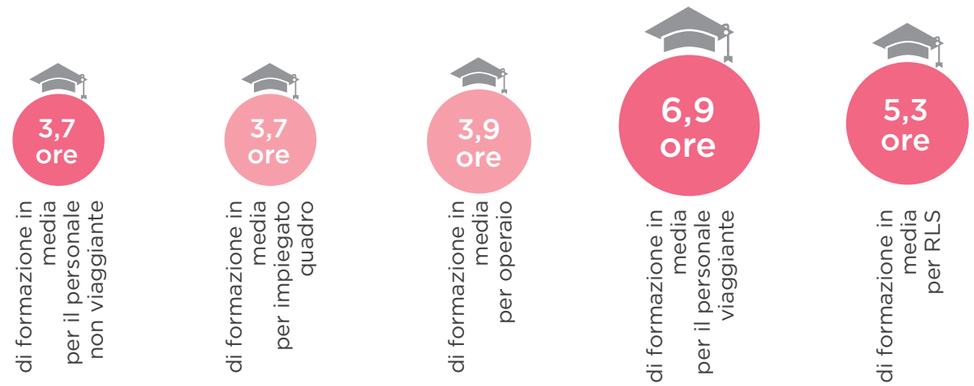
Per Autoguidovie la formazione riveste un ruolo importante al fine di **aggiornare, accrescere e facilitare l'acquisizione di conoscenze e competenze tecniche e professionali** necessarie alla crescita personale e professionale dei lavoratori e conseguentemente all'innovazione e allo sviluppo dell'Azienda.
Ogni anno viene realizzata un'**analisi dei fabbisogni formativ**i - sulla base di risultati del sistema di *performance management*, proposte dai responsabili dei servizi, segnalazioni e interviste individuali - sulla base dei quali viene definito il **Piano formativo annuale** che comprende sia corsi di **aggiornamento** sia corsi su **nuove tematiche specifiche**.
A causa del contesto pandemico il processo formativo ha subito una contrazione significativa nel corso dell'anno, rispetto agli interventi pianificati, concentrandosi esclusivamente sulla **formazione obbligatoria** e su quella legata all'addestramento e all'aggiornamento delle competenze degli **apprendisti** effettuata in gran parte in modalità da remoto, nel rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e prevenzione da rischio di contagio.

Ore di formazione per tipologia*



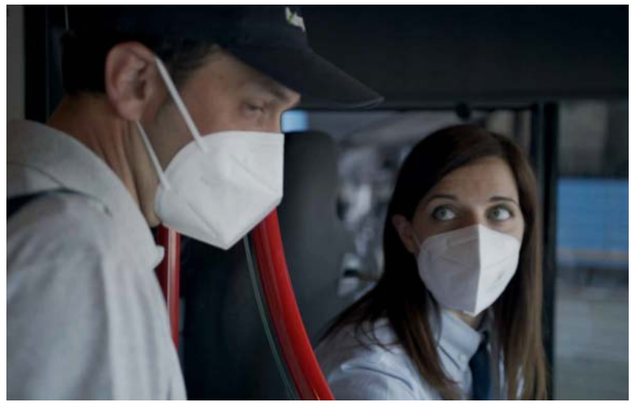
** La formazione su salute e sicurezza comprende al suo interno le ore di formazione per sicurezza, antincendio, soccorso, linee vita e RLS. La formazione su comunicazione, responsabilità e sostenibilità comprende invece le ore di formazione in ascolto e comunicazione, fiducia e responsabilità, sostenibilità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

Ore complessive di formazione per genere e qualifica - 2020



Attività formative 2020

MAESTRI DI MESTIERE



La trasformazione del mercato del lavoro negli ultimi anni e il forte ricambio generazionale - anche a seguito dell'assunzione di oltre 100 nuovi autisti nel 2018 - ha spinto l'azienda a **ripensare il modello formativo e di crescita dei nuovi giovani autisti**.
Per il miglioramento del **ruolo dell'AUTISTA DOC**, in termini di qualità, efficienza ed efficacia del servizio, è stata ripensata una **formazione più attenta e strutturata, che nel "*day by day*" possa accrescerne le competenze, la professionalità e il senso di appartenenza.**
Il progetto, avviato nel 2019, ha permesso di individuare insieme alle Direzioni di Esercizio 10 conducenti esperti, motivati, testimonial di valori e di professionalità, "portatori sani" di passione e competenze che **hanno il compito di far crescere e appassionare al mestiere i nuovi giovani autisti**. I Maestri partecipano al processo di selezione, valutazione e miglioramento delle prestazioni dei conducenti durante il periodo di prova e nel triennio dell'apprendistato, oltre che alla formazione sia in aula che sul campo con l'obiettivo di trasferire e sviluppare le competenze tecniche del ruolo, ma anche il senso di appartenenza. Durante il 2020 l'attività di affiancamento da parte dei Maestri di Mestiere ai giovani autisti è stata sospesa. A fine anno, coerentemente con le disposizioni in materia di sicurezza e di prevenzione dal rischio di contagio, il progetto è stato riavviato.

FORMAZIONE COVID-19
La pandemia ha bloccato diverse attività formative, ma Autoguidovie è riuscita ad adempiere, mediante le modalità a distanza, agli obblighi formativi sulla sicurezza e a realizzare **ulteriori attività formative proprio riferite al rischio biologico da SARS-CoV-2.**
Il personale impiegatizio ha frequentato un apposito corso, **in modalità e-learning**, sulle misure di prevenzione e protezione da attuare per contrastare il virus all'interno degli ambienti di lavoro e non solo.
Sono stati eseguiti incontri di formazione specifici per determinate categorie di lavoratori che svolgevano attività a contatto con altre persone, al fine di sensibilizzarli sulle misure di prevenzione da seguire e di addestrarli all'uso corretto dei Dispositivi di Protezione Individuale in dotazione.
Tutto il personale Autoguidovie, viaggiante e non, è stato costantemente informato, attraverso numerose comunicazioni di servizio, riguardo a quali misure attenersi a fronte dell'evolversi della pandemia in corso e prestando sempre attenzione alle disposizioni indicate dal Governo e dalle autorità sanitarie. Di concerto con il Comitato di Sicurezza aziendale sono state predisposte, tra le altre, comunicazioni riguardo le misure di prevenzione da rispettare, i DPI da indossare e dove reperirli, le condizioni di accesso ai luoghi di lavoro, come comportarsi in caso di positività o di sospetto contagio, quali azioni intraprendere in caso emergenza.

VALUTAZIONE, REMUNERAZIONE E SISTEMI DI INCENTIVAZIONE

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
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	IL LIVELLO RETRIBUTIVO MEDIO IN PROPORZIONE AI CCNL	1,05	1,05
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	IL NUMERO DI DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO UNA VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE DURANTE L'ANNO	100%	100%

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

- Attenzione al cliente
- Qualità del servizio
- Trasparenza nelle relazioni interne ed esterne

Tutto il personale è valutato a fronte di un sistema di *performance management* che comprende **indicatori oggettivi e soggettivi.**

Il processo di valutazione

Il processo di valutazione è organizzato in **tre fasi:**

Valutazione annuale tramite compilazione della scheda da parte dei responsabili → Eventuale assegnazione di importi premiali o comunque incentivanti → Colloqui di feedback capo-collaboratore

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DELLA SCHEDA

Valutazione:

Criterio di attribuzione del posizionamento della persona, nell'ambito delle singole competenze. Attenzione: la valutazione delle competenze deve essere fatta ogni Quarter

- Competenza assente o molto poco visibile
- Competenza debole o poco visibile
- Competenza abbastanza forte o abbastanza visibile
- Competenza forte o molto visibile

Le dimensioni della valutazione del personale viaggiante

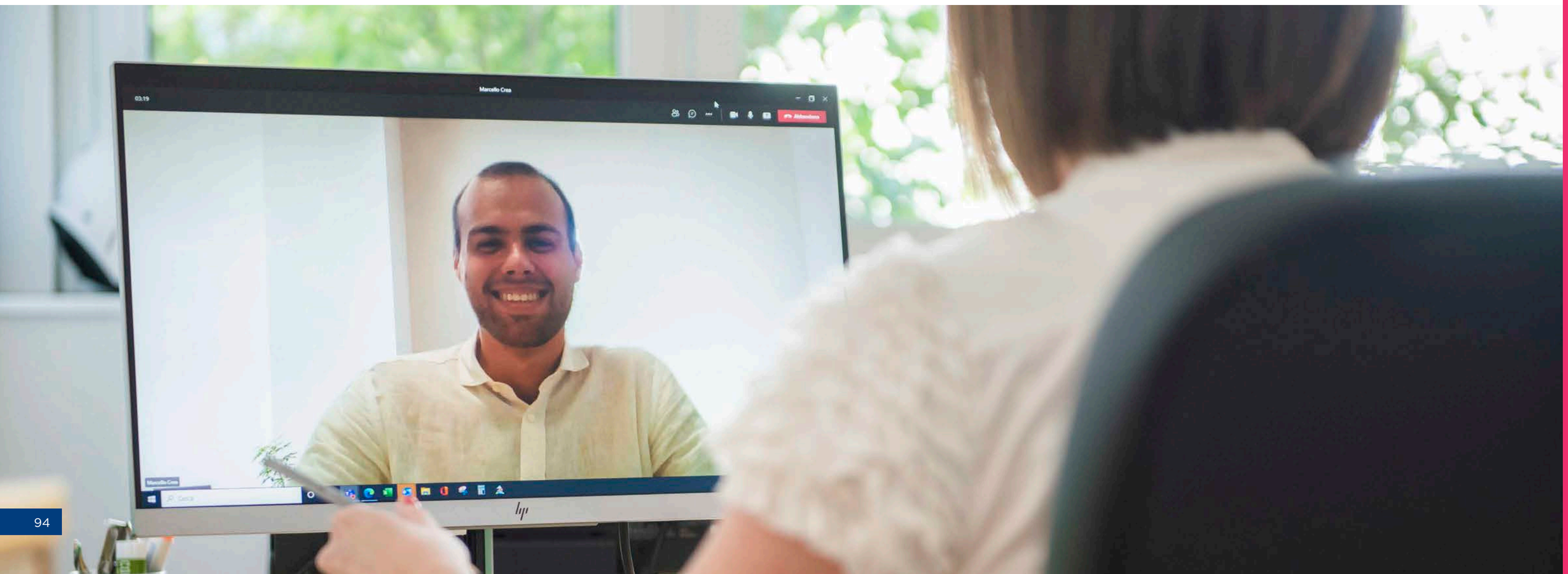
La valutazione del personale viaggiante è collegata a **due aspetti:** la valutazione dei comportamenti e la valutazione di aspetti tecnici. In particolare:

	ASPETTI DELLA VALUTAZIONE
VALUTAZIONE DEI COMPORTAMENTI	• Flessibilità /disponibilità • Proattività/orientamento al miglioramento • Relazione con i colleghi • Relazione con i superiori • Livello di appartenenza
VALUTAZIONE TECNICA	• Professionalità alla guida • Puntualità in servizio • Gestione del bus (segnalazioni, rifornimento, pulizia)

Il sistema di valutazione è in corso di rivisitazione per renderlo maggiormente dinamico, efficace ed incisivo. Per il 2021 è in preparazione un nuovo sistema di valutazione individuale e di squadra incentrato su dati oggettivi. L'andamento degli indicatori sarà consultabile dal personale tramite una *dashboard* dinamica disponibile sullo *smartphone* aziendale e su altri *device*.

EMERGENZA COVID-19
Per il 2020, vista l'impossibilità di strutturare un premio di risultato a causa del contesto pandemico, è stato comunque riconosciuto dall'azienda un importo una tantum in welfare, sulla base di indicatori legati alla presenza (al netto di malattia/infortunio e ricoveri Covid nonché al netto di collocamento obbligatorio in ammortizzatore sociale) e alla valutazione del responsabile diretto

Progetto squadre
Nell'ambito della strategia aziendale "L'autista al centro", volto a migliorare la gestione del personale - motivandolo e coinvolgendolo sempre più rispetto ai valori e agli obiettivi aziendali - tramite il miglioramento della comunicazione, la vicinanza, l'ascolto, la semplificazione, la trasparenza e la collaborazione, è stato avviato un progetto di **formazione di squadre operative sotto la gestione diretta di un responsabile**. Nel corso del 2020 il progetto è stato sospeso sempre a causa della situazione emergenziale e del ricorso all'ammortizzatore sociale.



Le dimensioni della valutazione del personale non viaggiante

Nel 2020 è stato **confermato anche il processo di valutazione del personale non viaggiante**. La valutazione viene realizzata nell'ambito di un colloquio tra responsabile e collaboratore in cui viene condivisa la valutazione e vengono definiti obiettivi e azioni di miglioramento. Se necessario, vengono individuate attività formative volte a rinforzare le competenze e raggiungere i miglioramenti attesi.

In particolare, la valutazione prende in considerazione i seguenti aspetti:

COMPETENZE	ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE
PENSIERO PROSPETTICO E VISIONE STRATEGICA	Tendenza a formulare ipotesi e scenari alternativi al fine di prevedere correttamente l'andamento di fenomeni nei quali si è coinvolti
ORIENTAMENTO AI RISULTATI	Capacità di indirizzare costantemente la propria e l'altrui attività al conseguimento degli obiettivi previsti, fornendo un livello di prestazione coerente alla natura e all'importanza degli stessi
INIZIATIVA	Capacità di influenzare attivamente gli eventi, piuttosto che attendere che si mettano in moto autonomamente e quindi si sia costretti a seguirli
ORGANIZZAZIONE E PROGRAMMAZIONE DEL PROPRIO LAVORO	Capacità di impiegare efficacemente il proprio tempo e le altre risorse disponibili per eseguire i compiti previsti e raggiungere i risultati prefissati. Visione d'insieme dei propri compiti e del proprio campo di attività con conseguente capacità di disegnare il percorso da seguire per portare a termine quanto prefissato.
GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	Capacità di orientare, apprezzare, far cresce e trasferire le attività, nei confronti delle persone che fanno parte della propria organizzazione. Capacità di ricoprire un ruolo di coordinamento per integrare le proprie energie con quelle degli altri, intese come gruppo, valorizzando le opinioni e le azioni di ciascuno e promuovendo la collaborazione con il fine di raggiungere obiettivi comuni.
DELEGA	Capacità di individuare le attività che possono essere svolte da altri, le persone a cui farle svolgere, le modalità per trasferire e le leve operative, i criteri per verificare i risultati.
NEGOZIAZIONE	Orientamento a ricercare e utilizzare margini di trattativa in tutte le situazioni in cui occorre raggiungere un risultato di qualsiasi natura in competizione con altre persone o gruppi.

EMERGENZA COVID-19
Anche per il personale non viaggiante, stante l'impossibilità di strutturare un premio di risultato a causa del contesto pandemico, è stato comunque **riconosciuto dall'azienda un importo una tantum in welfare**, sulla base di indicatori legati alla presenza (al netto di malattia/infortunio e ricoveri Covid nonché al netto di collocamento obbligatorio in ammortizzatore sociale) e alla valutazione del responsabile diretto.

Remunerazione e sistemi di incentivazione

Per tutti i livelli contrattuali Autoguidovie prevede retribuzioni superiori ai minimi stabiliti dal CCNL

Personale non viaggiante	
Livelli*	**Rapporto tra salario aziendale in Autoguidovie e salario minimo del CCNL**
par. 100-110-116	1,07
par. 121-129-130-138-139-140	1,06
par. 143-145-151-154-155-158-160	1,05
par. 170-175-178-180-183-188	1,04
par. 193-202-205-210-230	1,03
par. 250	1,02

Personale viaggiante	
Livelli*	**Rapporto tra salario aziendale in Autoguidovie e salario minimo del CCNL**
par. 140	1,06
par. 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 SULLA REMUNERAZIONE

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

Software paghe
Autoguidovie si avvale di un apposito software costantemente aggiornato sulla base dei cambiamenti contributivi, legislativi e contrattuali, nazionali o aziendali. Ciò al fine di verificare costantemente la conformità di salari e *benefit* agli standard legali.

Busta paga
I lavoratori sono formati su struttura e significato delle voci riportate nella busta paga. Il ritiro della busta avviene tramite intranet aziendale.

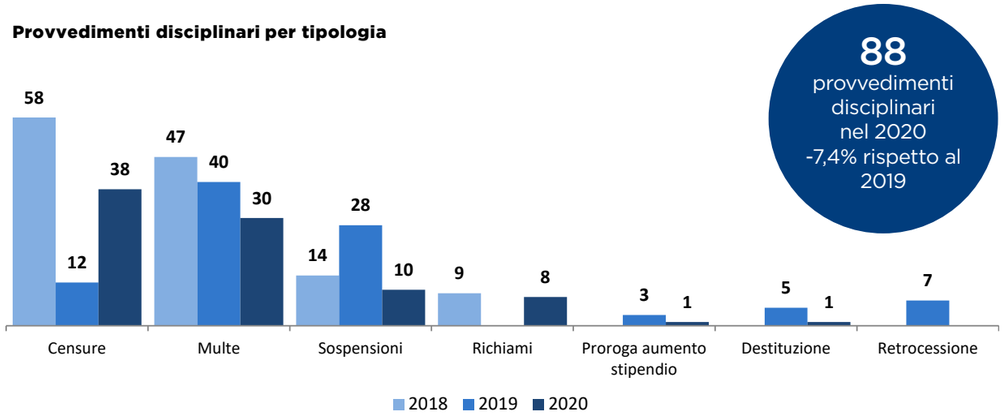
Modalità di erogazione
La retribuzione è corrisposta al personale tramite versamento sul conto corrente del lavoratore.

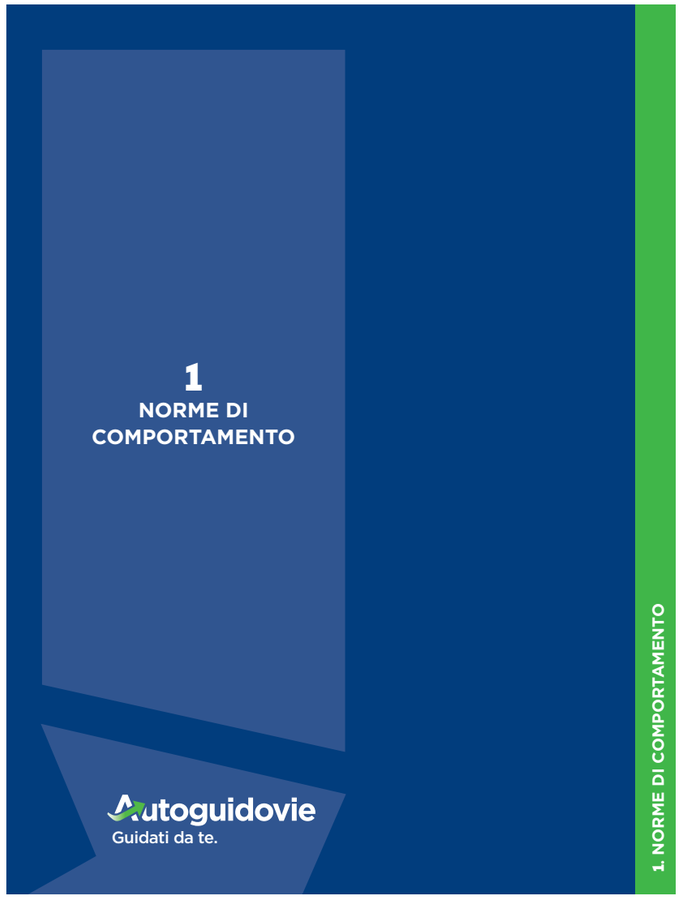
Compensi per stacco a bordo
Sono previsti compensi a favore dei dipendenti che procedono alla **riscossione di sanzioni** o alla **compilazione e stacco di verbali** a carico di viaggiatori irregolari. Nel 2020, **a causa della pandemia da COVID-19 l'attività di vendita è stata sospesa** in ottemperanza alle misure governative a carattere emergenziale, di conseguenza non sono stati elargiti compensi legati all'attività di riscossione e stacco di verbali.

Provvedimenti disciplinari

Autoguidovie, per la gestione delle problematiche disciplinari privilegia, ove possibile, l'incontro individuale e il dialogo rispetto all'avvio del procedimento disciplinare. Nel 2020 il numero dei provvedimenti è sceso a 88, il 31% in meno rispetto al 2018 e il 7,4% in meno dal 2019.

Provvedimenti disciplinari per tipologia





WELFARE AZIENDALE

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
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 **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	SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE È A SOSTEGNO DI TUTTI I LAVORATORI. I BENEFIT PERCEPITI IN WELFARE SONO FRUIBILI TRAMITE LA PIATTAFORMA AZIENDALE IMPLEMENTATA DA EASYWELFARE-EDENRED, TRA I MIGLIORI PLAYER NEL PANORAMA NAZIONALE	**1° classificati**: nel 2019 autoguidovie si è distinta, tra le aziende italiane, per aver saputo realizzare il miglior piano di conversione aziendale, con la massima partecipazione da parte dei dipendenti	Erogato un importo una tantum interamente in welfare e reso disponibile sulla piattaforma individuale di spesa Stipulata per ciascun lavoratore, una specifica polizza assicurativa integrativa a copertura del rischio di contagio da covid-19

Convenzioni

Nel 2020 è stato è stato implementato nella intranet aziendale un nuovo portale "Corporate Benefits" di Edenred, dedicato alle convenzioni riservate esclusivamente ai dipendenti di Autoguidovie. All'interno sono presenti convenzioni, con scontistiche mediamente del 20% (ma anche del 80%) e numerose offerte su un'ampia gamma di prodotti e servizi dei più prestigiosi marchi e delle migliori aziende sia livello locale che nazionale, suddivisi per settore merceologico (Auto e Moto, Moda, Casa e Famiglia, Tecnologia, ecc).

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

COLONIE ESTIVE PER I FIGLI DEI DIPENDENTI

Ai figli dei dipendenti di Autoguidovie, con età compresa tra 6 e 12 anni, è offerta la possibilità di partecipare a colonie estive per un periodo massimo di 21 giorni a spese dell'azienda. Il costo rimborsato dovrà essere documentato e non superiore a 41 euro al giorno, 861 euro totali.

FACILITAZIONI DI VIAGGIO

L'azienda offre titoli di viaggio gratuiti ai familiari dei lavoratori assunti in pianta stabile per spostamenti sulle reti aziendali. Le agevolazioni previste possono raggiungere un massimo di 150 euro a dipendente, corrispondente a 80 viaggi all'anno. Dal conteggio sono esclusi i titoli per i viaggi scolastici.

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 anticipata può raggiungere un valore massimo di 2.100 euro, non può superare il TFR maturato dal lavoratore. La restituzione del prestito 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.

ASSISTENZA LEGALE

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.

ASSISTENZA FISCALE

Prevista l'assistenza fiscale sul 730 precompilato tramite Assocaf.

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 *standard* 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.

SALE RELAX E SALE PER LA CONSUMAZIONE DEI PASTI

Nelle sedi principali vi sono sale attrezzate destinate ai lavoratori per il consumo dei pasti. Negli altri siti sono state previste sale relax o di consumazione dei pasti in funzione delle necessità.

WELFARE E PREMIO DI RISULTATO

Autoguidovie ha attivato una piattaforma di welfare aziendale attraverso la quale è stato possibile utilizzare gli importi aziendali in *benefit*.
Tra i servizi offerti

- rimborso per le spese sostenute dal 1/01/2020 al 31/12/2020 per famiglia, cassa sanitaria o mutui;
- 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 *work life balance*.

Questa modalità di erogazione permette di usufruire di importi totalmente decontribuiti e defiscalizzati, aumentando il potere di acquisto in maniera significativa.

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.

DIVISA

Ogni autista con anzianità superiore ai 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 concorra per il 70% del costo.

