

2017

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

 **Autoguidovie**
Guidati da te.



consulenza di progetto a cura di



progetto grafico a cura di

Autoguidovie

edizione 2017

Lettera del Presidente	5
Guida alla lettura	6
L'IDENTITÀ DI AUTOGUIDOVIE	
1. Autoguidovie in sintesi	10
2. Autoguidovie si presenta	12
3. Uno sguardo d'insieme su mobilità e trasporto pubblico in Italia	14
4. Il sistema di responsabilità nel settore del TPL	21
5. Autoguidovie, oltre cento anni di storia	24
6. Servizi, clienti e territori in continua crescita	28
7. Una flotta in continuo rinnovamento	32
8. La <i>corporate governance</i>	38
9. Principali società controllate e collegate	40
LA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE	
1. <i>Governance</i> della sostenibilità	44
2. Gli <i>stakeholder</i> di Autoguidovie	46
3. La matrice di materialità	48
4. I sistemi di gestione e le certificazioni	50
5. Etica e integrità	52
LA DIMENSIONE SOCIALE	
1. Clienti viaggiatori	56
2. Clienti - Enti e Stazioni appaltanti	72
3. Le risorse umane	75
4. Collettività	102
LA DIMENSIONE AMBIENTALE	
1. L'impegno di Autoguidovie per l'ambiente	106
2. Il parco rotabile	107
3. Sedi e siti operativi	108
4. Consumi di materie prime, materiali e risorse naturali	110
5. Consumi energetici	114
6. Emissioni in atmosfera	116
7. Scarichi idrici	120
8. Prevenzione della contaminazione del suolo e procedure di emergenza	122
9. Gestione dei rifiuti	123
10. Emissioni dirette e indirette di gas serra	125
LA DIMENSIONE ECONOMICA	
1. Andamento del mercato e del Gruppo Autoguidovie	132
2. Valore economico generato e distribuito	135
3. Le forniture	138
NOTA METODOLOGICA	142
GRI CONTENT INDEX	144



LETTERA DEL PRESIDENTE

La crescente complessità che Autoguidovie sta vivendo in questa fase di forte sviluppo, così come previsto nel nostro piano industriale, ci ha portato alla scelta di affiancare al Bilancio di Esercizio, che certifica la situazione economico-finanziaria della società, il Bilancio di Sostenibilità, che misura e comunica la performance economica, sociale e ambientale conseguita dall'azienda.

Il Bilancio di Sostenibilità è dedicato a tutti gli *stakeholder* di Autoguidovie, ossia tutti coloro con i quali l'azienda collabora o interagisce, come i clienti, gli azionisti, le istituzioni, le rappresentanze sindacali, i dipendenti, i fornitori, le associazioni di categoria e le comunità sul territorio.

Siamo consapevoli della responsabilità e dei precisi doveri che abbiamo nei confronti dei diversi interlocutori e intendiamo utilizzare questo strumento per costruire un dialogo consapevole e informato su come l'azienda interpreta e realizza la sua missione e produce risultati ed effetti sui diversi interlocutori.

Per un'azienda di trasporto pubblico il concetto di sostenibilità è connaturato alla missione stessa. Quindi per noi, la sostenibilità rappresenta una leva fondamentale per creare valore nel lungo periodo; rinforzare una cultura d'impresa che rimetta al centro la qualità delle relazioni con gli *stakeholder*; sviluppare i sistemi gestionali e le prassi comunicative in modo coerente tanto alle strategie dichiarate quanto alle aspettative esterne e alle nuove sfide del mercato.

Autoguidovie presenta, nel 2018, il suo secondo Bilancio di Sostenibilità, per far conoscere gli elementi distintivi della propria identità e certificare in modo trasparente risultati, effetti e impatti di scelte, *policy* e attività aziendali, in una logica di miglioramento continuo.

Il Bilancio di sostenibilità rappresenta la base per un dialogo informato, consapevole e sistematico con i diversi *stakeholder*, dialogo già aperto dal primo anno di rendicontazione per la definizione della matrice di materialità e che sarà sempre più sviluppato nei diversi cicli di rendicontazione.

L'auspicio è che il nostro impegno possa offrire un contributo concreto allo sviluppo di un modello di *business* sostenibile, in grado di assicurare alle generazioni future le stesse possibilità di cui godono le generazioni attuali di soddisfare i loro bisogni, coniugando obiettivi economici con la cura per le comunità e la tutela dell'ambiente.

La trasparenza dell'agire rappresenta a lungo termine, un interesse primario, un imperativo di ogni azienda, se vuole avere rapporti costruttivi, corretti ed efficaci con tutti i suoi *stakeholder*, quali investitori, fornitori, dipendenti, sindacati, clienti ecc.

Autoguidovie, con il *management* e i suoi dipendenti è impegnata attivamente in questo percorso.

Noi crediamo che l'impegno di ciascuno possa produrre grandi risultati per la collettività e che tutte le aziende ed i loro responsabili debbano adottare questo nuovo modo di pensare, più etico, in cui le innovazioni e le nuove conoscenze non servano solo a garantire un presente migliore per pochi, ma contribuiscano a distribuire più equamente le risorse, salvaguardando il pianeta e il futuro delle nuove generazioni.

GUIDA ALLA LETTURA

Il Bilancio di sostenibilità 2017 di Autoguidovie è l'esito di un percorso di formazione, analisi e verifica interna di come la sostenibilità orienti scelte, attività e servizi dell'azienda finalizzato a misurare e comunicare ai diversi stakeholder il valore economico, sociale e ambientale prodotto.

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 responsabilità sociale e della sostenibilità dell'azienda.

L'analisi interna - rendersi conto - esplicita l'identità, le scelte e il funzionamento dell'organizzazione, 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.

Il Bilancio di sostenibilità di Autoguidovie è articolato 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 interna in termini di composizione e funzioni degli organi.

LA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE: presenta la governance della sostenibilità in Autoguidovie e descrive il processo - partecipato e condiviso - avviato con il gruppo di lavoro interno e con le diverse funzioni aziendali per la redazione del

primo bilancio di sostenibilità. Rappresenta la mappa degli stakeholder dell'azienda e la matrice di materialità esito del primo coinvolgimento - interno ed esterno - per l'individuazione dei temi rilevanti per la rendicontazione. 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 viaggiatori, sulla qualità dell'esperienza di viaggio offerta - sia in termini di attività e strumenti adottati dall'azienda sia in termini di soddisfazione da parte dei clienti stessi - sull'accessibilità del servizio e sui canali e gli strumenti di comunicazione utilizzati per raggiungere i clienti. Dopo un breve accenno alle stazioni appaltanti e ai contratti di servizio in essere, la sezione approfondisce composizione e profilo e politiche di gestione delle risorse umane - personale viaggiante e non viaggiante - anche in termini di formazione e sviluppo, valutazione, remunerazione e sistemi di incentivazione, politiche di welfare aziendale, salute e sicurezza, comunicazione interna e relazioni industriali. La sezione si chiude con la presentazione dei primi progetti avviati dall'azienda e rivolti a tutta la Comunità.

LA DIMENSIONE AMBIENTALE: descrive l'impegno di Autoguidovie per l'ambiente e presenta le attività svolte e i relativi impatti collegati a parco rotabile, sedi e siti operativi, 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: quest'ultima sezione presenta - dopo una breve descrizione dell'andamento del mercato, dei principali avvenimenti 2016-2017 e dell'evoluzione prevedibile della gestione - la performance economica dell'azienda in termini di valore aggiunto generato, distribuito e trattenuto da Autoguidovie. La sezione si chiude con la descrizione del processo di approvvigionamento e delle forniture aziendali.



L'IDENTITÀ DI AUTOGUIDOVIE

Guidatevi da te.

Autoguidovie

AUTOGUIDOVIE IN SINTESI

IDENTITÀ	<p>172 comuni 7 Province 89 linee attive oltre 3.000 fermate</p>	<p>29 mln di passeggeri</p> <p>17,8 mln i km di percorrenza</p>	<p>446 autobus, 10 anni l'età media 1 anno in meno rispetto alla media nazionale</p> <p>56% i mezzi Euro 5 e 6</p>
	<p>7,7 su 10 la valutazione sulla qualità del servizio</p> <p>+1,0 rispetto al dato medio nazionale</p>	<p>Certificazioni ISO 9001 qualità ISO 14001 ambiente 18001 sicurezza UNI 13816 qualità trasporto SA 8000 responsabilità sociale</p>	
DIMENSIONE SOCIALE	<p>662 dipendenti 37,3% under 35 80% il personale viaggiante</p>	<p>88,1% i dipendenti con contratto a tempo indeterminato</p>	<p>39,5 mln di euro il valore economico distribuito ai dipendenti il 40,4% del valore prodotto</p>
	<p>97% il personale formato</p>	<p>11.835 ore di formazione erogata</p>	

DIMENSIONE AMBIENTALE	<p>-194 mila litri il risparmio di gasolio dal 2015 grazie alla riduzione dei consumi degli autobus</p>	<p>-8.625 kg emissioni di CO (monossido di carbonio) dal 2015</p> <p>-22,3% per Km percorso</p>	<p>-2.413 kg emissioni di HC (idrocarburi) dal 2015</p> <p>-29,8% per Km percorso</p>
	<p>-27 t emissioni di NOx (ossidi di azoto) dal 2015</p> <p>-10,8% per Km percorso</p>	<p>-165 kg emissioni di particolato dal 2015</p> <p>-12,4% per Km percorso</p>	<p>-259,4 t di CO_{2e} le emissioni complessive di gas serra dal 2015</p> <p>-1,6%</p>
	<p>97,8 mln di euro il valore economico generato</p>		<p>-5,8% la riduzione dei consumi energetici totali dal 2015</p>
DIMENSIONE ECONOMICA	<p>86,9 mln di euro il valore economico distribuito agli stakeholder</p>	<p>10,9 mln di euro il valore economico reinvestito in azienda</p>	<p>Oltre 1 milione gli utilizzatori del sito web 333 mila clienti raggiunti con Facebook e oltre 1.500 followers su LinkedIn</p>

AUTOGUIDOVIE SI PRESENTA

Autoguidovie 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**.

È tra le poche società assegnatarie di **servizi in aree esterne al proprio bacino operativo storico**. Dal 2005, infatti, è cresciuta tramite le gare vinte in Provincia di Pavia, 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 per costruire **soluzioni di mobilità innovative e sostenibili**.

“Autoguidovie, nata nel 1908, è una Società per Azioni a capitale privato che da oltre 100 anni opera nel Trasporto Pubblico Locale delle Province di Cremona, Milano, Bergamo, Monza e Brianza, Bologna oltre che nell'area urbana di Milano, Crema e diversi altri Comuni come Melzo e San Donato Milanese.”

Autoguidovie ritiene che la **mobilità collettiva** sia **strategica per dare risposte alle sfide sociali e ambientali del millennio**, per questo si impegna 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 opera per:

- dare soluzioni eccellenti di mobilità, utili per i clienti e la collettività
- creare occupazione e stabilità di impiego
- assicurare un'adeguata remunerazione degli investimenti
- migliorare il contesto socio economico nel quale opera

LA NOSTRA VISIONE: “GUIDATI DA TE”

“Autoguidovie ascolta i bisogni delle persone, lavorando quotidianamente alla creazione di un servizio efficiente, comodo e insostituibile.”

Autoguidovie ha costruito i propri servizi sul cliente e sulla sua soddisfazione, affinché siano eccellenti, sostenibili e in linea con le politiche di mobilità degli Enti locali e dei partner istituzionali.

I VALORI GUIDA

QUALITÀ DEL SERVIZIO	PASSIONE PER IL PROPRIO MESTIERE	DETERMINAZIONE
COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE	PROFESSIONALITÀ INDIVIDUALE E COLLETTIVA	TRASPARENZA

Ogni persona nella squadra di Autoguidovie:

- **persegue la soddisfazione dei clienti** dell'azienda 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**.



UNO SGUARDO D'INSIEME SU MOBILITÀ E TRASPORTO PUBBLICO IN ITALIA¹

Il settore dei trasporti in Europa è responsabile di circa un terzo dei consumi energetici finali e delle relative emissioni inquinanti ed è per questa ragione al centro delle politiche di contrasto ai cambiamenti climatici e di riduzione dell'inquinamento.

Il trasporto privato è di fatto la prima fonte di emissioni di gas serra legati al settore dei trasporti, in particolare di quelli su strada.

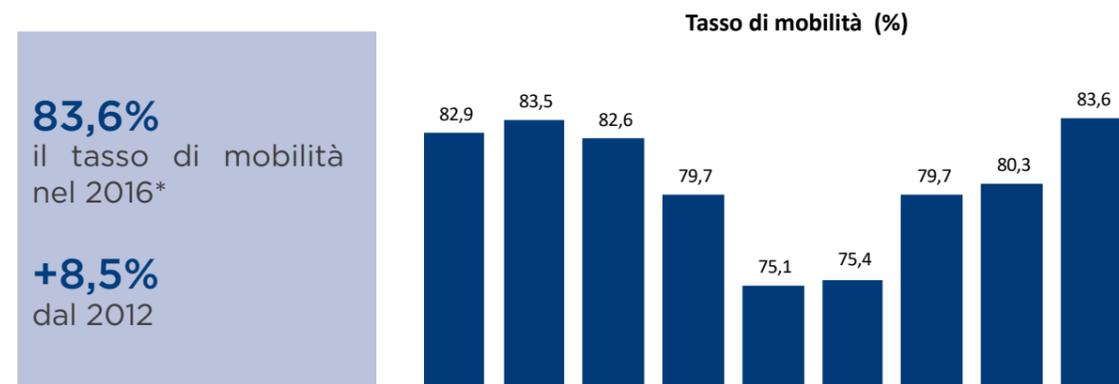
Il trasporto pubblico rappresenta una valida soluzione alternativa: oltre a emettere una quantità di monossido di carbonio per passeggero trasportato inferiore a quella delle automobili - anche nel caso in cui non operi al massimo della capacità - permette di utilizzare lo spazio urbano, risorsa limitata, in modo più efficiente, migliorando la qualità della vita di cittadini e lavoratori.

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

La mobilità in Italia è in ripresa negli ultimi anni, come dimostra l'andamento del tasso di mobilità dal 2012.



* persone che hanno effettuato almeno uno spostamento in un giorno medio ferialo

Di pari passo con l'incremento della domanda di mobilità stanno cambiando anche le dinamiche che la caratterizzano, con un aumento della mobilità "non sistematica" - occasionale, per lo svago e il tempo libero - che rende il fenomeno meno prevedibile e più flessibile.

¹ Fonti:

• ASSTRA, ANAV e ISFORT: 14° Rapporto sulla mobilità in Italia - Aprile 2017 e "Il futuro della mobilità urbana. Integrazione e nuovi modelli di gestione nel caso italiano" Position Paper The Ambrosetti Forum e FS - Settembre 2017.
• Stati generali della mobilità nuova - Position paper "Muovere le idee per muovere le persone. Pedoni, Pedali e Pendolari al centro delle politiche urbane e delle aree a bassa densità per la Mobilità Nuova" - Settembre 2017

Nell'ultimo triennio, ad esempio, in alcune grandi città si è diffuso l'uso di *car sharing*, *bike sharing*, e *car pooling*, introducendo il concetto di **veicolo condiviso**.

Purtroppo il settore del trasporto pubblico collettivo non risponde in maniera adeguata all'aumento della domanda: restano infatti significative criticità che mantengono il TPL a un livello di penetrazione nel mercato molto limitato (10% circa) e con una soddisfazione complessiva molto bassa, situazione in peggioramento anche a fronte dei significativi tagli operati sul servizio in alcune realtà.

CRITICITÀ E INEFFICIENZE

Gli italiani prediligono la mobilità privata a quella pubblica e collettiva, a differenza di quanto avviene in altre realtà europee.

Il traffico motorizzato per merci e passeggeri è tornato a crescere in Italia, così come la vendita di automobili - in aumento negli ultimi 4 anni - che porta il tasso di motorizzazione a **62,5 auto ogni 100 abitanti**, valore più alto d'Europa dopo il Lussemburgo.

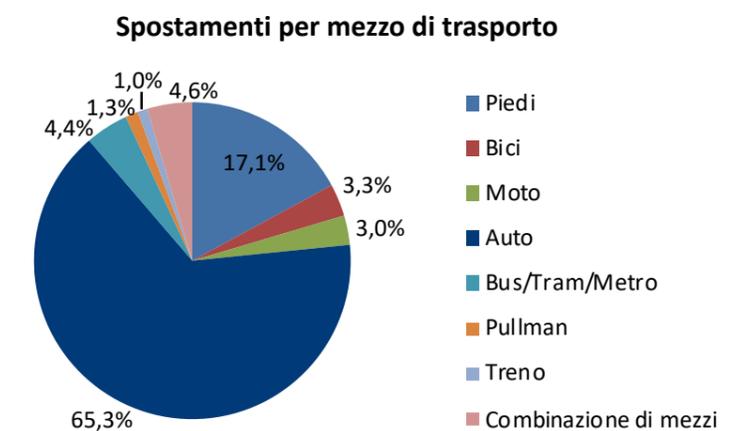
Queste dinamiche evidenziano in modo ancora più marcato quella "dipendenza dall'uso dell'auto" (quasi 2 spostamenti su 3 avvengono su "quattro ruote") che caratterizza gli spostamenti degli italiani e che - oltre agli impatti negativi sull'ambiente - ha altre ripercussioni come l'aumento di traffico, congestione, incidentalità e mortalità sulle strade.

Certamente questa preferenza per la mobilità privata trova le sue basi 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 la citata insoddisfazione per il servizio offerto, l'anzianità del parco autobus in Italia, la scarsa integrazione tra operatori e le forti differenze nell'offerta, concentrata nelle aree metropolitane e molto meno presente nelle aree interne e nei piccoli Comuni, complici la scarsità di risorse e i continui tagli ai servizi.

68,3% gli spostamenti in auto e moto nel 2016

20,4% a piedi e in bici

11,3% con trasporto pubblico +6,3% dal 2015



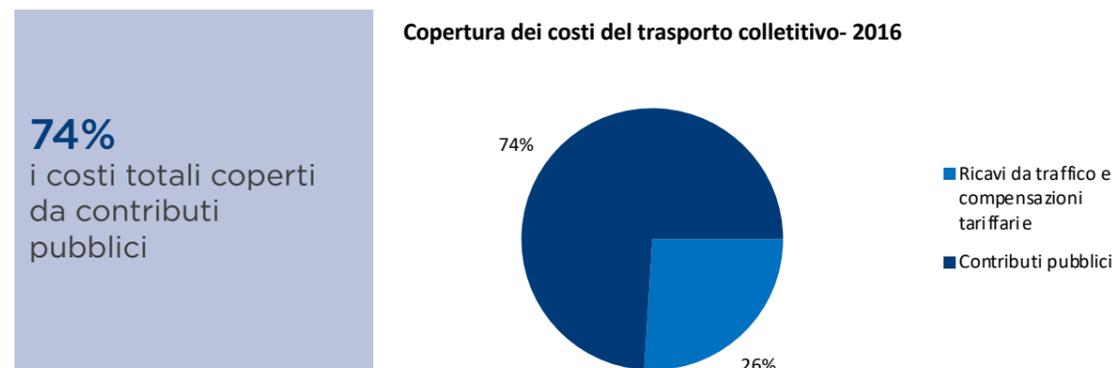
LE DINAMICHE DEL SETTORE

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. Nel corso degli anni '90 si registra un'importante **riduzione della domanda** anche a causa dell'utilizzo sempre più diffuso delle auto private. Per fronteggiare la situazione di difficoltà, 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 ad 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 26% dei costi totali e per ogni Km percorso servono in media 2,4 euro di contributi pubblici in conto esercizio, più del doppio rispetto ad esempio a Regno Unito e Germania.

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 4,8 miliardi nel 2017², con una **diminuzione superiore al 20%** e una conseguente riduzione nell'offerta di servizi. I tagli hanno interessato in maniera disomogenea le diverse realtà territoriali, accentuando i divari esistenti. 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.**



² Rapporto annuale Pendolaria 2017 di Legambiente

I PRINCIPALI NUMERI³ DEL SETTORE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE IN ITALIA

5,2 miliardi*
i passeggeri trasportati

* dato 2015

1.023*
le aziende attive nel settore

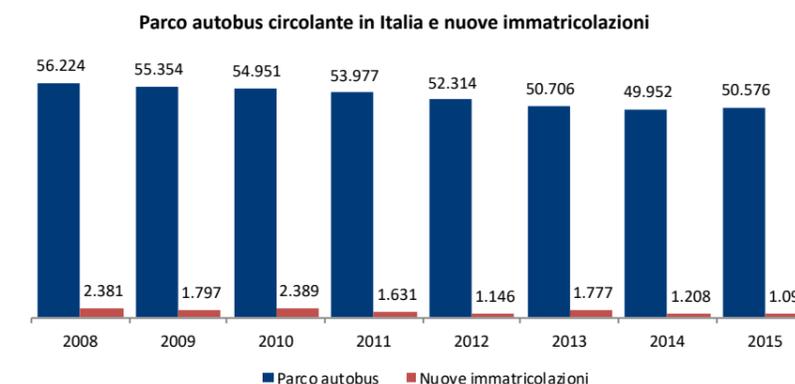
126.754*
addetti occupati

* dato 2015

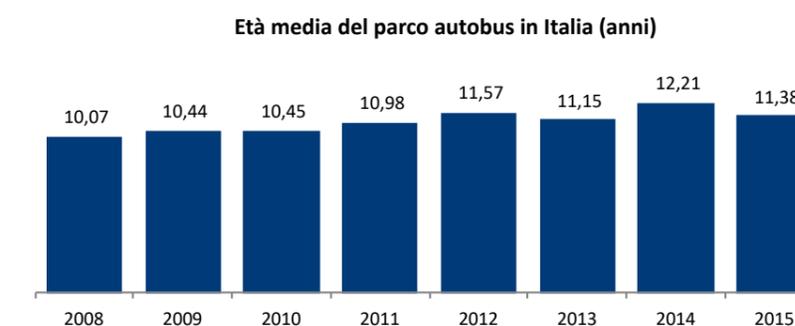
10,5%*
le aziende di TPL su gomma con più di 100 addetti

* dato 2015

Oltre 55.000 i mezzi circolanti di cui oltre 52.000 tra autobus, metro, tram e 3.290 treni



11,4 anni l'età media del parco autobus, più alta di quella dei principali Paesi Europei. **10,07** l'età media del parco autobus di Autoguidovie

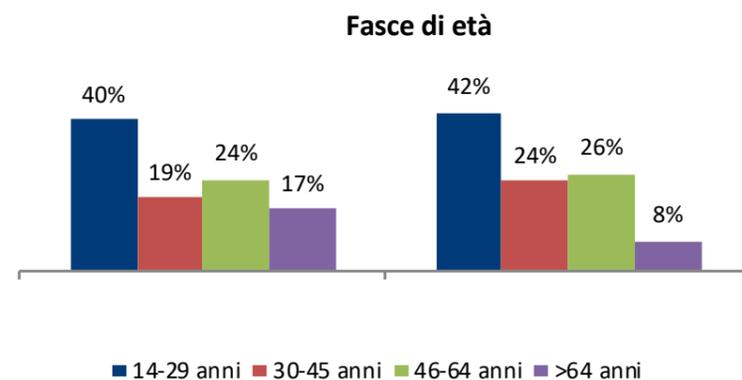


³ ASSTRA, ANAV e ISFORT: 14° Rapporto sulla mobilità in Italia - Aprile 2017 e "Il futuro della mobilità urbana. Integrazione e nuovi modelli di gestione nel caso italiano" Position Paper The Ambrosetti Forum e FS - Settembre 2017.

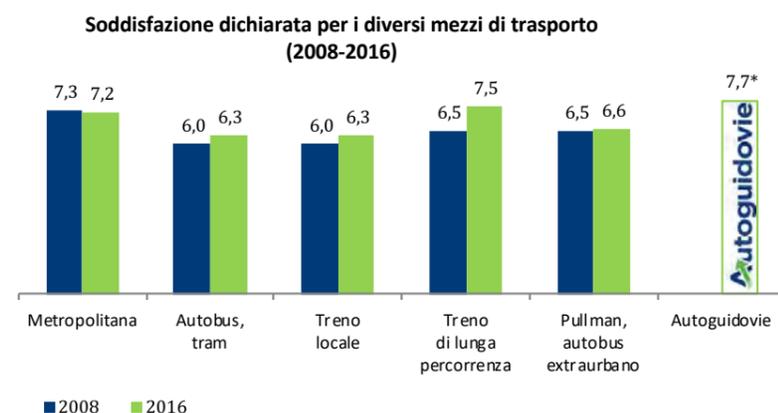
IL PROFILO DEI CLIENTI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NEL 2016

54%*
i passeggeri uomini

42%*
i passeggeri
con età compresa
tra 14 e 29 anni



6,8 su 10*
la soddisfazione
media
per i mezzi pubblici



* dato dall'indagine di Customer satisfaction 2018 realizzata dall'azienda, la metodologia potrebbe differire da quella utilizzata a livello nazionale

La soddisfazione maggiore (+1 dal 2008) si registra sui treni di lunga percorrenza. La più bassa su autobus, tram e treni locali.

VERSO UNA NUOVA MOBILITÀ

Per uscire da questo scenario di inefficienze e difficoltà, Autoguidovie ritiene sia necessario **ripartire dai propri clienti**.

“Guidati da Te” significa proprio questo: **ascoltare** il cliente e **offrire soluzioni** di mobilità strutturate per i suoi bisogni, investendo nella qualità che desidera. Solo in questo modo sarà possibile avere un **miglior utilizzo delle risorse** del settore, evitando sprechi e dispersioni e, dall’innalzamento del livello di qualità offerto, sarà possibile **guadagnare in attrattività** e di conseguenza **aumentare la domanda**.



Di seguito una proposta di “road map per una nuova mobilità” e la sua declinazione in Autoguidovie.

Le “vie” per una mobilità sostenibile	Il contributo di Autoguidovie
<ul style="list-style-type: none"> Sviluppare servizi sostenibili ed economicamente efficienti, incentivando l'integrazione modale e tariffaria e la programmazione integrata di servizi e infrastrutture 	<ul style="list-style-type: none"> Autoguidovie pianifica i propri servizi confrontandosi con i bisogni del cliente e con gli attori pubblici del territorio La rete di vendita è gestita con una ricerca costante di innovazione e attenzione al miglioramento in una logica di integrazione La flotta dell'azienda è tra le più moderne ed ecologiche d'Italia e di oltre 1 anno più giovane della media
<ul style="list-style-type: none"> Aumentare gli investimenti in innovazione tecnologica e servizi integrati 	<ul style="list-style-type: none"> AGI rinnova ogni anno circa il 5% della flotta, ricercando e adottando le soluzioni tecnologicamente più avanzate disponibili
<ul style="list-style-type: none"> Favorire l'aggregazione tra imprese di trasporto e la nascita di aziende di medio grandi dimensioni, più efficienti, in grado di attrarre capitale e realizzare investimenti per aumentare la produttività e la qualità del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> L'azienda è in costante espansione e fa parte del 10% di aziende di trasporto su gomma più grandi in Italia Autoguidovie mira ad aumentare e diversificare i servizi a parità di risorse, migliorando efficienza, produttività e garantendo accessibilità e qualità
<ul style="list-style-type: none"> Monitorare dati e informazioni su trasporto pubblico e clienti per pianificare servizi più efficaci ed efficienti 	<ul style="list-style-type: none"> Autoguidovie si avvale di diversi strumenti per monitorare le abitudini e la soddisfazione dei propri clienti, in una prospettiva di miglioramento continuo del servizio
<ul style="list-style-type: none"> Promuovere nuove soluzioni di mobilità più efficienti e personalizzate, come servizi a chiamata, sistemi di <i>ticketing</i> innovativi e soluzioni tecnologiche avanzate 	<ul style="list-style-type: none"> Da oltre 10 anni Autoguidovie propone servizi di trasporto collettivo a chiamata, con orari e itinerari flessibili L'azienda inoltre adotta costantemente soluzioni tecnologicamente avanzate per migliorare l'esperienza dei propri clienti viaggiatori e l'accesso al servizio
<ul style="list-style-type: none"> Ridurre la dipendenza dalla contribuzione pubblica 	<ul style="list-style-type: none"> L'azienda lavora costantemente per migliorare l'utilizzo delle risorse disponibili, attrarre e fidelizzare clienti, ridurre l'evasione, in modo da aumentare le entrate da ricavi e compensare le minori disponibilità pubbliche

IL SISTEMA DI RESPONSABILITÀ NEL SETTORE TPL

Il sistema di responsabilità nel settore del trasporto pubblico è articolato su **tre livelli: nazionale, regionale e locale**. La *governance* presenta un quadro complesso 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.

Funzioni e competenze⁴



Soggetti	Funzioni e competenze
Unione Europea	<p>Definisce la normativa comunitaria che individua il quadro di riferimento e indirizza il mercato e la concorrenza del settore dei trasporti.</p>
Stato	<p>Ha una funzione normativa e di tutela della concorrenza in relazione alle modalità di gestione e affidamento del Trasporto Pubblico Locale; si occupa inoltre 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.</p>
Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	<p>Approva contratti di programma e atti convenzionali. Si occupa del generale disegno di policy.</p>

⁴ 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.

<p>Autorità dei trasporti</p>		<p>Tutela la concorrenza e regola i servizi (criteri per la definizione delle tariffe, schemi dei bandi di gare, 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.</p>
<p>Autorità garante della concorrenza del mercato</p>		<p>Tutela la libertà di concorrenza e il controllo sulle pratiche commerciali scorrette, esercitando poteri prescrittivi, cautelari e sanzionatori.</p>
<p>Regioni</p>		<p>Svolgono tutti le funzioni e i compiti relativi al servizio pubblico di trasporto di interesse regionale e locale effettuati con qualsiasi modalità, 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 stessi.</p>
<p>Agenzie per il Trasporto Pubblico Locale</p>		<p>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 forme 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.</p>

<p>Province</p>		<p>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.</p>
<p>Comuni</p>		<p>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.</p>
<p>Città Metropolitane</p>		<p>Esercitano la funzione di pianificazione dei servizi di trasporto pubblico in ambito metropolitano, anche tramite le deleghe conferite dai Comuni alla Città.</p>
<p>Aziende del trasporto pubblico</p>		<p>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.</p>



AUTOGUIDOVIE, OLTRE CENTO ANNI DI STORIA

Autoguidovie viene fondata nel 1909 da Alberto Laviosa ed è strettamente legata alla visione del suo fondatore. Coraggio, preparazione tecnica, visione del futuro, imprenditorialità e 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 interna del Gruppo e realizzare le strategie di sviluppo promosse da Camillo Ranza**, nipote di Alberto Laviosa e attuale Presidente.

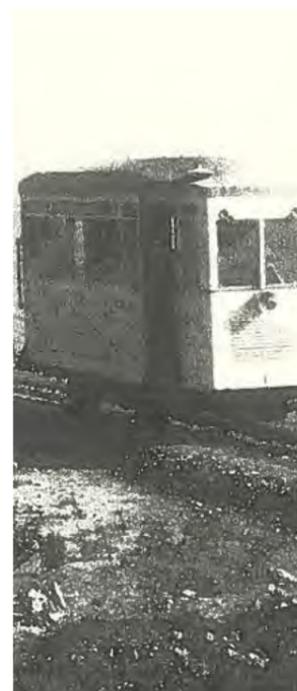


LA NASCITA E LO SVILUPPO



Alberto Laviosa - già proprietario di un'officina di riparazione automezzi a Piacenza - **costituisce la società Autotrasporti Alberto Laviosa Piacenza**, in seguito all'assunzione dell'esercizio dell'autolinea Lugagnano-Bardi. Con **25 autobus**, la società collega le Province di **Piacenza, Genova, Milano e Cremona**.

1909



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

1922 Alberto Laviosa presenta al Consiglio di Amministrazione la proposta di curare la progettazione, la produzione e la gestione del nuovo sistema di trasporto da lui inventato e battezzato con il nome di **"guidovia"**: un veicolo con motore a scoppio a ruote gommate capace di percorrere in 45 minuti un dislivello di 1000 metri tra



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

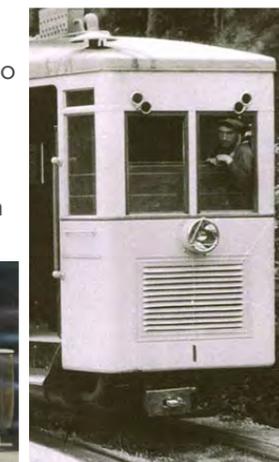
1940

Genova e il Santuario della Madonna della Guardia. **In 38 anni di vita la guidovia trasporterà oltre 4 milioni di persone**. Laviosa è anche l'ideatore della **Littorina** - in esercizio sulla linea Firenze-Pisa - e della **Titina**, battezzate così dal pubblico secondo le parole di una famosa canzone del tempo.

1954 Alla fine del secondo conflitto mondiale Autoguidovie è una società capace di interpretare i crescenti bisogni del territorio e gestire una rete capillare di tratte, operando in proprio o tramite singoli contratti stipulati con gli Enti locali. La società vince la **concessione per il Trasporto Pubblico Locale di Piacenza** che comporta la conseguente soppressione dell'intera rete tranviaria urbana. È uno dei periodi più fecondi dell'azienda che, oltre ai normali servizi di linea, **inaugura una forte attività di noleggio**.

anni '50

1959 Il 4 maggio **muore Alberto Laviosa**. La conduzione della società è affidata agli eredi che sviluppano ulteriormente l'area di azione dell'azienda.



Auto Guidovie Italiane S.p.A.

UNA NUOVA PROSPETTIVA DI INNOVAZIONE



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

1992

2004 Autoguidovie si aggiudica il servizio di trasporto pubblico della **Provincia di Cremona** con **Adda Trasporti** e del servizio urbano di **Crema** con la controllata **Crema Mobilità**.

anni '2000

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.

2011

2007 Autoguidovie si aggiudica il servizio di trasporto pubblico dell'**area Sud Est milanese**, che gestisce tramite **Milano SudEst Trasporti**.

Nello stesso anno firma il contratto di servizio con la **Provincia di Milano** poi passato nel 2011 alla **Provincia di Monza e Brianza**, dove opera con il consorzio **Brianza Trasporti**, costituito da **Autoguidovie** e da **TPM (Trasporti Pubblici Monzesi S.p.A.)** a cui subentrerà la società **NET (Nord Est Trasporti S.r.l.)** nel 2009.



Il Gruppo Ranza sigla un'alleanza strategica con il Gruppo FS per la creazione di una partnership tra le rispettive controllate Autoguidovie e Busitalia - Sita Nord per lo sviluppo e la valorizzazione di entrambe le società tramite la partecipazione congiunta alle gare per l'acquisizione di contratti di servizio di TPL su gomma e per acquisizioni di società operanti negli stessi ambiti, così come nella successiva gestione dei servizi acquisiti. 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 nel prossimo

2012

futuro e la possibilità di cogliere al meglio le sfide sul mercato italiano e in ambito regionale del Trasporto Pubblico Locale. Il legame profondo, duraturo e strategico che con questo accordo si instaura tra le due Aziende alleate e le dimensioni e la professionalità che possono esprimere, le pongono tra i soggetti in grado di innovare e sviluppare il futuro Trasporto Pubblico Locale nell'interesse del mercato e dei clienti. Il contratto iscrive quindi 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.

Vince due importanti gare per l'acquisizione 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 realizzate 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.

2015

Dolomiti Bus conta 220 dipendenti e circa 200 bus, oltre 7 milioni di bus/Km annui per quasi 10 milioni di passeggeri e un valore della produzione di oltre 27 milioni di euro.

A luglio 2015 Autoguidovie, già socia di **City Sightseeing a Firenze**, entra in **City Sightseeing Venezia**. Sul modello adottato per gli "open bus" nelle maggiori città italiane, a settembre 2015 viene inaugurato il nuovo **City Sightseeing a Venezia**.



2016

Autoguidovie ha ottenuto l'aggiudicazione per la gestione del **Trasporto Pubblico Locale a Pavia e Provincia**. Il servizio prenderà avvio nei primi mesi del 2018. Si prevede la revisione di tutta la rete e un rinnovo significativo del parco autobus (200 autobus).

2017

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** per 13 milioni di bus/km annui, con oltre 400 dipendenti e 300 bus.



“La mia esperienza, fino ad allora, era quella di Amministratore Delegato di un'importante impresa di costruzioni. Quasi trent'anni in quel ruolo mi avevano formato alla competizione e alla partecipazione attiva a gare di appalti. Mi è parso subito evidente che Autoguidovie era una delle poche aziende private sopravvissute agli anni '50/'60 con sufficienti capacità ed energie per avere un ruolo nel nascente mercato del Trasporto Pubblico Locale. Con le riforme in atto, era ora di investire in risorse umane, tecnologie, infrastrutture e mezzi di trasporto moderni”
(C. Ranza, Presidente Autoguidovie)



SERVIZI, CLIENTI E TERRITORI IN CONTINUA CRESCITA

172 Comuni in 7 Province

i territori in cui Autoguidovie è presente con servizi gestiti direttamente o indirettamente

17,8 mln di Km di percorrenza annua nel 2016

89 linee attive con oltre

3.000 fermate

29 mln di passeggeri trasportati nel 2017

Autoguidovie offre da oltre cento anni 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.

Autoguidovie è presente nelle Province di Belluno, Bergamo, Bologna, Cremona, Firenze, Milano, Monza e Brianza e Pavia (dal 2018) direttamente o indirettamente, come di seguito rappresentato.

Gestisce direttamente anche i servizi urbani nei Comuni di Crema, Melzo, Paderno Dugnano, e San Donato Milanese.



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.



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.



AREA DI MILANO SUDEST (MISE)

Servizio di linea urbano ed extraurbano a gestione diretta.

Servizi urbani di Melzo e San Donato Milanese.



AREA DI MILANO SUDOVEST (dati aggiornati al 2016)

Servizio di linea urbano in subaffidamento da ATM



AREA DI BOLOGNA (dati aggiornati al 2016)

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



UNA FLOTTA IN CONTINUO RINNOVAMENTO

446 autobus
con età media
pari a **10 anni**,
di circa
1 anno inferiore
alla media italiana

90% autobus
dotati di pedana
retrattile per
facilitare l'accesso a
disabili, passeggini
o carrozzine e
di impianto di
condizionamento

56%
i mezzi Euro 5,
EEV o Euro 6
che rispondono
alle più recenti
normative sulle
emissioni

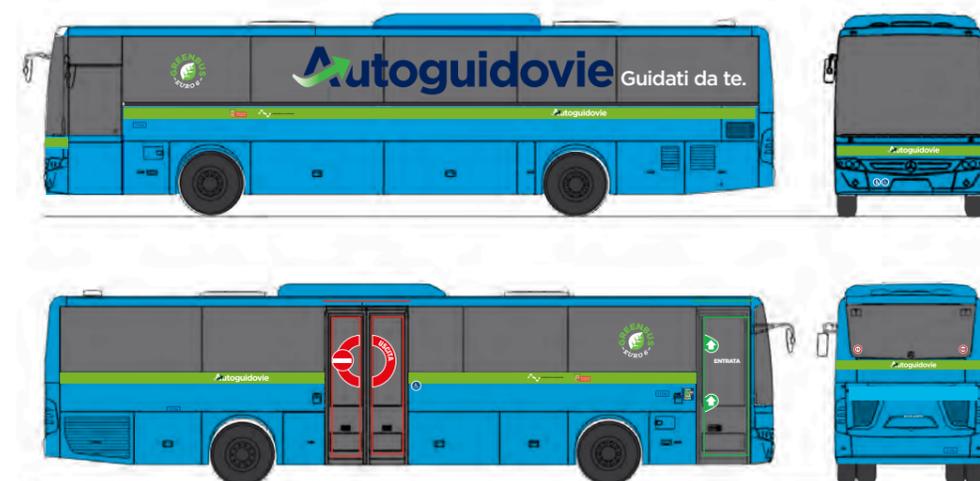
Autoguidovie dispone di **una delle flotte più moderne ed ecologiche in Italia**. Tutti i 446 autobus offrono standard all'avanguardia. Infatti, a garanzia del livello di **qualità** offerta ai propri clienti e dell'attenzione alla **sostenibilità**, Autoguidovie ritiene prioritario mantenere **elevati standard di sicurezza**, rispetto dell'ambiente e **comfort** a bordo dei propri bus. **Per questo motivo, l'azienda investe ogni anno nel rinnovo di circa il 5% della propria flotta.**

I nuovi mezzi sono scelti ricercando e adottando le **migliori soluzioni offerte dall'evoluzione tecnologica**. Da diversi anni, Autoguidovie porta avanti un'attività di selezione, sperimentazione e valutazione di nuove soluzioni che le ha permesso di ottenere importanti risparmi di carburante e di emissioni in atmosfera.



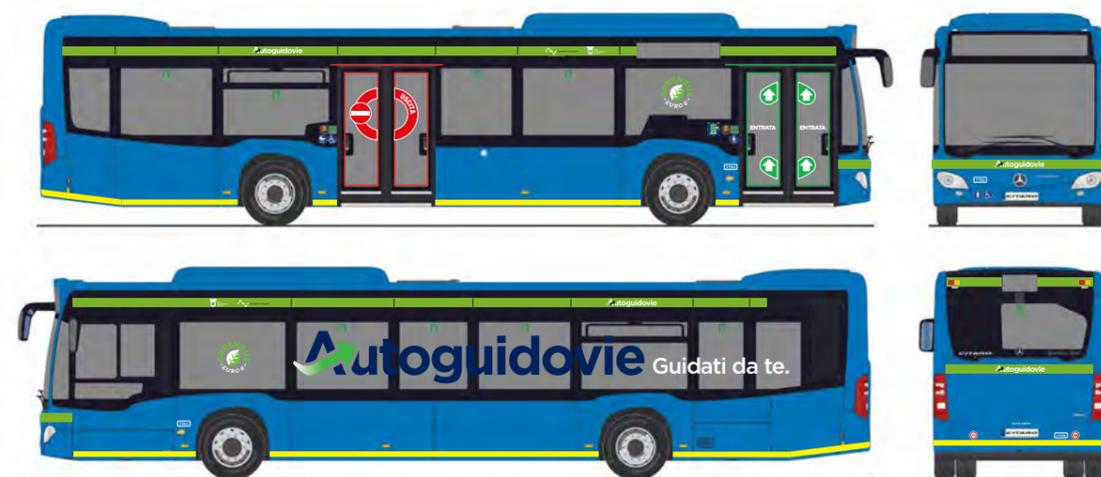
Conosci i nostri principali autobus

MERCEDES BENZ - 0560 INTOURO



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

MERCEDES BENZ - CITARO C2



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

EOBUS SETRA - 417 MULTICLASS



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

IRISBUS IVECO - Daily



Motore a metano EEV (Enhanced Environmentally-friendly Vehicle)
16 posti, 1 posto riservato a passeggeri disabili

MERCEDES BENZ - CITARO G



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



La riduzione delle emissioni tra 2015 e 2017 grazie alle innovazioni introdotte:

**- 8.625 Kg
di monossido
di carbonio
(CO)**

-22,3% dal 2015

**- 2.413 Kg
di idrocarburi
(HC)**

-29,8% dal 2015

**- 27 t
di ossidi di
azoto (NOx)**

-10,8% dal 2015

**-165 Kg
di particolato**

-12,4% dal 2015

**194 mila litri
di gasolio
risparmiati**

-3,4% dal 2015

Di seguito i sistemi che Autoguidovie garantisce su tutti i veicoli:

Spegnimento automatico del motore del veicolo in sosta

 **152 bus**
di serie sui nuovi acquisti

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

Cambio automatico per l'ottimizzazione dei consumi

 **152 bus**
di serie sui nuovi acquisti

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.

Lubrificanti ad alte prestazioni

 **tutti i bus**
di serie sui nuovi acquisti

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**.

Sistema di controllo della pressione degli pneumatici

 **18 bus**
di serie sui nuovi acquisti

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.

Fleet Board

 **attivo dal 2016**
di serie sui nuovi acquisti

Sistema telematico di monitoraggio che permette di rilevare e gestire i principali parametri di funzionamento e manutenzione dell'autobus. In particolare rileva:

- lo stato di **efficienza del veicolo** consentendo la pianificazione della manutenzione e la gestione delle riparazioni in tempi brevi, in una logica di prevenzione;
- le indicazioni della **manutenzione programmata**, gestendo le scadenze in base a un piano di manutenzione predefinito;
- 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;
- 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

 **152 bus**
di serie sui nuovi acquisti

Le telecamere sono installate a garanzia della **sicurezza a bordo**.

Sistema per il monitoraggio e la gestione informatizzata della flotta

 **tutti i bus**
di serie sui nuovi acquisti

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**.

Sistema di gestione dell'energia (IBS)
su tutti i veicoli modello CITARO C2 (Euro 6)

 **28 bus**
di serie sui nuovi acquisti

Con l'aumento dei sistemi elettronici montati sui bus, spesso si creano situazioni dove 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 più 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.

Il sistema di gestione dell'energia di bordo 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.

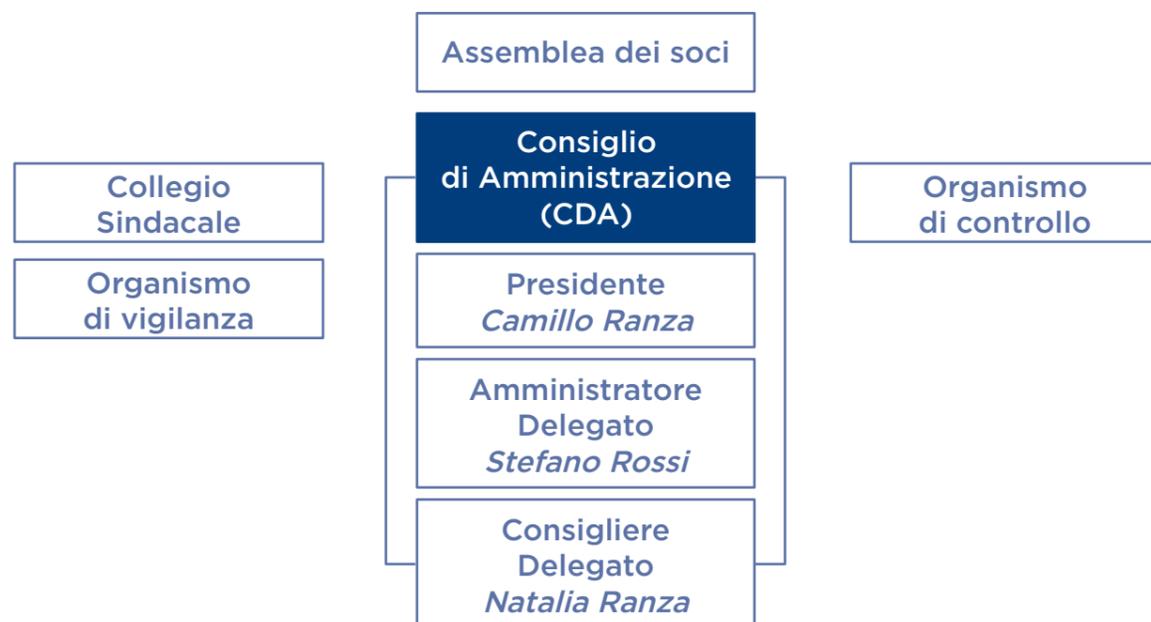
Il sistema interviene in diversi modi per **risolvere le situazioni critiche** che potrebbero mettere a repentaglio il normale funzionamento del veicolo.

I principali vantaggi del sistema:

- Impedisce alla batteria di scaricarsi
- Permette di visualizzare la tensione della batteria sul display
- Adatta il minimo del motore in base alla necessità
- Riduce il consumo di corrente e aumenta la durata della batteria
- Carica la batteria in modo uniforme

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.

Funzioni

È investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e rappresenta la massima autorità di Autoguidovie.

- Definisce le politiche aziendali e l'indirizzo generale dell'azienda;
- approva gli acquisti di rilevante impegno finanziario quali immobili e materiale rotabile;
- riferisce al Collegio sindacale, almeno trimestralmente, sull'attività svolta e sulle operazioni di maggiore rilievo economico, finanziario e patrimoniale effettuate dalla società.

3
componenti

4
riunioni
nel 2017

92%
tasso di
partecipazione

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.

3
componenti

11
riunioni
nel 2017

89%
tasso di
partecipazione

Organismo di controllo

Per delibera dell'Assemblea il controllo contabile è esercitato 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 implementato e adottato il Modello Organizzativo 231, approvato dal CdA a fine settembre 2015.

Il Modello è finalizzato alla prevenzione di azioni illecite che potrebbero coinvolgere e danneggiare l'azienda e la sua introduzione è stata accompagnata da una significativa azione di formazione e sensibilizzazione del personale. In particolare, sono state organizzate sessioni formative dedicate all'approfondimento della normativa, della parte generale del modello e delle parti specialistiche, calibrando gli interventi rispetto a ruolo, responsabilità e attività svolte.

Organismo di vigilanza (ODV)

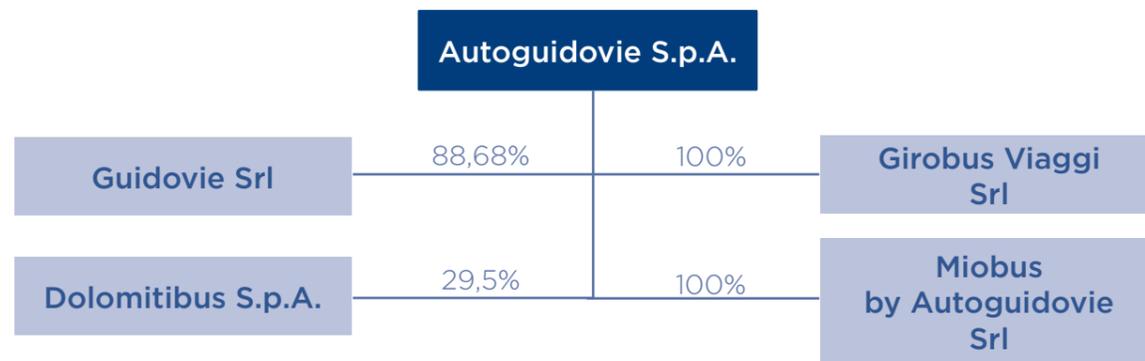
Il rispetto del Modello Organizzativo viene monitorato tramite un apposito organismo di vigilanza nominato dal CdA e composto da 1 membro esterno, 1 membro del Collegio Sindacale e 2 membri interni. L'ODV può accogliere segnalazioni anche da parte del personale stesso di Autoguidovie.

La procedura di segnalazione prevede che tutte le segnalazioni siano valutate con attenzione e riservatezza, oltre alla possibilità di rivolgerle all'apposita casella di posta odv@autoguidovie.it.

PRINCIPALI SOCIETÀ CONTROLLATE E COLLEGATE

Autoguidovie appartiene al Gruppo Ranza.
Di seguito le principali società controllate, consolidate e collegate.

Società controllate



Guidovie Srl	Società Immobiliare, che dà in locazione beni strumentali di proprietà per l'esecuzione dei servizi di TPL
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

Società collegate

- ATP Esercizio Srl - Carasco (GE) - quota di partecipazione: 48,46%
- City Boat Srl - Firenze - quota di partecipazione: 25%
- Brianza Trasporti S.c.ar.l. (in liquidazione) - Milano: 70,00%
- Atinom S.p.A. (in liquidazione) - Milano: 69,25%

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



LA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE



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 e ambientali riguardanti l'operatività dell'azienda e la valutazione delle relative *performance*;
- obiettivi 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 un'attività di indirizzo e valutazione dei risultati raggiunti e il CdA discute e approva il Bilancio di Sostenibilità.

IL GRUPPO DI LAVORO INTERNO PER LA SOSTENIBILITÀ

Il **primo Bilancio di Sostenibilità di Autoguidovie** è stato 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 economiche, sociali e ambientali.

Il percorso è stato fortemente voluto dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione per **radicare maggiormente 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**. In quest'ottica il progetto è stato caratterizzato da una forte componente formativa e dal coinvolgimento diretto di tutti i livelli di responsabilità e le aree aziendali.

Sono stati realizzati 5 incontri formativi, 2 con il gruppo di lavoro allargato e 3 con i rappresentanti RSU e il personale viaggiante, che hanno coinvolto complessivamente 80 persone.

In tutte le fasi di elaborazione del Report sono stati coinvolti:

- il gruppo di lavoro allargato, costituito da Direzione, prime linee e referenti di attività e processi rilevanti;
- le Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU), i Rappresentanti per la Sicurezza dei Lavoratori (RSL); i Responsabili della SA8000 (la certificazione sulla Responsabilità Sociale);
- il personale viaggiante.



Le fasi del percorso:



In fase di avvio del progetto è stato realizzato un incontro in **plenaria** per condividere i concetti alla base della responsabilità sociale e della sostenibilità ambientale, dell'*accountability* e dello *stakeholder engagement*.

La seconda fase ha avviato la **rilevazione condivisa dei temi materiali**, ossia i temi maggiormente rilevanti per definire il livello di strategicità delle tematiche di responsabilità sociale e di sostenibilità nel business di Autoguidovie. Parallelamente - con il solo gruppo di lavoro allargato - è stata costruita la mappa degli *stakeholder* definendone il livello di importanza.

La terza fase ha previsto **incontri mirati con i responsabili delle diverse aree aziendali per la raccolta delle informazioni quali - quantitative** per la rendicontazione di politiche, attività e risultati sulle tre dimensioni: sociale, ambientale ed economica.