VACCINI ANTINFLUENZALI (NEW)

La maggior parte del personale lavora a continuo contatto con il pubblico e, quindi, risulta esposta a rischi di contagio influenzale. L'Azienda prevede una campagna di vaccinazione antinfluenzale gratuita e volontaria. **Nel 2020 a causa della pandemia da Covid-19 tale servizio è stato erogato esclusivamente dalle strutture sanitarie preposte.**

CASSA SANITARIA TPL SALUTE (MEW)

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 e fruibili nelle strutture convenzionate mediante regime diretto o altre strutture con regime di rimborso.

ATTIVAZIONE COPERTURA ASSICURATIVA - CONTAGIO COVID-19 (NEW)

Autoguidovie ha stipulato per ciascun lavoratore, con costi a carico dell'Azienda, una specifica polizza assicurativa integrativa a copertura del rischio di contagio da Covid-19. Sono previste le seguenti coperture:

INDENNITÀ

- **indennità giornaliera pari a €100 per ogni giorno di ricovero** superiore al 7° causato da infezione da COVID19 per un massimo di ulteriori 10 giorni (indennizzo dall'ottavo giorno).
- **indennità da convalescenza pari a €3.000,** corrisposta alla dimissione dall'istituto di cura a seguito di ricovero in terapia intensiva causato da infezione COVID19

ASSISTENZA POST-RICOVERO

- invio medico generico
- trasporto in autoambulanza
- trasporto sal pronto soccorso al domicilio
- trasferimento e rientro dall'istituto di cura specialistico
- invio collaboratrice familiare: 5 ore
- invio baby sitter a domicilio: 5 ore
- accompagnamento figlio minore a scuola
- consegna spesa a domiciilo
- invio pet sitter: 5 ore, max 1 ora al giorno

LAVORO AGILE (NEW)

Nel corso del 2020, in ottemperanza alle disposizioni emergenziali, è stata attivata la modalità lavorativa in *smart-working* per tutto il personale con mansioni compatibili con tale modalità di svolgimento della prestazione. Il processo di digitalizzazione avviato già da tempo da Autoguidovie, ha favorito il lavoro da remoto garantendo i medesimi standard produttivi rispetto all'attività lavorativa in presenza.

LO SMART WORKING NELLA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19

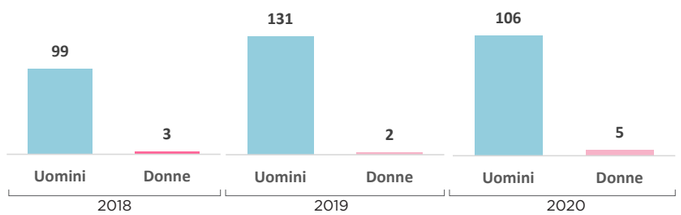
Nel 2020 l'azienda ha dovuto far fronte alla difficile situazione pandemica, adattando il modo di lavorare sia del personale viaggiante che del personale non viaggiante, entrambi necessari per garantire un servizio di qualità.
È stata prevista la possibilità per **102** persone di lavorare in *smart working*, per un monte ore complessivo di **8.431 ore.** Il passaggio a questa modalità di lavoro agile è stato facilitato dal fatto che Autoguidovie nel corso degli anni si era già dotata di un ottimo livello di digitalizzazione.

Congedo parentale

Rientra tra le politiche di welfare aziendali la gestione dei congedi parentali, assicurati a tutti i dipendenti che ne fanno richiesta.

111
Dipendenti hanno usufruito del congedo parentale nel 2020

Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale



L'elevato numero di uomini che utilizzano il congedo parentale, rispetto alle donne, è legato alla composizione del personale aziendale prevalentemente maschile.

	2018		2019		2020	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
N. dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale	99	3	131	2	106	5
N. di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale e che sono ancora impiegati dodici mesi dopo il rientro	99	3	112	2	106	4

	2020	
	Uomini	Donne
Tasso di rientro al lavoro*	100%	100%
Tasso di mantenimento del posto di lavoro**	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*
***Tasso di conservazione del posto di lavoro: (Numero di dipendenti, suddiviso per genere, che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale e che erano ancora impiegati dodici mesi dopo il rientro al lavoro / Numero totale di dipendenti rientrati dal congedo parentale nel precedente periodo di rendicontazione) x 100*

SALUTE E SICUREZZA

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	**3.6** Entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali	INCIDENTI STRADALI CAUSATI DAI MEZZI DI TRASPORTO DI AUTOGUIDOVIE	198* 5,2 incidenti ogni milione di km percorsi	79 2,89 incidenti ogni milione di km percorsi
		FERITI CAUSATI DA INCIDENTI STRADALI NEI QUALI ERANO COINVOLTI I MEZZI DI TRASPORTO DI AUTOGUIDOVIE	47 feriti lievi e 0 feriti gravi	24 feriti lievi e 0 feriti gravi
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	17,63	12,51
		TASSO DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI	0,36	0,39
		ORE DI FORMAZIONE SULLA SALUTE E SICUREZZA	5.000 circa	1.600 circa

*il dato del 2019 è stato rettificato per errore nella rilevazione

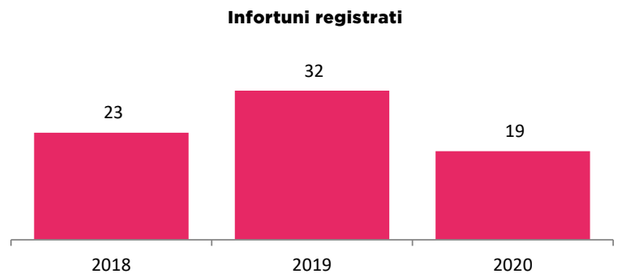
La **parola "sicurezza" viene dal latino "sine cura": senza preoccupazione.** La sicurezza viene anche definita come la "conoscenza che l'evoluzione di un sistema non produrrà stati indesiderati". In altri termini è **l'essere consapevoli che una certa azione non provocherà dei danni futuri.** Occuparsi di sicurezza per Autoguidovie significa prevenire i danni futuri e permettere a lavoratori e a clienti di essere senza preoccupazione. La **sicurezza** è uno dei principali bisogni delle persone che lavorano in azienda e che viaggiano con noi, e tutto il nostro 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 e tanto altro.
La gestione della sicurezza in azienda vuole essere proattiva, trasparente e basata sulla **responsabilizzazione** e la ricerca del **miglioramento.** Anche per questo è stato implementato e certificato già da diversi anni il sistema di gestione per la sicurezza [16] secondo la **UNI ISO 45001,** modificato dalla precedente norma BS OHSAS 18001:2007 che sarà definitivamente sostituita dal 2021.

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 interna e segnalazione. Infatti, tutto il personale, tramite cellulare aziendale e piattaforma Teams, oppure tramite i contatti del Servizio di Prevenzione e Protezione, presenti sulle bacheche e sulla piattaforma aziendale, è invitato a **segnalare situazioni di pericolo**, eventuali incidenti, mancati incidenti, osservazioni sulle procedure e sulle macchine e necessità di verifiche sui fornitori. Ogni dipendente riceve, inoltre, sempre tramite la piattaforma Teams, tutte le comunicazioni inerenti ai temi della salute e della sicurezza e le norme di comportamento.

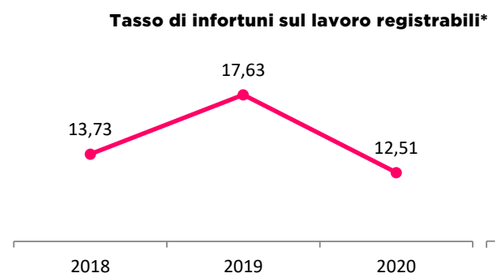
16 Il sistema di gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro copre tutti i lavoratori di Autoguidovie S.p.A. e tutte le sedi della società

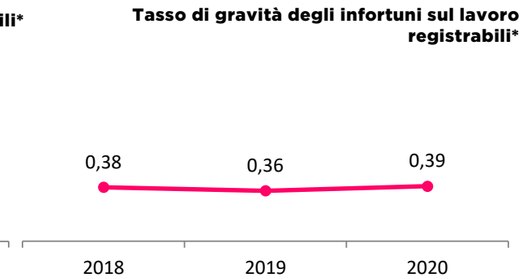
Questo consente di **migliorare costantemente** la gestione della sicurezza, oltre che di implementare **nuove soluzioni innovative**.
Oltre al sistema di gestione, è presente in azienda anche un Piano di Emergenza, che viene periodicamente aggiornato, e che identifica le norme di comportamento dei dipendenti e le relative modalità di abbandono dei luoghi di lavoro in situazioni di pericolo. Sono previste infine, **procedure di sicurezza** e un **Piano di miglioramento**, redatto a partire dai sopralluoghi effettuati presso i luoghi di lavoro e dagli adempimenti programmati.

19
infortuni nel 2020

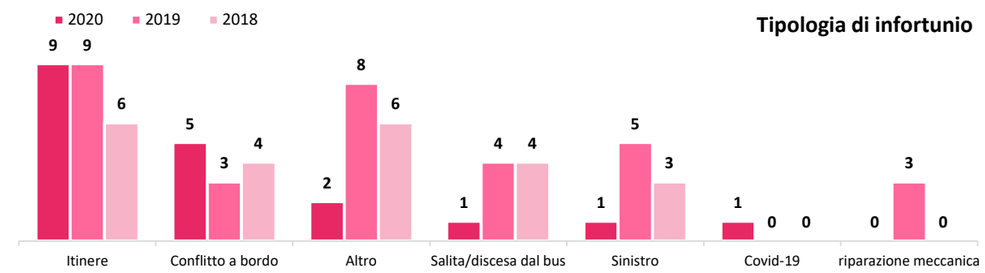


	2018	2019	2020
Totale ore lavorate da tutti i dipendenti in organico	1.674.917	1.815.120	1.518.249
Numero totale di giorni lavorativi persi	637	646	589





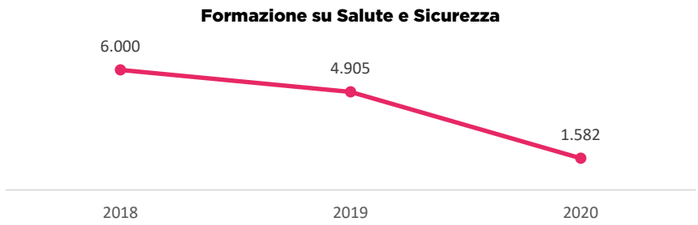
** Tasso di infortuni sul lavoro registrabili: (N. infortuni / Tot. Ore lavorate) x 1.000.000*
*** Tasso di gravità degli infortuni sul lavoro registrabili: (N. di giorni persi / Tot. Ore lavorate1) x 1.000*



L'effetto pandemico, anche in ragione delle misure di prevenzione e contrasto alla diffusione del virus Covid-19, in ottemperanza alle disposizioni governative e regionali in vigore, ha avuto effetti circoscritti tra i dipendenti. I pochi casi di contagio registrati, peraltro non correlati all'ambito lavorativo, si sono tutti risolti positivamente.

SVILUPPIAMO LA SICUREZZA

1.582 ore di formazione e aggiornamento sulla sicurezza nel 2020. La riduzione delle ore di formazione è legata alla impossibilità di realizzare specifiche attività dedicate a causa dell'emergenza Covid. Quelle realizzate sono state effettuate online compatibilmente con il quadro normativo legato al contesto emergenziale.
Nell'ambito della formazione relativa alla Salute e Sicurezza vengono svolti c**orsi per promuovere stili di vita sani** che comprendono anche l'educazione alimentare, il contrasto alle dipendenze da alcol e sostanze stupefacenti.



Chi si occupa di salute e sicurezza in Autoguidovie

DATORE DI LAVORO
Assicura l'implementazione delle misure di sicurezza, gestionali e operative avvalendosi della collaborazione di dirigenti preposti e del Servizio di Protezione e Prevenzione.

SERVIZIO DI PROTEZIONE E PREVENZIONE
Coadiuva il datore di lavoro nell'individuazione e valutazione dei rischi e nell'abbattimento o minimizzazione degli stessi.
È composto da RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione), ASPP (Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione), medico competente, RLS, addetti al pronto soccorso e alle emergenze.

RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA - RLS
Rappresentano i lavoratori per ciò che riguarda la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, curano le relazioni con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ed il datore di lavoro e partecipano ai sopralluoghi e agli incontri programmati relativi al tema della sicurezza.
Gli RLS sono eletti e formati come previsto dalla normativa relativa alla sicurezza e dagli accordi sindacali stipulati.

MEDICO COMPETENTE
Collabora con il datore di lavoro e il Servizio di Prevenzione e Protezione nella valutazione dei rischi, attraverso sopralluoghi presso le sedi presidiate, ed effettua la sorveglianza sanitaria dei lavoratori.
Inoltre, partecipa a riunioni e a varie consultazioni, tra le quali la scelta degli addetti al primo soccorso.

Foto creata da rawpixel.com - it.freepik

Le attività di protezione e prevenzione in azienda

Il Servizio di Protezione e Prevenzione[17] 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** è preziosa e viene eseguita secondo una procedura strutturata e documentata. Nei corsi di formazione sono analizzati i comportamenti sbagliati, in quanto l'allineamento sui comportamenti permette **consapevolezza** e, di conseguenza, **prevenzione**.
Oltre alla formazione, il Servizio di Protezione e Prevenzione realizza attività di **comunicazione costante**, ad esempio tramite la *newsletter* aziendale, il portale del dipendente e altre forme di sensibilizzazione.
Nel corso del 2020 Autoguidovie ha effettuato le consuete attività di manutenzione dei propri sistemi di gestione per qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale d'impresa, mantenendo le certificazioni di parte terza secondo gli schemi UNI EN ISO 9001, 14001, 45001, SA 8000 e UNI 13816, rilasciate da Enti di Certificazione accreditati.
Infine, oltre alle attività rivolte ai dipendenti di Autoguidovie, **nel caso di fornitori che lavorano in modo continuativo presso le sedi aziendali**, in particolare dei fornitori delle attività legate all'officina e dei subaffidamenti del servizio, **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.

LA GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA
Nel **2020** le attività di salute e sicurezza si sono incentrate, sulla grave emergenza epidemiologica causata dalla diffusione del **virus Covid-19** tuttora in corso. Autoguidovie ha affrontato sin dall'inizio la situazione, predisponendo e attuando tutte le misure necessarie per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus negli ambienti di lavoro, nel rigoroso rispetto di tutte le disposizioni emanate dal Governo e dalle Pubbliche Autorità. L'impegno si è concentrato sin da subito sull'obiettivo di **garantire ai lavoratori le migliori condizioni possibili di "sicurezza sanitaria" al fine di minimizzare il rischio di contagio**.
È stato predisposto, e continuamente aggiornato, un **Protocollo di Prevenzione** con l'obiettivo di individuare le misure, organizzative e di prevenzione e protezione, da mantenere e implementare al fine di prevenire eventuali rischi da contagio da SARS-CoV-19. Il Protocollo è da allegato al documento di valutazione dei rischi specifico per la prevenzione del Covid-19.
In attuazione di quanto previsto dal Protocollo governativo del 14 marzo 2020 di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19, così come successivamente integrato, è stato **istituito il Comitato di Sicurezza aziendale** di cui fanno parte la Rappresentanza Sindacale Unitaria e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, il Medico Competente nonché i Responsabili aziendali delle funzioni preposte. Nel corso dell'anno, il Comitato ha svolto **16 incontri per un totale di circa 60 ore**.

17 individuato da Autoguidovie come previsto dal D.Lgs. 81/2008 e dalle successive integrazioni

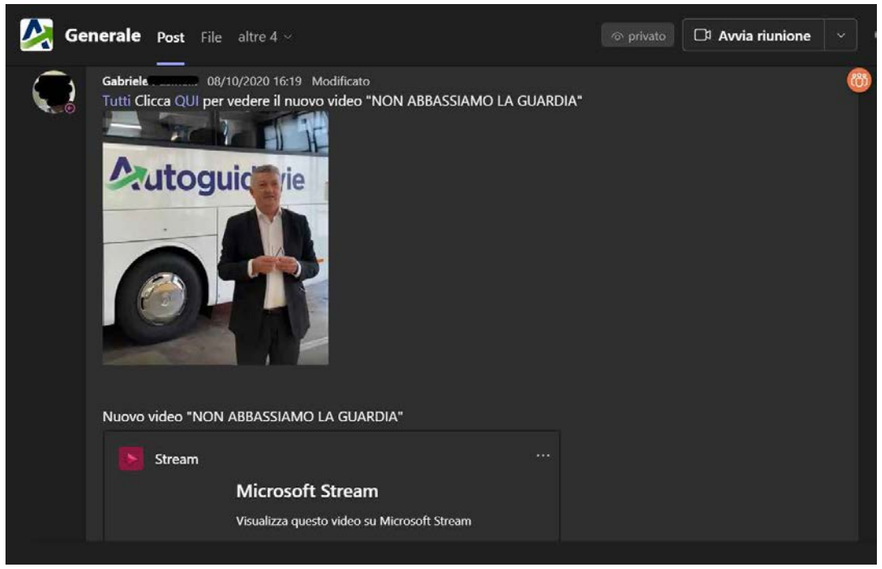
LA COMUNICAZIONE INTERNA

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	**9.c** Aumentare significativamente l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione	PERSONALE DOTATO DI SMARTPHONE AZIENDALE E APPLICAZIONE TEAMS	100%	100%

Autoguidovie gestisce la propria comunicazione interna **principalmente tramite TEAMS,** il portale intranet e la newsletter aziendale "In linea".

Microsoft TEAMS

Nel 2019 è stato intrapreso un percorso di trasformazione digitale pluriennale, coinvolgendo in primis la gestione della comunicazione interna e dei sistemi gestionali del dipartimento Risorse Umane. La *partnership* strategica con Microsoft è alla base di questo cambiamento. All'interno di Autoguidovie l'intera organizzazione collabora, scambia informazioni e viene informata attraverso Teams. **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 primis il personale viaggiante rispetto alla sede centrale - e di **affrontare il difficile 2020 e la pandemia con un'organizzazione pronta a collaborare in modo diverso, da remoto ma collegata quotidianamente**.
Teams permette di veicolare comunicazioni rapide, efficaci e inclusive, grazie anche al supporto di video sottotitolati. Ogni commento viene immediatamente trattato, così da permettere uno scambio in tempo reale, fondamentale per tutti i temi legati all'emergenza sanitaria ma non solo.



Portale aziendale InAutoguidovie

L'*intranet*, integrata nel sito web aziendale, è riservata ai dipendenti ed è accessibile dall'*home page* del sito grazie a un sistema di **autenticazione**.
I dipendenti possono accedere alla propria pagina personale da cui hanno la possibilità di consultare diverse sezioni:

I MIEI RISULTATI	WELFARE AZIENDALE	I MIEI DATI	DOCUMENTI UTILI	COMUNICAZIONI

In particolare la sezione "**I miei dati**" permette al dipendente di avere sempre accesso alla propria scheda personale, alle patenti e altre informazioni utili per la propria vita in azienda.

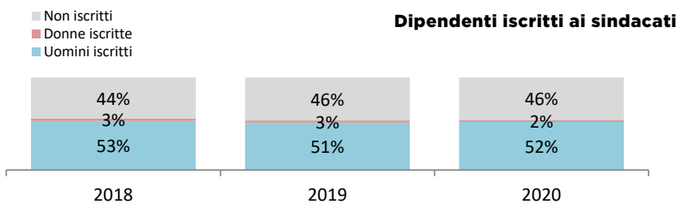
Newsletter "In linea"

Autoguidovie pubblica mensilmente la propria *newsletter* digitale aziendale "In linea" rivolta a tutti i dipendenti. La frequenza mensile permette di garantire una rapida circolazione delle novità legate alle iniziative aziendali, rafforzata dalla veicolazione attraverso piattaforma Teams.
Nella *newsletter* si possono trovare articoli che presentano **iniziative aziendali** di rilievo, **campagne di sensibilizzazione, informazioni** sui servizi offerti, sulle dinamiche interne In alcune edizioni vengono promosse **iniziative di rilievo sociale** e si possono trovare **testimonianze** di collaboratori, dirigenti e interventi del Presidente.
La *newsletter* raccoglie anche **articoli di testate giornalistiche** che fanno riferimento alle attività dell'azienda e delle sue partecipate.

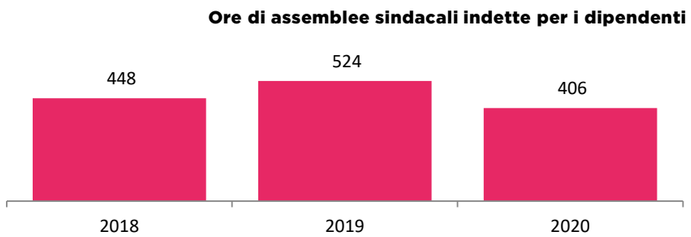
RELAZIONI INDUSTRIALI

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
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	53,7%	54%
		RAPPRESENTANTI SINDACALI	1 su 45 lavoratori	1 su 50 lavoratori
		ORE DI ASSEMBLEE SINDACALI	524	406
		RECLAMI RELATIVI ALLE PRATICHE DI LAVORO	20	36
17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	**17.13** Migliorare la stabilità macro-economica globale, anche attraverso il coordinamento e la coerenza delle politiche	ACCORDI SINDACALI SOTTOSCRITTI DALL'ORGANIZZAZIONE NEGLI ULTIMI TRE ANNI	14	14

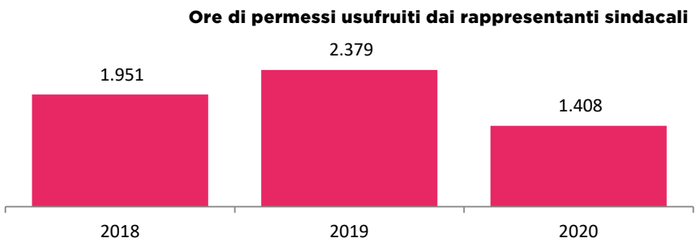
54%
i dipendenti iscritti ai sindacati nel 2020



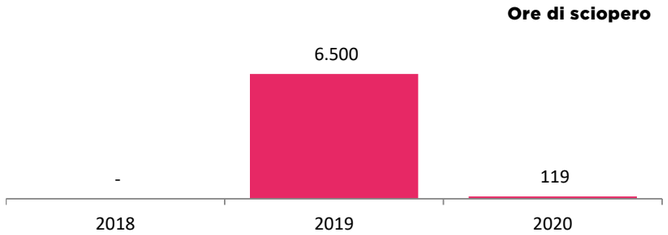
406 ore
di assemblee sindacali nel 2020



1.408 ore
di permesso sindacale utilizzate dai rappresentanti sindacali

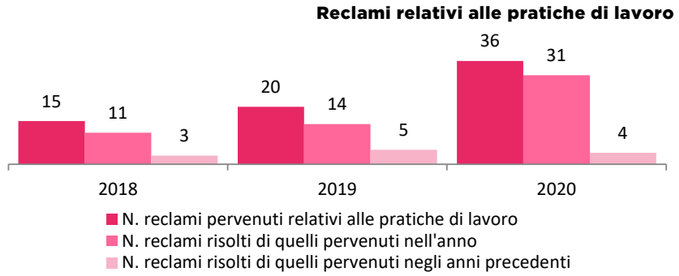


119 ore di sciopero nel 2020



36 reclami relativi alle pratiche di lavoro

86% i reclami pervenuti e risolti nel 2020



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 settore[18], il personale necessario.
Gli accordi sindacali a livello aziendale e gli accordi interni sul Premio di risultato sono stipulati da Autoguidovie, nell'ambito della contrattazione collettiva aziendale, tramite il confronto con i rappresentanti e i membri dei sindacati.
Per l'esercizio dell'attività di rappresentanza, Autoguidovie mette a disposizione dei rappresentanti sindacali i seguenti strumenti:

COMUNICAZIONI
I Rappresentanti Sindacali, in aderenza alle norme vigenti, possono comunicare con gli associati sul luogo di lavoro, svolgere attività di proselitismo e raccolta dei contributi sindacali, senza pregiudicare lo svolgimento dell'attività lavorativa o i principi della sicurezza sul lavoro.

BACHECHE
Nei depositi sono presenti bacheche per l'esposizione di materiale informativo da parte dei Rappresentanti Sindacali.

RIUNIONI
L'azienda mette a disposizione 2 sale, a Desio e a Marignano, per lo svolgimento di riunioni e assemblee sindacali, garantendo la disponibilità di spazi e sale riunioni anche nelle altre realtà aziendali.

PERMESSI
In caso di riunioni e assemblee sindacali, i rappresentanti godono dei diritti previsti dal CCNL e i lavoratori possono partecipare alle riunioni indipendentemente dall'iscrizione al sindacato per il monte ore stabilito dalla vigente contrattazione collettiva e aziendale.

18 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.

RAPPRESENTANZA SINDACALE UNITARIA (RSU)

Funzioni	Rappresenta i lavoratori in Autoguidovie.
Composizione	È costituita da 19 Rappresentanti Sindacali di cui 3 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).
Nomina e durata della carica	I rappresentanti sindacali del personale sono liberamente eletti da tutti i lavoratori dell'azienda ogni 3 anni. L'elezione e il funzionamento della RSU rispettano gli accordi interconfederali vigenti, le pattuizioni derivanti da contrattazione collettiva nazionale nonché il regolamento interno emesso dalla RSU inerente la costituzione e il funzionamento della Rappresentanza Sindacale Unitaria. Sulla base della normativa, gli RLS sono eletti dai lavoratori contestualmente alla costituzione della RSU.

I temi del confronto sindacale nel 2020

Le Relazioni Industriali anche nel corso dell'anno 2020 sono state improntate alla massima trasparenza, dialogo e correttezza in un contesto di intensa attività in particolare per quanto riguarda le misure di sicurezza che sono state attuate nel contesto della grave emergenza epidemiologica.
In attuazione di quanto previsto dal Protocollo governativo del 14 marzo 2020 di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 è stato istituito il **Comitato di Sicurezza aziendale.**

LE ATTIVITÀ DEL COMITATO PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA

- **16** incontri per un totale di circa **60 ore**
- **6** incontri con i RLS, per circa **20 ore** di attività, senza contare l'impegno per i sopralluoghi sul territorio
- **12** incontri con il Coordinamento RSU per un impegno totale di circa **40 ore**
- **11** incontri a vario titolo con le Segreterie Regionali e Territoriali per un totale di circa **36 ore**
- **36** incontri a Livello locale con RSU e Gruppi di Lavoro tecnici per un totale di circa **80 ore**

Le Relazioni Industriali sono state altresì caratterizzate dal comune intento dell'azienda e delle parti sociali, di reagire e gestire la grave emergenza epidemiologica che ha reso ancor più centrali le tematiche della **sicurezza del servizio e del personale** nonché della **garanzia dell'equilibrio economico-finanziario** in favore della società e dei suoi dipendenti in un contesto di mercato gravemente minato dalla pandemia.
Inoltre, in un clima di rinnovati intenti, sono state poste le basi per le tematiche che caratterizzeranno il confronto sindacale nel 2021, nello specifico un nuovo protocollo di relazioni industriali, il rinnovo delle rappresentanze, l'innovazione digitale e il nuovo patto del lavoro.
Si segnalano, in particolare, per il 2020, due importanti materie di confronto sindacale:

Attivazione dell'ammortizzatore sociale di settore

Il 14 marzo 2020 è stato sottoscritto il verbale per l'accesso al Fondo bilaterale di solidarietà del trasporto pubblico locale. Successivamente l'ammortizzatore sociale è stato prorogato o attivato a seconda delle necessità determinate dal servizio, in coerenza con il susseguirsi delle disposizioni governative. Tale ammortizzatore sociale ha operato per **28,5 settimane complessive nell'arco dell'anno coinvolgendo l'intero personale**, compatibilmente con le mansioni, **a rotazione settimanale o giornaliera**.
Al fine di garantire il sostegno economico dei lavoratori, **l'azienda si è impegnata ad anticipare la corresponsione dell'assegno ordinario previsto dall'ammortizzatore sociale**, alle normali scadenze di ciascun periodo di paga mensilmente prevista, con il meccanismo del conguaglio sui contributi INPS.
I lavoratori interessati hanno usufruito dell'ammortizzatore sociale solo previo esaurimento delle giornate di ferie e di permesso maturate e non godute degli anni pregressi. Infine, su base volontaria, è stato garantito l'accesso al Fondo di Solidarietà TPL ai lavoratori che ne hanno fatto richiesta.

GLI IMPATTI DELLA PANDEMIA COVID-19 SUL PERSONALE DI AUTOGUIDOVIE
Visto il ridursi delle corse e l'imprevedibilità dell'evolversi della situazione, che ha caratterizzato soprattutto la prima ondata in cui il lockdown ha drasticamente ridotto gli spostamenti delle persone, è stato necessario ricorrere alla cassa integrazione Covid.
L'azienda nel 2020 ha anticipato **1.190.528€** in busta paga ai propri dipendenti, equivalenti a 180.939 ore di cassa integrazione, per un totale di **878 dipendenti coinvolti**, il 91% del personale.

Erogazione di un importo una tantum in welfare

Autoguidovie, nel rispetto dei valori di responsabilità sociale ai quali si è sempre ispirata, per fornire un tangibile sostegno economico ai lavoratori e alle loro famiglie, anche in considerazione del particolare impegno profuso nella gestione dell'emergenza, ha definito un piano Welfare che ha previsto l'erogazione di un importo economico *una tantum* caricato sulla piattaforma individuale di ciascun lavoratore. Nel confronto con le parti sociali si è condiviso che il riconoscimento *una tantum* in Welfare fosse assegnato secondo parametri meritocratici legati alla valutazione del responsabile di ciascun lavoratore e alla presenza in servizio.

EMERGENZA COVID-19
Il 78% dei lavoratori ha ricevuto tale erogazione *una tantum* in welfare. Coloro che si sono particolarmente contraddistinti hanno raggiunto importi anche fino 1.000 euro, beneficiando di un contributo aggiuntivo aziendale.

DIGITAL TRANSFORMATION

Autoguidovie ha avviato nel 2019 e proseguito nel 2020 un progetto di trasformazione digitale con **Microsoft** con l'obiettivo di **cambiare la cultura aziendale per adottare un nuovo modo di lavorare e costruire un'azienda sempre più connessa e dinamica**. Il progetto, che porterà alla progressiva e completa digitalizzazione dell'azienda, è incentrato su quattro pilastri:

- ***Empower your emploees*** (2019) - **Il potenziamento della forza lavoro attraverso nuovi applicativi**:
  - Teams: un *tool* di *collaboration online* che ha permesso di strutturare una nuova organizzazione a rete per gruppi di lavoro spesso trasversali smaterializzando procedure, riducendo gli spostamenti generando efficientamento e sostenibilità;
  - MS Project: uno di strumento di pianificazione avanzata per il monitoraggio delle tempistiche progetti strategici aziendali;
  - Power BI: uno strumento di analisi dei dati Power Business Intelligence che permette il monitoraggio immediato di indicatori di performance.
- ***Engage your customer*** (2020) – **Un nuovo modo di relazionarsi con il cliente attraverso un'esperienza completamente digitale prima, durante e dopo il viaggio**. Dalla ricerca dell'orario all'acquisto del titolo di viaggio tutto sarà controllato attraverso un sistema di CRM (*Customer Relationship Management*).
- ***Optimize your operation*** (2020 – 2021) – Nei prossimi mesi l'**intelligenza artificiale** (A.I.) condizionerà in modo dirompente la vita aziendale e non solo; Autoguidovie ha già identificato delle aree di applicazione dove saranno sperimentati algoritmi di intelligenza artificiale. L'analisi del patrimonio informativo aziendale permetterà di identificare *pattern* comportamentali e di individuare in modo predittivo gli scostamenti dagli standard ottimali.
- ***Transform your business*** (2022) il completamento dei primi tre "pilastri" avrà trasformato Autoguidovie e avrà attivato la visione e le capacità di trasformare, sviluppare il *business* di Autoguidovie.

Il 2020 è stato l'anno che ha visto Autoguidovie impegnata principalmente sui pilastri 2 e 3, **Engage your customer** e **Optimize your operation**. In particolare, riguardo al secondo pilastro le attività sono originate dalla necessità di focalizzazione sulle esigenze del cliente in particolare:

- **Sistema di CRM:** con l'adozione dell'applicativo si è attivato un sistema integrato di gestione dell'informativa cliente tramite i principali social network e newsletter. Sono state avviate analisi di "*sentiment*" dei clienti e sono stati digitalizzati i processi di gestione delle segnalazioni e dei reclami.
- **Nuova App Autoguidovie**: l'App Autoguidovie è stata completamente revisionata per la completa digitalizzazione del processo di acquisto del titolo di viaggio e a partire da giugno è stato attivato il sistema di prenotazioni dei posti a bordo con una importante implementazione a partire da settembre per la gestione delle prenotazioni degli studenti.

Sul pilastro ***Optimize Your operation*** le esigenze legate all'emergenza pandemica hanno dato una forte accelerata al processo di digitalizzazione. In particolare, il sistema di gestione Self Service del servizio (TOTEM) è stato migliorato e reso accessibile da *device* aziendali e personali, anche fuori dal perimetro aziendale, e sono state introdotte una serie di migliorie per rendere il processo di distribuzione turni, cambio turni, richiesta ferie, completamente dematerializzato ed automatico. È stato attivato nei principali depositi un sistema automatico per la gestione delle Uscite Bus, che consente di informare conducenti ed operatori in tempo reale sullo stato delle uscite bus dal deposito.

A partire dal Giugno 2020 è stata effettuata con un team esterno di Zucchetti l'analisi dei processi dell'Area HR e a fine anno 2020 è stata acquisita una nuova piattaforma integrata per la gestione delle risorse umane che verrà implementata nel corso del 2021.

MY PERFORMANCE

La parte più impegnativa del progetto di digitalizzazione è trasformare l'immenso patrimonio informativo aziendale in indicatori, semafori e report in grado di concentrare la visione sui punti critici e sugli scostamenti rispetto alle previsioni in termini quali–quantitativi. **My Performace** cambia la logica tradizionale dell'analisi dei dati. L'informazione non deve essere estratta, filtrata, elaborata e analizzata (logica *pull*) ma viene elaborata e sintetizzata da sistemi automatici che la propongono e la forniscono all'utilizzatore (logica *push*).

MY PERFORMANCE CONDUCENTI 2020

Questa attività rientra nel più ampio progetto del «Conducente responsabile» con l'obiettivo di comunicare costantemente e in modo trasparente e oggettivo i suoi indicatori di *performance* rispetto ad alcuni indicatori come l'indice di assenteismo, i sinistri, la vendita a bordo, l'indice digitalizzazione, ed i provvedimenti disciplinari. Il KPI generale sarà mostrato in forma individuale e anche rispetto all'andamento della sua squadra e della azienda.

MICROSOFT PROJECT

Il vantaggio di questo tool è di avere un **unico sistema che semplifica la costruzione, la gestione e il monitoraggio dei progetti strategici,** permettendo di abbandonare i numerosi fogli *excel*, i *power point* e tutta la rendicontazione manuale che ha reso difficoltoso il lavoro di analisi dell'andamento dei progetti da parte del controllo di gestione.
Questo strumento permette di organizzare le informazioni di base di un progetto e di strutturarle fino a restituire una visione globale e organizzata della direzione da intraprendere. Grazie a Microsoft Project è possibile individuare gli obiettivi del progetto, organizzarlo in macro attività, definire le risorse da assegnare a ciascuna attività, stimare i tempi di realizzazione e i relativi costi. Permette, inoltre, di agevolare il monitoraggio del progetto, i tempi di realizzazione e il progressivo avanzamento del lavoro, correggendo gli errori o potenziando gli interventi più efficaci per valutare i risultati raggiunti.

INTELLIGENZA ARTIFICIALE (AI)

Autoguidovie e Microsoft hanno identificato quattro possibili ambiti di applicazione dei cosiddetti «*Sprint* di Intelligenza artificiale». Uno *sprint* è un'attività rapida in cui gli esperti di AI di Microsoft in collaborazione con il team Autoguidovie verificano la fattibilità di utilizzo in modo strutturale dell'intelligenza artificiale. Gli ambiti di applicazione spaziano dall'analisi dei dati di carico dei passeggeri (Conta-passeggeri) agli Insight del "mondo" Risorse Umane oppure predizioni (es. manutenzione predittiva) dal "mondo" bus, incrociando i dati da provenienti da fonti eterogenee.

2020 - NUOVA PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO

Questa attività si inquadra nel più ampio progetto dell'area di progettazione del servizio di Autoguidovie relativo alla "Nuova progettazione esecutiva". L'obiettivo è quello di massimizzare l'efficacia delle risorse aziendali al soddisfacimento delle esigenze dei clienti - attuali e potenziali - fornendo un insieme di strumenti che consentano di ottenere una progettazione di massima del servizio, partendo dall'analisi di dati provenienti da fonti eterogenee.

4

COLLETTIVITÀ

INNOVAZIONE E PROGETTI DI RICERCA

Autoguidovie crede nell'innovazione e la promuove anche partecipando 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, allenando e sviluppando 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.

RELAZIONI CON LE UNIVERSITÀ

Autoguidovie crede che per trovare la persona giusta occorra far conoscere meglio l'azienda e i suoi valori, dare un contributo attivo per stimolare interesse nel settore del trasporto pubblico, supportare la crescita di professionalità allineate alla visione per una mobilità moderna, sostenibile ed innovativa. Per questo, nell'ambito dei processi di selezione, viene dato **spazio alla costruzione di 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 (MEMIT) di Bocconi, e dal 2019 ha avviato una collaborazione con il Master in Pianificazione e Controllo dell'Università Cattolica ALTIS. Queste relazioni hanno permesso di incontrare diversi ragazzi che hanno poi deciso di inserirsi 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 ci permetterà di sviluppare sinergie, ricerche, progetti, favorendo lo scambio di know. Nell'ambito delle politiche di diritto allo studio e in collaborazione con l'Università di Pavia, è in vigore la convenzione UNIPASS che garantisce un sistema di tariffazione agevolata per studenti, dottorandi, laureandi e specializzandi.

Progetto "SHAREPLACE"

OBIETTIVI: sviluppare **azioni pilota per l'integrazione tra servizi** di mobilità tradizionali e flessibili con servizi innovativi e di condivisione "a mercato" e tra consumatori.

QUANDO E DOVE Il progetto, iniziato a giugno del 2017, si è concluso il 31 dicembre 2020.
Le azioni pilota riguardano città nazionali e internazionali: Crema, Bergamo, Ulm (Germania), Zalaegerszeg (Ungheria) e Osijek (Croazia).

BUDGET Shareplace ha un budget complessivo di 2,5 milioni di euro, di cui 2 milioni di finanziamento europeo EUR (ERDF co-financing).

PARTNER Il progetto - inserito all'interno del programma Interreg CENTRAL EUROPE finanziato nell'ambito del Fondo europeo di sviluppo regionale - è stato disegnato e realizzato insieme ad altri 10 partner europei: AustriaTech Ltd. - Federal Agency for Technological Measures, Redmint s.c.r.l., Comune di Bergamo, City of Ulm, Ulm University, Mobilissimus Ltd., Municipality of Zalaegerszeg City of County Rank, Dyvolve, City of Osijek, Metapublic-Relations Ltd.
Associated partner: LEADER Region FUMO – Fuschlsee-Mondseeland.

Il contributo di Autoguidovie
Autoguidovie è stata scelta per questo progetto 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 consolidata nei servizi a chiamata.
Lo sviluppo del caso pilota nell'area di Crema, uno dei 6 previsti dal progetto, è iniziato con una prima fase di studio e ricerca, seguita dal coinvolgimento attivo dei diversi *stakeholder* (co-design), per lo sviluppo e la co-progettazione di nuove soluzioni di mobilità urbana con l'obiettivo di rendere possibile, anche grazie alle nuove tecnologie e all'integrazione delle informazioni, un uso più efficiente dei servizi, oltre al miglioramento dell'accessibilità e dell'utilizzo del sistema nel suo complesso.
L'approccio del co-design ha permesso, tramite i dati quantitativi, qualitativi e il contributo degli *stakeholder*, lo sviluppo di un nuovo approccio ai sistemi Demand Responsive Transport a supporto delle politiche di mobilità in aree a domanda debole.
Il nuovo sistema di gestione e prenotazione per i servizi a chiamata (App Based) è stato testato a partire da settembre 2019 nell'area di Pavia sui servizi Miobus Oltrepò - in parziale sostituzione del servizio di linea - e Noctibus Urbano di Pavia - come evoluzione dell'esistente servizio a chiamata.
Nell'area di Crema il nuovo applicativo è stato adottato in *background* nel 2020 per permettere l'implementazione in parallelo di nuovi *tools* utili al miglioramento del sistema.
I risultati ottenuti hanno contributo alla costruzione di nuovi modelli di business attraverso l'individuazione della possibilità di replicare le soluzioni testate o di contribuire con esse alla pianificazione futura della mobilità nei territori.

RISULTATI ED EFFETTI ATTESI

3 *living labs* con i principali *stakeholder* (clienti, autisti, istituzioni...)
1 indagine quali/quantitativa sul territorio con lo scopo di tracciare bisogni e aspettative dei clienti e individuare potenziali soluzioni di risposta
Test e introduzione di un nuovo sistema di prenotazione APP-based per i servizi a chiamata sul territorio di Crema
Test area a Pavia: **+167%** gli iscritti – con il nuovo sistema di gestione - al servizio Noctibus urbano di Pavia rispetto al sistema di prenotazione precedente

Capitolo 4

LA DIMENSIONE AMBIENTALE

L'impegno di Autoguidovie per l'ambiente 120
Il parco rotabile 124
Sedi e siti operativi 126
Consumi di materie prime materiali e risorse naturali 129
Consumi energetici 133
Emissioni in atmosfera 136
Scarichi idrici 139
Prevenzione della contaminazione del suolo e procedure di emergenza 142
Gestione dei rifiuti 143
Emissioni dirette e indirette di gas serra 145

1

L'IMPEGNO DI AUTOGUIDOVIE PER L'AMBIENTE[19]

I NOSTRI NUMERI CHIAVE

777 autobus
+11 dal 2019
con età media pari a 7,21 anni

+69 nuovi autobus Euro6*
tra 2018 e 2020

**inclusi gli acquisti per il nuovo servizio di Pavia*

80,2% i veicoli Euro5, EEV ed Euro6

348 ton
i rifiuti prodotti nel 2020,
+53,9% dal 2018
a causa del cambio nella modalità di gestione del parco mezzi, la cui manutenzione è stata internalizzata

54,7%
i rifiuti pericolosi

64%
i rifiuti pericolosi recuperati sul totale dei rifiuti pericolosi nel 2020

Oltre 184.000 mq
la superficie complessiva della
sede centrale
e dei
37 siti operativi

97%
i consumi energetici per autobus e auto aziendali

-7,5%
il consumo energetico totale per ogni km percorso rispetto al 2018, in linea con il valore del 2019

0,744
le emissioni complessive di gas serra in tonnellate di CO_2e per 1.000km percorsi dalla flotta

0,013
le emissioni di gas serra derivanti dal consuimo di energia elettrica in tonnellate di CO_2e per 1.000km percorsi dalla flotta

-20,3%
le emissioni di **idrocarburi** degli autobus per Km percorso dal 2018

-28,6%
le emissioni di **particolato** degli autobus per Km percorso dal 2018

-51,4%
le emissioni di **monossido di carbonio** degli autobus per Km percorso dal 2018

19 Il perimetro di rendicontazione della sezione "Dimensione ambientale" è quello delle società Autoguidovie S.p.A. e Miobus by Autoguidovie S.r.l.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE	IL CONTRIBUTO DI AUTOGUIDOVIE ALL'AGENDA 2030 ONU
6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI	SCARICHI IDRICI
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	SEDI E SITI OPERATIVI CONSUMI ENERGETICI
11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	EMISSIONI IN ATMOSFERA
12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	CONSUMO DI MATERIE PRIME, MATERIALI E RISORSE NATURALI GESTIONE DEI RIFIUTI
13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	IL PARCO ROTABILE EMISSIONI IN ATMOSFERA EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GAS SERRA

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:

- Emissioni in atmosfera
- Utilizzo dell'energia
- Scarichi idrici
- Produzione dei rifiuti
- Utilizzo di materie prime e di risorse naturali
- Possibili contaminazioni del suolo
- Possibili problemi relativi a polveri, odori, vibrazioni, rumore e impatto visivo

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 iniziali 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.
La principale fonte di inquinamento 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 la realizzazione del 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 (NOx);
- gli ossidi di carbonio (COx);
- gli idrocarburi (HC);
- il particolato (PM).

Nel 2020, nonostante l'aumento complessivo del numero di autobus, si registra una diminuzione dei km percorsi dai mezzi a causa della pandemia da Covid-19. Di conseguenza, le *performance* ambientali dovranno essere valutate tramite l'**analisi di indicatori relativi**, che rapportano gli impatti con il numero di km percorsi, consentendo un corretto confronto con gli anni precedenti.

Nel corso del 2020, a fronte di una diminuzione dei consumi in termini assoluti, si osserva una sostanziale stabilità dei consumi relativi rispetto ai risultati ottenuti nel 2019, sia per quanto riguarda le emissioni sia per i consumi energetici totali, con un netto miglioramento dagli anni precedenti. I valori registrati dagli indici di intensità, sono infatti inferiori a quelli degli anni precedenti, **evidenziando un significativo miglioramento nelle prestazioni ambientali di Autoguidovie.**

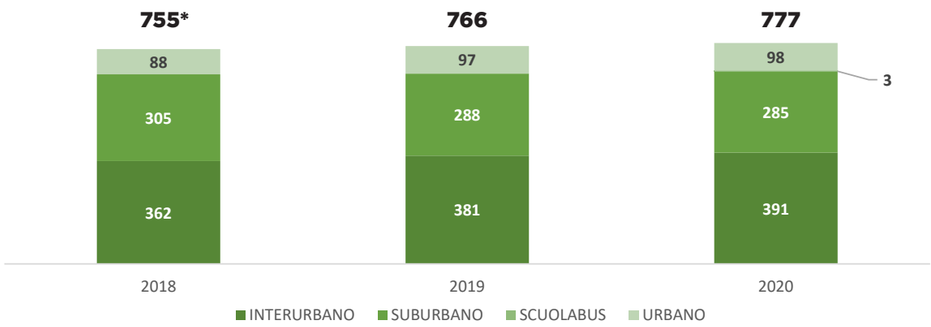
2

IL PARCO ROTABILE[20]

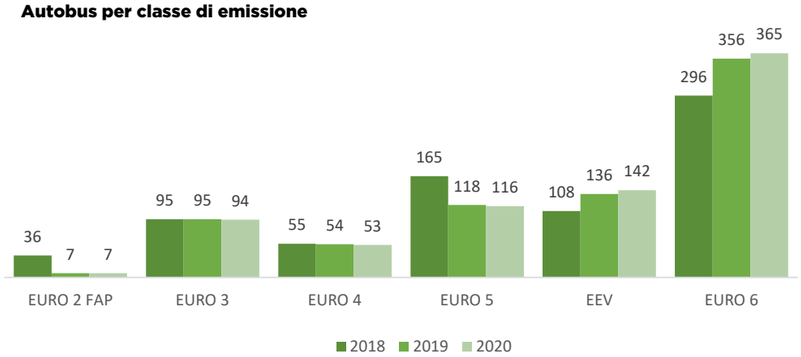
SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	**13.2** Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	PERCENTUALE DI AUTOBUS EURO5, EURO6 E EEV	79,6%	80,2%
		PERCENTUALE DI KM PERCORSI DA AUTOBUS A BASSO IMPATTO AMBIENTALE (E5, EEV E E6)	82,8%	83,2%

A fine 2020, la flotta di Autoguidovie è composta da 777 autobus: l'80,2% è costituito da veicoli Euro 5, EEV (*Enhanced Environmentally-friendly Vehicle*) o Euro 6. A seguito di una continua crescita della flotta negli ultimi anni – in particolare con l'avvio del servizio nel Bacino Pavese per cui sono stati acquistati 213 nuovi autobus Euro 6 nel 2018 e ulteriori 60 autobus di ultima generazione nel 2019 - il processo di sostituzione e acquisto è stato rallentato nel 2020 dalla pandemia.