Nella quarta fase è stata avviata la **costruzione della matrice di materialità** che unisce gli esiti dell'analisi di materialità costruita all'interno (fase 2) con la valutazione che i principali *stakeholder* esterni - tramite una prima fase di ascolto - hanno espresso sulle tematiche di sostenibilità più rilevanti. In tal modo, già dalla prima edizione del Bilancio di Sostenibilità, **i contenuti della rendicontazione sono allineati ex ante alle esigenze informative dei principali interlocutori aziendali**.

L'ultima fase ha riguardato l'**elaborazione del primo Report di sostenibilità** di Autoguidovie, la validazione da parte di Presidenza e CdA e la sua restituzione a tutti i soggetti interni, a cui è stato chiesto un *feedback* strutturato su processo e contenuti del documento, utile a impostare al meglio, in una logica di apprendimento organizzativo, il secondo ciclo di rendicontazione per il 2018 e sviluppare l'integrazione tra il processo di *reporting* e tutte le fasi di gestione aziendale.

Nel 2018, Autoguidovie ha **dato seguito al percorso di rendicontazione** con l'elaborazione del suo secondo Report di Sostenibilità che ha previsto l'aggiornamento delle informazioni quali-quantitative rendicontate all'anno 2017.

Autoguidovie al Salone della CSR e Innovazione Sociale 2017

Il 3 e 4 ottobre 2017 Autoguidovie ha partecipato alla 5° edizione del Salone della CSR e dell'Innovazione Sociale,

il più importante evento in Italia dedicato alla sostenibilità,

portando la propria esperienza alla tavola rotonda dedicata alla **mobilità sostenibile**.

Il Salone è stato l'occasione per **presentare il primo Bilancio di Sostenibilità** dell'azienda, raccontare le peculiarità che oggi distinguono Autoguidovie e che la caratterizzano come un modello innovativo e di successo e presentare le strategie per il futuro.

GLI STAKEHOLDER DI AUTOGUIDOVIE

LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER DI AUTOGUIDOVIE

Si presentano 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	<ul style="list-style-type: none"> • Condizioni contrattuali in termini di corrispettivo e requisiti di qualità del servizio
PPAA centrale e locali	<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di soddisfare i bisogni dei clienti
Viaggiatori (pendolari, studenti, lavoratori...)	<ul style="list-style-type: none"> • Frequenza, qualità e affidabilità del servizio • Informazione e comunicazione sui servizi
Organizzazioni (aziende, tour operator, scuole)	<ul style="list-style-type: none"> • Frequenza e affidabilità del servizio • Rispetto del contratto
PERSONALE	
Viaggiante e non viaggiante	<ul style="list-style-type: none"> • 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
COMUNITÀ LOCALI E COLLETTIVITÀ	
Comunità locale	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza reciproca
Organizzazioni non profit	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione delle istanze per la collettività rappresentata
Università	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione
Generazioni future	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo delle risorse scarse
FORNITORI E ISTITUTI DI CREDITO	
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Corrispettivo, tempi di pagamento, co-marketing
Istituti di credito	<ul style="list-style-type: none"> • Affidabilità, solidità e reputazione • Partnership per lo sviluppo
PARTNER STRATEGICI	
	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo dell'azienda • Partnership per lo sviluppo
COMPETITOR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza sul territorio • Partecipazione a gare
RAPPRESENTANTI SINDACALI E ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	
	<ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgimento e partecipazione • Capacità di realizzare le istanze rappresentate
MEDIA	
	<ul style="list-style-type: none"> • Scambio e confronto sui temi e le notizie da pubblicare

LA MATRICE DI MATERIALITÀ

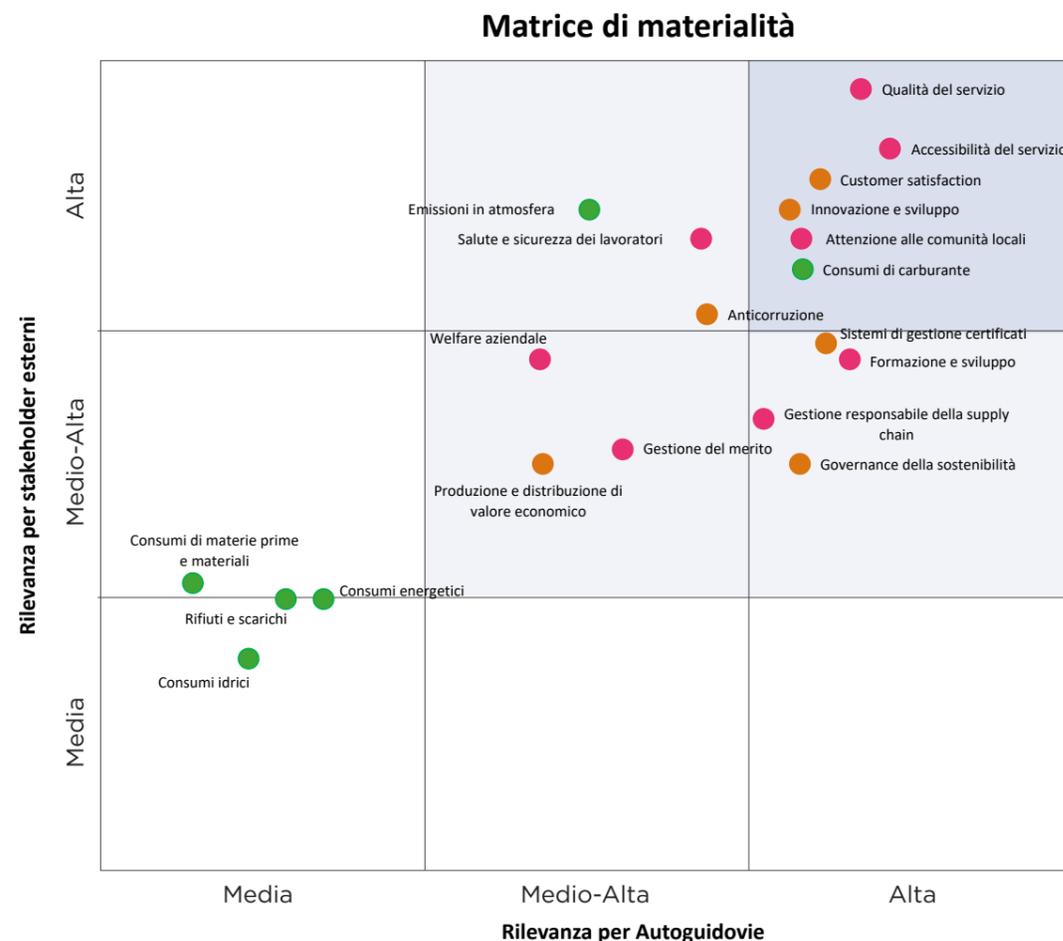
I temi “materiali” per la sostenibilità dell’azienda sono quelli che hanno un impatto diretto o indiretto sulla capacità di creare e preservare valore economico, sociale e ambientale dell’organizzazione stessa, dei suoi *stakeholder* e della società in senso ampio.

Tramite l’analisi della materialità Autoguidovie ha analizzato tali tematiche, condividendole con i propri *stakeholder*, contribuendo in tal modo ad accrescere e diffondere - internamente ed esternamente - la cultura della sostenibilità della crescita, perseguibile attraverso 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 sulla performance complessive dell’azienda;
2. i temi sono stati sottoposti, in questo primo anno di rendicontazione, 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. Non è stato quindi chiesto un giudizio specifico sulla *performance* di Autoguidovie, oggetto del primo coinvolgimento successivo alla pubblicazione del presente Report.

L’aggregazione dei risultati ha determinato la seguente matrice.



Legenda: ● performance ambientale; ● performance sociale; ● performance economica

In generale le **valutazioni** espresse dagli *stakeholder* e dall’azienda sono risultate **allineate**: ciò che è considerato rilevante per quest’ultima lo è anche per gli *stakeholder*.

Temi molto importanti per la sostenibilità sono risultati essere **la qualità e l’accessibilità del servizio, la soddisfazione del cliente, l’innovazione e lo sviluppo**, l’attenzione alle **esigenze delle comunità locali**, i **consumi di carburante** e il fatto di possedere **sistemi di gestione certificati** della qualità, della sicurezza, dell’ambiente e della responsabilità sociale.

La **formazione e lo sviluppo** dei dipendenti, la **governance della sostenibilità e la gestione responsabile della catena delle forniture (supply chain)** sono percepiti come maggiormente importanti all’interno dell’azienda, mentre **le emissioni in atmosfera, la salute e la sicurezza** dei lavoratori e **l’anticorruzione** sono risultati più rilevanti per gli *stakeholder*. Ciò è dovuto alla minor percezione interna dei rischi per effetto dei sistemi di gestione e di controllo con i quali l’azienda pone particolare attenzione a questi aspetti. Produzione ed equa distribuzione del **valore economico, gestione del merito** e un sistema di **welfare** per il **benessere del personale** hanno ottenuto una valutazione medio-alta sia da parte dall’azienda sia dai propri *stakeholder*.

Infine, le tematiche ambientali riguardanti i **consumi energetici, la produzione e la gestione dei rifiuti e i consumi idrici e di materie prime** hanno ottenuto una valutazione di rilevanza media da parte dell’azienda e medio-alta da parte degli *stakeholder* a conferma del fatto che l’attenzione per l’ambiente è un tema sempre molto sentito della collettività e dai propri rappresentanti.

Nell’ambito delle interviste agli *stakeholder*, finalizzate alla valutazione dei temi rilevanti per la sostenibilità, sono emerse alcune **osservazioni** relative al **ruolo dell’azienda, al contesto di riferimento** e ai **temi percepiti come più “caldi”**. Le principali sono state:

- Estendere lo sguardo e l’orizzonte dell’analisi ai **non-clienti** e alla “vera concorrente” del trasporto pubblico: **l’autovettura**.
- Considerare con un’attenzione speciale i **millennials** come potenziali alleati o promotori dell’innovazione del settore, anche alla luce dell’interesse che mostrano per la mobilità *on demand*, le forme di *sharing* e i meccanismi di innovazione sociale e collaborativa.
- Allargare l’orizzonte della **sicurezza** estendendolo oltre gli attuali perimetri, verso forme di protezione e prevenzione che considerino anche il **contesto, la comunità e il cliente** come parti interessate e attive.
- Strategicità della **comunicazione verso l’esterno** dell’azienda, in particolare il ruolo dei conducenti e la sua evoluzione futura in chiave commerciale che lo renderà sempre più centrale per la reputazione tra i clienti.
- Strategicità della **comunicazione interna** come vettore di costruzione di identità e relazioni fiduciarie.
- Il **contesto** del trasporto pubblico va completato con una percezione diffusa non sempre positiva, che alimenta la perdita di attrattività.
- **Innovazione** intesa non solo come miglioramento dell’esistente o come cambiamento, ma anche come ideazione di **nuove soluzioni di mobilità**.
- Rilevanza della **trasparenza e coerenza nelle decisioni**.

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 della loro **gestione efficace**, nel loro costante **presidio e miglioramento** e nella loro **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 <i>commitment</i> 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 <i>"beyond compliance"</i> .	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.

Norma	Descrizione	Campo di applicazione
BS OHSAS 18001:2007 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 <i>"beyond compliance"</i> .	Progettazione ed erogazione dei servizi di trasporto persone su gomma; rifornimento; lavaggio e pulizia mezzi; rimessaggio; manutenzione dei relativi autobus; gestione delle infrastrutture correlate.
UNI EN 13816:2002 Trasporto pubblico di passeggeri	Specifica i requisiti: <ul style="list-style-type: none"> per la definizione della qualità del servizio di trasporto pubblico erogato; del livello di servizio target; dei sistemi di monitoraggio dei diversi elementi; della gestione dei gap nella logica della soddisfazione del cliente; del costante miglioramento del livello di qualità offerto. 	Servizi di trasporto pubblico di passeggeri (TPL) su gomma (settore EA31).
SA8000 Responsabilità sociale d'impresa	Specifica i requisiti di responsabilità sociale in termini di rispetto delle regole dell'etica del lavoro. Sono 9, finalizzati a evitare prassi e condizioni lavorative caratterizzate dalla disumanità, dallo sfruttamento, dall'iniqua retribuzione e dall'insalubrità del luogo di lavoro. La norma richiede un approccio fortemente partecipativo del management e dei lavoratori, costituendo un <i>"social performance team"</i> impegnato sull'analisi dei rischi e sulle azioni di miglioramento. Anche questa norma pone l'accento sul miglioramento continuo e richiede un approccio <i>"beyond compliance"</i> .	Erogazione di servizi di trasporto persone su gomma (servizi regolari e regolari specializzati).

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 si è dotata - nel mese di settembre 2015 - di un **Codice Etico**, da interpretare e applicare come una "carta dei diritti e dei doveri fondamentali" nella quale sono presentati gli impegni 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 <i>stakeholder</i> .	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 <i>stakeholder</i> 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 e professionalità	Gli organi sociali, il <i>management</i> 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, non discriminatori e trasparenti .
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 della 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.

LA DIMENSIONE SOCIALE



1

CLIENTI VIAGGIATORI



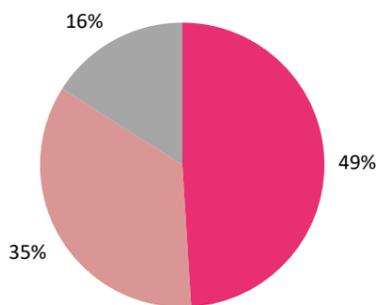
“ Autoguidovie mette al centro della propria mission la soddisfazione del Cliente e l'attenzione verso le persone; con professionalità e passione ci impegnamo ogni giorno per rinnovare la nostra promessa di qualità verso i clienti. (Responsabile Marketing) ”

IL PROFILO DEI CLIENTI

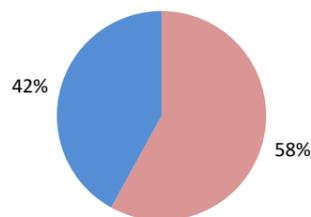
Si riportano di seguito alcuni dati indicativi relativi al profilo dei viaggiatori¹, in particolare per i servizi gestiti direttamente da Autoguidovie.

Milano SudEst e Nord

Clienti per motivo di spostamento



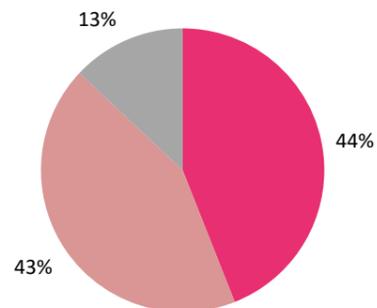
Genere



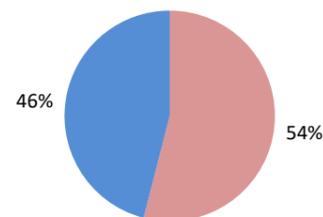
Donne Uomini

Area di Cremona

Clienti per motivo di spostamento



Genere

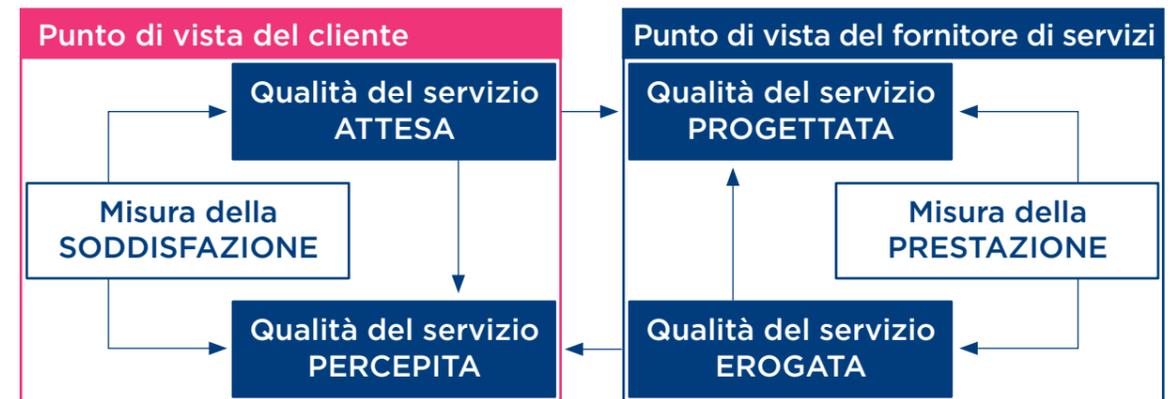


Donne Uomini

¹ L'analisi sul genere è relativa ai soli abbonati, per l'area di Cremona stata usata come proxy la domanda relativa alla professione.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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**² 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



² Norma UNI EN 13816:2002

Tra le diverse tipologie di qualità possono esserci **scostamenti** che evidenziano criticità o aspetti sui quali concentrare l'attenzione.

Qualità attesa vs Qualità progettata	Qualità progettata vs Qualità erogata
Esprime la capacità di Autoguidovie di focalizzare i propri sforzi sulle aree importanti per i clienti	Misura l'efficienza di Autoguidovie nel raggiungimento dei propri obiettivi
Qualità attesa vs Qualità progettata	Qualità attesa vs Qualità progettata
Dipende dalla conoscenza, da parte del cliente, del servizio prestato e dalle esperienze personali, riferite al servizio stesso o all'ambiente	Può essere considerata come il grado di soddisfazione vero e proprio del cliente rispetto al servizio. Autoguidovie realizza periodicamente indagini di <i>customer satisfaction</i> rispetto ai servizi erogati

Autoguidovie ha selezionato **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.

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

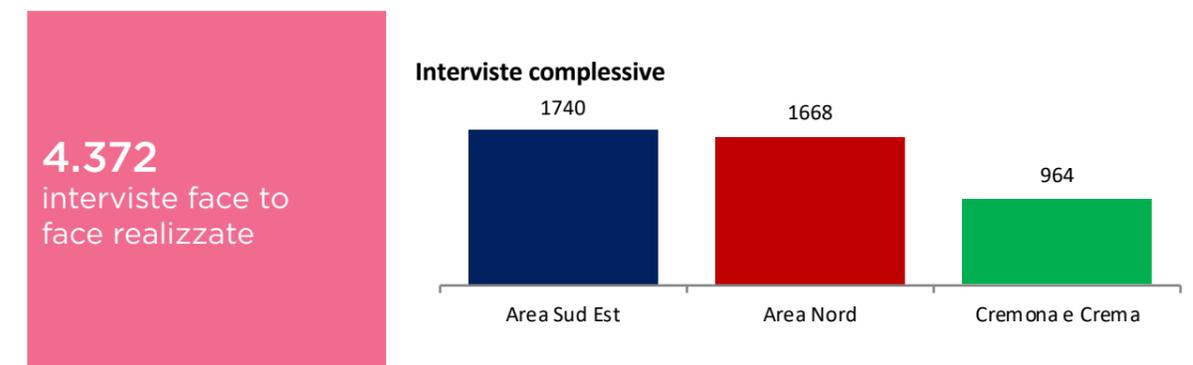
Autoguidovie si è dotata di appositi **strumenti che rilevano la qualità in relazione ai 7 criteri definiti:**



Gli esiti delle diverse rilevazioni vengono messi in relazione per ottenere una valutazione sintetica della qualità del servizio.

La customer satisfaction

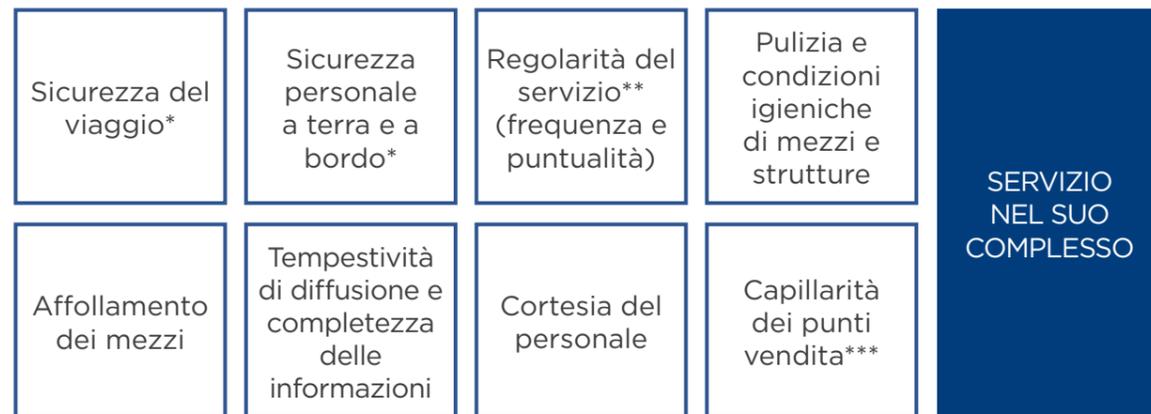
Autoguidovie realizza ogni anno un'indagine di *customer satisfaction* rivolta ai suoi clienti. Si presentano di seguito gli esiti delle indagini svolte a partire da interviste *face to face* realizzate tra il 12 marzo ed il 31 maggio 2018 sui mezzi e alle fermate nei territori dell'area SudEst (Città Metropolitana Milanese e Comuni di Melzo e San Donato), dell'area Nord (Provincia di Monza e Brianza e Comuni di Monza e Paderno Dugnano) e per i servizi di Autoguidovie e Miobus in Provincia di Cremona e nel Comune di Crema.



I clienti sono stati chiamati a esprimere le proprie valutazioni su una scala da 1 a 10 in relazione ai seguenti aspetti:

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

Gli aspetti valutati dai clienti in termini di *customer satisfaction*



*per Crema e Cremona è misurato un solo parametro "Sicurezza". Per il confronto con gli altri territori, è stato utilizzato, quindi, il valore di questo driver sia per "Sicurezza del viaggio" che per "Sicurezza personale a terra e a bordo".

**Date le caratteristiche del trasporto di Crema - Chiamata, in questo territorio è stato chiesto di valutare l'efficacia del servizio anziché la regolarità.

***Il driver non è stato valutato nei territori di Crema e Cremona

A questi si aggiungono, per i servizi di Cremona Linea e Crema Chiamata, il "comfort del viaggio (climatizzazione, facilità di accesso, ecc...)" e la "convenienza economica del servizio".

La soddisfazione dei clienti³



³ I valori utilizzati sono medie ponderate sul numero delle interviste valide realizzate in ogni territorio

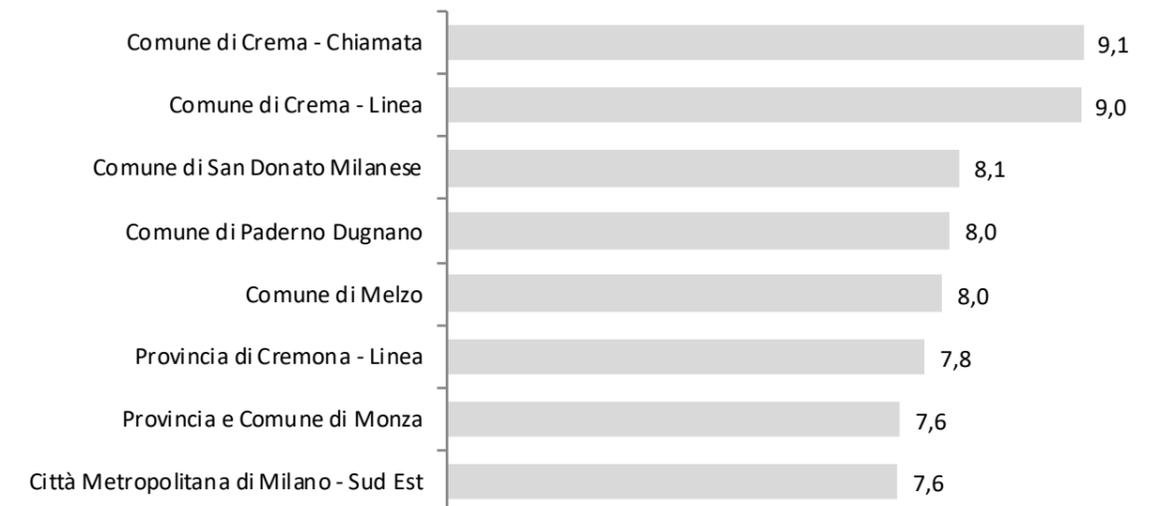
7,7
la valutazione complessiva del servizio +0,1 dal 2016

8,3
la valutazione sulla sicurezza del viaggio, il driver con valutazione migliore, in linea con il 2016

Nel 2017, rispetto all'anno precedente, si rileva un **generale miglioramento del servizio**. In particolare migliorano i valori relativi a **regolarità ed efficacia** (da 7,3 a 7,6), **cortesìa del personale** (da 7,9 a 8,1) e **tempestività e completezza delle informazioni** (da 7,6 a 7,8). Per le aree di Crema e Cremona, inoltre, si registra un miglioramento rispetto alla convenienza economica del servizio che passa da 7,3 a 7,6.

Il servizio valutato nel complesso ottiene una valutazione di **molto superiore ai dati medi sulla soddisfazione dichiarata rilevati nel 14° Rapporto sulla mobilità in Italia**⁴. Nel 2016, infatti, la soddisfazione dei clienti per l'utilizzo di autobus e tram risulta pari 6,3 mentre quella relativa a pullman e autobus extraurbani è 6,6 (su scala 1-10), contro il valore pari a 7,6 rilevato dai clienti di Autoguidovie.

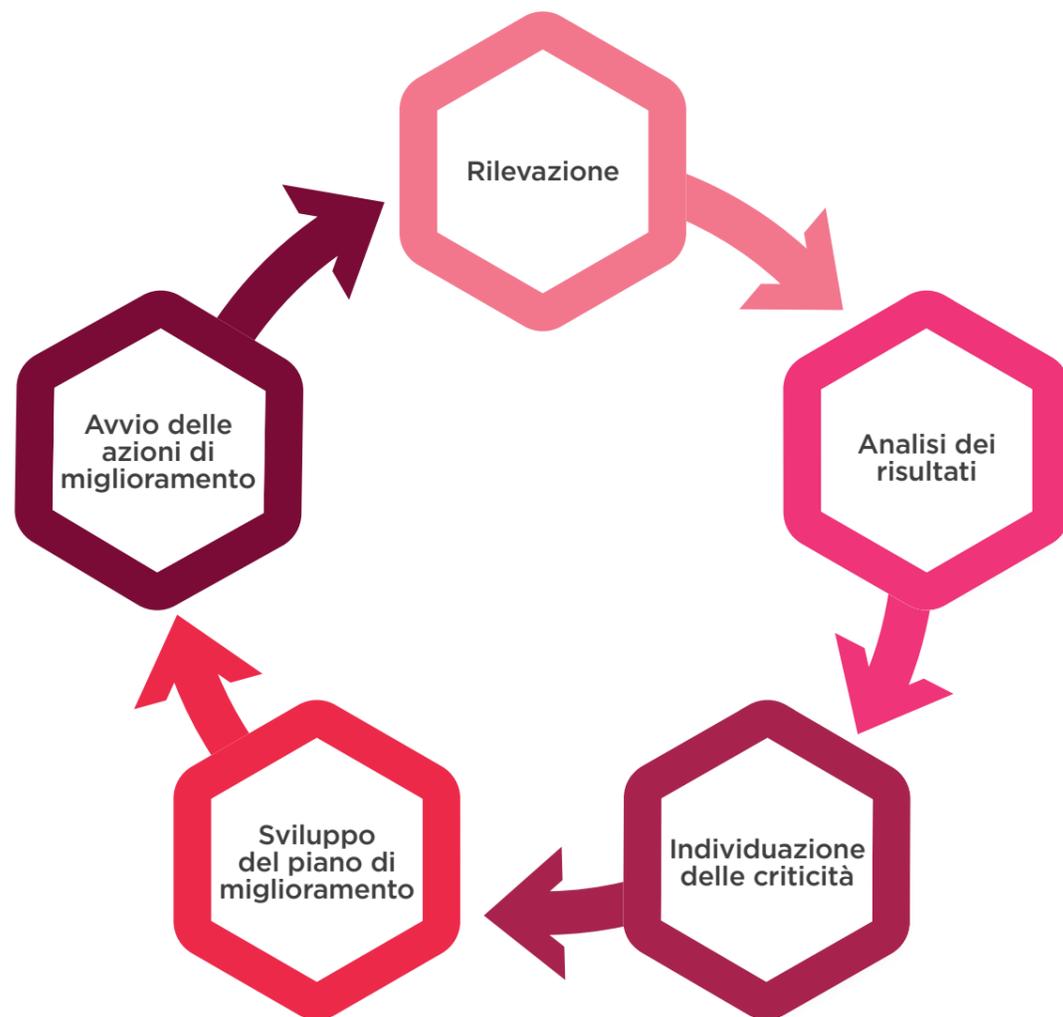
La soddisfazione del "Servizio nel complesso" per area



⁴ Realizzato nel 2016 dall'Istituto Superiore di Formazione e Ricerca per i Trasporti (ISFORT)

Nel 2017, rispetto al 2016, si rilevano miglioramenti significativi per il servizio di Crema - Linea (da 8,6 a 9,0) e per Monza (da 7,4 a 7,6). Un leggero peggioramento riguarda invece le zone di Melzo e Paderno Dugnano che nel 2017, pur mantenendo un valore elevato (8,0) calano rispetto ai valori dell'anno precedente (ripettivamete pari a 8,3 e 8,2).

In Autoguidovie, l'analisi dei risultati emersi dalle indagini di customer satisfaction segue un processo che porta allo sviluppo di progetti di miglioramento per quelle aree in cui vengono individuate particolari criticità.



Fonte: Indagini di customer satisfaction (ICS) realizzate annualmente da Autoguidovie: ICS Melzo 2018; ICS MISE 2018; ICS NORD (Prov. e Comune di Monza) 2018; ICS Paderno Dugnano 2018; ICS San Donato Milanese 2018; Report Crema Urbano 2018 Chiamata; Report Crema Urbano 2018 Linea; Report Cremona Extraurbano 2018 Linea-AGI.

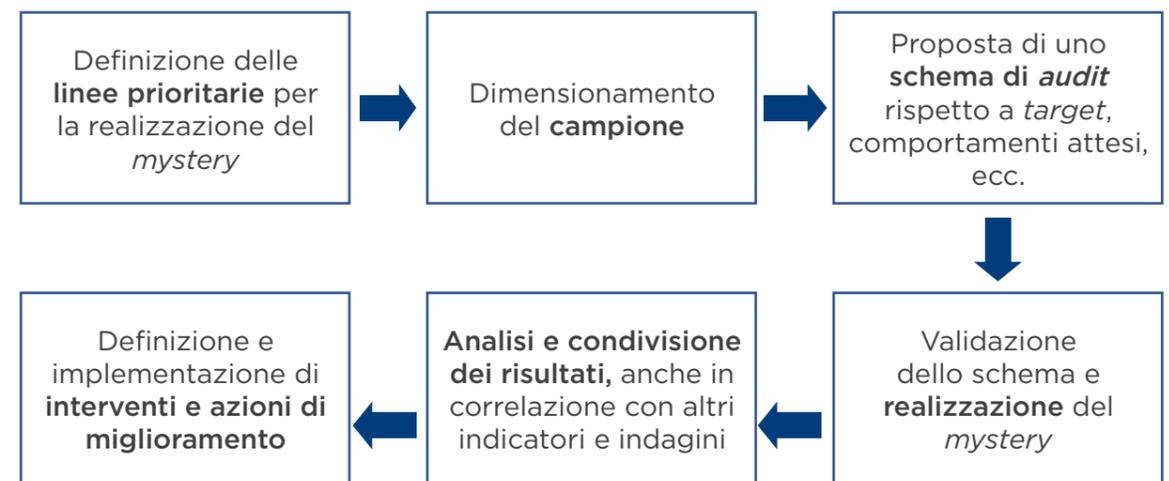
Il mystery client

Oltre alle indagini di *Customer satisfaction*, Autoguidovie utilizza anche il **mystery client**, una metodologia di rilevazione della qualità del servizio che prevede **osservazioni realizzate in modo indipendente da gruppi di "clienti misteriosi" che si fingono normali clienti in viaggio**.

Il *mystery* consente all'azienda di completare il punto di vista dei clienti, provando in prima persona l'esperienza che ogni giorno offre ai propri clienti e di individuare i principali punti di attenzione e le aree sulle quali agire per migliorare la qualità.

Tra 2016 e 2017 sono stati razionalizzati, in una logica di utilità, gli item indagati e verificati su tutti i bacini, passando da 68 a 55.

Fasi e attività del mystery client



Risultati del mystery client 2017



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

Analisi dei reclami

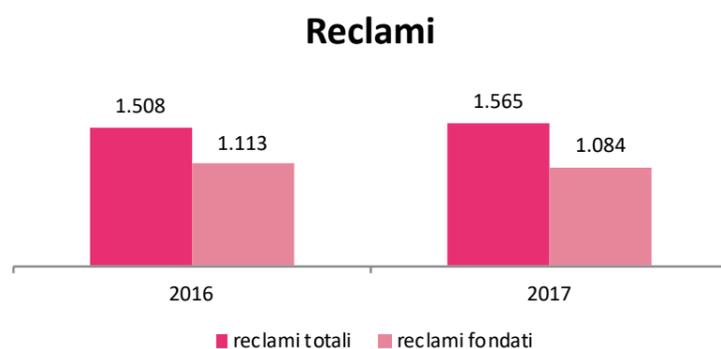
La **gestione dei reclami è di fondamentale importanza per Autoguidovie**: è vissuta dall'azienda come un momento di **apprendimento** per migliorare la qualità del servizio e **predisporre azioni preventive e correttive**.

Autoguidovie ha un sistema di procedure che favorisce la rapida soluzione dei problemi segnalati e la responsabilizzazione del personale nella gestione degli stessi. I canali attraverso cui possono essere inoltrati sono: il sito internet, le email, i call center e gli infopoint.



I reclami vengono tutti analizzati e la comunicazione dell'esito degli accertamenti interni e dei relativi interventi avviene in media in **2 giorni**.

Nel 2017 Autoguidovie ha registrato 1.565 reclami, 57 in più rispetto al 2016⁵: tutti sono stati indagati e a tutti è stata garantita una risposta. Per 1.084 reclami ritenuti fondati a seguito di un percorso di analisi (29 in meno rispetto al 2016) sono state sviluppate 308 azioni di miglioramento.



Dati oggettivi sul servizio

Autoguidovie si è dotata di moderni strumenti per la rilevazione dei principali dati oggettivi sulla qualità erogata. I dati raccolti vengono consuntivati e presentati tramite una reportistica interna mensile con l'obiettivo di promuovere un continuo miglioramento.

Coinvolgimento degli stakeholder

Nella costruzione della Matrice di materialità, Autoguidovie ha realizzato una prima fase di coinvolgimento degli stakeholder sulle tematiche materiali per l'azienda. In futuro si intende sviluppare questa forma di dialogo per integrarla in modo efficace nel sistema di monitoraggio della qualità.

ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Politiche tariffarie

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

In tutte le aree territoriali in cui Autoguidovie opera, è prevista l'adesione a **"Io Viaggio"** di Regione Lombardia, alle agevolazioni regionali e in generale ai sistemi tariffari integrati esistenti - tra cui **SITAM** (Sistema Integrato Tariffario Area Milanese) e **NET** (sistema tariffario di Monza).

Per l'accesso ai servizi offerti da Autoguidovie sono disponibili diverse tipologia di titoli, urbani e interurbani, che i clienti possono acquistare scegliendo quella che meglio si adatta alle proprie abitudini di utilizzo.

BIGLIETTI SEMPLICI	CARNET	ABBONAMENTI SETTIMANALI	ABBONAMENTI MENSILI	ABBONAMENTI ANNUALI
--------------------	--------	-------------------------	---------------------	---------------------

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

⁵ Si segnala che i dati 2016 sono stati rettificati rispetto a quelli comunicati nel Bilancio di sostenibilità 2016.

IO VIAGGIO

È un **titolo di viaggio integrato** che permette di viaggiare - per un periodo definito - su tutti i mezzi pubblici di una Provincia lombarda o dell'intera Regione.

- **Io Viaggio in famiglia:** Valido su tutti i servizi di trasporto pubblico in Lombardia per spostamenti occasionali e per abbonati.
- **Io Viaggio ovunque in Provincia:** Abbonamento mensile integrato per viaggiare su tutti i servizi di Trasporto Pubblico Locale (urbani e interurbani) entro i confini territoriali di una Provincia.
- **Io Viaggio ovunque in Lombardia:** Titolo di viaggio valido su tutti i servizi di trasporto pubblico in Lombardia.

SITAM - Sistema Tariffario Area Milanese

È il sistema tariffario al quale aderisce la maggior parte delle aziende di trasporto pubblico su gomma del territorio della Città Metropolitana di Milano. Consente di usufruire dell'integrazione tariffaria stipulata tra ATM e i principali vettori che gestiscono le autolinee interurbane della Città Metropolitana di Milano - tra cui Autoguidovie - per viaggiare su mezzi di aziende differenti con un unico documento di viaggio.

Il territorio circostante a Milano è suddiviso in corone circolari concentriche, divise ciascuna in più parti, le "semizone" (= 1/2 zona). Le tariffe sono definite in base al numero di semizone attraversate per giungere dalla località di origine a quella di destinazione. Le tariffe aumentano all'aumentare delle zone attraversate e della distanza percorsa. (www.atm.it.)

Il sistema prevede:

- **Titoli interurbani** (biglietto ordinario, settimanale 2x6, abbonamento settimanale/mensile/ annuale interurbano, abbonamento mensile interurbano per studenti);
- **Documenti cumulativi a zone** (biglietto ordinario cumulativo, settimanale 2x6 cumulativo, abbonamento mensile per studenti cumulativo)
- **Documenti cumulativi d'area** (giornaliero di area cumulativo, abbonamento settimanale/ mensile/annuale di area cumulativo).

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. Per fare ciò Autoguidovie prevede anche un servizio di **vendita a bordo** per l'acquisto del biglietto, con o senza un sovrapprezzo a seconda di quanto è stabilito nei contratti territoriali esistenti.

L'azienda ha inoltre realizzato un servizio di acquisto del biglietto tramite **l'app Autoguidovie** e, per un prossimo futuro, sta sviluppando la possibilità di bigliettazione elettronica.

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	LAVORATORI	CITTADINI ISEE	ANZIANI	INVALIDI	DISABILI
----------	------------	----------------	---------	----------	----------

Progetto "Tutti a bordo"

OBIETTIVO Educare i passeggeri a esibire il titolo di viaggio alla salita sul bus e incrementare i titoli di viaggio venduti

QUANDO Settembre - dicembre 2017, nei principali capolinea e in prossimità delle scuole dell'area Cremasca, Sudest Milano e Monzese

Il progetto ha visto il **coinvolgimento del personale non viaggiante** - impiegati, quadri e dirigenti, dall'officina all'ufficio personale - direttamente a bordo dei mezzi per supportare i colleghi conducenti nelle attività di **verifica e vendita dei titoli di viaggio**.

L'iniziativa ha permesso di controllare numerose corse e **incrementare i titoli di viaggio venduti, mantenendo un clima sereno e di collaborazione con i passeggeri a bordo dei bus**.

Le attività realizzate hanno permesso anche di individuare alcune situazioni differenti rispetto alle aspettative, ad esempio è emerso che nei pressi delle scuole il numero di biglietti di corsa semplice - soprattutto tra gli studenti - resta alto, nonostante la convenienza e comodità degli abbonamenti.

RISULTATI ED EFFETTI (i dati sono relativi al periodo settembre - ottobre)

43.569 clienti incontrati, di cui il 60% studenti

1.643 corse controllate

299 titoli di viaggio venduti a bordo

+4% nell'area Cremasca, **+3%** nell'area Sudest Milano e **+10%** nell'area Monzese le vendite di biglietti nel primo mese di progetto

LA COMUNICAZIONE VERSO I VIAGGIATORI

Nel 2017:

Oltre 1 milione
gli utilizzatori del sito web

Quasi 1,5 milioni
gli utilizzatori del sito web

333 mila clienti
raggiunti tramite Facebook

344 mila SMS
ricevuti per la richiesta di orari in tempo reale
+16% dal 2016

279 mila richieste
ricevute tramite i *tool* interattivi del sito web,
+29% dal 2015

Oltre 26 mila chiamate
per informazioni gestite tramite *Call Center*, via telefono o Whatsapp

Oltre 1.500 followers
su LinkedIn
+500 dal 2016

Autoguidovie, per comunicare con i suoi clienti e in generale con tutti i suoi *stakeholder*, utilizza **diversi canali di contatto** che le consentono di veicolare informazioni utili su orari dei servizi offerti, linee, percorsi, tariffe, regolamenti, abbonamenti, sanzioni e avvisi sulle attività svolte dall'azienda.



Di seguito vengono descritti più nel dettaglio i diversi canali tradizionali e quelli introdotti o potenziati negli ultimi anni.



INFOPOINT

Gli *infopoint*, presenti nelle principali aree di servizio di Autoguidovie, nascono con l'intenzione di **supportare il viaggiatore in tutto il suo percorso**: prima, durante e dopo il viaggio. Per fare ciò, all'interno degli infopoint è presente il personale di Autoguidovie, adeguatamente formato per fornire informazioni sui servizi e assistere la clientela.

Gli uffici sono aperti dal lunedì al sabato con orari declinati puntualmente su ciascuna area, da inizio servizio fino a sera. Gli *infopoint* sono inoltre allestiti con tutto il materiale informativo utile ai clienti: Carte dei servizi, orari dei bus, mappe della rete, pannelli con le corse in partenza, materiale promozionale, eccetera.

3 Infopoint presenti sul territorio nelle principali aree servite



RIVENDITE

Autoguidovie gestisce un'ampia rete di vendita sul territorio che rappresenta un sistema informativo consolidato, che consente al cliente di interfacciarsi con il personale dedicato, aggiornato regolarmente sulle novità del servizio.

I punti vendita mettono a disposizione dei clienti libretti orari, mappe della rete, Carte dei servizi e altre informazioni utili al corretto utilizzo dei servizi offerti.

Oltre 500 rivendite presenti in Lombardia



BUS E AUTOBUS

Anche i bus rappresentano uno **strumento di informazione per i clienti**. All'esterno dei mezzi sono presenti dispositivi che comunicano informazioni utili sulla linea percorsa e, in alcuni casi, sono applicati adesivi informativi. All'interno i passeggeri possono trovare bacheche informative, messaggi in varie lingue e vignette promozionali.

Presso le paline di fermata dei bus sono esposti quadri informativi con gli orari delle linee in transito, le coincidenze e i punti vendita più vicini. Le paline sono utilizzate, in alcuni casi, per veicolare campagne di comunicazione e per promuovere il territorio, le attività culturali e quelle turistiche.



CONDUCENTI

Il conducente è il principale **punto di riferimento informativo per il cliente**. Per questa ragione Autoguidovie si impegna costantemente a formare il proprio personale affinché possa garantire la gestione ottimale della relazione con la clientela per offrire un'esperienza di viaggio positiva.

8,1 il punteggio medio assegnato all'indicatore della cortesia del personale nell'indagine di *customer satisfacton* presentata da Autoguidovie 2018



PALINE ELETTRONICHE

Le paline elettroniche, installate ad alcune fermate, indicano ai clienti il **tempo di attesa** per linea **aggiornato in tempo reale** - grazie al sistema di localizzazione AVM presente su tutti i bus - e mostra **segnalazioni sul servizio**, ad esempio in caso di sciopero.

Tutte le paline sono ad **alimentazione solare con pannello fotovoltaico**, garantiscono la leggibilità delle informazioni anche a una distanza superiore ai 10 metri e sono dotate di dispositivo di risparmio energetico che visualizza il messaggio con periodicità variabile.

150 paline elettroniche installate in punti strategici del territorio



CONTACT CENTRE

Il Contact Centre, con il numero verde disponibile da telefono fisso, vuole essere un supporto efficace per i clienti che utilizzano i servizi di Autoguidovie. Il numero prevede un **servizio di call me back per evitare code in entrata** sulla linea telefonica e specifici **messaggi di accoglienza** in occasione di eventi rilevanti come scioperi e manifestazioni particolari.

Il servizio è attivo dal lunedì alla domenica dalle 7 alle 20 per le aree di Milano SudEst e Monza, dal lunedì al sabato dalle 7 alle 19 per la zona di Cremona.

Quasi 17.000 contatti ricevuti dagli operatori da parte dei clienti



WHATSAPP

Autoguidovie, da Aprile 2016, ha attivato il **servizio di messaggistica Whatsapp** nelle zone della Provincia di Cremona, nell'Area Sud Est di Milano e nella Provincia di Monza e Brianza.

Il servizio permette di inviare le proprie richieste via messaggio al numero fornito da Autoguidovie - diverso per area territoriale - a cui risponde il *contact center* dell'azienda per offrire assistenza in caso di problemi o altre richieste.

Il servizio è attivo dal lunedì alla domenica dalle 7 alle 20 per le aree di Milano SudEst e Monza, dal lunedì al sabato dalle 7 alle 19 per la zona di Cremona.

9.671 contatti con i clienti



SERVIZIO DI AVVISI REAL TIME

Autoguidovie ha reso disponibile per i suoi clienti un **servizio real time accessibile via sms** che permette di ottenere, inviando il codice della palina di fermata, informazioni circa i tempi di attesa e gli eventuali ritardi. **Il servizio è anche accessibile via web** direttamente dal sito www.autoguidovie.it inserendo in un apposito box il codice della fermata di interesse.

344 mila richieste di orari in tempo reale ricevute via sms da oltre 11 mila clienti, + 16% dal 2016



MAILING LIST

La *mailing list*, resa disponibile ai clienti tramite il sito di Autoguidovie, permette di ricevere **avvisi e informazioni su novità e promozioni**. Il *mailing* con gli avvisi più importanti e le principali novità è diretto agli **abbonati**, ai **Comuni** e alle **scuole** e contiene tutte informazioni sul servizio di interesse per la categoria di clienti contattati. Nel caso delle scuole, per esempio, sono inviate informazioni aggiornate sugli orari scolastici, gli abbonamenti annuali, le agevolazioni.



SITO INTERNET - www.autoguidovie.it

Tramite il portale, l'azienda sviluppa l'attività di comunicazione rivolta ai clienti del servizio di autotrasporto, a tutto il sistema di Autoguidovie e più in generale alla collettività.

Dal portale è possibile **accedere ai siti web dei diversi territori** tramite i quali consultare orari, linee e rimanere aggiornati sulle notizie in

tempo reale. Inoltre, è presente una **sezione dedicata all'assistenza** che permette ai clienti di richiedere informazioni, presentare reclami, chiedere rimborsi o cercare eventuali oggetti smarriti. Sul sito sono anche disponibili numerosi strumenti per agevolare la ricerca delle informazioni da parte del cliente: **calcola il tuo percorso, cerca la tua linea, trova la tua tariffa, trova la tua rivendita, trova la tua scuola**. Il sito è stato ottimizzato per l'utilizzo tramite *mobile* e per l'accesso da tutti i principali *browser*.

1 milione gli utilizzatori del sito nel 2016

Quasi 1,5 milioni di sessioni

Le pagine più visitate sono quelle relative agli orari, con picchi nei giorni di sciopero

60% gli accessi da mobile

125 news pubblicate



RSS

RSS - *Really Simple Syndication* - è uno dei formati per la distribuzione di contenuti web tra i più conosciuti e utilizzati. Consente di rimanere aggiornati su articoli e news pubblicati nei siti di interesse senza doverli visitare uno per uno.

Per utilizzare questo strumento è necessario scaricare sul proprio *smartphone*, gratuitamente, un lettore (*reader*) che riceve i canali RSS delle notizie prescelte. Il *reader*, tramite notifiche sullo *smartphone*, segnala la pubblicazione delle nuove notizie e ne propone un'anticipazione, riportando il link diretto alla pagina del portale di Autoguidovie dove è pubblicata la notizia completa. Con RSS è possibile rimanere **aggiornati in tempo reale sulle notizie e gli aggiornamenti delle varie linee di trasporto gestite dall'azienda**.



PAGINA FACEBOOK

Autoguidovie, da marzo 2016, ha aperto una pagina Facebook ufficiale su cui vengono proposti quotidianamente contenuti testuali o video per:

- aggiornamenti sui servizi e avvisi sulla circolazione;
- eventi locali raggiungibili con i bus;

- rubriche (ad esempio sulla storia dell'azienda);
- campagne di sensibilizzazione, per esempio sull'obbligo di obliterare i biglietti salendo sul bus.

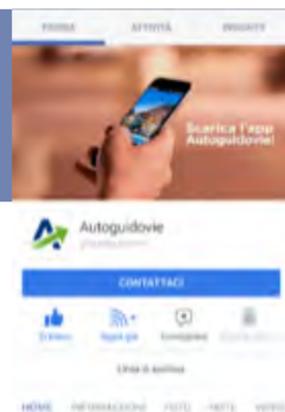
Quasi 5.000 like alla pagina nel 2017

Circa 28.000 persone raggiunte in media ogni mese

5.877 interazioni mensili

333 mila persone raggiunte complessivamente

225 post pubblicati



LINKEDIN

Autoguidovie ha scelto di essere presente con una pagina istituzionale sulla piattaforma LinkedIn, la rete social gratuita che permette di sviluppare contatti professionali. Sul profilo sono presenti una breve descrizione dell'attività dell'azienda, dettagli sulla sede, numero di dipendenti e altre informazioni utili per chi è alla ricerca di un impiego.

Autoguidovie, inoltre, pubblica sulla pagina **aggiornamenti in tempo reale e offerte di lavoro disponibili**.

52 post pubblicati da Autoguidovie nel 2016, seguiti da oltre 1.200 follower

58 mila impression



APP AUTOGUIDOVIE

Autoguidovie si è dotata di un'applicazione per *smartphone* - scaricabile su tutti i dispositivi Android, Apple e Windows Phone - che offre varie funzionalità per **agevolare la fruizione del servizio**.

In particolare, l'app:

- permette l'**acquisto di biglietti e abbonamenti** per le linee K, Miobus, il territorio urbano di Paderno Dugnano, la linea M e la linea 405 verso Treviglio;
- offre un **servizio di news** per consultare gli avvisi di servizio pubblicati sul sito ed esposti sui bus e presso gli Infopoint. Gli avvisi riguardano modifiche del servizio, deviazioni temporanee, scioperi e altre segnalazioni.

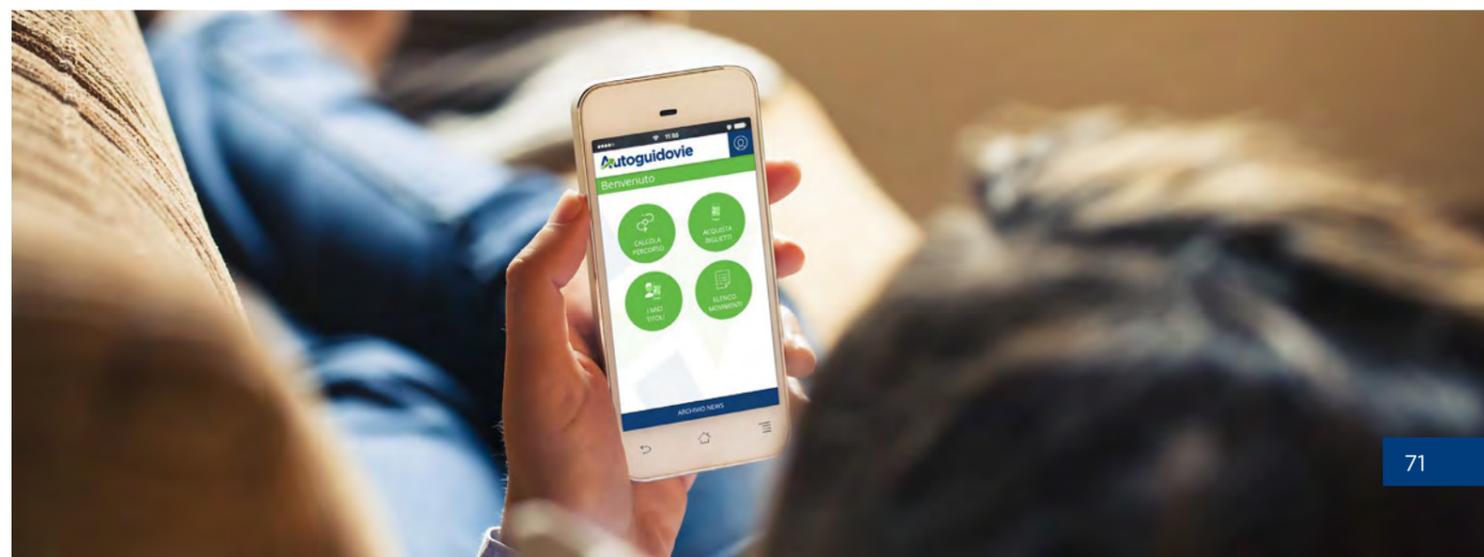


TRAVEL PLANNER: MOOVIT, GOOGLE TRANSIT, CITYMAPPER

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**.

L'obiettivo è di offrire ai propri viaggiatori un **servizio innovativo** e attento alle esigenze dei passeggeri con dati di viaggio sempre precisi e aggiornati oltre che di raccogliere informazioni dalla clientela (che, nel caso di Moovit, può valutare il servizio di cui ha usufruito) per stimolare ulteriormente il processo di miglioramento continuo del servizio.

Tramite questi strumenti, Autoguidovie diffonde i propri avvisi di servizio in tempo reale e, ove prevista la possibilità di selezionare linee "preferite",



CLIENTI - ENTI E STAZIONI APPALTANTI

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

Autoguidovie ha sottoscritto **9 contratti di servizio a oggi in corso di validità**, di cui 6 gestiti direttamente e 2 in subaffidamento (Bologna e Milano SudOvest), 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.

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;
- 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;
 - 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 Burlando1 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 e orientato alla qualità del servizio e alla sostenibilità ambientale**.