Autobus per tipologia di servizio



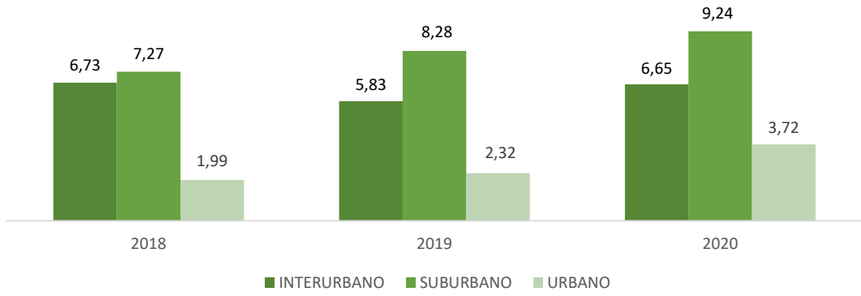
Autobus per classe di emissione



*Il dato relativo al 2018 è stato rettificato già nel BS 2019 rispetto a quello inserito nel BS 2018

20 La rendicontazione non comprende i dati relativi alle flotte della Società di Trasporti Novaresi (STN) e di Dolomiti Bus, che saranno consolidate a partire dal prossimo Bilancio di Sostenibilità

Età media degli autobus per tipologia di servizio*



**Nel grafico non sono compresi gli scuolabus che sono entrati a far parte della flotta di Autoguidovie solo dal 2020*

CARATTERISTICHE DELLA FLOTTA	31/12/2020							
	NORMATIVA CEE						TOTALE VEICOLI	ETÀ MEDIA
FAMIGLIA	EURO 2 FAP*	EURO 3	EURO 4	EURO 5	EEV**	EURO 6		
INTERURBANO	5	61	14	50	42	219	391	**6,65**
SUBURBANO	2	27	39	64	93	60	285	**9,24**
URBANO	0	6	0	2	7	83	98	**3,72**
SCUOLABUS***	0	0	0	0	0	3	3	**1**
TOTALE	**7**	**94**	**53**	**116**	**142**	**365**	**777**	**7,21**

** con Filtro Anti Particolato*
** 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.*
****gli scuolabus sono utilizzati per il servizio attivato a Voghera a fine 2019*

3

SEDI E SITI OPERATIVI

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	**7,3** Entro 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	2,2%	2,7%
		INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA COMPLESSIVO	0,0135	0,0135

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 dove vengono svolte una o più delle seguenti attività:
  - manutenzione degli automezzi, comprese le attività di controllo e stoccaggio dei materiali;
  - lavaggio esterno 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.

Con l'avvio del nuovo servizio di Pavia, è stata dedicata **grande attenzione all'efficienza energetica dei nuovi immobili** - depositi e siti operativi - a partire dall'utilizzo di luci a led per l'illuminazione, fino alla scelta delle tecnologie utilizzate per gli impianti di riscaldamento. Nei casi in cui sono stati eseguiti lavori di sostituzione delle caldaie, sono state utilizzate tecnologie maggiormente performanti procedendo, dove possibile, con la coibentazione degli edifici.

Nel 2019, nell'edificio di Via Quintilliano e della palazzina di Desio adibita a uffici, sono **state sostituite le centrali termiche a gasolio con caldaie a gas di ultima generazione,** come previsto dalle normative, consentendo di ridurre le emissioni, grazie all'azzeramento nel 2020 dei consumi di gasolio per riscaldamento, e ottenere anche un beneficio fiscale.

LA GESTIONE DELLE SEDI PER FAR FRONTE ALL'EMERGENZA COVID

Per la gestione dell'emergenza Covid, Autoguidovie ha operato all'interno delle proprie sedi per garantire il massimo rispetto delle procedure identificate a livello nazionale e la tutela della salute dei propri lavoratori.

Sono stati inseriti distributori di **gel** a parete in tutti gli ambienti, sia delle officine che delle sedi amministrative, posizionati cestini con apposita segnaletica per le mascherine che sono state fornite a tutti i dipendenti dell'Azienda. È stata svolta un'attività sui **filtri dell'aria condizionata**, modificando percorsi che riciclavano l'aria da un ufficio all'altro, in modo che fosse sempre presa dall'esterno. Si è proceduto a sostituire i filtri ogni 2 mesi - non più ogni 6 - utilizzando prodotti maggiormente igienizzanti per la pulizia.

È stata adottata una **segnaletica** ad hoc. Sono stati affissi bolloni su tutte le postazioni, volti a identificare la capienza massima di tutti i locali, ovvero il numero massimo di persone che potevano essere contenute in ogni stanza, sia per gli uffici che per le autostazioni. Sono inoltre state installate indicazioni per incanalare i clienti verso le biglietterie, segnaletica per gestire e indirizzare le code e organizzare l'uso dei bagni. Infine, sono state individuate e contrassegnate, in ogni sede, officina o autostazione, aree di attesa per gli esterni - fornitori e clienti.

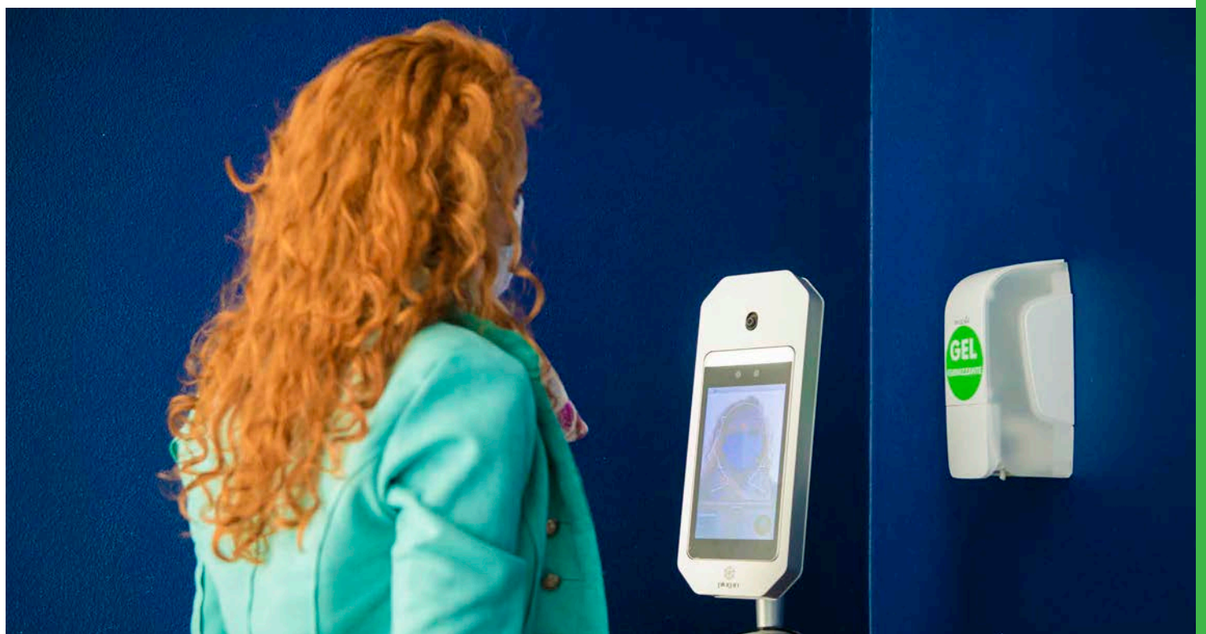
Per quanto riguarda l'attività di **pulizia e igienizzazione** sono stati sostituiti i prodotti utilizzati dalla ditta di pulizie, adottando detersivi maggiormente igienizzanti, utilizzati anche sugli autobus. Le pulizie sono state eseguite su base giornaliera negli uffici e con maggiore frequenza infrasettimanale anche nelle officine.

È stata prevista una sanificazione con il perossido, portata a termine anche nei depositi periferici nel corso della notte. Nei siti di più grandi dimensioni questo tipo di attività è stata fatta nei luoghi di assembramento – come aree di ristoro, zone di passaggio e movimento.

L'azienda si è inoltre dotata di un foglio di lavoro in continuo aggiornamento per tenere traccia e monitorare i consumi relativi ai Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) utilizzati a seguito dell'emergenza Covid-19.

Nel mese di giugno 2020, la Direzione ha richiesto l'esecuzione di audit aggiuntivi per la verifica dell'applicazione degli adempimenti previsti dalla normativa. Gli audit sono stati organizzati dal Servizio di Prevenzione e Protezione e hanno coinvolto un gruppo di professionisti del settore con un consolidato rapporto con la Società. Sono state effettuate ispezioni sul campo presso depositi, uffici e officine incentrati sulla verifica delle conformità e sull'efficace attuazione dei protocolli Covid-19 adottati.

Inoltre, sono state svolte verifiche documentali in merito al Protocollo di prevenzione, alla valutazione del rischio biologico, alle procedure e comunicazioni in essere e alla loro relativa applicazione. Lo studio ha riscontrato la tenuta e adattabilità dell'organizzazione rispetto alla gestione dell'emergenza pandemica ed è quindi stato un'utile occasione per valutare i processi aziendali e capire eventuali aspetti da migliorare.



Le attività svolte in ciascun sito sono evidenziate nella seguente tabella:

Località	Area occupata (m2)	Manutenzione	Deposito temporaneo rifiuti	Lavaggio carrozzeria	Lavaggio motori e parti meccaniche	Depuratori	Erogazione Carburante	Piazzale per rimessaggio	Autostazione	Uffici - Amministrazione
Besana Brianza (MI)	2.000						X	X		
Broni (PV)	12 stalli							X		
Bologna (BO)	335							X		X
Calvenzano (BG)	1.800							X		
Casale Cremasco (CR)	1.030							X		
Cernusco sul Naviglio (MI)*	1.000						X	X		
Chieve (CR)	4.000							X		
Chignolo Po (PV)	1.700							X		
Cologno al Serio (BG)	1.650							X		
Copiano (PV)	3.430						X	X		
Cornaredo (MI)	1.300							X		
Crema (CR)	8.405		X	X		X	X	X		
Crema (CR)	110								X	X
Desio (MB) – via Guido Rossa	11.000	X	X	X	X	X	X	X		X
Desio (MB)	5.000						X	X		
Fara Gera d'Adda (BG)	4 stalli							X		
Lacchiarella (MI) – Cascina Coriasco	7.500		X	X	X	X	X	X		X
Lacchiarella (MI)	630	X	X							X
Lacchiarella (MI) – Girasole	2.600							X		
Medicina (BO)	2.400		X				X	X		
Melzo (MI)	2.528						X	X		
Molinella (BO)	200							X		
Milano – sede centrale	10.000							X		X
Milano (MI) – via Marignano	19.403	X	X	X	X	X	X	X		X
MM3 San Donato (MI)	200								X	X
Monza (MB) – via Aspromonte**	6.500						X	X		
Monza (MB)	1.900							X		
Orzinuovi (BS)	4.125							X		
Paderno Dugnano (MI)	1.120							X		
Pandino (CR)	7.730							X		
Pavia strada Campeggi (PV)	40.000	X	X	X	X	X	X	X		X
Pavia Autostazione (PV)	5.000								X	
San Zenone al Lambro (MI)	4.225						X	X		
Sannazzaro dei Burgondi (PV)	1.700						X	X		
Varzi PV)	750							X		
Vigevano (PV)	10.000	X	X		X		X	X		X
Voghera (PV)	10.000	X	X	X	X	X	X	X		X
Zelo Buon Persico (LO)	2.976							X		

* L'area del sito è stata rettificata rispetto a quella indicata nel BS 2019, in quanto nonostante la superficie complessiva sia di 10.000 metri quadri, ne viene utilizzato solo una parte da Autoguidovie (1.000 m2)
** L'area del sito è stata rettificata rispetto a quella indicata nel BS 2019, in quanto nonostante la superficie complessiva sia di 13.000 metri quadri, ne viene utilizzato solo metà da Autoguidovie (6.500 m2)

CONSUMI DI MATERIE PRIME, MATERIALI E RISORSE NATURALI

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	**12.2** Entro 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali	CONSUMI DI GASOLIO E METANO IN GJ PER KM PERCORSO DAGLI AUTOBUS	0,0131	0,0130
		ORE DI FORMAZIONE SU GUIDA ECODRIVE VOLTA ALLA RIDUZIONE DEI CONSUMI	80	Sospeso a causa Covid

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 seguente sono riportati le principali tipologie di consumo in relazione alle attività svolte.

	Consumi di	
Autobus in moto	- Carburante (gasolio e metano) - Liquido protettivo - Pneumatici	- Urea (AD Blue) - Lubrificanti
Manutenzione autobus	- Materiali vari come pezzi di ricambio meccanici ed elettrici - Energia	
Lavaggio automezzi	- Risorse idriche - Detergenti e materiali vari (es. stracci)	- Energia elettrica
Rifornimento carburante	- Energia elettrica	
Rimessaggio automezzi	- Suolo	- Energia elettrica
Amministrazione	- Carta e materiali vari di ufficio - Metano - Suolo	- Energia elettrica - Gas refrigeranti
Autostazione	- Suolo	- Energia elettrica
Gestione immobili	- Materiali vari	- Energia elettrica
Gestione parco auto	- Carburante (gasolio e metano)	- Energia elettrica

In relazione alle diverse 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 riciclaggio, rigenerazione e riutilizzo.** Nel 2020 si è osservata una contrazione generale dei consumi, a seguito delle chiusure imposte dalla pandemia Covid-19 e alla conseguente riduzione dei chilometri totali percorsi dagli autobus.
I consumi principali dell'azienda sono quelli relativi al **gasolio**, utilizzato per il 99% come carburante per gli autobus e la restante parte per le auto aziendali.

CONSUMI DEL PARCO AUTOBUS

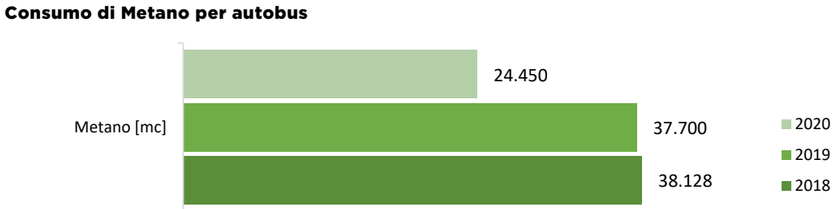
I principali consumi del parco autobus sono costituiti da gasolio, metano, urea, liquido protettivo, lubrificanti, gas refrigeranti e pneumatici.

GASOLIO

Nonostante l'aumento degli autobus nell'ultimo triennio (+3%), in particolare di ultima generazione, nel 2020 **i consumi di gasolio si riducono del 12% dal 2018 e del 20% dal 2019**, anche a causa di una riduzione dei km percorsi, pari al 19% dal 2019[21], a causa dell'emergenza sanitaria.
Per incidere positivamente sulla riduzione dei consumi - oltre a una gestione efficiente della flotta e a un piano di sostituzione annuale che prevede l'acquisto del maggior numero possibile di autobus Euro 6 e EEV - Autoguidovie **responsabilizza il personale viaggiante,** anche tramite iniziative di formazione sullo **stile di guida Eco Drive**.

METANO

Il **metano** è utilizzato per l'87,46% come combustibile degli impianti termici per il riscaldamento delle sedi e per il 12,54% come carburante per gli autobus. Nel 2020 il consumo per l'autotrazione risulta in decrescita, in linea con la riduzione del gasolio, a causa della contrazione dei km percorsi.



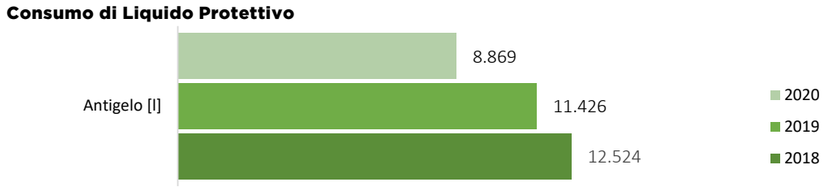
UREA

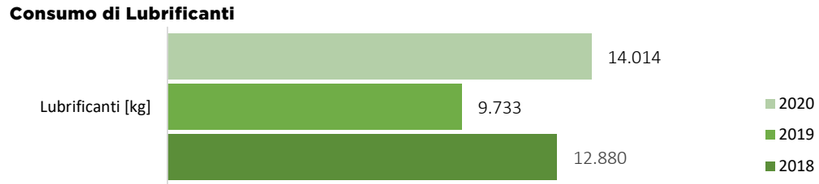
L'**urea** (nome commerciale AD-Blue) è utilizzata per **ridurre le emissioni degli ossidi di azoto e di particolato** dai gas di scarico prodotti dai veicoli con motore diesel Euro 4, Euro 5, EEV ed Euro 6. Gli erogatori di urea sono presenti presso ogni impianto aziendale di rifornimento di carburante. Nel corso del 2020, in linea con le riduzioni di tutti i consumi relativi al parco autobus si osserva un calo dell'uso di urea di circa il 27% rispetto al 2019.

21 Il dato dei km percorsi, utilizzato all'interno della dimensione ambientale per il calcolo delle emissioni degli autobus, degli indici di intensità energetica e di emissioni e del valore di rifiuti prodotti ogni 1.000 km, viene calcolato a partire dai valori riportati nei tachimetri di ogni singolo veicolo. Il valore comprende quindi, non solo i km percorsi per l'erogazione del servizio di TPL, ma anche di tutte le altre distanze percorse (es. movimenti nei depositi, rifornimenti...)

LIQUIDO PROTETTIVO E LUBRIFICANTI

I consumi di **liquido protettivo e lubrificanti** sono connessi alle attività di manutenzione necessarie per il buon funzionamento del parco autobus, così come i gas refrigeranti[22] (gas R134A) che si utilizzano negli impianti di condizionamento dei mezzi. Nel 2020 si osserva una riduzione del consumo di antigelo, ma un aumento dei consumi di gas refrigeranti e di lubrificanti. Questo aumento è connesso a un cambio di gestione della manutenzione dei veicoli che ha interessato prevalentemente l'area di Milano Nord: sono **aumentati i veicoli in manutenzione interna** – quasi 100 vetture - e sono stati ridotti quelli assegnati in *full service* ad aziende esterne, con un conseguente aumento dei consumi diretti di questi materiali, oltre che dei rifiuti prodotti.





PNEUMATICI

Autoguidovie implementa azioni che favoriscono **la rigenerazione e il riutilizzo dei materiali**, riducendo il consumo degli pneumatici, sempre nel rispetto degli standard di sicurezza, tramite un servizio di noleggio che li ripulisce e li rigenera, con una riduzione della quantità di rifiuto speciale da smaltire in discarica.
Dal 2018 al 2019, l'affidamento di **contratti di manutenzione *full service*** è stato esteso agli pneumatici, con un effetto positivo sulla produzione di rifiuti di Autoguidovie. Anche i **fornitori selezionati operano con pneumatici ricostruiti, garantendo così un basso impatto ambientale dovuto a una notevole riduzione dei volumi di smaltimento**. In questo modo 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 rispetto all'utilizzo di pneumatici nuovi, che comprendono anche l'abbattimento delle emissioni di CO_2.
Il consumo di pneumatici gestiti direttamente da Autoguidovie che si era già ridotto da 1.277 nel 2018 a 478 nel 2019 (-63%) nel 2020 è stato azzerato, a seguito della completa gestione in *full service*.

22 I dati relativi ai consumi di gas refrigeranti non includono i consumi relativi ai siti che, in assenza di perdite, vengono considerati pari a zero.

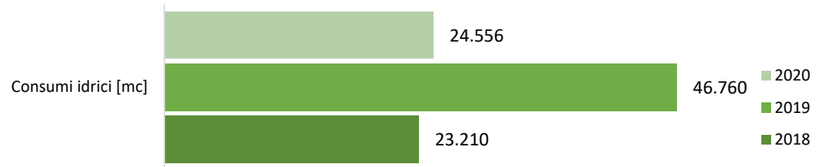
CONSUMI DELLE SEDI E DEGLI IMPIANTI

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

CONSUMI IDRICI

L'utilizzo dell'**acqua** avviene prevalentemente per alimentare gli impianti di lavaggio degli autobus. Nei siti di Milano (via Marignano), Lacchiarella, Pavia (Strada Campeggi) e Voghera, sono attivi **sistemi di riciclo**. Dal 2021 sarà avviato un sistema di riciclo delle acque anche presso l'impianto di Desio.
Nel sito di Milano le acque di lavaggio sono convogliate in un depuratore chimico-fisico, stoccate in una vasca di 10 mc per poi essere **riutilizzate nella prima fase del nuovo ciclo di lavaggio** delle carrozzerie. A Lacchiarella, le acque trattate in uscita dal depuratore biologico vengono stoccate in una vasca da 3 mc e **riutilizzate per il lavaggio** (vedi anche paragrafo "Scarichi idrici").
A seguito di un aumento anomalo nel 2019 del volume degli scarichi idrici - dovuto a un guasto nell'impianto di Marignano – nel 2020 i valori tornano in linea con quelli del 2018.

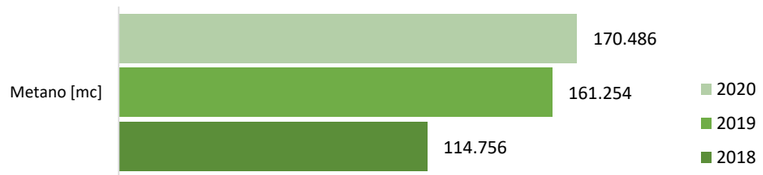
Consumi Idrici



METANO

Nel 2020, il consumo di **metano per il riscaldamento** aumenta del 6% rispetto al 2019 e del 49% dal 2018, a seguito della sostituzione delle ultime due caldaie a gasolio con due nuove caldaie a metano nelle sedi di via Marignano e Desio avvenuta nel corso del 2019. Nel 2020 quindi sono stati azzerati i consumi di gasolio per riscaldamento.