Oltre a definire i **requisiti minimi del servizio** - linee, numero delle corse, caratteristiche e tipologie dei mezzi, cicli di pulizia, ecc. - 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 - anche **impegni più onerosi** per offrire un servizio migliore.

AREA DI CREMONA E URBANA DI CREMA

A **giugno 2013** è stato avviato il **nuovo 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 **nuovo servizio di trasporto pubblico dell'Area Sud Est di Milano** - costituita dalle aree Martesana/Rivoltana, Emilia e Pallese - 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.

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 1 Gennaio 2011, Autoguidovie è **gestore unico** del servizio.

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 2007-2014.

Dal **7 settembre 2009** è partito il nuovo 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.

AREA DI MILANO SUDOVEST

Servizio di linea urbano in subaffidamento da ATM

Il contratto di subaffidamento da ATM Servizi del Lotto Ovest - siglato da Autoguidovie con il Comune di Milano - è attivo da gennaio 2011, seguito a settembre dello stesso anno dal subaffidamento dei servizi per il Lotto SudOvest, in cui Autoguidovie è in ATI (Associazione temporanea di imprese) con Autoservizi AMP.

AREA DI BOLOGNA

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

Da maggio 2012 è attivo il contratto (con TPB Scarl) per l'affidamento dei servizi di Trasporto Pubblico Locale nel bacino di Bologna.

Il nuovo contratto di Pavia**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 sarà avviato nei primi mesi del 2018.

**LE RISORSE UMANE**

“I conducenti sono veramente i nostri responsabili di una piccola Business Unit che è l'autobus. La trasparenza e la necessità di garantire sempre un miglior servizio ai nostri clienti sono ciò che ci ha spinto ad adottare le valutazioni di performance”
(C. Ranza, Presidente di Autoguidovie)

“Mi alzo alle cinque e mezzo, mi hanno avvisato solo ieri che devo sostituire un collega ammalato al deposito di Monza. Fa freddo e c'è nebbia. Prendo la tangenziale, si vede pochissimo ma devo sbrigarmi perché tra la colazione e la doccia ho perso tempo, avendo anche da stirare la camicia della divisa. Sono le sette meno un quarto. Sfilo le macchine, ognuno ha fretta di arrivare al lavoro, per fortuna io sono in uscita da Milano e c'è meno traffico. Arrivo al deposito che sono le sette precise. Parcheggio, saluto al volo qualche collega, non ho tempo per il caffè, devo fare ancora il pre-guida e alle 7.38 devo essere alla fermata. Salgo sul mezzo, per fortuna è pulito e non devo perdere tempo, lo avvio e vado a fare rifornimento. Il rifornimento richiede tempo. Aspetto e metto il cartellino di riconoscimento. Fa sempre più freddo e la nebbia aumenta. Sono le 7.18. Finito il rifornimento. Parto. C'è traffico. Il mezzo procede lento. 7.34. Sono in prossimità della fermata. Vedo la fila delle persone che aspettano. Alle 7.38 freno e apro la porta davanti, solo quella. Una volta non era così: ora per controllare e vendere i biglietti devo far salire le persone solo dalla porta davanti e così vanno lente. Sono infreddolite e stanche, salgono ad una ad una, controllo i biglietti, una signora anziana non ce l'ha e glielo faccio. Ci mette un po' di tempo a cercare le monetine e mi dice che il collega la aiuta sempre. La aiuto anch'io. Dietro rumoreggiano. Finalmente sono tutti su e parto. Accendo l'AVM (Automatic Vehicle Monitoring System), in questo modo possono monitorare la velocità, dove sono, l'itinerario. Mi fermo alla fermata successiva. Qui hanno tutti il biglietto. Nessuno scende. Il traffico si è fatto più pesante. È l'ora in cui tutti portano i bambini a scuola. Le fermate si susseguono. Sorrido. Faccio i biglietti. Qualcuno chiede del collega. Continuo il mio giro. Dalla sede mi avvisano di un'interruzione nell'itinerario a causa di un incidente. Non ci voleva. Avviso le persone. Qualcuno si lamenta ma spiego che sarà solo una piccola deviazione. Arrivo nei pressi della fermata della stazione. E li vedo. Un'orda semibarbarica di adolescenti. Apro la porta, sempre quella davanti. Salgono, spintonano. Chiedo loro i biglietti, alcuni li mostrano, altri spingono da dietro per salire. Si lamentano del ritardo. Fatto sta che non tutti riesco a controllarli. Il mezzo si riempie di urla. Nasce anche un litigio tra un signore e due ragazzotti che gli si sono seduti addosso. Fermo il mezzo. Mi giro e dico ai ragazzi di finirla. Inutile. Il signore scende. E fermata dopo fermata scendono anche i ragazzi. Che bella cosa il silenzio. Rientro in deposito. Controllo il mezzo. Raccolgo le carte lasciate dai ragazzini e butto tutto via. Qualcuno ha bucato con un accendino un sedile. Lo comunico in sede. Entro nella sala conducenti e finalmente mi bevo il mio caffè”
(Autista di Autoguidovie)

COMPOSIZIONE E PROFILO DEL PERSONALE

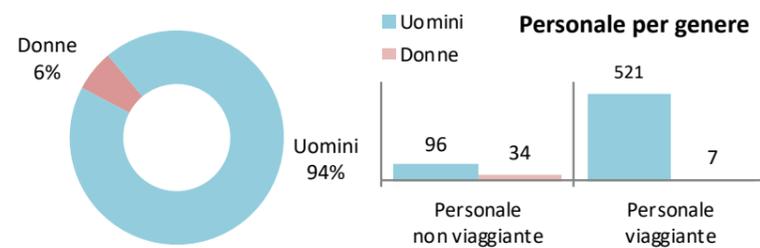
662
persone impiegate
tra personale
viaggiante
e non viaggiante
+10 dal 2016

80,4%
il personale
viaggiante

93,8%
la percentuale
di uomini tra il
personale

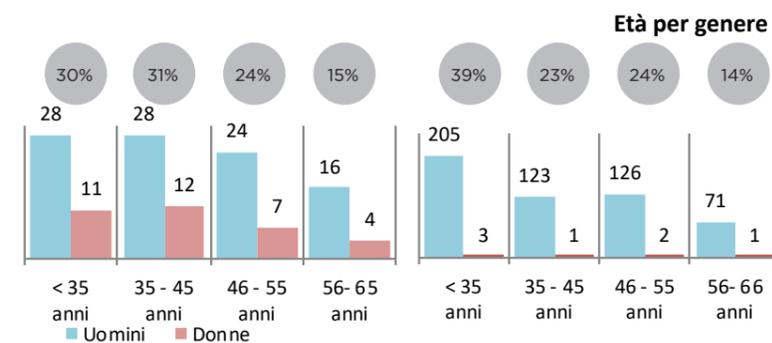
Di seguito è presentata l'analisi del personale relativa all'anno 2017¹.

26,2%
la percentuale
di donne tra
il personale non
viaggiante,
scende a 1,3%
per il personale
viaggiante



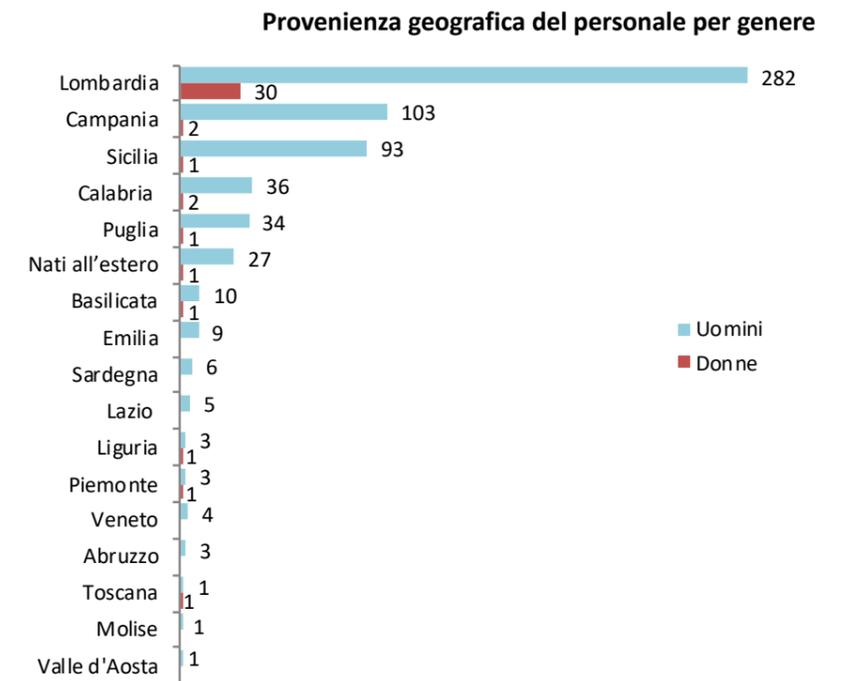
41,1 anni
l'età media del
personale*
40,8 per le donne
41,1 per gli uomini

*media ponderata rispetto
alla consistenza del personale
viaggiante e non viaggiante

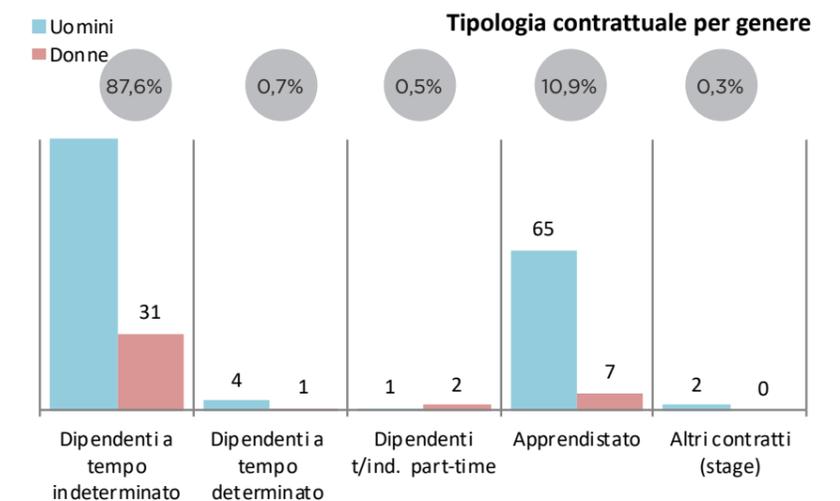


37,3%
il totale del
personale
under 35 anni

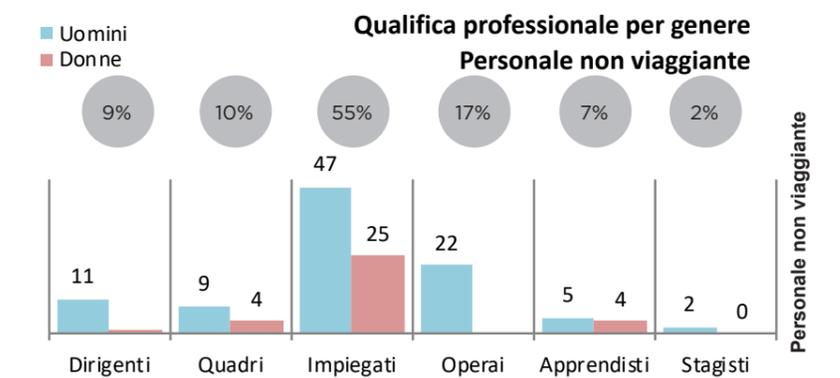
50,5%
il personale
originario del Nord
Italia,
il 44,3% proviene dal
Sud e dalle Isole



88,1%
il personale
con contratto
a tempo
indeterminato

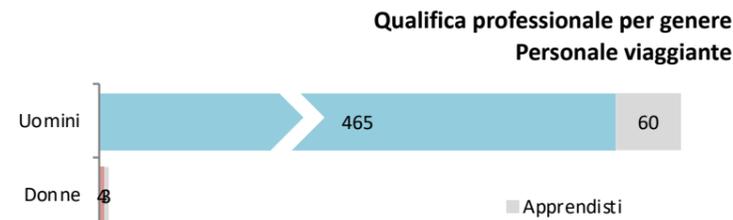


19,2%
i dirigenti e i
quadri sul totale
del personale non
viaggiante, tra questi
5 sono donne

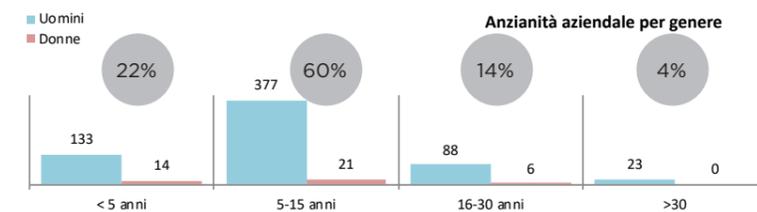


¹ Nei grafici dell'intera sezione, i bollini grigi riportano la percentuale di individui appartenenti alla categoria indicata in ascissa sotto la colonna corrispondente, rapportata al totale di riferimento del grafico.

11,8%
gli apprendisti sul
totale del personale
non viaggiante

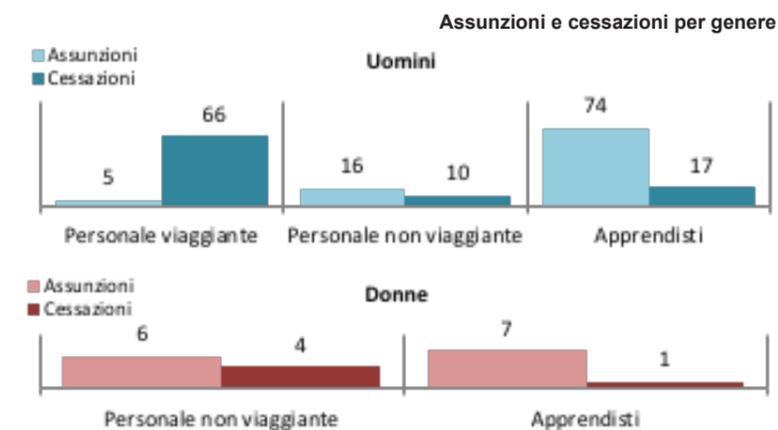


10 anni
l'anzianità aziendale
media, 10,1 anni per
gli uomini e 8,0 anni
per le donne
-3,2 anni dal 2016

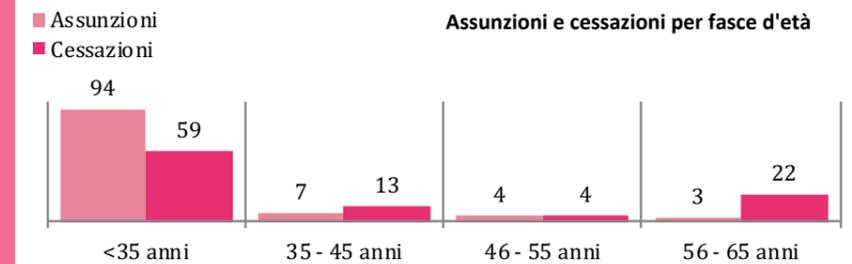


108
assunzioni a fronte
di 98 cessazioni
da 652 a 662
l'organico da inizio a
fine 2017*

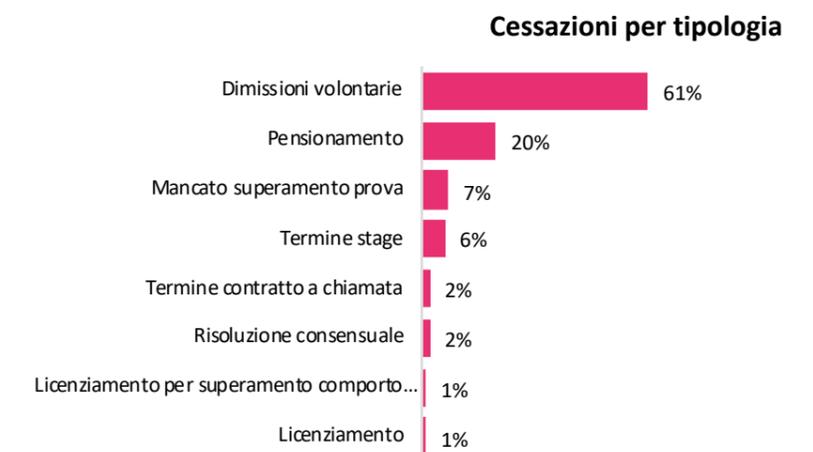
* sono inclusi nei conteggi gli stagisti



16,3%
il tasso di turnover in
entrata*
+10,7 punti
percentuali dal 2016



14,8%
il tasso di turnover**
+9,8 punti percentuali
dal 2016



*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

Un approfondimento sui dati

Rispetto al 2016 il numero dei dirigenti in azienda è raddoppiato, passando da 6 nel 2016 a 12 nel 2017, con la presenza di una dirigente donna. **L'incremento delle figure apicali** in azienda - che ha previsto anche il passaggio da 7 a 13 quadri - è avvenuto **in seguito all'operazione di riorganizzazione avviata in linea con gli obiettivi di crescita aziendale** che hanno visto i primi frutti a partire dal 2018 con l'avvio della nuova area di Pavia. Nel 2017, anche il numero degli **apprendisti** inseriti in azienda è triplicato rispetto al 2016. Nel corso dell'ultimo anno, infatti, l'azienda ha fatto ricorso all'apprendistato come contratto di ingresso, in particolare per quanto riguarda il personale viaggiante. I **disabili** in forza sono 6, in linea con il 2016 e nel rispetto delle normative vigenti.

Il **tasso di turnover** è più elevato rispetto al 2016 (5,0%), segnale di un clima in mutamento, anche a seguito delle riorganizzazioni avvenute negli ultimi anni in previsione dell'acquisizione di nuove aree di servizio e dell'utilizzo più ampio del contratto di apprendistato.

Una gestione in linea con la certificazione SA8000

ASSUNZIONI

Le assunzioni - in particolare per il personale viaggiante - sono subordinate al controllo dell'idoneità fisica e psicoattitudinale.

Per le **donne**, Autoguidovie esclude la possibilità di richiedere test di gravidanza. In accordo con le fonti comunitarie, per posizioni di ruolo possono essere assunti solo cittadini europei.

I *curricula* ricevuti vengono inseriti nell'archivio aziendale e, secondo necessità, si procede a contattare i candidati.

Durante le selezioni, sono valutate le capacità possedute in relazione al lavoro da svolgere. La selezione del personale viaggiante prevede, oltre al colloquio, una prova di guida.

ORARIO DI LAVORO

Al personale viaggiante è applicato il **CCNL autoferrotranvieri** che prevede un orario di lavoro pari a 39 ore settimanali realizzate come media nell'arco di 4 mesi (modifica introdotta dalla contrattazione collettiva aziendale). Di norma al personale non è richiesto di lavorare oltre le 48 ore settimanali. Sono previsti sistemi:

- a settimana normale (6 giornate lavorative);
- a settimana corta (primi 5 giorni della settimana);
- 5+1 con 5 giorni lavorativi e 1 riposo a scalare.

In tutti i casi, i lavoratori godono di almeno una giornata di riposo alla settimana. È stato concordato - tramite il Testo Unico aziendale - che la prestazione lavorativa giornaliera possa variare all'interno di una forbice che consente di svolgere un numero di ore lavorative inferiore o superiore all'orario giornaliero stabilito, il cosiddetto **straordinario conguagliabile**.

Si prevede la possibilità di realizzare ore di straordinario non conguagliabili che vengono liquidate mensilmente. La turnazione vigente prevede mediamente tre ore di straordinario settimanale remunerato con le maggiorazioni previste dalla vigente contrattazione collettiva.

La tipologia di contratto può essere a **tempo pieno o parziale** e viene concordata al momento della stipula del contratto di assunzione o in seguito come modifica al contratto stesso, previo accordo tra le parti.

DISCRIMINAZIONI

Autoguidovie **non attua né favorisce alcuna discriminazione nell'assunzione, nella retribuzione, nell'accesso alla formazione, nelle promozioni, nel licenziamento o nel pensionamento** basato su razza, casta, nazionalità, religione, disabilità, sesso, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale o affiliazione politica, età o altra condizione.

Autoguidovie monitora con audit e interviste al proprio personale e a quello dei principali subappaltatori l'ambiente aziendale per verificare eventuali situazioni di discriminazione.

PROCEDURE DISCIPLINARI

Le **procedure disciplinari** applicabili possono prevedere:

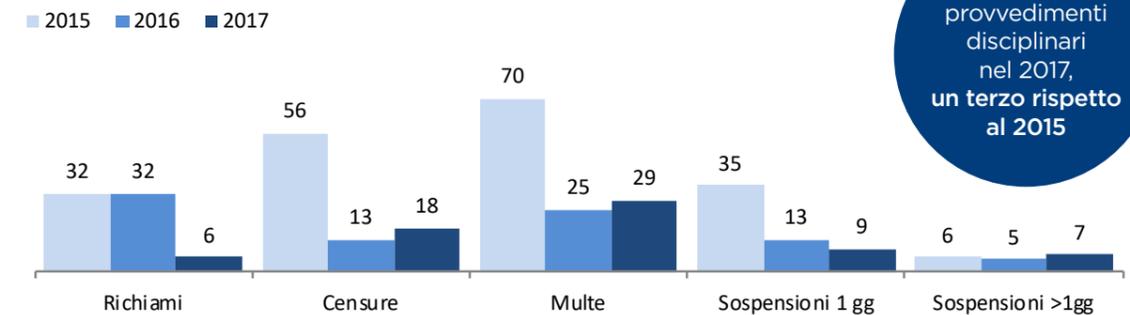
- richiamo scritto o verbale, per sollecitare il dipendente, e ininfluente ai livelli contrattuali;
- censura, ovvero riprensione per iscritto;
- multa non superiore all'importo relativo alla retribuzione di 4 ore di lavoro;
- sospensione dal lavoro e dalla retribuzione per un periodo massimo di 10 giorni;
- proroga del termine normale per l'aumento dello stipendio;
- retrocessione;
- destituzione.

L'adozione di ogni procedura è preceduta da una contestazione scritta inviata all'interessato che può presentare le sue giustificazioni entro 5 giorni, trascorsi i quali, in caso di assenza di giustificazioni o del loro mancato accoglimento, la procedura disciplinare può essere comminata.

Il lavoratore sottoposto a procedimento disciplinare può farsi assistere da un rappresentante dell'associazione sindacale a cui aderisce o a cui conferisce mandato.

Anche nel 2017, la gestione delle problematiche disciplinari continua ad essere gestita all'interno dell'area risorse umane, che fornisce supporto alle Direzioni di esercizio per tutto il procedimento. Viene privilegiato, ove possibile, l'incontro individuale e il dialogo rispetto all'avvio del procedimento disciplinare.

Provvedimenti disciplinari per tipologia



Progetto Alternanza scuola-lavoro

TARGET	Far conoscere Autoguidovie sul territorio ed entrare in contatto con giovani risorse da inserire, in prospettiva, nell'organico aziendale
QUANDO	Maggio - dicembre 2017
CHI	Istituti scolastici dell'area di Monza e Brianza (Majorana e Fermi di Desio, Levi e Bassi di Seregno, ITC Versari e Majorana di Cesano Maderno)

In collaborazione con 6 istituti scolastici dell'area di Monza e Brianza, Autoguidovie ha sviluppato **progetti di alternanza scuola-lavoro**, che consentono ai ragazzi di età compresa tra 15 e 18 anni di completare il proprio percorso di istruzione realizzando una parte della formazione in imprese o Enti del territorio.

I ragazzi selezionati sono stati coinvolti in un progetto di **indagine sulla mobilità casa-scuola degli studenti**, provando a svolgere il ruolo di **mobility manager**. Nello specifico le loro attività hanno riguardato la preparazione di un questionario online su piattaforma google, la sua somministrazione agli studenti di ciascun istituto, l'analisi dei dati, la preparazione di una presentazione e la divulgazione dei risultati.

Questo primo progetto, che ha riscontrato grande successo sia tra le Direzioni scolastiche che tra gli studenti, rappresenta il punto di partenza per **costruire con le scuole del territorio un dialogo articolato e con obiettivi a medio e lungo termine**.

Sono molteplici le opportunità per l'azienda e per i territori interessati:

- far conoscere Autoguidovie agli studenti e, di conseguenza, a genitori e Istituzioni;
- cercare risorse del territorio da inserire in azienda sia tra il personale viaggiante che non viaggiante, a seconda degli indirizzi di studio;
- monitorare, tramite il coinvolgimento delle scuole, gli utilizzatori abituali dei servizi e far emergere possibili miglioramenti;
- raccogliere informazioni utili a tarare al meglio i servizi in vista di gare future;
- individuare la mobilità potenziale esistente e le possibili modalità per attrarre nuovi clienti;
- proporre iniziative commerciali vantaggiose destinate agli studenti per incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico locale;
- promuovere nelle scuole il rispetto per i conducenti dei mezzi e l'importanza di pagare il biglietto.

RISULTATI ED EFFETTI

6 istituti scolastici coinvolti
16 studenti formati e coinvolti direttamente nel progetto

FORMAZIONE E SVILUPPO

639 partecipanti ai corsi di formazione, il **97% del totale del personale** +28% dal 2016

11.835 ore di formazione complessivamente erogate* **+85% dal 2016** anche a seguito del più elevato numero di apprendisti inseriti
*il dato è calcolato come nr ore di corso per nr partecipanti

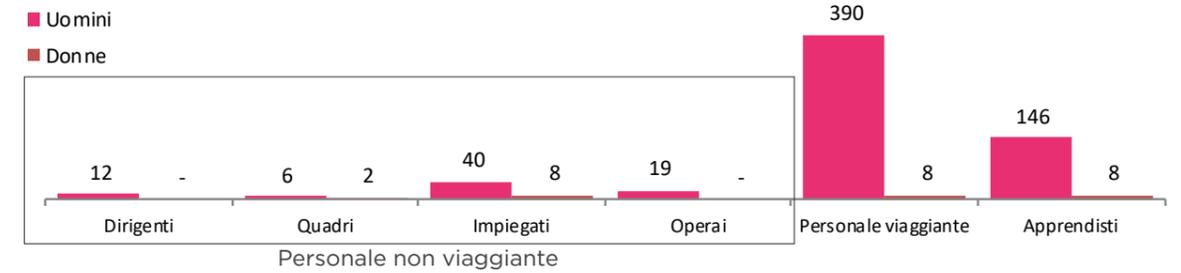
18,5 ore di formazione erogate in media per ogni dipendente partecipante alla formazione, +5,8 ore dal 2016

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 a favorire la crescita personale e professionale dei lavoratori, contribuendo in questo modo all'innovazione e allo sviluppo dell'Azienda. Ogni anno in Autoguidovie viene realizzata un'analisi dei fabbisogni formativi sulla base di: risultati del sistema di *performance management*; proposte raccolte dai responsabili dei servizi; segnalazioni; interviste individuali.