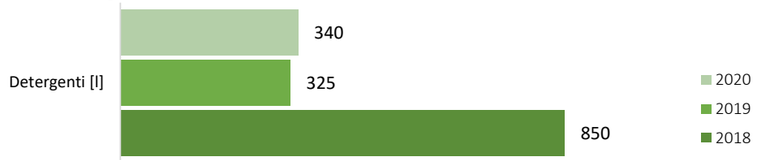
Consumo di Metano per riscaldamento



DETERGENTI

Il consumo di **detergenti**, utilizzati negli impianti di lavaggio degli automezzi, risulta in linea con il 2019, a seguito di una forte riduzione registrata rispetto al 2018 dovuta all'**esternalizzazione del servizio di pulizia interna dei mezzi**, che ha implicato una contrazione nei consumi di detergenti direttamente acquistati

Consumo di Detergenti



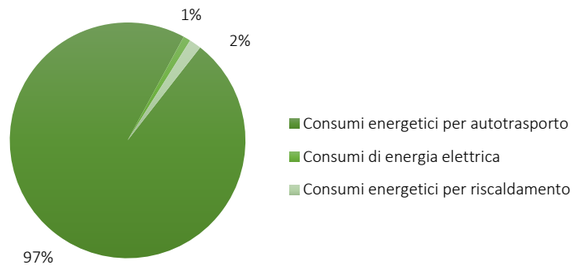
CONSUMI ENERGETICI[23]

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	**7.2** Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale	QUOTA DI KM PERCORSI A DIESEL DAGLI AUTOBUS DI AUTOGUIDOVIE RISPETTO AL TOTALE	99,6%	99,6%
		QUOTA DI KM PERCORSI A DIESEL DALLE AUTO AZIENDALI RISPETTO AL TOTALE	94,9%	92,7%
	7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica	INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA COMPLESSIVO	0,0135	0,0135

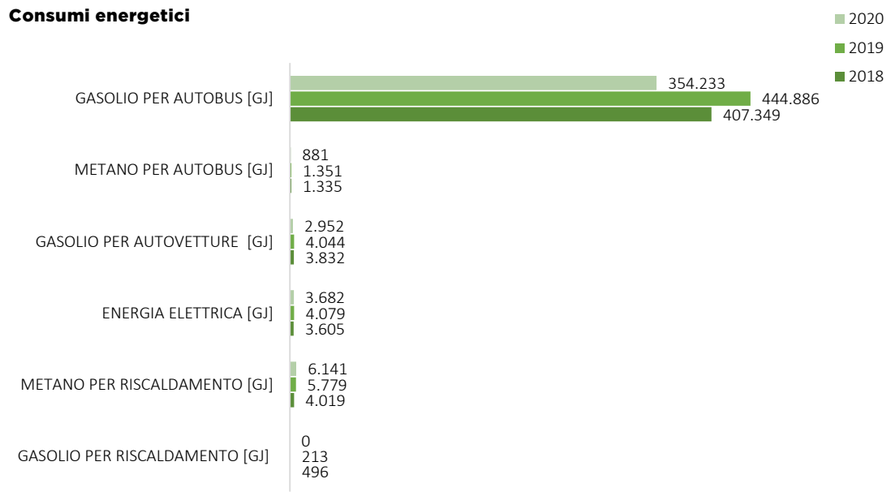
I consumi energetici derivano in massima parte dal gasolio per autobus, consumo che l'azienda è impegnata a ridurre tramite il **rinnovo del parco mezzi**, le attività di **manutenzione** e **il miglioramento dello stile di guida.** Oltre ai consumi del parco mezzi, l'azienda monitora anche i consumi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

Nelle fasi di ristrutturazione o nel caso di nuove realizzazioni, Autoguidovie sostituisce i corpi illuminanti con lampade a **tecnologia led**, che determinano un **risparmio di circa il 60% dell'energia**. Questo risparmio ha consentito all'azienda di **migliorare gli standard di illuminazione e ridurre le aree buie con un conseguente aumento della sicurezza percepita** dal personale.
Il piano di sostituzione, che ha previsto l'installazione di **illuminazione completamente a led** nei piazzali di **7 siti** e parzialmente a led in altri 4 nel 2018, è proseguito nel 2019 nei siti di Besana Brianza, Crema Via Pascoli, Desio via Guido Rossa, Milano via Marignano. Nel 2020 la sostituzione è stata parzialmente interrotta a causa della pandemia.
La sede di Milano di via Marignano, inoltre, è dotata di un **impianto solare termico** che - da giugno a settembre - permette di azzerare il consumo di metano per il fabbisogno di acqua calda, con un risparmio di circa 2.000 mc all'anno.

Ripartizione dei consumi energetici 2020

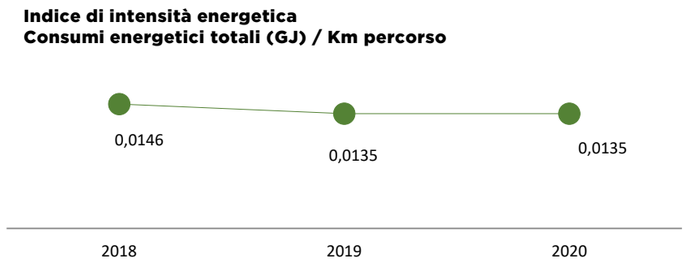


23 I valori in GJ relativi al 2019 sono stati rettificati rispetto a quelli inseriti all'interno del BS 2019

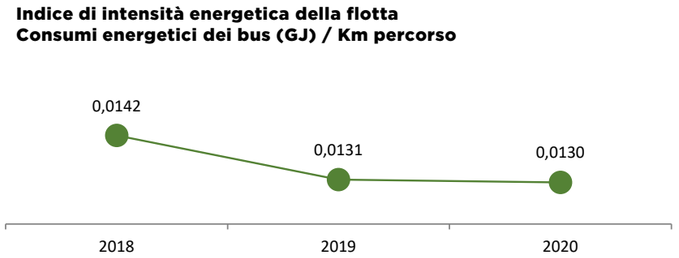


Nel 2020 i consumi energetici totali sono pari a **367.888 GJ**[24]**, in calo rispetto agli anni precedenti in linea con la contrazione delle percorrenze e quindi dei consumi di gasolio e metano per gli autobus, a causa della pandemia**. In particolare:
- le riduzioni maggiori rispetto al 2019 si osservano, come anticipato, sui consumi per autotrasporto: -20% il gasolio e -39% il metano;
- negli impianti di riscaldamento si azzera il consumo di gasolio, a seguito della dismissione delle ultime caldaie, con un conseguente aumento del consumo di metano (+6% dal 2019);
- diminuisce leggermente il consumo di energia elettrica, che non subisce variazioni significative legate all'emergenza Covid-19, in quanto a fronte di una parziale chiusura per le sedi amministrative, le officine sono rimaste sempre aperte anche durante il periodo di *lockdown*.

L'indice di intensità energetica, in coerenza con l'attività svolta dall'azienda, **viene calcolato come il consumo energetico totale per ogni chilometro percorso dagli autobus. Nel 2020 l'indice si assesta sui valori dell'anno precedente, con una riduzione del 7%**



rispetto al 2018. A fronte di una notevole riduzione dei chilometri percorsi - da 34 mln nel 2019 a 27 mln nel 2020 (-20% dal 2019) – si sono proporzionalmente ridotti anche i consumi energetici (-20% dal 2019).
Considerato che, a fronte di una minore percorrenza totale, l'utilizzo del parco mezzi comporta comunque una serie di consumi energetici non riducibili che gravano sul consumo per km percorso – come ad esempio accensione e spegnimento degli autobus – a cui si sommano i consumi delle sedi che non sono diminuiti, il mantenimento dell'indice di intensità è un indicatore di **efficienza della politica di riduzione dei consumi messa in atto da Autoguidovie**. Quanto detto può essere confermato dall'**indice di intensità energetica della flotta**, calcolato come consumi energetici totali derivanti da gasolio e metano per gli autobus, rispetto ai chilometri percorsi dal parco mezzi di Autoguidovie.



Dal grafico, infatti, si osserva che l'indice, in seguito alla netta riduzione registrata nel corso del 2019, **continua a diminuire nel 2020, anche grazie a un minor consumo di carburante per chilometro percorso dovuto alla riduzione dei passeggeri** che ha fatto sì che gli autobus viaggiassero più leggeri.

24 Per il calcolo dei consumi in GJ sono stati DEFRA GHG Conversion Factors for Company Reporting 2021: sheet "Conversions" and "Fuel properties". Dai consumi di gasolio per autobus sono esclusi i dati relativi ai subaffidamenti di Pavia che non vengono registrati da Autoguidovie.

6

EMISSIONI IN ATMOSFERA

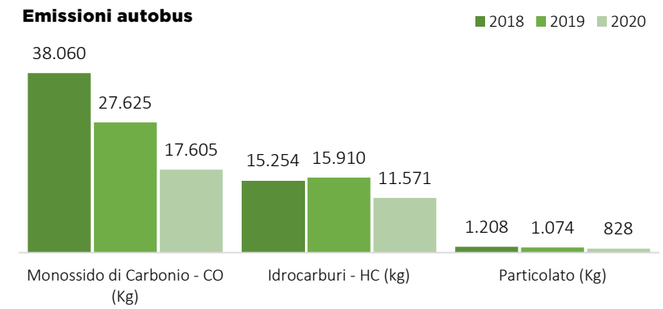
SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	**11.6** Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, in particolare riguardo alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti	RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI MONOSSIDO DI CARBONIO DEGLI AUTOBUS PER KM PERCORSI RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	-39%	-21%
		RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI PARTICOLATO DEGLI AUTOBUS PER KM PERCORSI RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	-25%	-4%
		RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI IDROCARBURI DEGLI AUTOBUS PER KM PERCORSI RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	-12%	-9%
		RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI OSSIDI DI AZOTO DEGLI AUTOBUS PER KM PERCORSI RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	-23%	-1%
13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	**13.2** Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	TONNELLATE DI ANIDRIDE CARBONICA EMESSE DAL PARCO AUTOBUS DI AUTOGUIDOVIE	21.667 ton	18.103 ton

Le emissioni in atmosfera di 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, dagli impianti termici per il riscaldamento degli edifici e dagli impianti di climatizzazione.

Emissioni del parco rotabile[25]

L'87% del parco rotabile, con classe di emissione euro 4 e superiori, è dotato del sistema **SCR - Selective Catalytic Reduction** - che adotta liquido a base di urea[26] per abbattere fino all'80% le emissioni dei gas di scarico in termini di polveri sottili e ossidi di azoto.
La flotta circolante viene regolarmente sottoposta a **periodici interventi di manutenzione programmata** atti a garantire la piena efficienza dei mezzi e dei relativi impianti di bordo. Come previsto dalla normativa, ogni veicolo viene sottoposto alla **revisione annuale da parte degli uffici della Motorizzazione Civile** per la verifica del 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, dando seguito ai necessari i**nterventi manutentivi che garantiscano il ripristino del normale funzionamento dei mezzi.**

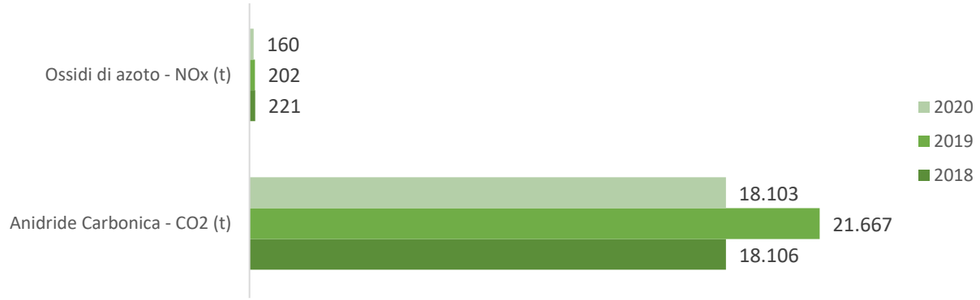
25 Valori estratti da software eco drive di Autoguidovie. Le sole emissioni di CO2 sono calcolate utilizzando l'Inventario Emissioni in Atmosfera: emissioni in Regione Lombardia nell'anno 2017 di INEMAR e ARPA Lombardia del 2021).
26 Agente riducente conforme alla normativa DIN 70070



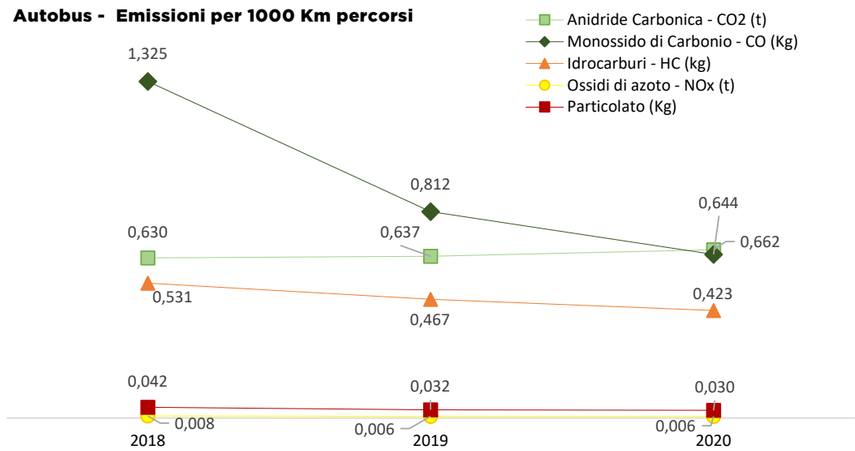
-20%

27.332.052 * Km percorsi nel **2020**
34.032.419 * Km percorsi nel **2019**

*i km considerati escludono quelli relativi al servizio a chiamata, al noleggio e ai subaffidamenti a terzi (territori storici)



Nel 2020 si riducono, in termini assoluti, tutti i valori relativi alle emissioni di inquinanti, a seguito della riduzione dei chilometri percorsi dalla flotta di Autoguidovie. Le più rilevanti sono le riduzioni di monossido di carbonio (-36%) e idrocarburi (-27%). Per quanto riguarda la **diminuizione** del 9% dal 2018 al 2019 **degli NOx** (ossidi di azoto) è dovuta al minor numero di km percorsi dai bus più inquinanti nei bacini storici di Autoguidovie, mentre la riduzione del 21% nel 2020 dipende principalmente dalla contrazione generale dei km percorsi dagli autobus.
Anche se le riduzioni delle emissioni sono meno evidenti se si considerano i valori relativi, tutte le **emissioni per Km percorso** diminuiscono nel 2020, evidenziando un'ottima politica di gestione della flotta e dei consumi energetici da parte di Autoguidovie. In particolare si osserva una riduzione delle **emissioni per km percorso di monossido di carbonio** (-21%), **idrocarburi** (-9%) e **particolato** (-4%). Le emissioni di CO2[27] risultano invece sostanzialmente in linea con l'anno precedente.



27 Il dato relativo alle emissioni di CO2 è stato calcolato utilizzando coefficienti che, tenendo conto del combustibile utilizzato e della classe ambientale del veicolo, consentono di stimare in modo puntuale la CO2 emessa per Km percorso

Emissioni delle auto aziendali[28]

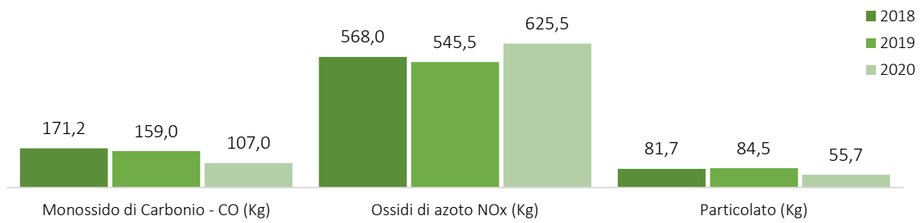
A fine 2020 il parco auto è composto da **94 veicoli**, di cui **85 a gasolio**, **5 a metano** e **4 elettriche**, non ci sono più auto a benzina. L'80% delle auto appartiene alle categorie Euro 5, Euro 6 e ZEV (Zero-Emissions Vehicle); a queste è riconducibile l'85% del totale dei chilometri percorsi.
Nel 2020, a fronte sia della riduzione di 11 unità del parco auto sia dei km percorsi, si riducono i consumi di tutti gli inquinanti, esclusi gli ossidi di azoto.

-35%

1.262.217 Km percorsi nel **2020**

1.955.748 Km percorsi nel **2019**

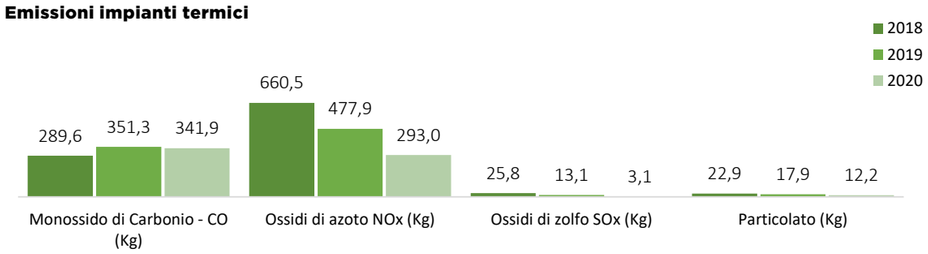
Emissioni autovetture



Emissioni da impianti termici[29]

Le centrali termiche per il riscaldamento degli edifici - costituite da impianti a norma, soggetti a controlli manutentivi periodici documentati su libretti di impianto - sono tutte funzionanti a gas metano. Nel 2019, infatti, l'ultimo impianto ancora a gasolio è stato dismesso e sostituito con una centrale a gas a condensazione di ultima generazione, con emissioni inferiori. L'aumento delle emissioni di CO2 è quindi coerente con il maggior numero di siti riscaldati.

Emissioni impianti termici



28 I dati relativi alle emissioni del parco auto sono stati calcolati utilizzando i Fattori di emissione medi da traffico per settore, combustibile e tipo legislativo in Lombardia nel 2017 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA.
29 Per il calcolo delle emissioni di CO, NOx, SOx e particolato sono stati utilizzati gli emmission factors dell'European Environment Agency (air pollutant emission inventory guidebook 2016). Per la CO2 sono utilizzati i coefficienti riportati dall'ISPRA all'interno del database "Serie storiche delle emissioni di gas serra 1990-2019".

SCARICHI IDRICI

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI	**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 ALL'INTERNO DEI 4 IMPIANTI DI TRATTAMENTO DELL'AZIENDA	3,248 mln litri[30]	

Gli scarichi idrici riguardano principalmente le acque per il lavaggio degli automezzi e gli scarichi igienici relativi alle diverse sedi[31].

ACQUE REFLUE	2018	2019	2020	Var. assoluta 2019-2020	Var. %
Volume totale acque reflue [mc/anno]	24.556	46.760	23.210	-23.550	-50,4%

Nel 2020, a seguito del valore anomalo registrato nel 2019 per un guasto nell'impianto di Marignano, il volume delle acque reflue si è riallenato con quello del 2018.

Impianti di lavaggio

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 stessi e il loro monitoraggio mediante analisi delle acque;
- assicurando la formazione e la sensibilizzazione degli autisti e degli addetti alle pulizie.

Impianti di depurazione

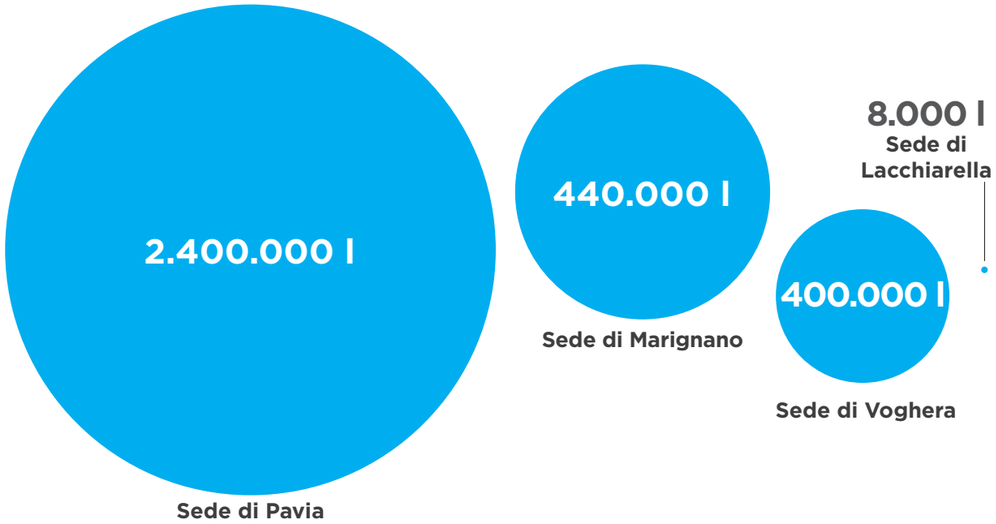
Nei siti di Milano (via Marignano), Crema, Desio e Lacchiarella sono presenti impianti di depurazione:

- **Sito di 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, quelle di dilavamento delle aree di rifornimento e stoccaggio rifiuti nel depuratore, 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.**

30 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 la numero di mezzi nella flotta e alla frequenza di lavaggio di ognuno. Per il prossimo anno, l'obiettivo è avviare una misurazione più puntuale basata anche sul numero dei cicli di lavaggio effettuati, attraverso estrazioni in loco.
31 Le acque reflue sono stimate equiparando i prelievi agli scarichi.

- **Siti di Lacchiarella e Desio - impianti di tipo biologico** che funzionano con una carica batterica che si auto alimenta grazie a un sistema di areazione che stimola il processo aerobico di digestione degli inquinanti. In questi impianti viene generato un sedimento, classificato come rifiuto non pericoloso, derivante dalla decantazione delle acque all'interno delle vasche, che viene aspirato e regolarmente smaltito. Inoltre, 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. Dal 2021, anche nell'impianto di Desio sarà avviato un sistema di riciclo delle acque di lavaggio.
- **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.**
- **Sito di Crema -** Le acque di scarico provenienti dall'impianto di lavaggio sono scaricate in fognatura previo trattamento in un impianto dissabbiatore-disoleatore.

Volume acqua riutilizzata all'anno



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.

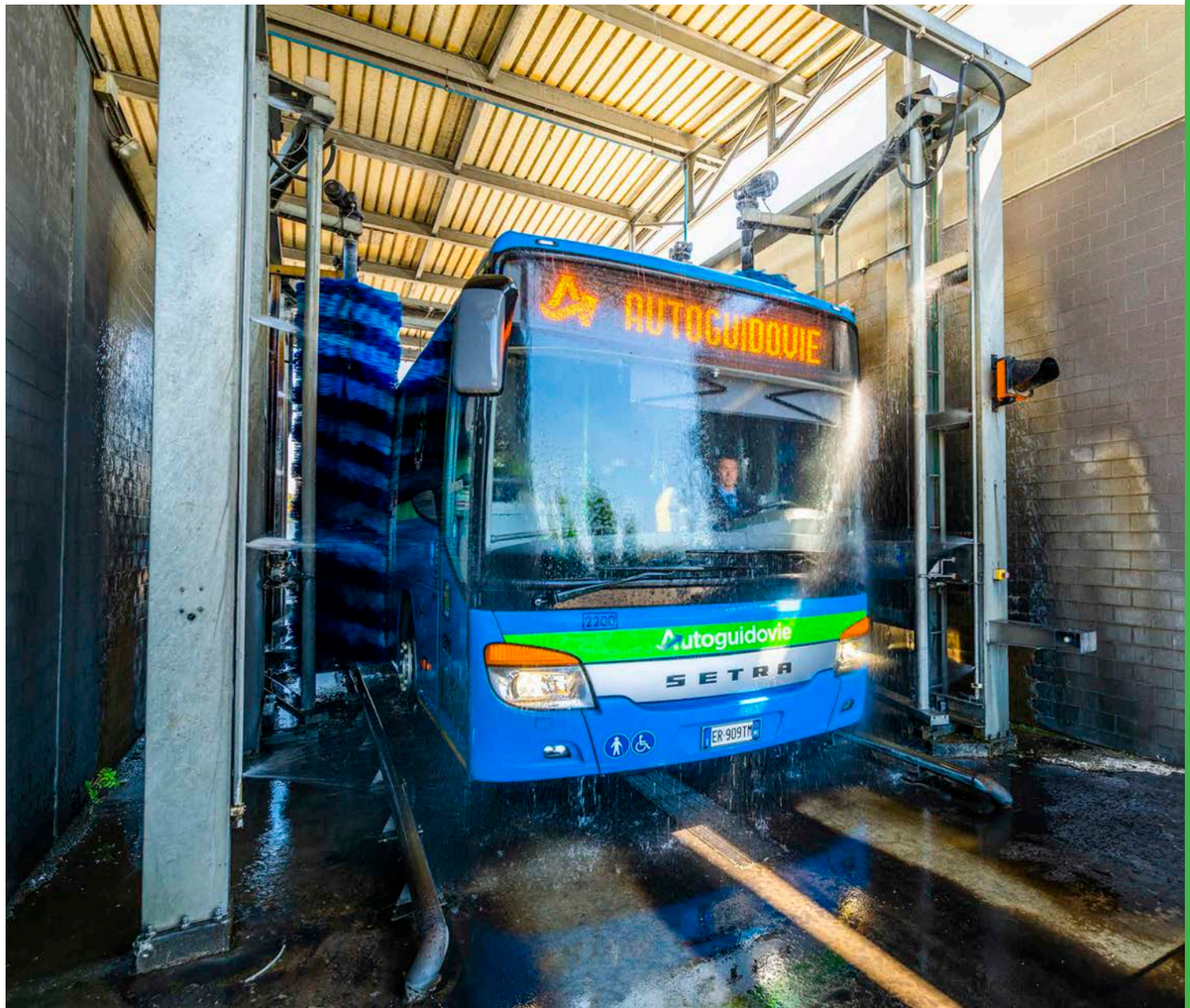
Acque di dilavamento da piazzale

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.