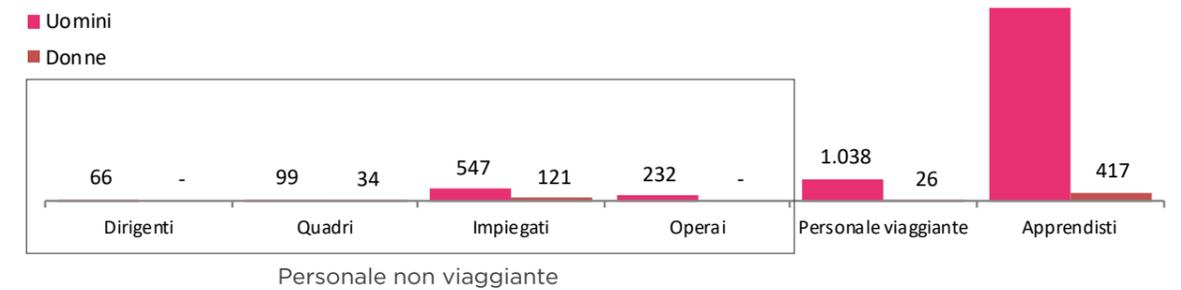
Verificate le esigenze effettive, viene definito il **Piano formativo annuale**. I corsi possono essere di **aggiornamento** oppure **specifici**, con l'obiettivo di conseguire le competenze necessarie alla mansione svolta o da svolgere.

Nel 2017 è stato avviato, dopo un confronto con le rappresentanze sindacali, un intervento formativo dal titolo "Autoguidovie: la mia azienda", volto a rinnovare i valori e la cultura aziendale, che ha coinvolto circa il 43% dei lavoratori e che si concluderà entro la fine del 2018.

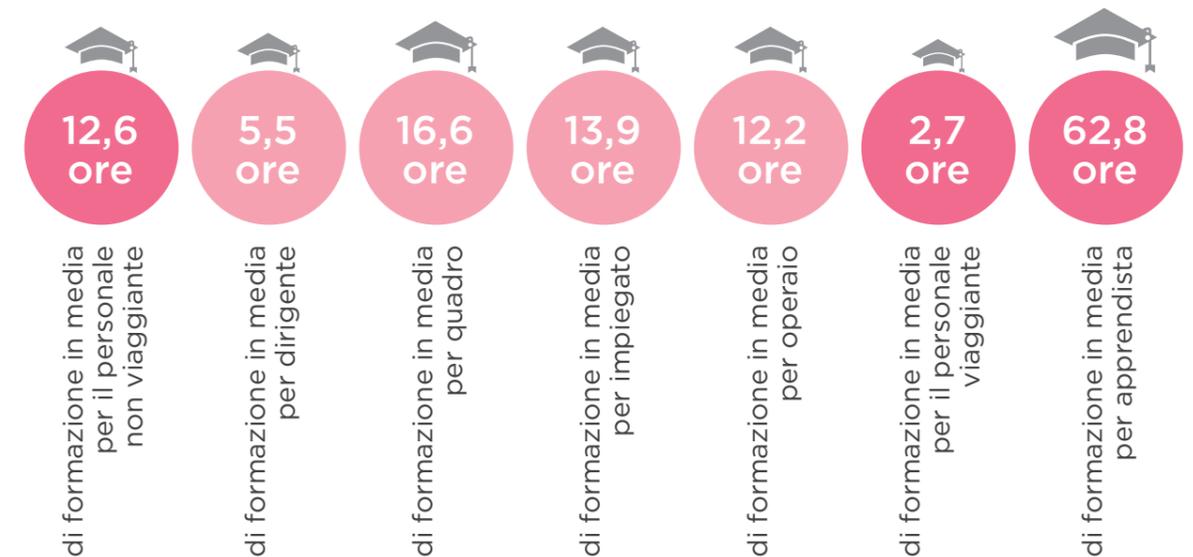
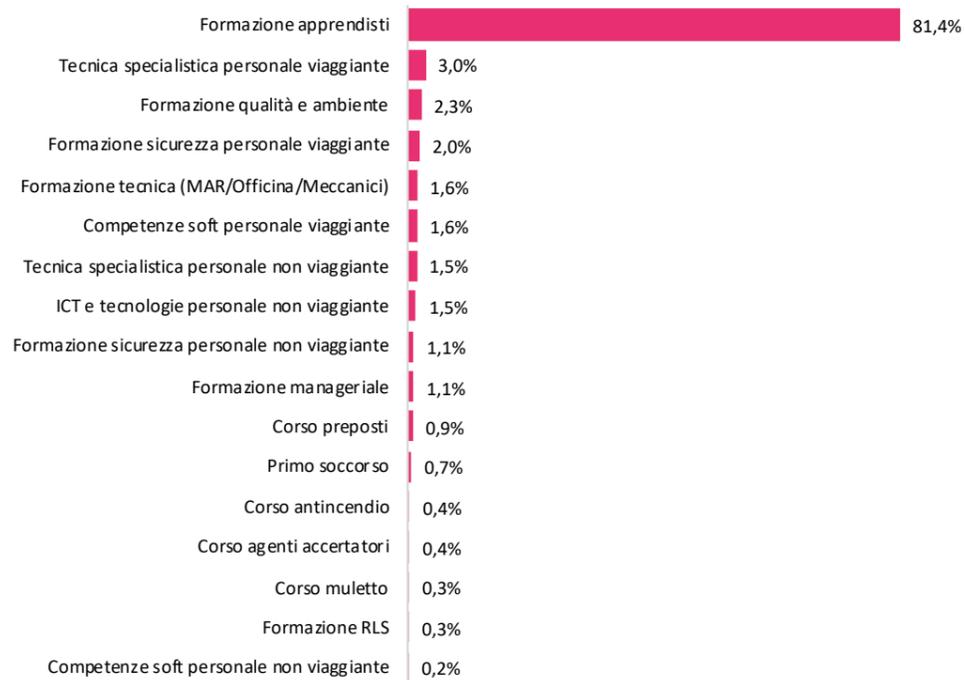
Ore complessive di formazione per genere e qualifica - 2017



Ore complessive di formazione per genere e qualifica - 2017



Ore complessive per tipologia di formazione per genere - 2017



VALUTAZIONE, REMUNERAZIONE E SISTEMI DI INCENTIVAZIONE

“I nostri autisti ogni giorno realizzano il nostro servizio con la massima cura, e con dedizione riportano in azienda i bisogni dei nostri clienti. Sono i nostri ambasciatori”
(Direttore del Personale)

“La strada della valutazione della prestazione è ottima e utile perché dà al conducente il suo momento di gloria, di apparizione, ripristinando un po’ la tradizione di quest’azienda, dove le persone non erano una matricola e venivano prese in seria considerazione”
(Capo Movimento)

La **crescita del personale viaggiante** - che aumenta costantemente dal 2007 passando da 300 dipendenti ai circa 530 del 2017 - ha reso necessario un **adeguamento dei sistemi di valutazione** del personale in modo che gli **standard di performance** - in particolare del personale viaggiante, vero e proprio *front office* verso il cliente - fossero in linea con quelli attesi.

La strategia definita si articola su **tre principi cardine**:



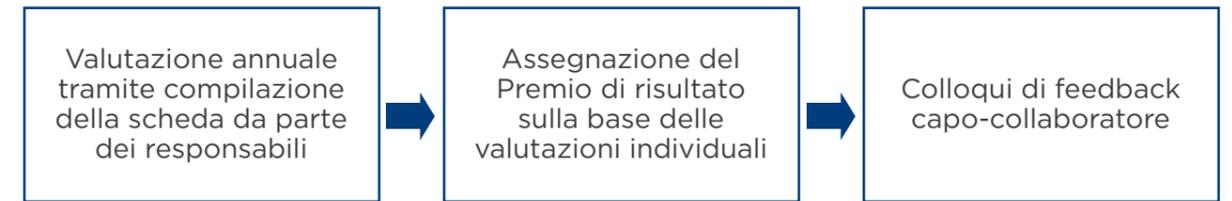
La sfida di **uniformare le performance dei dipendenti** è tanto più attuale e complessa alla luce della crescita del personale e della conseguente **eterogeneità dei profili** presenti in azienda, in termini di **seniority, competenze, esperienze e cultura organizzativa**.

Il sistema di valutazione della performance è stato introdotto in azienda grazie a un progetto pilota - il Progetto 183 - ed è entrato a regime dal 2012.

Tutto il personale è valutato a fronte di un sistema di *performance management* strutturato che comprende indicatori **oggettivi e soggettivi**. Il Premio di risultato, erogato a fronte di questa valutazione, riguarda tutto il personale ad esclusione del Gruppo di Direzione e prima linea e si basa su un accordo aziendale dedicato.

Il processo di valutazione

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



Le dimensioni della valutazione del personale

La valutazione del personale si basa su due dimensioni di analisi:



La scheda di valutazione del personale è organizzata in **7 categorie di performance**, che prendono in considerazione sia le competenze (Come) che i risultati (Cosa).

	COME	COSA
1. COMPORTEMENTO	<ul style="list-style-type: none"> Decoro della divisa, immagine Rispetto di regole e procedure Pulizia del bus e individuale Relazione/comportamento con i superiori Relazione/comportamento con i colleghi 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizzo AVM (% corse certificate) Numero e tipologia delle sanzioni disciplinari (escluso sinistri)
2. IMPEGNO E AFFIDABILITA'	<ul style="list-style-type: none"> Livello di appartenenza Disponibilità/flessibilità Affidabilità 	<ul style="list-style-type: none"> Valutazione sul numero di eventi di malattia/infortunio Valutazione sul numero di giorni di assenza per malattia/infortunio
3. STILE DI GUIDA E SINISTROSITA'	//	<ul style="list-style-type: none"> Punteggio sinistri
4. CONOSCENZA DEL TERRITORIO E DELLE LINEE	<ul style="list-style-type: none"> Conoscenza del territorio e delle linee 	//
5. ORIENTAMENTO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Cortesìa e disponibilità a fornire informazioni Prevenzione e gestione del conflitto nei confronti dei passeggeri Uso improprio del cellulare 	//
6. LOTTA ALL'EVASIONE	//	<ul style="list-style-type: none"> Vendita titoli a bordo Multe emesse
7. ORIENTAMENTO AL MIGLIORAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> Gestione delle informazioni sull'utenza e sul servizio Orientamento all'ottimizzazione/riduzione dei consumi Orientamento al miglioramento personale 	//

Remunerazione e sistemi di incentivazione

“Autoguidovie retribuisce i lavoratori, nel rispetto delle normative in vigore sia nazionali che aziendali e assicura il rispetto dei minimi contrattuali.”

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 nella sede principale, nelle sedi di appartenenza o, nel caso del personale viaggiante, direttamente in deposito.

Modalità di erogazione

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

Compensi per stacco a bordo

Al Premio di risultato si aggiungono i compensi a favore dei dipendenti che procedono alla riscossione di sanzioni o alla compilazione e stacco di verbali a carico di viaggiatori irregolari.

A loro viene riconosciuto un compenso con una delle due seguenti tipologie:

- un compenso comprensivo di altre competenze perché comprende e retribuisce forfettariamente anche l'intero tempo lavorato connesso alla/e operazione/i di controllo nonché le eventuali indennità maturate durante la/e stessa/e;
- un compenso di importo inferiore da intendersi come un incentivo alla funzione di controlleria e che si applica ogni volta che il tempo destinato al controllo è già normalmente conteggiato e retribuito al lavoratore.

Autoguidovie eroga un premio economico di risultato, un meccanismo incentivante che coinvolge i lavoratori nel raggiungimento degli obiettivi - aziendali e individuali - e volto al miglioramento della competitività e della produttività dell'azienda. L'ammontare complessivo del premio varia a seconda del contributo di tutti all'andamento aziendale e viene attribuito individualmente, in misura proporzionale al risultato di performance ottenuto dai singoli. L'importo complessivo del Premio di risultato da distribuire viene stabilito sulla base di 5 aspetti:

- Riduzione del consumo di carburante
- Riduzione del numero di giorni medi di malattia
- Revisione delle sinistrosità
- Riduzione dell'evasione
- Incremento della vendita di titoli a bordo

A ogni criterio è attribuito un KPI (key performance indicator) e un peso percentuale specifico; il risultato complessivo raggiunto determina l'importo erogato al singolo lavoratore e consente di realizzare confronti tra quanto ottenuto dal singolo e la media aziendale, in modo da valutare se la sua performance è in linea con quella complessiva. Nel 2017, gli importi del premio di risultato sono stati riconosciuti ai lavoratori che hanno raggiunto la soglia minima di performance individuale (pari almeno al 50%) e la soglia di vendita di titoli di viaggio a bordo dei bus (pari a 45 biglietti per ciascun Operatore di esercizio).

Nel 2017, i lavoratori hanno percepito un importo medio di 2/3 più alto rispetto a quanto percepito, a titolo di Premio di risultato, nell'anno precedente.

Inoltre, è stata ulteriormente favorita l'adesione al welfare aziendale, finanziato con la conversione di quote del Premio di risultato, attraverso un incremento a carico dell'Azienda della quota del premio destinato ai benefit per coloro che avessero optato per la conversione totale. L'adesione alla conversione del premio di risultato in welfare nel 2017 è stata pari al 94% dei lavoratori rispetto al 64% dell'anno precedente.

WELFARE AZIENDALE

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 bambini di età compresa tra i 6 e i 12 anni, figli dei dipendenti di Autoguidovie assunti prima del 2002, è offerta la possibilità di partecipare a colonie estive la cui spesa di soggiorno è a carico dell'azienda - fino a esaurimento della disponibilità - per un periodo massimo di 21 giorni.

La ricerca della struttura adatta ad accogliere i bambini è prerogativa dell'azienda, in alternativa il lavoratore beneficiario può scegliere di accordarsi con altre strutture di accoglienza marine o montane, specifiche ed esclusive per bambini, che dovranno essere preventivamente approvate. Anche in questo caso, la durata del soggiorno non dovrà eccedere quella già indicata da Autoguidovie e il costo da rimborsare 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 conviventi a carico dei lavoratori assunti in pianta stabile per spostamenti sulle reti aziendali. Essi possono usufruire delle agevolazioni per un limite di 150 euro a dipendente, corrispondente a 80 viaggi, da esaurirsi nell'anno.

Dal conteggio sono esclusi i titoli per i viaggi scolastici dei figli fino alla chiusura dell'anno scolastico in corso al momento del compimento dei 18 anni.

Per il rilascio dei biglietti devono essere rispettate alcune condizioni:

- fornire una preventiva richiesta scritta con le indicazioni del richiedente, del beneficiario, della relazione di viaggio e del periodico utilizzo;
- i titoli non devono essere utilizzati per trasferimenti motivati da ragioni di lavoro;
- il trattamento fiscale e contributivo del benefit deve essere previsto dalle norme vigenti.

152 beneficiari di titoli di viaggio gratuiti per un valore pari a 25.017 euro nel 2017

**Prestiti agevolati**

Autoguidovie gestisce forme di prestito per i dipendenti in accordo con il Testo Unico Aziendale.

La società soddisfa le domande di prestito del personale dipendente in pianta stabile con un minimo di due anni di anzianità. La somma anticipata può raggiungere un valore massimo di 2.100 euro, non può superare il TFR maturato dal lavoratore ancora in mano all'azienda e chi ne fa richiesta non può avere più di un'operazione aperta con l'azienda.

Nel Testo Unico sono riportati i dettagli per l'ottenimento della concessione, il tasso applicato e le modalità di restituzione.

La restituzione del prestito avviene in rate mensili trattenute dalle mensilità ordinarie del beneficiario, la prima contestualmente all'erogazione del prestito.

In caso di risoluzione del rapporto di lavoro il debito residuo è trattenuto dall'azienda in un'unica risoluzione.

39 beneficiari di prestiti agevolati per un valore complessivo pari a 79.821 euro nel 2017

**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 da parte di 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.

Inoltre, è sempre a carico di Autoguidovie il costo del tesserino in fase di sostituzione, dal documento tradizionale cartaceo a quello in plastica, purché il cambio carta-plastica avvenga in fase di scadenza.

Restano esclusi dal beneficio, oltre alle imposte e al costo dei documenti richiesti, il tempo occorrente per le operazioni di rinnovo e i rifacimenti di patenti e CAP per furti, smarrimenti e danneggiamenti.

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, non può riguardare più di un ciclo standard di lezioni e non implica ulteriori impegni dell'azienda verso il lavoratore.

Se l'acquisizione della patente di livello superiore è richiesta dall'azienda per ristrutturazioni organizzative di suo interesse, il rimborso riguarda la totalità delle spese incontrate dal lavoratore che è però tenuto a dare il massimo impegno per pervenire con rapidità a un esito positivo dell'acquisizione. Per gli apprendisti, se previsto dal piano formativo individuale, la copertura è pari al 100% delle spese sostenute.

11.400 euro la spesa complessiva sostenuta nel 2017

**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 possibile convertire - in parte o completamente - i premi aziendali in *benefit*.

Tra i servizi offerti

- rimborso per le spese sostenute dal 1/01/2017 al 31/12/2017 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 un premio totalmente decontribuito e defiscalizzato, 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 senza nessun onere aggiuntivo a carico dei lavoratori.



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, fino al 4° anno dall'assunzione, è previsto dalla normativa di secondo livello che Autoguidovie concorra per il 70% del costo, mentre il restante 30% resta a carico del lavoratore.



Vaccini antinfluenzali

La maggior parte del personale lavora a continuo contatto con il pubblico e, quindi, risulta esposta a rischi di contagio influenzale. L'Azienda, a tutela dei lavoratori, prevede una campagna di vaccinazione antinfluenzale gratuita e volontaria.

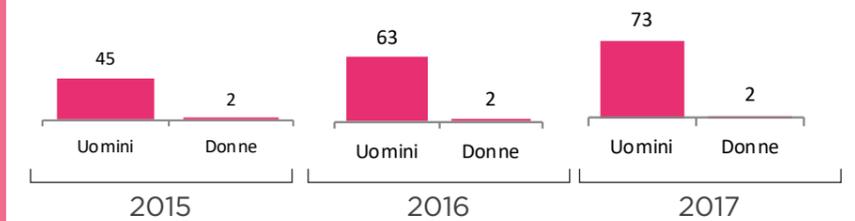


Congedo parentale

75
Dipendenti hanno usufruito del congedo parentale nel 2017

+10% dal 2016
L'elevato numero di uomini che utilizzano il congedo parentale, rispetto alle donne, è legato alla composizione del personale aziendale prevalentemente maschile.

Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale



	2015		2016		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
N. dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale	45	2	63	2	73	2
N. di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale e che sono ancora impiegati dodici mesi dopo il rientro	75	3	63	2	73	2

	2016	
	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

33
infortuni nel 2017

*"Per i nostri clienti come per il nostro personale la sicurezza è importante: per questo in Autoguidovie ci adoperiamo per una gestione attenta da parte di tutti i soggetti aziendali, con una forte attenzione alla prevenzione su tutte le dimensioni della sicurezza: nelle officine, sui bus come nei depositi e nelle autostazioni."
(Servizio di Protezione Prevenzione)*

La **sicurezza** è uno dei principali bisogni delle persone che lavorano in azienda, così come dei clienti che salgono sui mezzi.

Per sostenere una gestione della sicurezza che sia sempre proattiva, trasparente, standardizzata e basata sulla **responsabilizzazione** e il **miglioramento** - anche in un contesto molto dinamico e in costante cambiamento - Autoguidovie ha deciso dal 2015 di certificare il proprio sistema di gestione per la sicurezza secondo lo **standard OHSAS 18001**.

L'attenzione alla sicurezza si estende ai vari ambiti del lavoro, sul bus come a terra, e nelle diverse attività, con un forte accento sulla prevenzione, la formazione e il coinvolgimento delle persone.

La **partecipazione** è una delle parole chiave della gestione della sicurezza per Autoguidovie. Da una parte con il coinvolgimento della rappresentanza dei Lavoratori per la sicurezza, dall'altra con procedure di comunicazione interna e segnalazione. Tutto il personale è invitato a segnalare eventuali incidenti, mancati incidenti, osservazioni sulle procedure e sulle macchine, necessità di verifiche sui fornitori, ecc. Questo consente di **migliorare costantemente** e in corsa la gestione della sicurezza, oltre che di implementare **soluzioni innovative**.

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

Coadiuvato 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 e curano le relazioni con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ed il datore di lavoro. Sono eletti e formati come previsto dalla normativa relativa alla sicurezza nei luoghi di lavoro e dagli accordi sindacali stipulati.

MEDICO COMPETENTE

Collabora con il datore di lavoro nella valutazione dei rischi ed effettua la sorveglianza sanitaria dei lavoratori.

Le attività di protezione e prevenzione in azienda

Il Servizio di Protezione e Prevenzione¹ collabora con il datore di lavoro nell'**individuazione e valutazione dei rischi** e quindi nella loro **eliminazione o riduzione**. Dove non risulta possibile, essi sono gestiti con sistemi di protezione collettiva o individuale o tramite altri accorgimenti finalizzati a ridurre i rischi per le persone.

La valutazione dei rischi viene effettuata anche con rilievi strumentali - dove opportuno - e con il coinvolgimento dei lavoratori o dei loro rappresentanti. Gli esiti sono presentati alle aree aziendali coinvolte, ai rappresentanti dei lavoratori e ai lavoratori stessi tramite informative o durante la formazione periodica.

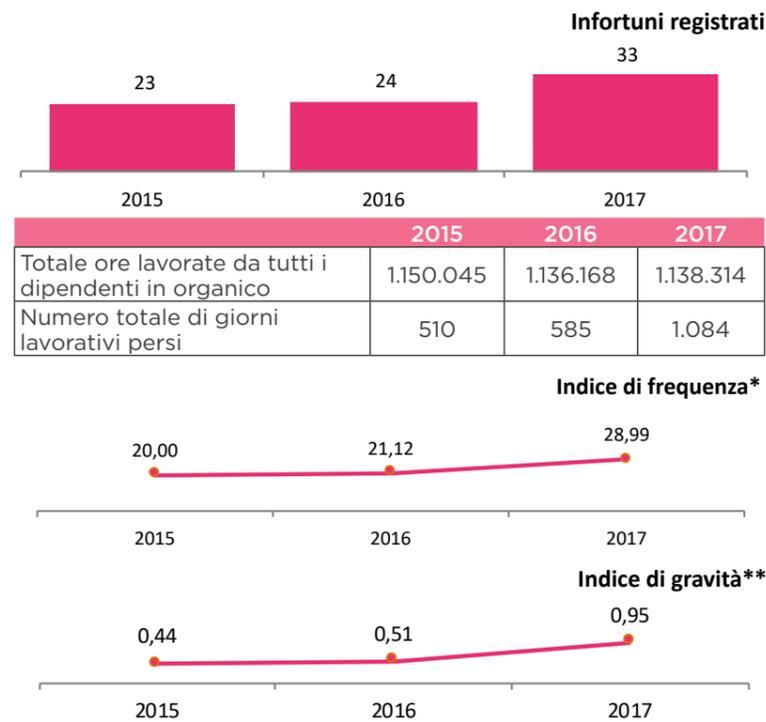
Nell'ambito della prevenzione, l'**analisi degli infortuni e dei mancati infortuni** è preziosa. Per questo Autoguidovie ha definito una procedura finalizzata alla raccolta delle casistiche; coinvolge i lavoratori e le aree aziendali per fare in modo che le condizioni che hanno portato all'evento non si verifichino più. Nei corsi di formazione, inoltre, sono analizzati anche i comportamenti sbagliati, con l'idea che l'allineamento sui comportamenti permetta sia **consapevolezza** che, di conseguenza, **prevenzione**.

Oltre alla formazione, il Servizio di Protezione e Prevenzione realizza attività di comunicazione costante tramite la newsletter aziendale, il portale del dipendente e altre forme di sensibilizzazione. Ad esempio, informa sui pericoli legati all'uso dello smartphone tramite la pubblicizzazione del **progetto #Guidaebasta**, relativo ai pericoli che si corrono a causa di distrazioni alla guida.

¹ Individuato da Autoguidovie come previsto dal D.Lgs. 81/2008 e dalle successive integrazioni

+10
infortuni tra 2015 e 2017

L'aumento degli infortuni è legato principalmente a **sinistri stradali ed eventi di discesa e salita dal bus**, temi sui quali l'azienda si è attivata con **azioni di prevenzione e sensibilizzazione**



* Indice di frequenza: (N. infortuni / Tot. Ore lavorate) x 1.000.000
 ** Indice di gravità: (N. di giorni persi / Tot. Ore lavorate) x 1.000
 1da tutti i dipendenti in organico

Progetto "A bordo con le Forze dell'Ordine"

OBIETTIVO Migliorare il livello di sicurezza sui bus soprattutto in orario serale e prevenire fenomeni di violenza a bordo

QUANDO Ottobre 2017 a Muggiò, Nova Milanese e Varedo nella fascia serale, Limbiate, Paderno, Cesano e Desio in fascia diurna

CHI Carabinieri dei Comandi interessati

A ottobre 2017 è stata avviata una **collaborazione tra il Comando dei Carabinieri di Desio e l'Unità Operativa Nord di Autoguidovie**.

Il lavoro delle Forze dell'Ordine, presenti sia in divisa che in borghese sulle linee Z203 Muggiò-Monza, Z205 Limbiate-Monza e Z227 Muggiò-Sesto, ha permesso di realizzare **controlli sui passeggeri sprovvisti di biglietto e prevenire episodi di violenza a bordo** dei mezzi che, a volte, coinvolgono il personale viaggiante di Autoguidovie. L'iniziativa, apprezzata sia tra i dipendenti che tra la clientela, si affianca al **sistema di videosorveglianza** già attivo sugli autobus a garanzia della sicurezza dei viaggiatori.

Autoguidovie si è organizzata anche con il Comando dei carabinieri di Desio per realizzare controlli in fascia diurna nelle località di Limbiate, Paderno, Cesano e Desio. Visto il buon esito dell'iniziativa, inoltre, si è attivata per avviare progetti congiunti con le Prefetture dei principali territori in cui opera.