8

PREVENZIONE DELLA CONTAMINAZIONE DEL SUOLO E PROCEDURE DI EMERGENZA

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 interrate 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 proprio personale** per prevenire ed eventualmente gestire le emergenze;
- **effettua sopraluoghi 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 (seppiolite) per contenerli, garantisce la minimizzazione dell'impatto.

Gestione delle cisterne interrate

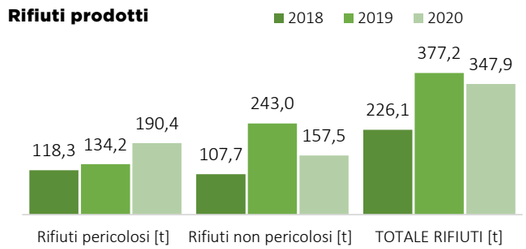
Tutte le cisterne interrate di Autoguidovie - per lo stoccaggio di gasolio per autotrazione, riscaldamento e oli - sono a parete doppia con sistema di monitoraggio in continuo dell'intercapedine e dotate di allarme. Le periodiche attività di controllo garantiscono il buono stato di manutenzione delle 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 24 cisterne, di cui 16 a camera doppia e 8 a camera singola. Le cisterne a camera doppia sono tutte interrate, mentre le altre, posizionate al di fuori del terreno, sono tutte provviste di una vasca di contenimento.

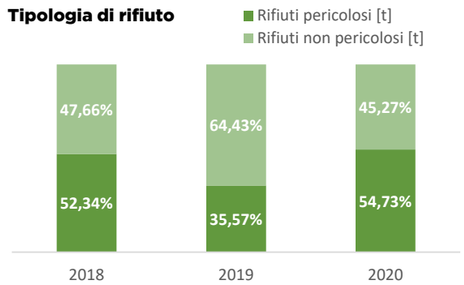
9

GESTIONE DEI RIFIUTI

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
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 DALL'AZIENDA	97%	64%
	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	0,01108	0,01273

La produzione di rifiuti è originata principalmente dall'attività di **manutenzione** e dal **lavaggio degli autobus**, **oltre che dalla demolizione** degli autobus dismessi. Le altre attività contribuiscono alla produzione di rifiuti assimilabili agli urbani.
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.





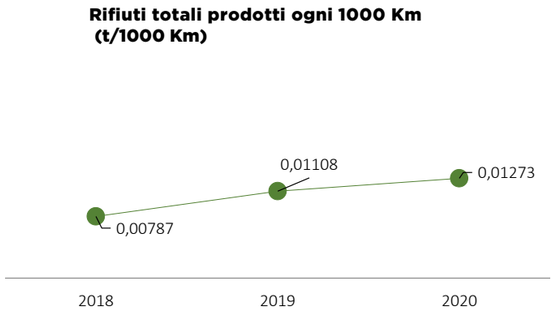
RIFIUTI	2018	%	2019	%	2020	%	Var. '19-'20	Var. % '19-'20
Totale rifiuti pericolosi [t] di cui:	**118,3**	**52,3%**	**134,2**	**35,6%**	**190,4**	**54,7%**	**56,2**	**41,9%**
smaltiti [t]	*1,2*	*1,0%*	*4,5*	*3,4%*	*68,5*	*19,7%*	*63,9*	*1408,5%*
recuperati [t]	*117,2*	*99,0%*	*129,6*	*96,6%*	*121,9*	*35,0%*	*-7,7*	*-5,9%*
di cui autobus demoliti [t]	*100,9*		*112,6*		*97,5*		*-15,1*	*-13,4%*
Totale rifiuti non pericolosi [t] di cui:	**107,7**	**47,7%**	**243,0**	**64,4%**	**157,5**	**45,3%**	**-85,5**	**-35,2%**
smaltiti [t]	*68,7*	*63,8%*	*195,1*	*80,3%*	*134,7*	*38,7%*	*-60,4*	*-31,0%*
recuperati [t]	*39,0*	*36,2%*	*47,9*	*19,7%*	*22,8*	*6,6%*	*-25,1*	*-52,4%*
TOTALE RIFIUTI [t]	**226,1**		**377,2**		**347,9**		**-29,3**	**-7,8%**

Nel 2020 Autoguidovie ha prodotto **347,9 tonnellate di rifiuti** di cui 157,5 tonnellate di rifiuti non pericolosi (il 45,3%) e 190,4 tonnellate di rifiuti pericolosi (il 54,7%).
La composizione dei rifiuti tra pericolosi e non pericolosi si modifica tra 2019 e 2020, riavvicinandosi ai valori del 2018.
Si rileva nel 2020 un aumento di circa il 40%, della quantità di rifiuti pericolosi prodotta da Autoguidovie a causa dell'aumento dei rifiuti della manutenzione dovuto alla diminuzione dei servizi affidati in *full service*, che sono stati internalizzati, con un aumento della quota di rifiuti gestita direttamente. Sono inoltre **aumentati gli smaltimenti di acque oleose**, considerati rifiuti pericolosi che non vanno a recupero, e che derivano dagli smaltimenti dell'attività di pulizia e manutenzione straordinaria degli impianti a ciclo chiuso. Anche per questo, rispetto all'anno precedente, è mutata **la ripartizione tra rifiuti pericolosi recuperati e smaltiti**: nel 2020 sono circa il 64% i rifiuti pericolosi recuperati, rispetto al 97% del 2019. Anche la percentuale di rifiuti non pericolosi recuperati su quelli smaltiti diminuisce rispetto al 2019, passando dal 19,7% all'14,5%.

L'indicatore che misura le **tonnellate di rifiuti totali prodotti ogni 1.000 Km percorsi dal parco autobus** aumenta leggermente rispetto al 2019.
Infatti, nonostante la contrazione dei rifiuti totali prodotti, i km percorsi diminuiscono in modo più che proporzionale nel corso del 2020, a seguito del *lockdown* e della pandemia.

I motivi principali per i quali si riscontra quest'aumento nel corso del 2020 sono due:

- la **consuntivazione di una parte di rifiuti** che l'anno scorso non rientravano nei calcoli di Autoguidovie in quanto **erano gestiti direttamente da un'azienda esterna** che gestiva la flotta con un contratto di *full service*
- lo **smaltimento straordinario di acque oleose**, dovuto a manutenzioni e pulizie straordinarie e un ampliamento degli degli impianti a ciclo chiuso.



10

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GAS SERRA

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	**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)	0,689	0,731
		INDICE DI INTENSITÀ DI EMISSIONI DI GAS SERRA (SCOPO 2)	0,011	0,013
		EMISSIONI COMPLESSIVE DI GAS SERRA PER 1.000 KM PERCORSI	0,700	0,744

Tra il 1990 e il 2019 le emissioni di tutti i gas serra sono passate da 519 a 418 milioni di tonnellate di CO2 equivalente, variazione ottenuta principalmente grazie alla riduzione delle emissioni di CO2, che contribuiscono per l'81% del totale e risultano, nel 2019, inferiori del 23% rispetto al 1990. I settori della produzione di energia e dei trasporti sono quelli più importanti. Il trasporto su strada è la fonte più rilevante nel settore dei trasporti, rappresentando nel 2019 il 23% delle emissioni nazionali totali di CO2 equivalente.
Nel 2019, le emissioni di gas serra derivanti dal trasporto stradale sono state circa il 93% delle emissioni nazionali dei trasporti. Dal 1990 al 2019, le emissioni di gas serra del settore sono aumentate del 4%. Importante la diminuzione delle emissioni provenienti dal settore delle industrie energetiche che, sempre rispetto al 1990, scendono del 33% nel 2019, a fronte di un aumento della produzione di energia termoelettrica da 179 Terawattora (TWh) a 196 TWh, e dei consumi di energia elettrica da 179 Terawattora (TWh) a 196 TWh, e dei consumi di energia elettrica da 219 TWh a 302 TWh[32].

In questo scenario la mobilità sostenibile è destinata ad assumere un ruolo importante e l'incremento del Trasporto Pubblico Locale può dare un contributo significativo alla riduzione delle emissioni: Autoguidovie contribuisce al passaggio a un trasporto più efficiente dal punto di vista energetico ed emissivo.

L'azienda si impegna a ridurre le emissioni dirette e indirette di gas serra derivanti 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*.

32 https://www.isprambiente.gov.it/it/attivita/cambiamenti-climatici/landamento-delle-emissioni/landamento-delle-emissioni

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 o Scopo:

Scopo 1 – Emissioni dirette derivanti dalla combustione di combustibili fossili (gasolio e metano) per l'autotrazione - **parco autobus e parco auto** - per la produzione di energia termica e le emissioni di gas refrigeranti degli impianti di condizionamento. 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 e che 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. Autoguidovie ha deciso di non considerare le emissioni Scopo 3 in questa edizione del Bilancio di Sostenibilità, per avviare un processo di analisi dettagliato delle fonti fossili utilizzate e della destinazione finale dei rifiuti prodotti, in modo da ottenere un valore certo di questo tipo di emissione da rendicontare nel prossimo Bilancio di Sostenibilità.

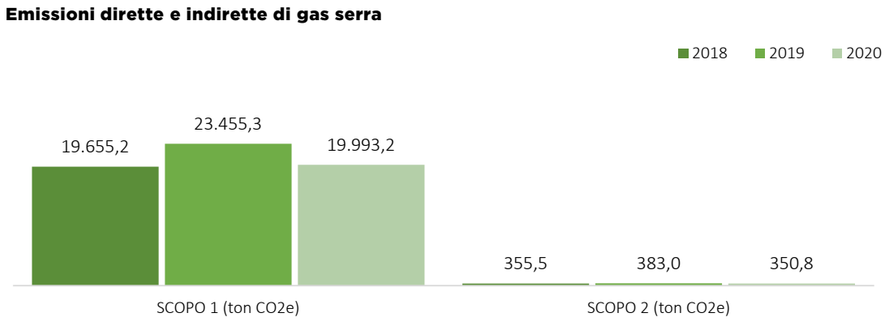
EMISSIONI GHG (tCO2e)	2018	2019	2020	Var. % '18-'20
Parco autobus (gasolio e metano)[33]	18.106,1	21.667,0	18.102,7	+0,0%
Parco auto (gasolio, metano e benzina)	333,9	370,1	199,9	-40,1%
Impianti termici (metano e gasolio)[34]	270,0	370,5	375,1	+38,9%
Impianti di condizionamento (HFC: R134)[35]	945,2	1.047,8	1.315,6	+39,2%
TOTALE SCOPO 1	**19.655,2**	**23.455,3**	**19.993,2**	**+1,7%**
Consumo di energia elettrica[36]	355,5	383,0	350,8	-1,3%
TOTALE SCOPO 2	**355,5**	**383,0**	**350,8**	**-1,3%**
TOTALE SCOPO 1, 2 e 3	**20.010,7**	**23.838,3**	**20.344,0**	**+1,7%**

33 i dati relativi alle emissioni del parco auto e autobus sono stati calcolati utilizzando i "Fattori di emissione medi da traffico per settore, combustibile e tipo legislativo in Lombardia nel 2017 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA".
34 Il fattore di emissione è stato modificato utilizzando l'ISPRA - "Serie storiche delle emissioni di gas serra 1990-2019" e sono stati rettificati i valori relativi a 2018 e 2019
35 GWP R134=1.430
36 Il fattore di emissione è stato modificato utilizzando l'ISPRA - e sono stati rettificati i valori relativi a 2018 e 2019

Nel 2020 le **emissioni complessive di gas serra** (Scopo 1 e 2) ammontano a 20.344,0 tCO2e, in diminuzione rispetto al 2019, ma in linea con il 2018. L'aumento delle emissioni degli anni precedenti, con l'avvio del servizio di Pavia, è stato parzialmente compensato nel 2020 dalla riduzione dei km percorsi dagli autobus. Questa riduzione è stata di entità maggiore rispetto alla diminuzione dei consumi, condizionando il valore dell'indice di intensità energetica.

Le emissioni di **Scopo 1** (19.993,2 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 2018, tali emissioni aumentano del 2% circa, mentre diminuiscono del 15% rispetto al 2019, a seguito della contrazione dei consumi di carburante e in linea con la riduzione dei km percorsi. Significativo è invece l'aumento delle emissioni da impianti di condizionamento, collegati con l'incremento del numero di autobus e alla gestione interna della manutenzione.

Le emissioni di **Scopo 2** (350,8 tCO2e) si riducono sia rispetto al 2018 (-1,3%) che al 2019 (-8,4%) per effetto del minor consumo di energia elettrica nelle sedi e nei siti operativi.

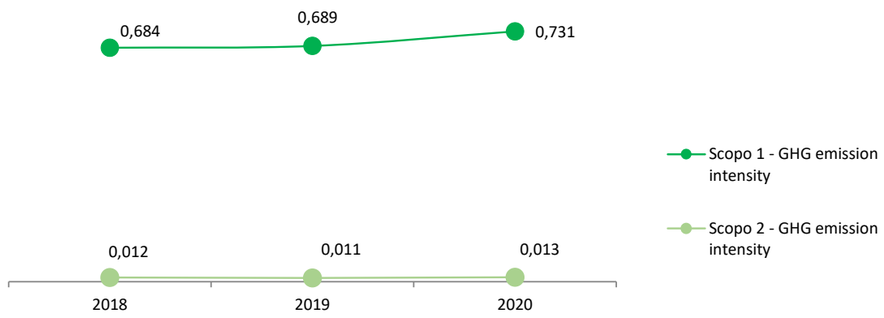


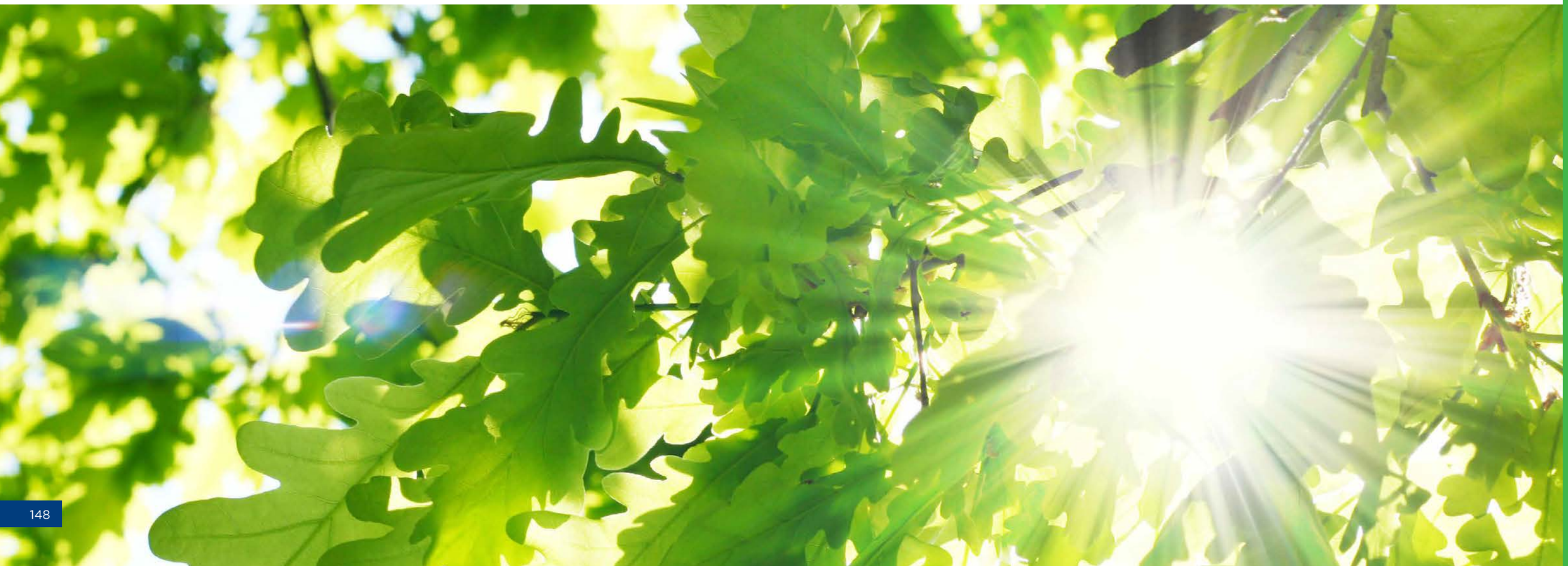
L'Indice di intensità di emissioni di gas serra

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 tra 2018 e 2020 aumenta del 6,9%. Come anticipato, a fronte della diminuzione dei valori assoluti delle emissioni, conseguenti alla riduzione dei km percorsi a seguito della pandemia e del calo della richiesta di mezzi pubblici, l'indice di *Emission Intensity*, rapportato ai km percorsi, aumenta leggermente rispetto a causa di una minore riduzione percentuale dei consumi di carburanti.
Nel dettaglio si può notare come **l'indice relativo alle emissioni di Scopo 2 rimanga sostanzialmente invariato**, mentre **quello relativo alle emissioni Scopo 1**, che rappresentano anche la maggior parte delle emissioni dell'azienda, **cresce** leggermente nel corso dell'ultimo anno. La spiegazione si può ricercare nel fatto che, aumentando il numero di autobus, nonostante la riduzione dei km percorsi, la riduzione dei consumi non sia stata proporzionale a causa di alcune fonti energetiche che non hanno seguito l'andamento decrescente dei chilometri.
In particolare, per quanto riguarda le sedi, a causa dell'**avviamento del nuovo impianto di riscaldamento a metano,** i consumi sono leggermente cresciuti, così come sono aumentate anche le emissioni derivanti dagli impianti di condizionamento e il consumo di gas fluoranti, in quanto negli anni precedenti anche questa voce era in parte gestita da aziende esterne che lavoravano in *full service* per Autoguidovie.

GHG EMISSION INTENSITY - TOTALE e SCOPO 1 e 2 (tCO2e/1000Km)





Capitolo 5

LA DIMENSIONE ECONOMICA

Andamento del mercato e del Gruppo Autoguidovie 154
Valore economico generato e distribuito 157
Le forniture 159

I NOSTRI NUMERI CHIAVE[37]

118,9 mln €
il fatturato del Gruppo nel 2020

-18,4% dal 2019

10,5%
il ROE, *Return on Equity*, il rapporto tra utile e patrimonio netto

-5,63 punti percentuali dal 2019

4,09%
il ROI, *Return on investment*, il rapporto tra reddito operativo e totale dell'attivo

-2,46 punti percentuali dal 2019

6,9 mln €
il valore degli investimenti nel corso del 2020

99,3 mln €
il valore economico distribuito
-19,4% dal 2019

pari all'83,5% del valore prodotto

19,6 mln €
il valore economico trattenuto
-13,3% dal 2019

pari al 16,5% del valore prodotto

35 mln €
il valore delle principali forniture

-28,5% rispetto al 2019

51,8%
delle forniture proveniente da produttori lombardi

480
i fornitori di Autoguidovie nel 2020

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE	IL CONTRIBUTO DI AUTOGUIDOVIE ALL'AGENDA 2030 ONU
3 SALUTE E BENESSERE	ANDAMENTO DEL MERCATO E DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO LE FORNITURE
9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	ANDAMENTO DEL MERCATO E DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE
12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	LE FORNITURE
16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

37 Il perimetro di rendicontazione della sezione "Dimensione economica" è quello del Gruppo come indicato da Bilancio Consolidato 2020, escluso il capitolo relativo alle forniture, che fa riferimento alla sola Società Capogruppo Autoguidovie S.p.A.

1

ANDAMENTO DEL MERCATO E DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
3 SALUTE E BENESSERE	**3.d** Rafforzare la capacità di tutti i paesi, in particolare i paesi in via di sviluppo, per la prevenzione, la riduzione e la gestione dei rischi per la salute nazionale e globale	**2020: costituita un'unità di emergenza COVID-19** per coordinare l'attività aziendale e per prendere decisioni condivise in tutte le società		
		2020: adottate tutte le misure necessarie alla **messa in sicurezza del personale e dei passeggeri** trasportati		
9 IMPRESE, INNOVAZIONE E 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	IL VALORE DEGLI INVESTIMENTI	**19,5 mln €**	**6,9 mln €**
		GLI INVESTIMENTI NEL TRIENNIO 2018-2020	**78,8 mln €**	
		GLI INVESTIMENTI UTILI A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	**50,8%** in nuovi mezzi di trasporto	**65,2%** in nuovi mezzi di trasporto

Andamento del mercato

Nel 2020, il mercato del Trasporto Pubblico Locale è stato colpito, come molti settori industriali, dagli effetti della condizione emergenziale dovuta alla pandemia da Covid-19. Nel corso dell'anno si sono succeduti disposizioni e provvedimenti normativi da parte degli organi regolatori che hanno influenzato la domanda e l'offerta.
A seguito del **crollo della domanda di mobilità**, registratosi da fine febbraio 2020 in tutti i territori in cui operano le Società del Gruppo, sono stati rideterminati via via i livelli di servizio dei contratti proponendo agli Enti di bacino livelli di offerta coerenti con l'effettiva domanda monitorata.
La contrazione della domanda è ben rappresentata dal **calo medio annuo di circa il 50% dei passeggeri trasportati rispetto all'anno precedente**, con picchi vicini al 90% e una timida ripresa nella parte finale dell'anno con circa il 35%.
In conseguenza dei provvedimenti finalizzati al distanziamento dei passeggeri a bordo dei mezzi anche la **capacità di trasporto degli autobus** ha subito diverse rideterminazioni con fasce di oscillazione dall'80% al 50% dei posti disponibili, generando non poche complessità nella gestione degli accessi a bordo.
Gli effetti di flessione della domanda non sono stati lineari per la **popolazione studentesca e dei pendolari.** Per gli studenti la riduzione dell'utilizzo del TPL è legata ai diversi DPCM sull'organizzazione della didattica a distanza, per i lavoratori pendolari si è invece rilevato un cambio dei comportamenti dettato principalmente dalle politiche di organizzazione del lavoro nelle aziende con l'utilizzo dello *smart working.*
Anche per effetto del **differimento normativo sull'indizione delle gare pubbliche** è rimasta congelata la condizione amministrativa dei contratti di servizio scaduti, per i quali sono state determinate proroghe annuali.

Fatti di rilievo avvenuti nell'esercizio

'EMERGENZA COVID
Nell'anno di esercizio 2020, contrassegnato dalla pandemia, il Gruppo Autoguidovie già dalla fine di febbraio ha reagito con prontezza ed efficacia per contenere la diffusione del virus, in linea con i provvedimenti governativi e regionali di volta in volta emanati. Già dal lockdown dell'8 marzo tutte le Società hanno subito messo in atto tutte le possibili **misure di prevenzione per mettere in sicurezza i propri dipendenti, le sedi di lavoro, i mezzi di trasporto e gli accessi da parte dei clienti.** Queste misure sono state adottate sia nel rispetto di quanto imposto dalle Autorità sia per quanto ritenuto immediatamente necessario a garanzia della sicurezza aziendale, in accordo con i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, le rappresentanze sindacali aziendali, i medici competenti ed i responsabili del servizio di prevenzione e protezione.
I servizi di Trasporto Pubblico Locale sono stati di volta in volta modificati e adeguati alle esigenze manifestatesi in continuo confronto con gli Enti di bacino, monitorando costantemente l'andamento dei programmi di esercizio attivati. L'obbligata modifica e riduzione dei servizi ha richiesto l'attivazione di **misure a salvaguardia dell'occupazione**, sia agendo tramite **piani ferie** aziendali, sia aprendo - in accordo con le parti sindacali - l'accesso agli **ammortizzatori sociali** con l'adesione al Fondo bilaterale di solidarietà per tutti i dipendenti del Gruppo.
Allo stesso tempo, in ogni Società e per tutto l'esercizio, sono state adottate misure volte alla **riduzione dei costi non indispensabili e alla rimodulazione dei piani di investimento**. Particolare cura è stata data a tutte le spese inerenti alla sicurezza e la sanificazione dei luoghi di lavoro e dei mezzi di trasporto oltre alla protezione delle persone dal contagio. Durante l'esercizio 2020 sono stati emanati diversi decreti-legge, cosiddetti "decreti Covid", di volta in volta convertiti in legge, alcuni contenenti norme che hanno permesso alle aziende del settore del Trasporto Pubblico Locale, quindi anche al Gruppo Autoguidovie, di ottenere in parte risorse per esercire il servizio pubblico senza soluzione di continuità e adeguandolo alle mutevoli esigenze.
Si richiamano in particolare:
- il D.L. 18/2020, che ha garantito il mantenimento dei corrispettivi dei contratti di servizio per tutto il 2020 anche a fronte delle modifiche nel servizio a causa dei vincoli posti alla mobilità individuale dalla pandemia
- il D.L. 34/2020 che ha stanziato un fondo per il TPL di 500 milioni di € - successivamente ampliato di ulteriori 400 milioni - a copertura dei mancati introiti legati alla contrazione dei passeggeri, ai rimborsi degli abbonamenti ed ai potenziamenti dei servizi.

Anche nell'esercizio 2020, nonostante le incertezze e le oggettive difficoltà, lo spirito di continuo sviluppo ha caratterizzato il Gruppo Autoguidovie. La capogruppo, che si era già qualificata per **partecipare alla gara indetta dalla Provincia di Belluno per l'individuazione di un nuovo socio nella controllata Dolomitibus S.p.A**. e la gestione del nuovo contratto di servizio per la durata di nove anni, ha presentato offerta il 5 ottobre 2020 venendo ammessa alla valutazione dell'offerta tecnico-economica. Nella seduta pubblica del 23 novembre è stata confermata la completezza e correttezza della documentazione tecnica e inviata alla Commissione giudicatrice per la valutazione ai fini dell'aggiudicazione.
Negli ultimi mesi dell'anno sono state messe le basi per ampliare il Gruppo con l'**acquisizione della maggioranza assoluta di tre Società operanti nel trasporto di persone nella laguna di Venezia**. Una prima parte dell'operazione si è completata il 22 dicembre con l'acquisizione del 50% della Società City Boat Srl.
A sostegno della crescita, con il fine di rendere disponibili le risorse finanziare per lo sviluppo, ma mantenendo allo stesso tempo una adeguata copertura finanziaria per la gestione del circolante, sono stati attivati e concessi dal sistema bancario tra novembre e dicembre 2020 importanti **finanziamenti per complessivi 25,8 milioni di euro, della durata di sei anni.**

Fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio 2020

Il perdurare della crisi pandemica ha continuato a manifestare gli effetti negativi sul mercato sia negli ultimi mesi del 2020 sia nei primi mesi del 2021. La proroga di alcune norme - quale quella a garanzia dei corrispettivi contrattuali fino al 31 luglio 2021, l'ulteriore incremento del Fondo straordinario per i trasporti di 800 milioni di euro, altre disposizioni presenti nel "decreto sostegni" (D.L. 41/2021) e le misure urgenti per la graduale ripresa delle attività economiche e sociali - fanno intravedere una seppur lenta **ripresa nei diversi settori**.

Il Gruppo Autoguidovie è nelle condizioni di operare in continuità superando le difficoltà che comunque si prospettano. Anche per il 2021, come dimostrato nel 2020, la riorganizzazione e la **prontezza di risposta** permetteranno di affrontare tutte le sfide.

Si segnala che, nei primi mesi dell'esercizio 2021, è stata portata a compimento l'acquisizione del 100% delle tre società operanti nel trasporto di persone nella laguna di **Venezia**. Queste ultime sono state dotate dal socio unico Autoguidovie SpA di adeguate risorse finanziarie proprie e si è dato il via a un piano di rilancio del business con l'adozione nuove modalità di erogazione dei servizi di trasporto turistico e rinnovo della flotta, in attesa dell'auspicata riapertura del mercato turistico di Venezia con l'inizio della stagione estiva.

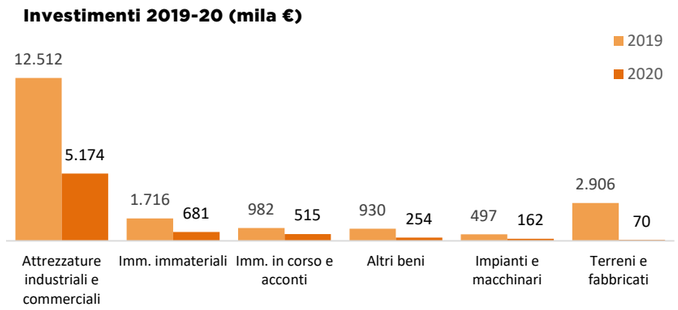
Il 5 marzo 2021 nella seduta per la gara a doppio oggetto della Provincia di Belluno, Autoguidovie è risultata vincitrice. All'aggiudicazione provvisoria ha fatto seguito in data 4 maggio 2021 l'aggiudicazione definitiva, che ha attivato tutte le procedure necessarie per il completamento dell'iter previsto che porterà la Capogruppo **Autoguidovie S.p.A. ad essere il socio privato con la maggioranza assoluta di Dolomiti bus S.p.A.** e alla sottoscrizione, entro il mese di settembre, del nuovo contratto di servizio TPL novennale per tutta la Provincia di Belluno, incluso il Comune di Cortina d'Ampezzo sede, con Milano, delle Olimpiadi 2026.

Questi ultimi fatti positivi indicano che, **nonostante le difficoltà** che ancor oggi si prospettano nell'economia in generale e nel proprio settore di attività, **il Gruppo Autoguidovie continuerà con immutato spirito ad investire risorse umane e finanziarie per la propria crescita e sviluppo** cogliendo le opportunità del mercato e rafforzando la propria presenza e immagine sul mercato.

Gli investimenti

Nel 2020 il Gruppo ha sostenuto **investimenti** in misura ridimensionata rispetto a quanto previsto a budget, limitandosi a quelli già programmati o in corso, quale conseguenza **dell'incertezza legata al periodo pandemico**.

6,9 mln €
gli investimenti nel 2020



L'investimento sul parco mezzi, inserito nella voce "Attrezzature industriali e commerciali", nel 2020 **è stato di 4,5 milioni di euro**.

Nella voce immobilizzazioni in corso e acconti sono indicati i valori degli investimenti già effettuati e che avranno la messa in esercizio nel 2021 e negli anni successivi.

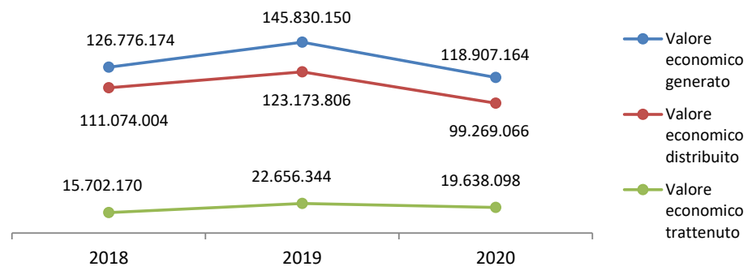
2

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
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	IL FATTURATO DI AUTOGUIDOVIE	**145,8 mln €** +15,0% dal 2018	**118,9 mln €** -18,5% dal 2019
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	IL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI	**58,6 € mln** il 47% del valore distribuito	**50,0 € mln** il 50% del valore distribuito
16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	**16.6** Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli	IL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	**1,7 mln €** l'1,4% del valore distribuito	**0,3 mln €** lo 0,3% 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 e distribuito (€)



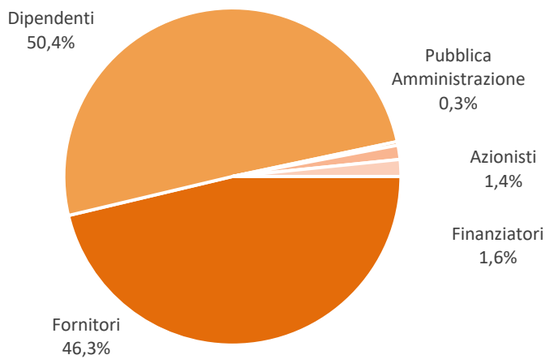
Nel 2020, il **Valore economico complessivo generato** dal Gruppo Autoguidovie ammonta a **118,9 milioni di euro, - 18,5% rispetto al 2019,** ed è costituito:

- 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 ammonta a **99,3 milioni di euro, -19,4% rispetto al 2019**, ed è suddiviso tra i seguenti *stakeholder*:

- **45,9 milioni di euro ai fornitori**, costituiti dai costi sostenuti per l'acquisto di servizi, materie prime e materiali di consumo. In particolare per i subaffidamenti, gli acquisti di combustibile e gli acquisti (*leasing*) e manutenzioni degli autobus;
- **50,0 milioni di euro** ai dipendenti per salari, stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto;
- **0,3 milioni di euro alla Pubblica Amministrazione**, corrisposti all'Erario e agli Enti locali per imposte dirette e indirette, sottratti i contributi straordinari ricevuti legati all'emergenza Covid;
- **1,3 milioni di euro agli azionisti** sotto forma di dividendi, che nel 2020 la società Autoguidovie ha deciso di erogare;
- **1,6 milioni di euro ai finanziatori**, corrispondente al saldo tra interessi e oneri finanziari.

Valore economico distribuito - 2020



Il Valore trattenuto è di 19,6 milioni di euro, **-13,3% rispetto al 2019** ed è costituito dagli ammortamenti, dagli accantonamenti a fondi rischi e dall'autofinanziamento costituito dagli utili reinvestiti nell'azienda.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (valori in euro)	2018	2019	2020
Valore economico generato	**126.776.174**	**145.830.150**	**118.907.164**
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	102.019.780	118.292.458	97.806.223
Altri ricavi	24.756.394	27.537.692	21.100.941
Valore economico distribuito	**111.074.004**	**123.173.806**	**99.269.066**
Fornitori	54.958.438	61.341.825	45.944.893
Dipendenti	52.147.620	58.553.900	50.023.869
Pubblica Amministrazione	1.679.521	1.728.171	345.127
Azionisti[38]	1.000.000	0	1.348.000
Finanziatori	1.288.425	1.549.910	1.607.177
Valore economico trattenuto	**15.702.170**	**21.656.344**	**19.638.098**
Ammortamenti e svalutazioni	8.605.830	12.668.678	12.935.798
Autofinanziamento	7.053.906	9.785.716	5.912.249
Accantonamenti a riserve	42.434	201.950	790.051

38 Il dato della ricchezza distribuita agli azionisti nel 2019 è stato rettificato rispetto a quello presente nel BS 2019, in quanto era presente il valore dei dividendi pagati nel 2019 ma riferiti all'esercizio 2018.

3

LE FORNITURE

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2019	2020
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 ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	**61,3 mln €** il 49,4% del valore distribuito	**45,9 mln €** il 46,8% del valore distribuito
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	INSERITO L'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**

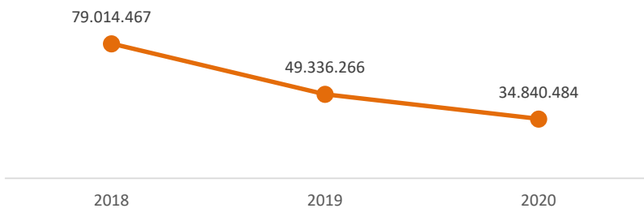
Nel 2020 anche nella gestione della catena di fornitura l'azienda ha dovuto costruire risposte efficaci ai **nuovi fabbisogni** anche legati all'emergenza sanitaria con tempestività e resilienza.
Nelle **difficoltà** più estreme **di reperire particolari beni**, come per esempio i dispositivi di protezione individuali (mascherine, gel igienizzante, guanti, ecc), l'azienda si è appoggiata a partner storici ma anche nuovi fornitori.
Pur con le difficoltà e le incertezze dovute alla pandemia, Autoguidovie ha, comunque, continuato i propri investimenti soprattutto nell'innovazione. In piena pandemia è stata negoziata e contrattualizzata l'**implementazione del nuovo sistema ERP** (Enterprise Resource Planning) con la scelta della soluzione Dynamics 365 Business Central di Microsoft. Il progetto - che ha occupato quasi tutto il secondo semestre 2020 - è stato realizzato in modalità "***remote working***" con *go live* a gennaio 2021. Tale sistema ha un impatto significativo sulla gestione degli approvvigionamenti in quanto traccia l'intero ciclo passivo, dalla creazione della RDA (Richiesta di Acquisto) al pagamento della fattura, tramite un *workflow* approvativo che identifica chi fa cosa quando permettendo la corretta *segregation of duties*.
Nel 2020, **grazie alle sinergie con gli accordi e i volumi negoziati** per Autoguidovi**e,** è stato possibile per la nuova società controllata - Società Trasporti Novaresi Srl (acquisita nel luglio 2019) - **ridurre alcuni costi come per esempio quelli relativi a gasolio, ricambi per autobus e materiale consumabile** per officine oltre a procurare parte dei fabbisogni relativi alla pandemia.
Nel 2020 il totale del valore delle forniture è pari a **34,8 milioni di euro**, di cui il 51,8% (18 milioni di euro circa) affidato ad aziende del territorio lombardo. Di seguito si riporta un'analisi delle principali categorie che rappresentano il 96,7% del totale delle forniture.

CATEGORIE	VALORE DELLE FORNITURE 2019	VALORE DELLE FORNITURE 2020	% SUL TOTALE 2020	NR. FORNITORI* 2020	DESCRIZIONE
CARBURANTE	13.771.704 €	9.457.025 €	27,1%	11	Carburante per autobus e auto, metano per riscaldamento
AUTOBUS	10.818.058 €	5.946.912 €	17,1%	8	Acquisto di autobus
MANUTENZIONI AUTOBUS	8.257.939 €	7.697.780 €	22,1%	150	Full service, ricambi bus, pneumatici, riparazioni e manutenzioni, accessori per bus, lubrificanti, macchinari da officina, pulizie
SUBAFFIDAMENTI E PERSONALE ESTERNO	4.375.333 €	2.767.655 €	7,9%	12	Servizi in subaffidamento e servizi con personale esterno
ICT E TECNOLOGIE A BORDO	3.965.642 €	2.371.777 €	6,8%	87	Software, consulenze informatiche, telefonia, pc, materiali di consumo IT e per macchine da ufficio, manutenzioni
GESTIONE IMMOBILI	3.006.305 €	2.300.388 €	6,6%	94	Manutenzioni, affitti (posteggi, depositi, uffici), leasing immobiliari, pulizia fabbricati, utenze (acqua, EE), smaltimento rifiuti, vigilanza, mobili
SPESE PER IL PERSONALE	2.313.475 €	2.056.252 €	5,9%	101	Formazione, visite mediche, divise, mensa, liberalità, consulenti legali, spese per noleggio auto, spese per trasferte
GESTIONE TITOLI DI VIAGGIO	2.055.554 €	1.114.636 €	3,2%	32	Titoli di viaggio, marketing, sistema di bigliettazione elettronica, call center, infopoint, progetti e materiali informativi

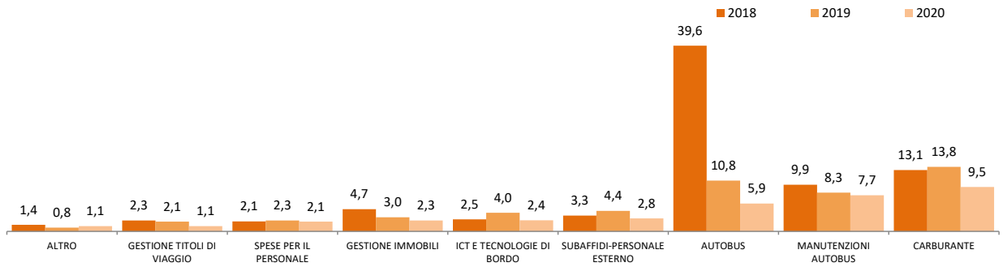
*la somma dei fornitori delle singole categorie è superiore al numero totale dei fornitori poichè alcuni di questi procurano ad Autoguidovie più beni/servizi in categorie diverse e sono perciò conteggiati più volte

Nel 2020 è proseguita l'attività di **razionalizzazione degli acquisti** e del numero dei fornitori, cercando di coinvolgere sempre più fornitori capaci di proporre soluzioni innovative e all'avanguardia. A fine 2020, è stato negoziato un accordo con un nuovo fornitore per una soluzione integrata di servizi innovativi A.I. (Artificial Intelligence) e supporto telefonico all'utenza che sostituisce il vecchio servizio di Call Center. L'obiettivo è costruire un **dialogo costante con i clienti**, sia per quanto concerne le informazioni attinenti al servizio erogato, sia per la promozione e vendita del servizio e dei relativi titoli di viaggio attraverso attività di Customer Care, volte a garantire un elevato standard di soddisfazione della clientela.

Valore delle forniture

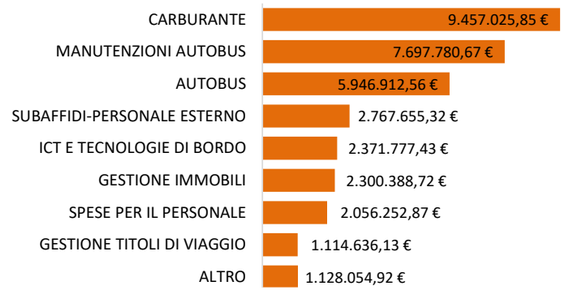


Confronto valore forniture (mln di €)

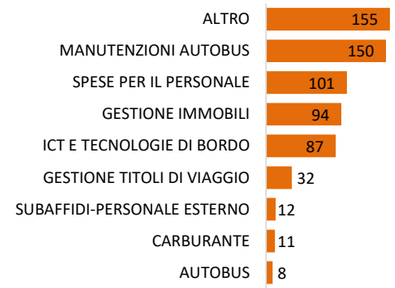


Rispetto al 2019, si evidenzia una riduzione **rilevante del valore totale delle forniture**, connesso principalmente alla voce dell'acquisto degli autobus. Nel 2018, infatti, in relazione all'avvio **del nuovo servizio di Pavia,** la voce registra un picco significativo in quanto include i bus acquistati dai precedenti gestori del servizio per il bacino pavese.

Valore delle forniture per tipologia (€) - 2020



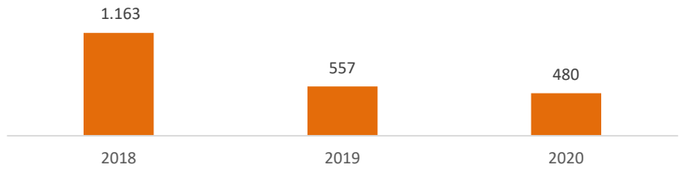
Fornitori* per tipologia - 2020



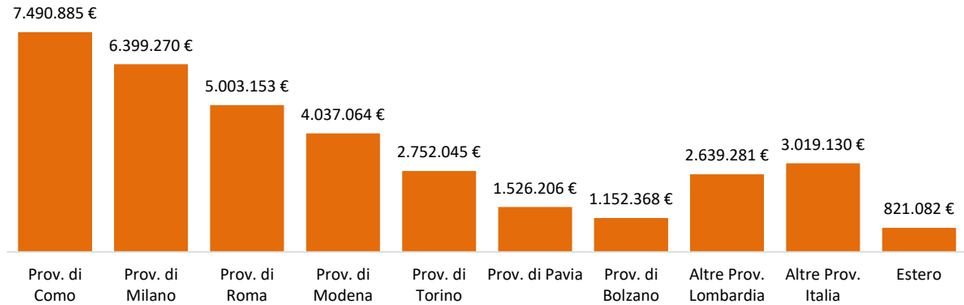
*La somma dei fornitori delle singole categorie è superiore al numero totale dei fornitori poiché alcuni di questi procurano ad Autoguidovie più beni/servizi in categorie diverse e sono perciò conteggiati più volte.

Parallelamente alla riduzione del valore delle forniture, si osserva una rilevante riduzione del **numero dei fornitori**, quasi dimezzato rispetto al 2018, in linea con gli obiettivi aziendali di **razionalizzazione delle forniture**.

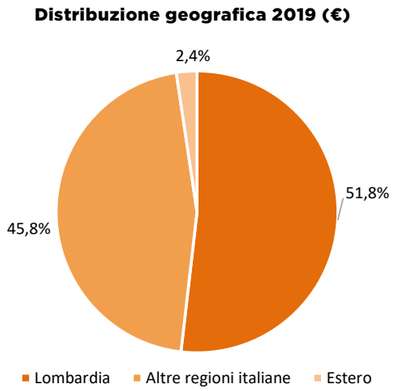
Numero dei fornitori - 2020



Distribuzione geografica 2020 (€)



51,8%
del valore delle forniture proviene dalla Lombardia, in particolare dalla Provincia di Como (21,5%) e dalla Provincia di Milano (18,4%).

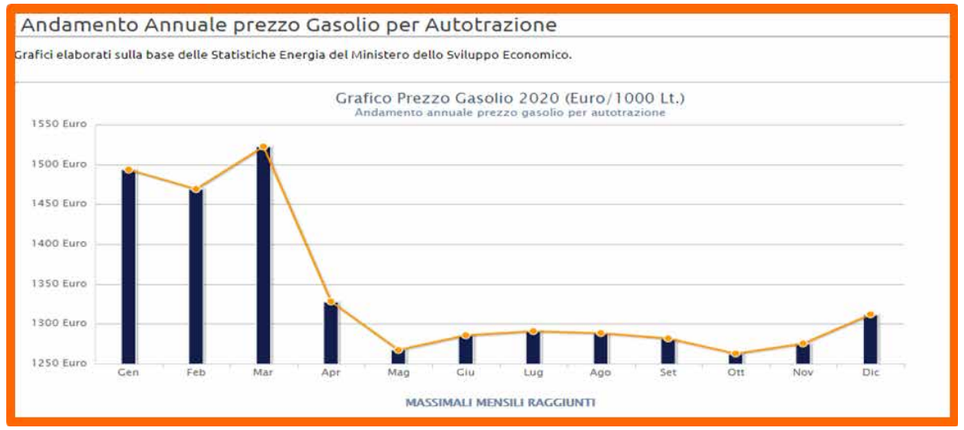


La pandemia ha portato una forte **riduzione del valore complessivo della spesa del carburante**, negoziato tramite aste on-line sul portale di *e-procurement* Autoguidovie (www.agisupply.it) che ha permesso di monitorare costantemente il mercanto cercando sempre il fornitore più competitivo per singolo deposito. Di seguito si riporta un confronto con i dati 2019:

CARBURANTE	2019	2020	Δ 2019-2020	Δ % 2019-2020
TOTALE (litri)	10.605.500	8.682.000	-1.923.500	-18%
TOTALE[39] (€)	11.756.205 €	8.338.549 €	-3.417.656 €	-29%

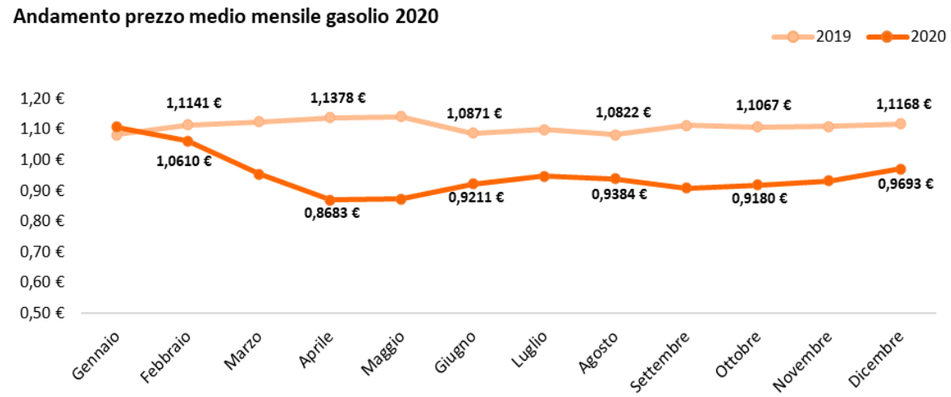
39 Il valore comprende solo la parte di carburante negoziata ed acquistata tramite aste online. La differenza tra questa voce e quella riportata precedentemente nel valore delle forniture è dovuta alla parte non negoziata online – 674 mila € da tessere per auto e depositi non presidiati e 420 mila € relativi alla fornitura su Bologna.