RISULTATI ED EFFETTI

16 corse interessate
200 passeggeri coinvolti nei controlli del 31 ottobre 2017

LA COMUNICAZIONE INTERNA

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

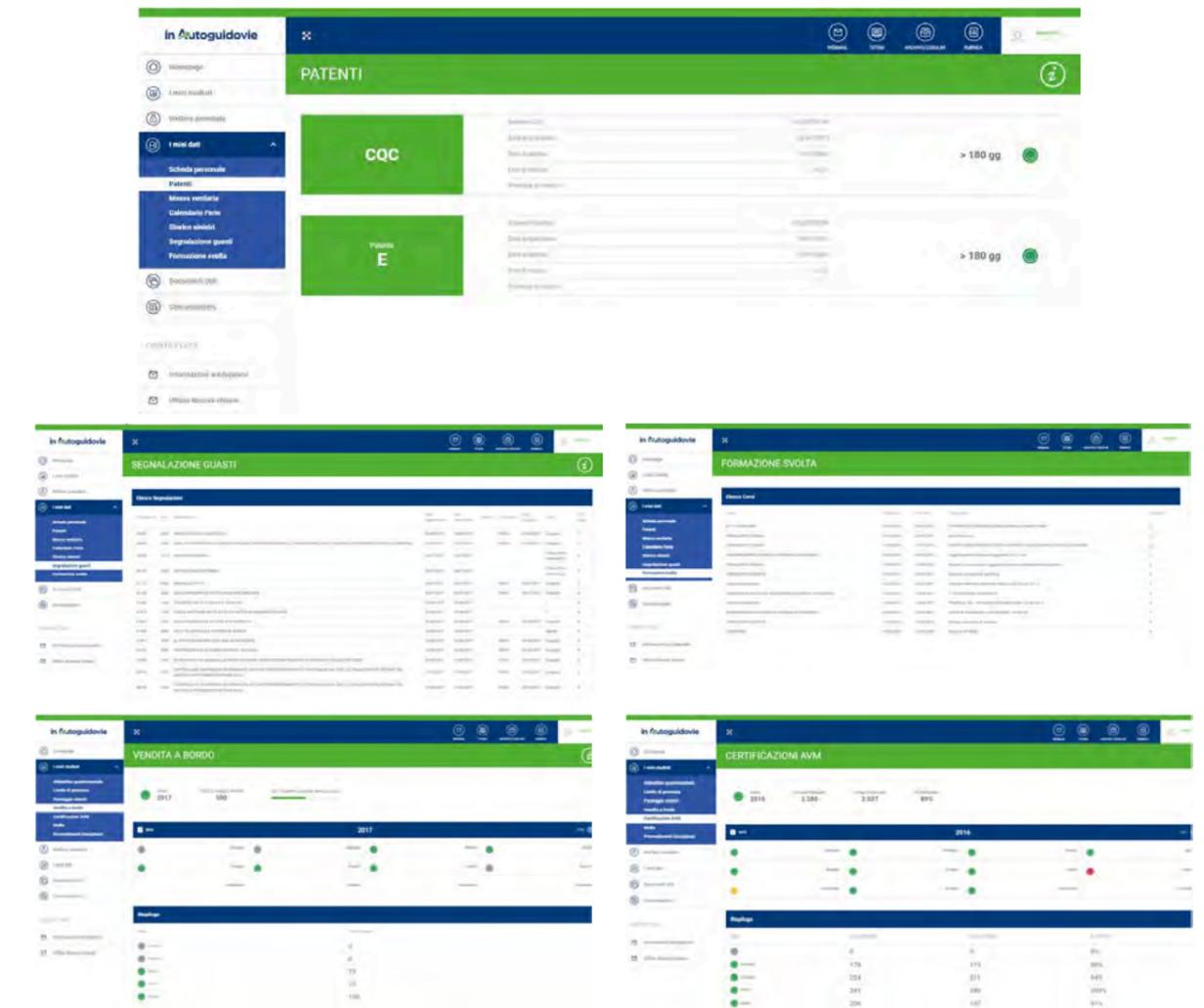
Portale aziendale InAutoguidovie

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:



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 ogni mese la newsletter aziendale “In linea” rivolta ai propri dipendenti.

Nella newsletter si possono trovare articoli che presentano **iniziative aziendali** di particolare rilievo, **campagne di sensibilizzazione**, **informazioni** sui servizi offerti, sulle partecipate esistenti e sulle partecipazioni che si intende sviluppare in futuro, oltre a informazioni più tecniche su appalti vinti e lo stato di eventuali ricorsi in atto. 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.



Convention aziendale

A dicembre 2017 si è tenuta a Cassano D'Adda la **convention aziendale** di Autoguidovie, evento annuale dedicato all'analisi dei **risultati ottenuti** e alla presentazione dei **nuovi traguardi futuri**.

Nel corso della mattinata sono intervenuti il Presidente Camillo Ranza, l'Amministratore Delegato Stefano Rossi e il Consigliere Delegato Natalia Ranza che hanno affrontato le questioni di maggiore interesse per l'azienda e delineato le principali sfide per il futuro, in particolare:

- Il ruolo di Autoguidovie all'interno di un **mercato del trasporto pubblico** in continuo cambiamento e in crescita, in particolare in vista dell'avvio del nuovo servizio di **Pavia**
- Gli sviluppi legati alle **gare** a cui l'azienda potrà partecipare grazie alla **joint venture** con Busitalia
- L'importanza di **gestire il cambiamento** anche all'interno dell'azienda

In conclusione è intervenuto anche **Renato Mazzoncini**, Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato, che ha presentato l'importante e innovativo **progetto “Nugo”**, una piattaforma per la pianificazione del viaggio *door to door*, che integra tutta la mobilità pubblica, ferro, gomma, navigazione, taxi, *carsharing*, *carpooling* e permette al cliente di acquistare un unico titolo di viaggio.

Per saperne di più
Ogni anno, il Responsabile del sistema di gestione rendiconta le prestazioni aziendali in relazione a:

- obiettivi,
- risultati,
- andamento delle attività di monitoraggio interno,
- fornitori.

Le informazioni sono diffuse tramite la newsletter aziendale e le sezioni dedicate del sito internet.

Per la certificazione SA8000 - che analizza aspetti della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa, in particolare per quanto riguarda le condizioni dei lavoratori - Autoguidovie garantisce l'accesso alle informazioni, dove previsto contrattualmente. Una copia del documento viene esposta nelle bacheche aziendali e, in qualsiasi momento, i dipendenti e i collaboratori possono contattare i Rappresentanti dei Lavoratori o il Responsabile del sistema per ottenere chiarimenti, informazioni o prendere visione della documentazione.

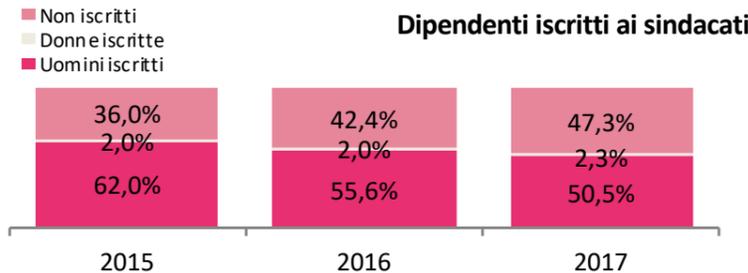
RELAZIONI INDUSTRIALI

23
Rappresentanti Sindacali in azienda, di cui 4 per la sicurezza, che hanno usufruito di **2.680** ore di permesso sindacale

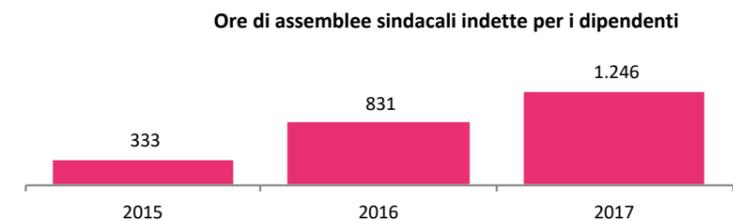
346
dipendenti iscritti ai Sindacati

1.246
ore di assemblee sindacali con i lavoratori nel corso del 2017 quadruplicate dal 2015

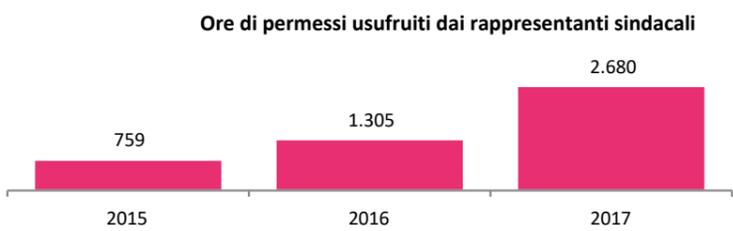
52,7%
i dipendenti iscritti ai sindacati nel 2017, -11,3 % dal 2015



2.410 ore di assemblee sindacali indette per i dipendenti tra 2015 e 2017



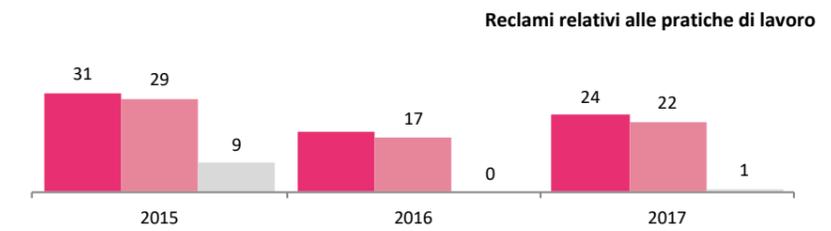
4.744 ore di permesso sindacale utilizzate dai rappresentanti sindacali tra 2015 e 2017



475 ore di sciopero +37% dal 2015



91,7% i reclami relativi alle pratiche di lavoro pervenuti e risolti nel 2017



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 settore¹, 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.

¹ 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.

I temi del confronto sindacale nel 2017

Tra le molteplici tematiche che nel 2017 hanno riguardato le relazioni industriali in Autoguidovie, il confronto sindacale si è concentrato, nella prima parte dell'anno, sulla concertazione di un nuovo Accordo di II Livello insieme alle Organizzazioni Sindacali di categoria e le Rappresentanze sindacali interne. La concertazione si è interrotta a maggio 2017. Nella seconda parte dell'anno si è tentato di riattivare un dialogo sul tema ma non è stato possibile proseguire il confronto.

Nel corso del secondo semestre del 2017, sono stati negoziati accordi sindacali in materia di **premio di risultato, formazione e addestramento**.

Con i Rappresentanti dei Lavoratori sono stati realizzati incontri a diversi livelli e con differenti modalità, informativa, esame congiunto, negoziazione. Tra i temi affrontati, **la salute e la sicurezza** del lavoro hanno avuto ampio spazio all'interno delle relazioni con i Sindacati, in particolare con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

Inoltre, sono state mantenute relazioni con i **Rappresentanti dei Lavoratori SA8000** - referenti per le tematiche del rapporto di lavoro stabilite dalla norma - individuati all'interno della rappresentanza sindacale.

RAPPRESENTANZA SINDACALE UNITARIA (RSU)

Funzioni Rappresenta i lavoratori in Autoguidovie.

Composizione È costituita da 23 Rappresentanti Sindacali di cui 4 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 sopra citata normativa, gli RLS sono eletti dai lavoratori contestualmente alla costituzione della RSU.



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.

**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, della durata di 3 anni, si sviluppa tra 2017 e 2020.

Le azioni pilota riguarderanno 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 - che si inserisce all'interno del programma Interreg CENTRAL EUROPE finanziato nell'ambito del Fondo europeo di sviluppo regionale - è stato definito e verrà 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.

Dopo 10 mesi di valutazione da parte della Comunità Europea, il progetto è risultato tra i 50 finanziati - di cui 7 relativi al trasporto pubblico - sui 210 ammessi all'iniziativa. Autoguidovie sarà responsabile dello sviluppo del caso pilota nell'area di Crema, uno dei 6 previsti dal progetto. Il progetto prevede una prima fase di studio e ricerca, seguita dal coinvolgimento attivo dei diversi stakeholder, per lo sviluppo e la co-progettazione di nuove soluzioni di mobilità urbana che rendano 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.

Il contributo di Autoguidovie

Autoguidovie è stata scelta per la sua capacità di operare su mercati diversi, garantendo all'iniziativa un potenziale di replicabilità e scalabilità su bacini differenti, oltre che per l'esperienza consolidata nei servizi a chiamata.

RISULTATI ED EFFETTI ATTESI

Shareplace permetterà ad Autoguidovie di aumentare il proprio vantaggio competitivo rispetto agli altri competitors, potenziando l'attenzione alla clientela, sviluppando know-how specifico e aumentando la propria visibilità in Italia e all'estero.

RELAZIONI CON LE UNIVERSITÀ

Autoguidovie ha avviato negli ultimi anni una collaborazione con l'organizzazione del Master Memit - Master di Primo Livello in Economia e Management dei Trasporti della Logistica e delle Infrastrutture dell'Università Commerciale Luigi Bocconi di Milano. In particolare, questa collaborazione permette l'attivazione di stage curriculari di giovani ragazzi iscritti al Master, creando così opportunità di crescita reciproca.

LA DIMENSIONE AMBIENTALE

GREEN BUS -
EURO 6

Comitato da
Regione Lombardia



Autoguidovie

L'IMPEGNO DI AUTOGUIDOVIE PER L'AMBIENTE

La gestione degli aspetti ambientali in Autoguidovie è volta al loro continuo miglioramento in termini di **eliminazione, riduzione o miglioramento delle prestazioni**. Per la gestione uniforme, funzionale agli obiettivi e *compliant* alla normativa - garantendo trasparenza e coinvolgimento interno - Autoguidovie si avvale di un insieme di procedure condivise con tutto il personale coinvolto, costruite partendo dall'analisi ambientale iniziale.

I principali aspetti che l'azienda ha individuato sono i seguenti:



La **significatività degli impatti** viene valutata secondo i tipici criteri 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.

L'**analisi dei fattori di impatto ambientale** è effettuata per ogni attività di Autoguidovie nelle seguenti condizioni operative:

- normali, per cui non si verifica alcun evento straordinario per quanto riguarda gli impatti ambientali citati;
- eccezionali o anomale, perturbate da un fattore che incide in modo significativo sugli aspetti ambientali ma non necessita di una soluzione immediata;
- di emergenza, che richiedono un intervento rapido.

Attività svolte, impatti e perimetro di rendicontazione

Come emerge dall'analisi di significatività, l'**immissione in atmosfera dei prodotti di combustione del ciclo Diesel degli autobus** - il parco rotabile - è la principale fonte di inquinamento dell'azienda.

Gli automezzi di proprietà di Autoguidovie sono alimentati a gasolio a basso tenore di zolfo (BTZ). I principali componenti dei prodotti di scarico sono:

- gli ossidi di azoto (NOx);
- gli ossidi di carbonio (COx);;
- gli idrocarburi (HC);
- il particolato (PM).

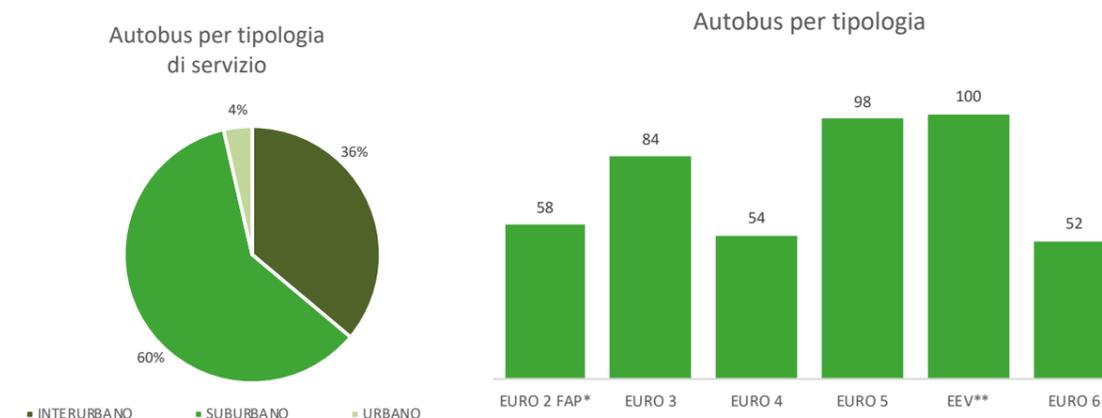
IL PARCO ROTABILE

446 autobus
con età media pari a 10,07 anni

56% i veicoli Euro 5 e Euro 6
la percentuale sale a 67% se si considerano i soli mezzi del trasporto urbano e suburbano

+21 nuovi autobus Euro 6
-20 di vecchia generazione tra 2016 e 2017

A fine 2017 il totale degli autobus è di 446 unità. Il 56% è costituito da veicoli Euro 5, EEV (*Enhanced Environmentally-friendly Vehicle*) o Euro 6. La percentuale sale a 67% se si considerano i soli autobus del trasporto urbano e suburbano. Tra 2016 e 2017 sono usciti dal servizio 20 autobus di vecchia generazione in favore di 21 nuovi autobus Euro 6.



CARATTERISTICHE DELLA FLOTTA	31/12/2017						TOTALE VEICOLI	ETA' MEDIA
	NORMATIVA CEE							
FAMIGLIA	EURO 2 FAP*	EURO 3	EURO 4	EURO 5	EEV**	EURO 6		
INTERURBANO	38	50	14	31	5	23	161	11,62
SUBURBANO	18	28	40	65	93	25	269	8,85
URBANO	2	6	0	2	2	4	16	9,73
TOTALE	58	84	54	98	100	52	446	10,07

* 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.

SEDI E SITI OPERATIVI

1 sede centrale
corporate per le funzioni di staff

29 siti operativi
sul territorio di cui 3 officine

120.000 mq
circa la superficie complessiva di sedi e siti operativi

I restanti impatti ambientali derivano dall'insieme delle attività che Autoguidovie svolge, nelle sedi e nei siti operativi, per offrire servizi di trasporto pubblico sui territori di competenza.

Attualmente l'organizzazione è composta da:

- **1 sede centrale Corporate**, localizzata negli uffici di Via Quintiliano 18 a Milano su cui sono accentrate le funzioni di staff;
- **26 siti operativi** localizzati sul territorio;
- **3 officine** localizzate in maniera funzionale alla logistica di servizio dove vengono svolte le seguenti attività:
 - manutenzione automezzi, comprese le attività di controllo e stoccaggio dei materiali;
 - lavaggio esterno automezzi con appositi impianti;
 - rifornimento carburante;
 - rimessaggio degli automezzi nelle pause del servizio;
 - autostazione, con salita e discesa dei passeggeri e brevi soste degli automezzi;
 - fornitura di beni, materiali e servizi con attività di controllo in accettazione di sostanze potenzialmente pericolose per l'ambiente;
 - attività di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili aziendali con particolare attenzione alla riduzione degli impatti ambientali;
 - attività di amministrazione.

Località	Area occupata (m2)	Manutenzione	Deposito temporaneo rifiuti	Lavaggio carrozzeria	Lavaggio motori	Depuratori	Erogazione Carburante	Piazzale per rimessaggio	Autostazione	Uffici - Amministrazione
Besana Brianza (MI)	2.000						X	X		
Bologna (BO)	335							X		X
Calvenzano (BG)	1.800							X		
Casale Cremasco (CR)	1.030							X		
Cernusco sul Naviglio (MI)	8.000						X	X		
Chieve (CR)	4.000							X		
Cologno al Serio (BG)	1.650							X		
Cornaredo (MI)	1.300							X		
Crema (CR)	8.405		X	X		X	X	X		
Crema (CR)	110								X	X
Desio (MB)	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)	7.500		X		X	X	X	X		X
Lacchiarella (MI)	630	X	X							X
Medicina (BO)	2.400		X				X	X		
Melzo (MI)	2.528						X	X		
Molinella (BO)	200							X		
Milano - sede centrale	10.000									X
Milano (MI)	19.403	X	X	X	X	X	X	X		X
MM3 San Donato (MI)	200								X	X
Monza (MB)	13.000						X	X		
Monza (MB)	1.900							X		
Monza (MB)	50								X	X
Orzinuovi (BS)	4.125							X		
Paderno Dugnano (MI)	1.120							X		
Pandino (CR)	7.730							X		
San Zenone al Lambro (MI)	4.225						X	X		
Verolavecchia (BS)	210							X		
Zelo Buon Persico (LO)	2.976							X		

CONSUMI DI MATERIE PRIME, MATERIALI E RISORSE NATURALI

-5,3% il consumo di gasolio
dal 2015 al 2017 per effetto del rinnovo del parco autobus

-36% il metano utilizzato
per la produzione di calore e l'autotrazione tra 2015 e 2017

-22% il consumo di gas refrigeranti
per gli automezzi dal 2015

I consumi di materie prime, materiali e risorse naturali di Autoguidovie, necessari per fornire i servizi di Trasporto Pubblico Locale, sono sia di carattere diffuso, sia legati allo svolgimento delle diverse attività di supporto ai servizi di trasporto. Nella tabella seguente sono riportati i principali consumi in relazione alle attività svolte.

	Consumi di	
Autobus in moto	- Carburante (gasolio e metano) - Antigelo - Pneumatici	- Urea (Ad Blue) - Lubrificanti
Manutenzione autobus	- Materiali vari (pezzi di ricambio meccanici ed elettrici) - Energia	
Lavaggio automezzi	- Risorse idriche - Consumi di 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	
Gestione immobili	- Materiali vari	- Energia elettrica
Fornitura beni, materiali e servizi	- Carburante - Energia elettrica	- Materiali vari - Consumo di risorse, carta e materiali di ufficio

In relazione alle diverse attività, Autoguidovie cerca di contenere il consumo di materie prime e seconde. In particolare, dove usa materie prime e materiali non rinnovabili, si impegna a ridurre il consumo nel tempo anche tramite **sistemi di riciclaggio, rigenerazione e riutilizzo**.

I consumi principali sono quelli relativi al **gasolio**, utilizzato per oltre il 98,6% come

carburante per gli autobus, per la restante parte destinato alle auto aziendali e, in minima parte, al riscaldamento.

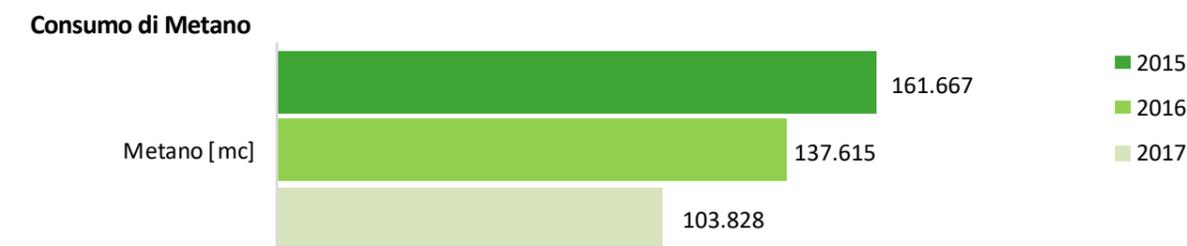


Grazie al **progressivo rinnovo degli automezzi** che consente di aumentare il numero degli autobus ecologicamente più avanzati riducendo i consumi al km relativi alla flotta (-7% dal 2015), anche nel 2017 prosegue il trend di **riduzione dei consumi di gasolio per autobus, -3% dal 2016 e -5,3% dal 2015**, nonostante l'aumento dei km percorsi, +1% dal 2015.

Il piano di rinnovo 2018 prevede l'**acquisto di 41 automezzi, pari al 9% della flotta**: questo importante investimento genererà significativi vantaggi ambientali e di qualità offerta al cliente in termini di comfort e di dotazioni a bordo.

L'azienda, inoltre, **sensibilizza il proprio personale rispetto alla riduzione dei consumi**. Per il personale viaggiante, ad esempio, prevede iniziative di formazione sullo **stile di guida Eco Drive**.

Il **metano** è utilizzato per il 67% come combustibile degli impianti termici per il riscaldamento delle sedi e per il 33% come carburante per gli autobus. Nel 2017 il consumo complessivo si è ridotto del 25% dal 2016, una diminuzione che ha riguardato tanto la parte utilizzata per la produzione di calore (-23%), tanto quella per l'autotrazione (-27%).



La riduzione dei consumi è ancora più evidente se si confronta con il 2015, **-36%**.

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 dotati di 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 triennio il consumo di urea rimane sostanzialmente stabile.



L'utilizzo dell'**acqua** avviene prevalentemente per alimentare gli impianti di lavaggio degli autobus. Nei siti di Milano (via Marignano) e Lacchiarella sono attivi **sistemi di riciclo**. Nel primo sito 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 dal depuratore biologico escono acque che vengono stoccate in una vasca da 3 mc e **riutilizzate per il lavaggio**. Il prelievo di acqua nelle sedi di Marignano e Lacchiarella si riduce nel 2017 rispetto al 2015, rispettivamente -3% e -16%.

Consumo Idrici



I consumi di **antigelo** e **lubrificanti** riguardano le attività di manutenzione necessarie per il buon funzionamento del parco autobus, così come i gas refrigeranti¹ (gas R134A) che si riferiscono agli impianti di condizionamento dei mezzi.

Consumo di Antigelo



Consumo di Lubrificanti



Consumo di Gas refrigeranti



Dopo la riduzione avvenuta tra 2015 e 2016, il consumo di **detergenti** per il lavaggio degli automezzi rimane stabile nel 2017.

Consumo di Detergenti



Autoguidovie implementa azioni che favoriscono la **rigenerazione** e il **riutilizzo dei materiali**, riducendo ad esempio il consumo degli **pneumatici** - sempre nel rispetto degli standard di sicurezza - e degli **stracci o pezzame da officina**. Per questi ultimi, tramite un servizio di noleggio che ripulisce e rigenera il prodotto, viene ridotta la **quantità di rifiuto speciale da smaltire in discarica**.

Nella tabella sono riportati i consumi di materiali monitorati dall'azienda.

MATERIALI	2015	2016	2017
Ricambi elettrici totali [n] di cui:	20	20	19
Pneumatici totali [n] di cui:	950	950	1.366
<i>ricoperti [n]</i>	550	550	964
<i>nuovi [n]</i>	400	400	402
Stracci (noleggio) [n]	7.500	7.500	7.500

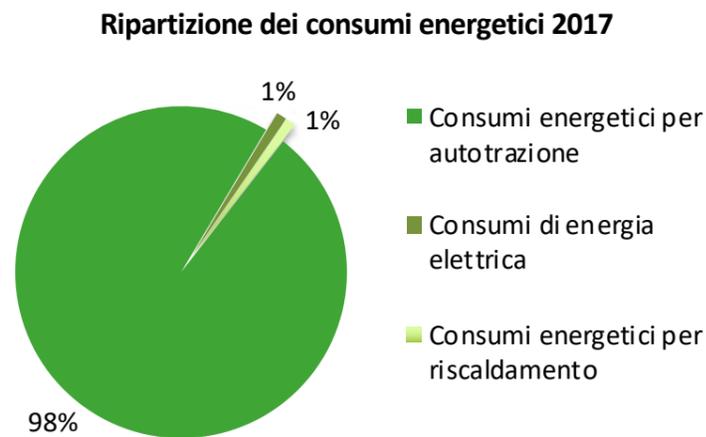


¹ I dati relativi ai consumi di gas refrigeranti sono stati ripermati per il 2015 e 2016 non includendo, così come per il 2017, i consumi relativi ai siti che, in assenza di perdite, vengono considerati pari a zero.

CONSUMI ENERGETICI



I consumi energetici, aspetto ambientale valutato e misurato da Autoguidovie, 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**.