Oltre alla capacità del Gruppo di ottenere un prezzo del carburante vantaggioso tramite il *trading online*, nel 2020 si è comunque assistito a un decremento del costo del carburante sul mercato come evidenziato nel grafico:



Di conseguenza, i**l costo medio di acquisto del gasolio in azienda ha subito un netto decremento** rispetto al 2019, con i seguenti risultati:

	costo medio al litro 2019	costo medio al litro 2020	Δ in €	Δ in %
GASOLIO	1,12 €/lt	0,95 €/lt	-0,17 €	-15,2%



Il processo di approvvigionamento

Le principali fasi del processo di approvvigionamento di Autoguidovie sono di seguito rappresentate:

Nel dettaglio il **processo di approvvigionamento** prevede:

• la manifestazione dell'esigenza di una fornitura sotto forma di una **richiesta di acquisto** (RDA) che descrive l'esigenza in termini tecnici e qualitativi, indica chiaramente le quantità richieste ed entro quando si desidera venga effettuato l'acquisto oltre ai dati di budget e contabili;
• la **negoziazione effettuata dalla Funzione Acquisti;**
• **l'emissione di un ordine** o la sigla di un contratto con il fornitore selezionato;
• la consegna dell'ordine o del contratto al committente interno (responsabile del contratto) affinché li gestisca direttamente con il fornitore.

Qualificazione, valutazione e controllo

L'**iter** di valutazione dei fornitori, che si attiva al momento dell'iscrizione all'Albo, prevede:

Il processo di valutazione ha gradi di attenzione maggiori in considerazione del fatturato del fornitore, se superiore o minore di 50.000 euro anno. Per i fornitori con importi elevati il processo di valutazione avviene tramite report (*light report*) forniti da Cerved. Viene data particolare considerazione anche ai seguenti aspetti:

ASPETTI AMBIENTALI	ASPETTI RELATIVI ALLA SICUREZZA	ASPETTI RELATIVI AL MODELLO ORGANIZZATIVO 231
I **requisiti ambientali** vengono verificati sulla base del questionario compilato dal fornitore con relativi certificati e riconoscimenti per l'impegno verso la tutela dell'ambiente. Autoguidovie ha inserito inoltre nei suoi standard contrattuali, una clausola di gestione ambientale e responsabilità sociale della quale i fornitori devono prendere visione e che li impegna ad attenersi ai principi di responsabilità sociale.	Autoguidovie analizza i requisiti dei fornitori per la qualificazione nell'ambito della sicurezza. In tutti i contratti di appalto da effettuare presso il Committente è previsto che l'appaltatore dichiari di **aver compreso e fatto propri gli obiettivi per la sicurezza di Autoguidovie.**	Autoguidovie richiede ai fornitori di **conformare i propri comportamenti con i principi contenuti nel suo Codice Etico e nel Modello Organizzativo di Gestione e Controllo**, in caso di violazioni da parte del fornitore, determina la risoluzione del contratto e la responsabilità per gli eventuali danni cagionati.

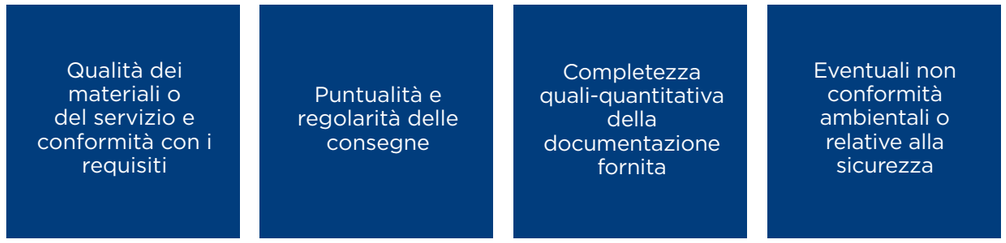
Autoguidovie richiede ai fornitori potenzialmente critici per la SA8000 di **impegnarsi a**:

- conformarsi ai **requisiti previsti dalla norma** sulla responsabilità sociale d'impresa;
- rispettare le **Leggi nazionali e internazionali;**
- definire e attuare tempestivamente **azioni per risolvere eventuali non conformità;**
- accettare eventuali **visite del personale di Autoguidovie** finalizzate a verificare il rispetto della norma;
- fornire **informazioni sulla responsabilità sociale** e sui **rapporti con altri fornitori** rispetto ai prodotti o servizi forniti ad Autoguidovie;
- rendersi disponibili a un **dialogo aperto e costruttivo** con l'obiettivo di individuare progetti e obiettivi comuni.

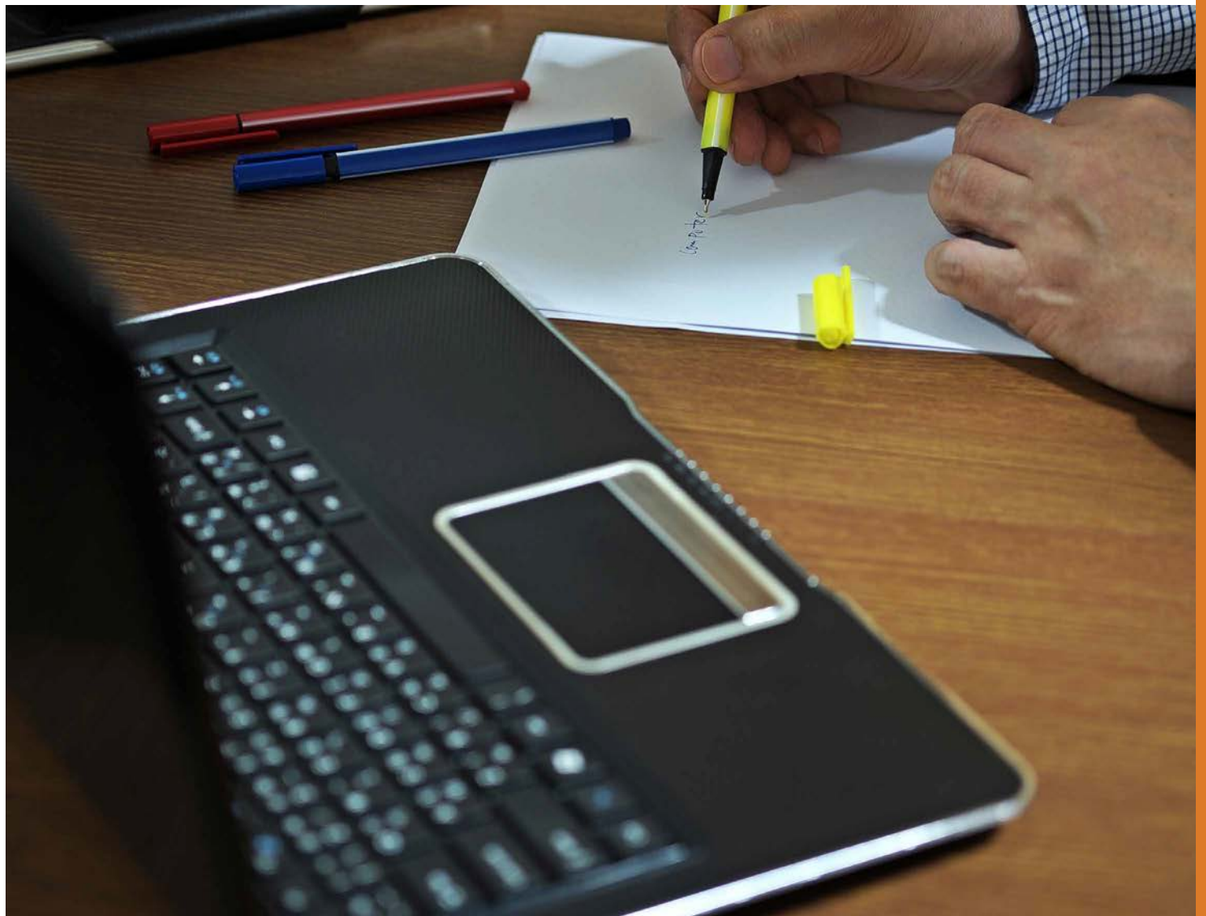
Per i **fornitori** che sono **certificati secondo gli standard di gestione ambientale (ISO 14001), sicurezza (OSHAS 18001) e responsabilità sociale (SA8000)** non vengono effettuate attività di controllo diretto ma si verifica nel tempo il **mantenimento della certificazione**.

Monitoraggio requisiti e revisione stato di qualifica

Ciascuna funzione aziendale, tramite il responsabile del contratto e referente da lui nominato monitora le prestazioni dei fornitori ed il rispetto dei contratti in essere anche con il supporto della Funzione Acquisti e Spend Analysis. L'iter di qualifica si ripete ogni 3 (tre) anni, e comunque con periodicità inferiore qualora si ravvisi la necessità in caso di reiterate non conformità.
Il monitoraggio dei fornitori tiene conto di **diversi fattori,** tra i quali:



Se la verifica ha esito positivo, il fornitore viene mantenuto nell'albo, in caso contrario possono essere avviate azioni correttive con eventuali visite ispettive di controllo. In caso di risultati negativi, il fornitore può essere cancellato dall'albo fornitori.
Si sta valutando la modalità e lo strumento per implementare un sistema di **"Vendor Rating"**, inserendo dei KPI (Key Performance Indicator) per monitorare più efficacemente le performance dei i fornitori inseriti nell'albo.



NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2020 di Autoguidovie, quinta edizione, è stato redatto secondo i *GRI Sustainability Reporting Standards del Global Reporting Initiative*, utilizzando l'opzione di *reporting "in accordance – core"*, 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 Report

- **Inclusività degli *stakeholder*** – L'applicazione di tale principio ha portato l'azienda 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 Report, al fine di allineare i contenuti della rendicontazione alle loro esigenze informative.
- **Contesto di sostenibilità** – Nella sezione "Identità" del Report è presente un'approfondita analisi del contesto in cui l'azienda opera e nella quale si analizza il contributo di Autoguidovie alla mobilità sostenibile, per dare una chiara visione di come l'azienda interpreta la propria sostenibilità nel settore di appartenenza.
- **Materialità** – Nella sezione "*Governance* della sostenibilità" è descritto il processo che ha portato Autoguidovie, nel 2017, all'inizio del suo percorso di rendicontazione, alla definizione dei temi rilevanti per la sostenibilità. Il Gruppo di lavoro interno, ha analizzato l'impatto di tali temi sulla *performance* complessiva di Autoguidovie valutando rischi e opportunità che ne possono derivare nel breve, medio e lungo termine. L'azienda ha successivamente coinvolto 13 *stakeholder* strategici ai quali è stato chiesto di valutarne il livello di importanza e di segnalare eventuali nuove tematiche. Dopo l'ampliamento del perimetro di rendicontazione al nuovo territorio di Pavia avvenuto nel 2019, nel 2021 Autoguidovie ha proceduto con l'agigornamento dell'analisi della matrice, a partire da una revisione dei temi di sostenibilità. I risultati dell'analisi interna e dell'indagine esterna, che hanno coinvolto oltre 150 stakeholder, sono stati rappresentati nella nuova matrice di materialità e commentati.
- **Completezza** - Il Report è stato concepito per permettere agli stakeholder di avere un quadro completo delle attività svolte da Autoguidovie. Il perimetro di rendicontazione fa riferimento al Gruppo così come indicato nel Bilancio Consolidato al 31/12/2020, escluse le società:
  - Dolomiti Bus S.p.A. – non considerata in quanto nel 2020 – anno di rendicontazione - la percentuale di partecipazione è ancora inferiore al 50%;
  - Società dei Trasporti Novaresi (STN) S.r.l. – non considerata in quanto la società Autoguidovie non è ancora in possesso di strumenti per raccogliere e monitorare i dati necessari al consolidamento delle informazioni della controllata;
  - Girobus Viaggi S.r.l. – non considerata in quanto opera in un settore diverso, relativo alla gestione dei bus turistici, e ha una dimensione ininfluente rispetto a quella del resto del Gruppo Autoguidovie.

  Queste società sono state considerate solo nel calcolo del Valore prodotto e distribuito (in "La Dimensione Economica") e rispetto alle prime due sono state fornite alcune informazioni iniziali nel capitolo relativo ai contratti di servizio, per anticipare il consolidamento che avverrà dal Bilancio di Sostenibilità 2021.
  Nella sezione relativa al personale, inoltre, le informazioni contenute fanno riferimento solo alla Capogruppo Autoguidovie S.p.A. e sono quindi omesse quelle relative alla società Miobus by Autoguidovie S.r.l

Principi per la qualità del Report

- **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** – Anche in questa quinta edizione del Report, per consentire agli *stakeholder* di analizzare i cambiamenti delle *performance* dell'azienda, si è cercato di presentare, là dove è stato possibile e significativo, i dati relativi al triennio 2018-2020, ampliando il numero di informazioni con grafici o tabelle relativi al trend dei dati rispetto alle precedenti edizioni del Bilancio di Sostenibilità. Nel Report è inoltre riportato anche il confronto tra il livello complessivo di soddisfazione di clienti di Autoguidovie (sulla base della customer satisfaction realizzata nel 2019) con quello presente nel 17° Rapporto sulla mobilità in Italia, realizzato dall'istituto Superiore di Formazione e Ricerca per i Trasporti (ISFORT).
- **Accuratezza** – I dati economici, qualitativi e quantitativi, fanno diretto riferimento al Bilancio Consolidato 2020, mentre l'accuratezza dei dati sociali ambientali e di salute e sicurezza deriva dall'esistenza dei sistemi di gestione certificati ISO 9001, 13816, 14001, 45001 e SA8000. I dati sono prevalentemente estratti dai sistemi operativi di Autoguidovie. 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 in apposite note a piè pagina.
- **Tempestività** – Il Report è redatto con cadenza annuale. Per soddisfare maggiormente le esigenze informative degli *stakeholder* si è scelto, là dove significativo, di rendicontare anche fatti accaduti dopo la chiusura dell'esercizio 2020, in particolare con riferimento al perdurare della situazione pandemica da COVID-19 nel 2021.
- **Chiarezza** – La struttura del Report 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 del Report.
- **Affidabilità** – Le informazioni e i dati contenuti nel Report 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 opportuni coefficienti:

- per il calcolo dei consumi in GJ sono stati utilizzati i valori del DEFRA GHG Conversion Factors for Company Reporting 2020: sheet "Conversions" and "Fuel properties";
- per il calcolo delle emissioni di CO2, HC, CO, NOx e particolato del parco auto sono stati utilizzati i Fattori di emissione medi da traffico per settore, combustibile e tipo legislativo in Lombardia nel 2017 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA;
- per il calcolo delle emissioni di HC, CO, NOx e particolato del parco autobus è stato utilizzato il software eco drive di Autoguidovie;
- per il calcolo delle emissioni di CO, NOx, SOx e particolato degli impianti termici si sono utilizzati gli emmission factors dell'European Environment Agency (air pollutant emission inventory guidebook 2016). Per la CO2 sono utilizzati i coefficienti riportati dall'ISPRA all'interno del database "Serie storiche delle emissioni di gas serra 1990-2019".
- per il calcolo delle emissioni di GHG:
  - Emissioni scopo 1: parco autobus e parco auto - Fattori di emissione medi da traffico per settore, combustibile e tipo legislativo in Lombardia nel 2017 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA; impianti termici - "Serie storiche delle emissioni di gas serra 1990-2019" - ISPRA; impianti di condizionamento: GWP R134=1.430;
  - Emissioni scopo 2: GHG Protocol Tool 2014.

Contatti

Per informazioni sulla sostenibilità di Autoguidovie S.p.A., oppure per eventuali domande riguardanti il Bilancio di Sostenibilità 2020 e il suo contenuto, rivolgersi all'Area Marketing Innovazione e Comunicazione ai contatti seguenti.
Mail: comunicazione@autoguidovie.it
Telefono: 02.5803971

GRI CONTENT INDEX

		Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
INFORMAZIONI GENERALI			
PROFILO ORGANIZZATIVO			
102-1	Nome dell'organizzazione	p.1	
102-2	Attività, brand, prodotti e servizi	pp.12-13; p.25-29	
102-3	Sede del quartier generale	pp.126-128	
102-4	Localizzazione delle attività	pp.25-29; p.128	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	pp.36-38	
102-6	Mercati serviti	pp.25-29	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	pp.10-11; 60; 82; 120; 152	
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	pp.85-88	
102-9	*Supply chain*	pp.159-165	
102-10	Variazioni significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura/supply chain	pp.39; 155-156; 160-163	
102-11	Principio o approccio precauzionale	pp.54-57	
102-12	Attività esterne	pp.116-117	
102-13	Appartenenza ad associazioni	Autoguidovie è associata ad AGENS – Agenzia Confederale dei Trasporti e dei Servizi di Confindustria	
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione dell'alto dirigente responsabile delle decisioni	p.5	
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	pp.44-52	
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	pp.54-57	
102-17	Meccanismi per consulenze e questioni sul tema dell'etica	pp.37-38	
GOVERNO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-18	Struttura di governo	pp.36-37; p.42	
102-23	Presidente del più alto organo di governo	p.37	
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	p.42	
COINVOLGIMENTO DEI PORTATORI DI INTERESSI (STAKEHOLDER)			
102-40	Elenco dei gruppi di *stakeholder*	pp.44-45	
102-41	Contratti collettivi	p.97 Il rapporto di lavoro è regolato dal CCNL per tutti i dipendenti	
102-42	Identificare e selezionare gli *stakeholder*	pp.44-45; p.166	
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli *stakeholder*	pp.44-45; p.166	
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse	p.45	
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	pp.39; p.166	
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	pp.166-167	
102-47	Elenco degli aspetti materiali	pp.46-53	
102-48	Rettifiche alle informazioni	pp. 86; 124; 128; 133; 148; 158	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	pp. 28-29; 48-49; 54; 68; 79; 104-107; 146; 162-163	
102-50	Periodo di riferimento/rendicontazione	Anno solare	
102-51	Data del report più recente	2020	
102-52	Ciclo di rendicontazione	Annuale	
102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	pp.2; 167	
102-54	Dichiarazioni sulla rendicontazione in accordo con gli Standard GRI	pp.166-167	
102-55	Indice dei contenuti GRI (GRI *content index*)	pp.168-170	
102-56	Certificazione esterna (*External assurance*)	pp.171-173	

		Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
APPROCCIO DI GESTIONE			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp.46-53; p.166-167	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	pp.54-55; 60-72; 84; 90; 93-94; 100-102; 104-108; 111-116; 129; 133; 139-141; 143-146; 157; 159; 165	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 54-55; 68-69; 93-95; 99; 105; 110-111; 130-131; 134; 139; 143-144; 149; 157; 159; 163-165	

STANDARD SPECIFICI - ECONOMICO			
PERFORMANCE ECONOMICA			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	pp.157-158	
PRESENZA SUL MERCATO			
202-1	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti, suddiviso per genere, e lo stipendio minimo locale	p.97	
POLITICHE DI FORNITURA			
204-1	Percentuale di spesa a fornitori locali	p.161	
ANTICORRUZIONE			
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese in risposta	Nel corso del 2020 non sono pervenute all'Organismo di Vigilanza segnalazioni di violazioni del Codice Etico	

STANDARD SPECIFICI - AMBIENTALE			
ENERGIA			
302-1	Consumo di energia nell'organizzazione	pp.133-135	
302-3	Intensità di energia	pp.134-135	
302-4	Riduzione dei consumi energetici	pp.133-135	
302-5	Riduzione dell'energia richiesta da beni e servizi	pp.133-135	
ACQUA			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	pp.132; 139-141	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua		L'azienda non è ancora dotata di strumenti per la misurazione dell'indicatore
EMISSIONI			
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1	pp.145-149	
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2	pp.145-149	
305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	pp. 148-149	
305-5	Riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	pp.145-149	
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative nell'aria	pp. 136-138	
ACQUE REFLUE E RIFIUTI			
306-1	Acqua scaricata per qualità e destinazione	pp.139-141	
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento	pp.143-144	
306-3	Sversamenti significativi	Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati sversamenti significativi	

		Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
CONFORMITÀ AMBIENTALE			
307-1	Mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	Nel corso del 2020 non si sono registrate multe o sanzioni per non conformità con regolamenti e leggi in materia ambientale	
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI			
308-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali	pp.164-165	

STANDARD SPECIFICI - SOCIALE			
OCCUPAZIONE			
401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	p.88	
401-2	Benefit erogati ai dipendenti a tempo pieno che non sono erogati ai dipendenti a termine o part-time	pp.99-102	
401-3	Congedo parentale	p.103	
RELAZIONI INDUSTRIALI			
402-1	Periodo minimo di preavviso per modifiche organizzative	L'azienda applica quanto previsto dal CCNL	
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	p. 104	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	pp. 104-105; 107	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	p.106	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	p.106	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	p.106	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	pp.101-102; 106	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	p.107	
403-9	Infortuni sul lavoro	pp.104-105	
ISTRUZIONE E FORMAZIONE			
404-1	Ore medie di formazione annuale per dipendente	pp.90-91	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nelle transizioni lavorative (transition assistance programs)	p.92	
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
405-1	Diversità (diversity) negli organi di governo e tra i dipendenti	pp.36-37; 86-87	
COMUNITÀ LOCALI			
413-2	Operazioni/attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	pp.116-117; 124-128; 136-142; 157-158; 161	
SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI			
416-1	Analisi (assessment) degli impatti su salute e sicurezza delle categorie di prodotti e servizi	pp. 30-33; 66-67; 122-123	
416-2	Casi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi	Non si sono verificati casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei servizi	
CONFORMITÀ SOCIO-ECONOMICA			
419-1	Non conformità a leggi o regolamenti nell'area sociale ed economica	Non si sono verificati casi di non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo dei servizi	

AUTOGUIDOVIE S.p.A.

Relazione della società di revisione indipendente sul "Bilancio di Sostenibilità 2020"

MCP/CLS/cpo - RC029992020BD4116

BDO

Tel: +39 02 58.20.10
www.bdo.it

Viale Abruzzi, 94
20131 Milano

Relazione della società di revisione indipendente
Sul "bilancio di sostenibilità 2020"

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

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Bilancio di Sostenibilità di Gruppo Autoguidovie (di seguito anche il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di 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 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 etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* 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 Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti 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 i criteri indicati nel "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "*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.

BDO Italia S.p.A. – Sede Legale: Viale Abruzzi, 94 – 20131 Milano – Capitale Sociale Euro 1.000.000 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e Registro Imprese di Milano n. 07722780967 - R.E.A. Milano 1977842
Iscritta al Registro dei Revisori Legali al n. 167911 con D.M. del 15/03/2013 G.U. n. 26 del 02/04/2013
BDO Italia S.p.A., società per azioni italiana, è membro di BDO International Limited, società di diritto inglese (company limited by guarantee), e fa parte della rete internazionale BDO, network di società indipendenti.

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 e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel 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 identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo "La dimensione economica" del 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 dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità.

  In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Autoguidovie S.p.A. ed 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:

- 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;
- 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 del Gruppo Autoguidovie relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai *GRI Standards* come descritto nel capitolo "Nota metodologica" del bilancio di sostenibilità.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nel Bilancio di Sostenibilità in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2019 non sono stati sottoposti a verifica.

Milano, 22 ottobre 2021

BDO Italia S.p.A.

Manuel Coppola
Socio