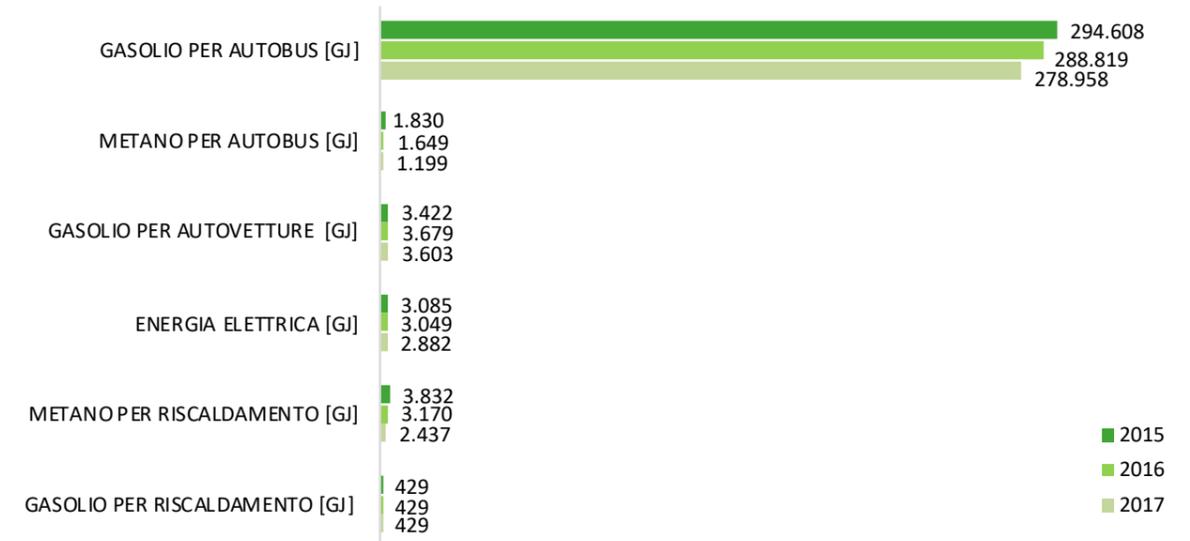


L'azienda monitora anche i consumi di energia elettrica, di metano e di gasolio per il riscaldamento, relativi ai siti operativi.

Nelle fasi di ristrutturazione o di nuove realizzazioni, Autoguidovie effettua la sostituzione dei corpi illuminanti con quelli a **tecnologia led**, che determinano un risparmio di circa il 60% dell'energia dedicata. Questo risparmio ha permesso all'azienda di alzare lo standard di illuminazione, garantendo più luce e meno aree buie con un conseguente miglioramento della sicurezza percepita dal personale.

La sede di Milano di via Marignano, l'area maggiore per dimensione (19.403 mq), 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.

Consumi energetici

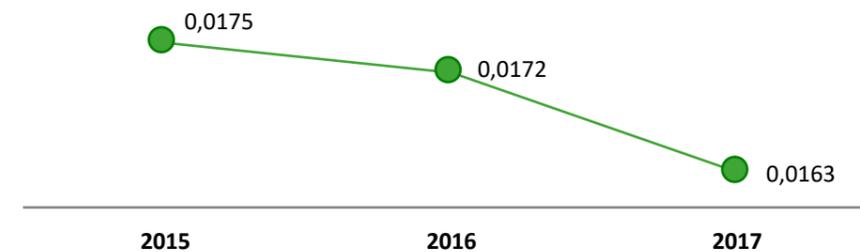


I **consumi energetici totali** ammontano, nel 2017, a 289.508 GJ² e si sono ridotti, rispetto al 2015, del 5,8%.

Questo risultato è dovuto, oltre che alla riduzione del consumo di gasolio per autobus, anche al consumo di metano per autobus che diminuisce in maniera rilevante (-34,5%), così come i consumi di metano per riscaldamento (-36,4%) e di energia elettrica (-6,6%). Pur essendo più alto rispetto al 2015 (+5,3%), il consumo di gasolio delle autovetture aziendali diminuisce rispetto al 2016 (-2,1%).

L'**indice di intensità energetica**, definito da Autoguidovie S.p.A. in coerenza con l'attività svolta dall'azienda, misura il consumo energetico totale per ogni chilometro percorso dalle linee di Autobus

Indice di intensità energetica
Consumi energetici totali (GJ) / Km percorsi

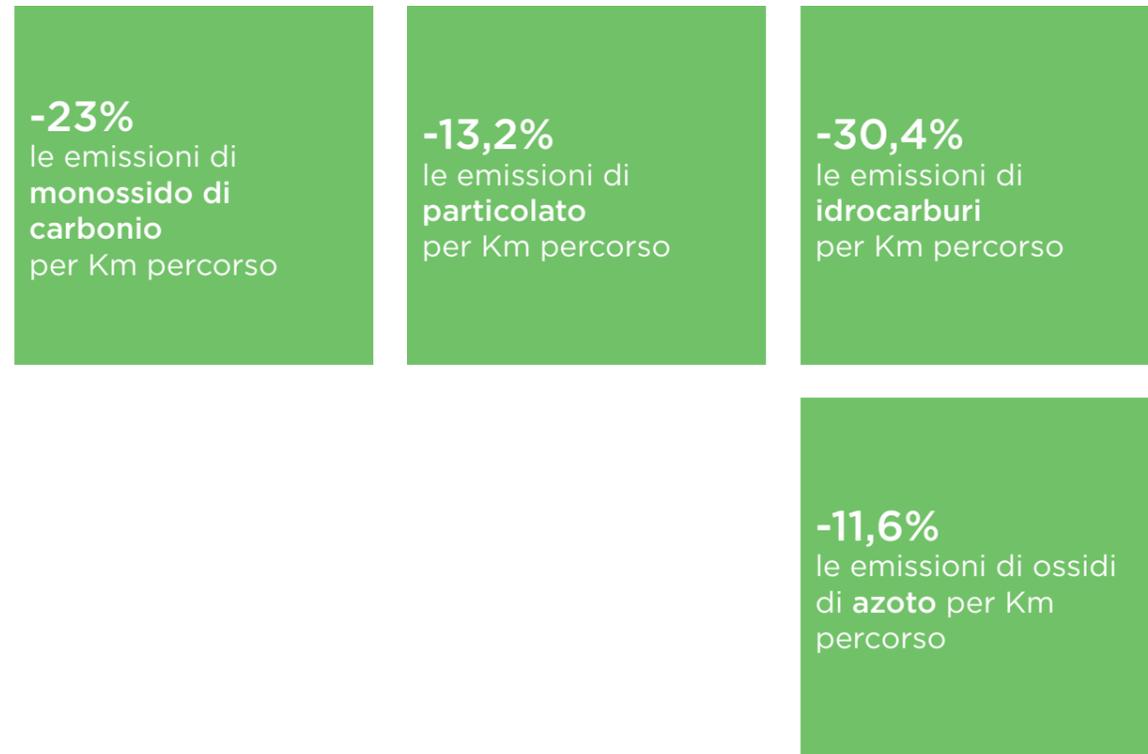


L'indice si è ridotto, rispetto al 2015, del 6,6% nonostante un aumento dell'1% dei chilometri percorsi (da 17.588.095 a 17.745.759 Km): si può evidenziare, quindi, come i consumi energetici in valore assoluto si siano ridotti in modo proporzionale rispetto all'indice di intensità energetica.

² Per il calcolo dei consumi in GJ sono stati utilizzati i valori di PCI della Tabella parametri standard nazionali con i coefficienti utilizzati per l'inventario nazionale UNFCCC - United Nations Framework Convention on Climate Change - delle emissioni di CO₂.

EMISSIONI IN ATMOSFERA

Dal 2015:



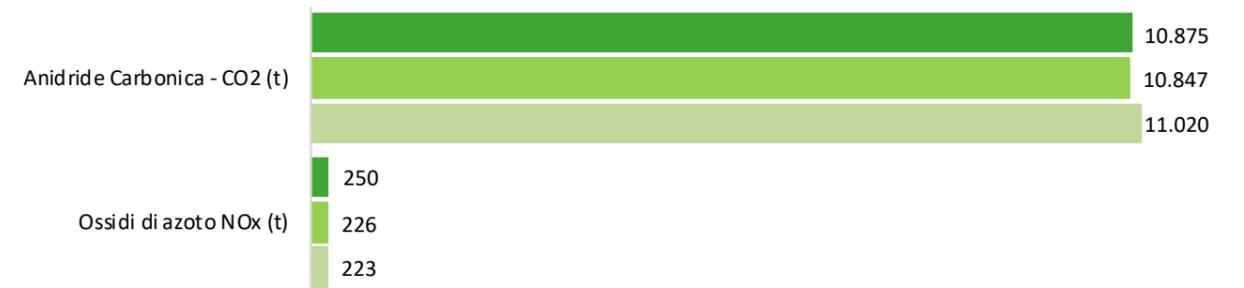
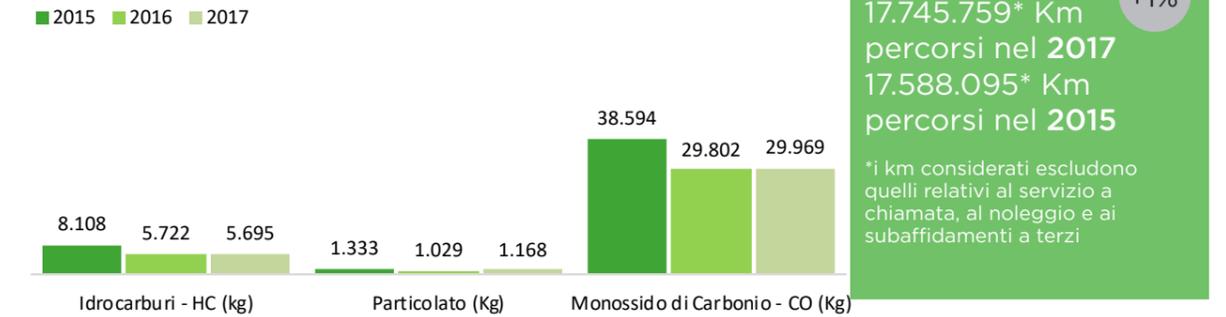
Le emissioni in atmosfera di Autoguidovie derivano principalmente dai **gas di scarico dei motori diesel del parco rotabile** - gli autobus - che utilizzano gasolio a basso tenore di zolfo (BTZ). In misura minore sono dovute ai gas di scarico delle auto di servizio, dagli impianti termici per il riscaldamento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

Emissioni del parco rotabile³

I mezzi introdotti nell'ultimo periodo sono dotati dell'innovativo sistema **SCR - Selective Catalytic Reduction** - che adotta liquido a base di urea, agente riducente conforme alla normativa DIN 70070, per abbattere le emissioni dei gas di scarico in termini di polveri sottili e ossidi di azoto. Tale sistema è in grado di ridurre fino all'80% le sostanze nocive presenti nei gas di scarico dei veicoli a motore diesel.

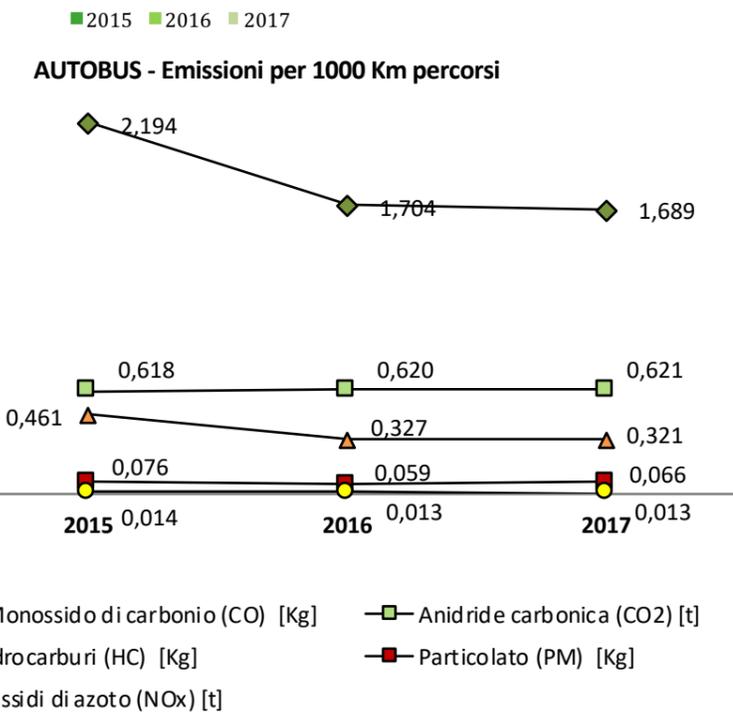
³ Le emissioni di CO2 relative al 2015 e 2016 sono state ricalcolate utilizzando gli stessi fattori usati per il 2017 (Fattori di emissione medi da traffico per settore, combustibile e tipo legislativo in Lombardia nel 2014 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA), che consentono una stima più precisa e rappresentativa.

Emissioni autobus



Nel 2017, rispetto al 2015, **in termini assoluti** si riducono le emissioni di idrocarburi, particolato, monossido di carbonio e ossidi di azoto.

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. Anche le **emissioni per Km percorso** diminuiscono nel 2017 rispetto al 2015. In particolare il monossido di carbonio registra un -23%, il particolato -13,2%, gli idrocarburi -30,0%, gli ossidi di azoto -11,6%, l'anidride carbonica rimane, invece, sostanzialmente invariata.



Gestione degli autobus in condizioni anomale o di emergenza

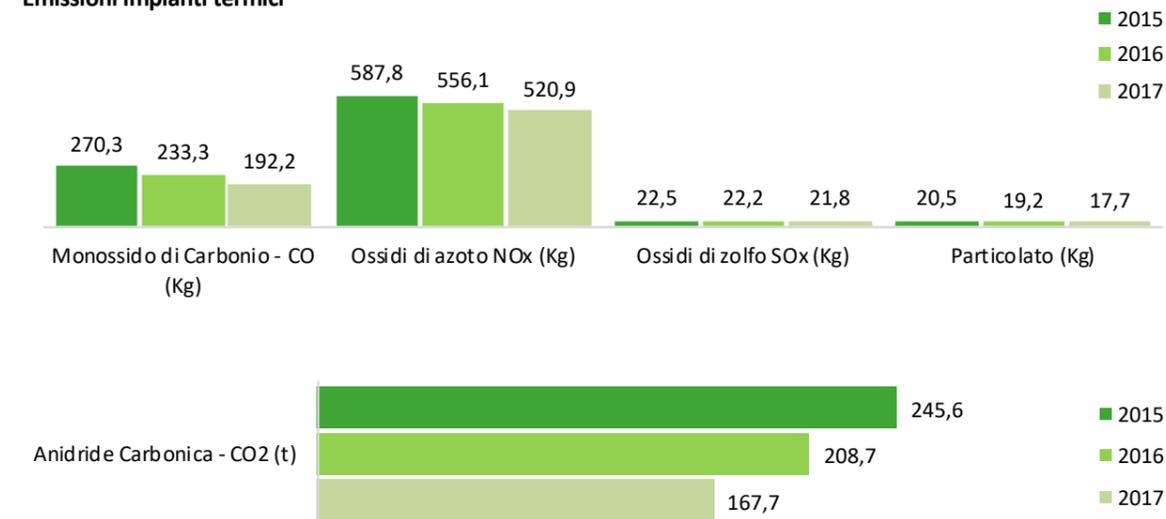
In caso di particolari guasti che pregiudichino gravemente la qualità delle emissioni in atmosfera, si prevede il fermo degli autobus in servizio per la realizzazione di **interventi manutentivi che ripristino il normale funzionamento dei mezzi.**

Grazie alla presenza del **preriscaldatore**, di cui sono dotati tutti gli autobus di ultima generazione, risultano trascurabili le immissioni di idrocarburi incombusti nelle fasi immediatamente successive alle accensioni degli autobus per effetto del minore processo di ossidazione causato da temperature non ottimali.

Emissioni da impianti termici⁴

Le centrali termiche per il riscaldamento degli edifici - interamente costituite da **impianti a norma, soggetti a controlli manutentivi periodici documentati** su libretti di impianto - sono tutte funzionanti a gas metano tranne una a gasolio.

Emissioni impianti termici



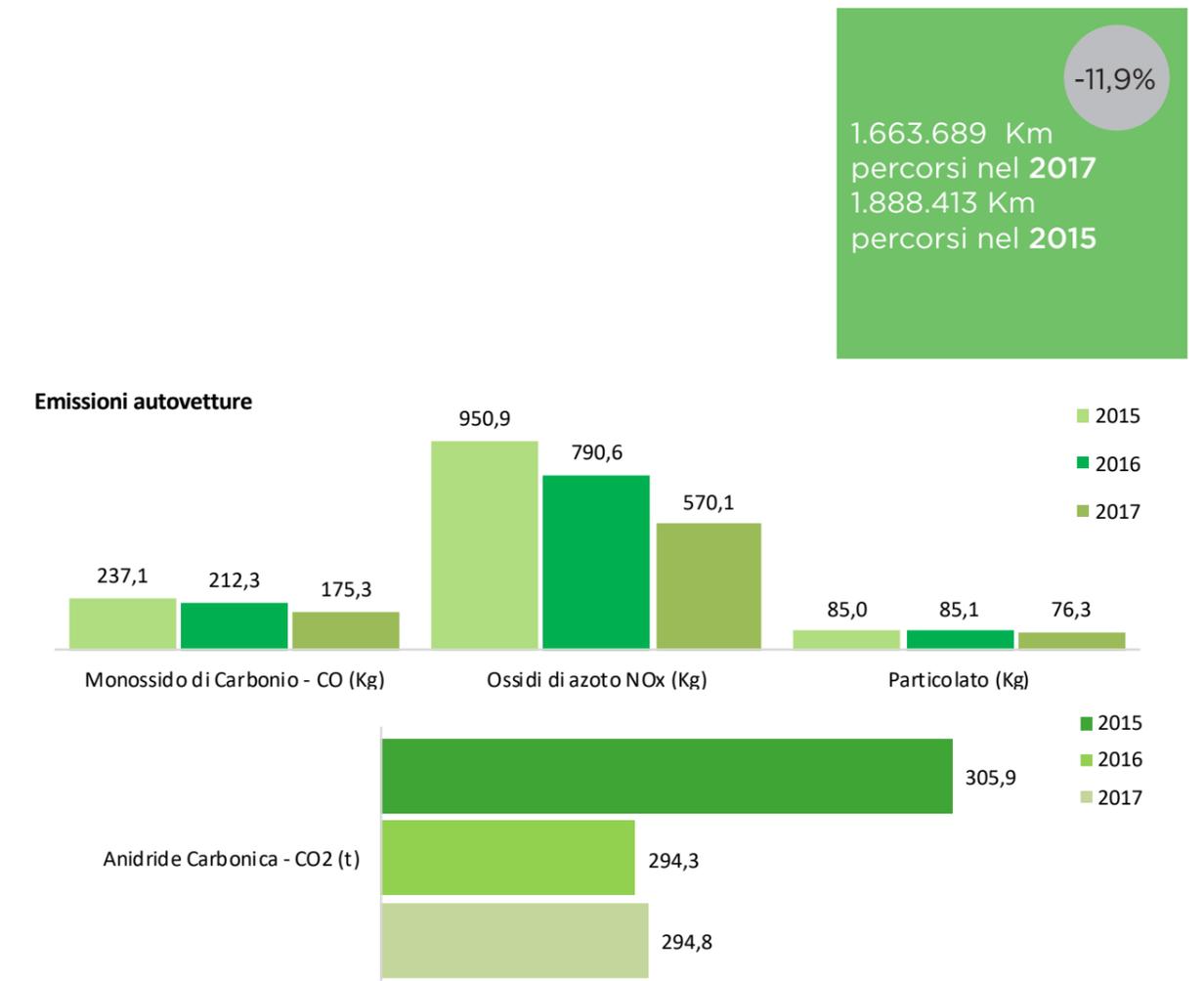
La riduzione nei consumi di metano proseguita nel 2017 - con un calo complessivo del 36,4% dal 2015 - ha prodotto una riduzione generale di tutte le emissioni.

⁴ Per il calcolo delle emissioni di CO, NOx, SOx e particolato sono stati utilizzati gli emission factors dell'European Environment Agency (air pollutant emission inventory guidebook 2016). Per la CO2 sono utilizzati i coefficienti dell'inventario nazionale UNFCCC - United Nations Framework Convention on Climate Change.

Emissioni delle auto aziendali⁵

A fine 2017 il parco auto aziendali è composto da 85 veicoli, di cui **74 a gasolio, 7 a metano, 1 a benzina e 3 elettriche.** Il 66% delle auto appartiene alle categorie Euro 5 e Euro 6, che hanno percorso, da sole, il 79% del totale dei chilometri. Nell'anno 2017 le auto di categoria Euro 6 sono aumentate di 11 unità.

L'aumento del numero di vetture Euro 6 ha inciso sulla riduzione delle emissioni inquinanti di monossido di carbonio, ossidi di azoto e particolato.



⁵ 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 2014 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA. Anche i dati degli anni precedenti sono stati ripercorati per garantire uniformità e confrontabilità.

SCARICHI IDRICI

Gli scarichi idrici riguardano principalmente le acque per il lavaggio degli automezzi, le acque di dilavamento dei piazzali delle stazioni di rimessaggio, di rifornimento, delle autostazioni e gli scarichi igienici relativi alle diverse sedi.

ACQUE REFLUE	2015	2016	2017	Var. assoluta	Var. %
Volume totale acque reflue [mc/anno]	15.790	12.497	17.605	+1.815	+11%

Scarichi idrici degli 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:

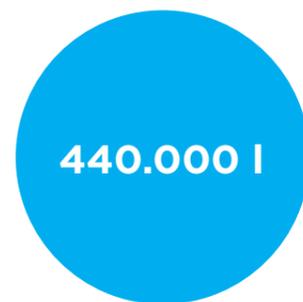
- prevedendo impianti e sistemi di depurazione adeguati;
- assicurando la manutenzione degli stessi e il loro monitoraggio mediante analisi delle acque;
- assicurando la formazione e la sensibilizzazione degli autisti e degli addetti alle pulizie.

Impianti di depurazione

Gli impianti di depurazione sono presenti nei siti di Milano (Marignano 77), Crema, Desio e Lacchiarella.

- **Sito di Milano (Marignano 77).** È dotato di un **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.
- **Siti di Lacchiarella e Desio.** Sono dotati di **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. **Non si producono fanghi da trattare come rifiuti né si impiegano prodotti chimici per facilitare la depurazione.** 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.
- **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



Sede di Marignano



Sede di Lacchiarella

I controlli periodici degli impianti vengono effettuati 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 sotto la supervisione dell'azienda.

In caso di situazioni di emergenza, tutte le attività che producono acque da depurare destinate all'impianto interessato (lavaggio carrozzeria, lavaggio sottocassa, ecc.) sono sospese fintanto che non viene ripristinato il funzionamento dello stesso.

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. La frequenza degli interventi è stabilita sulla base delle indicazioni dei libretti di manutenzione e da quelle fornite dall'installatore, oltre che dall'effettivo utilizzo dei sistemi.

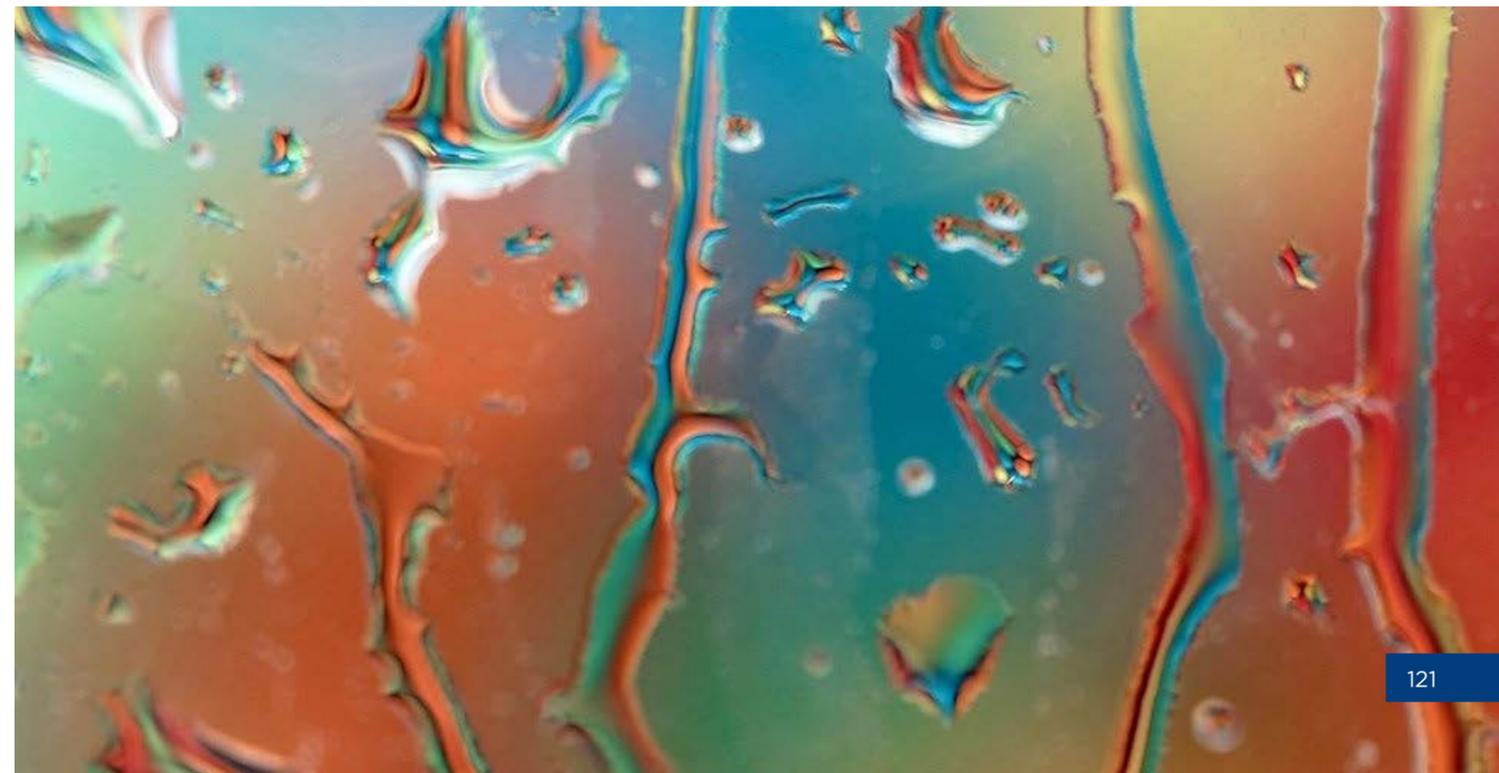
Acque di dilavamento da piazzale

Le acque meteoriche di dilavamento che derivano da superfici scolanti destinate al carico e distribuzione di carburanti, come previsto dalla normativa, sono **convogliate agli impianti per il trattamento**. Tali attività sono sempre protette da apposita tettoia. Nei nuovi siti, inoltre, sono predisposte vasche per la raccolta di eventuali sversamenti nelle aree di erogazione del carburante (Marignano 77 e Lacchiarella).

Per evitare possibili contaminazioni delle acque di dilavamento in Autoguidovie:

- 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 state incluse nel piano di monitoraggio degli scarichi idrici;
- 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 visionate periodicamente e pulite una volta all'anno.

La qualità delle acque è inoltre 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 sopralluoghi periodici** per verificare il rispetto delle condizioni di utilizzo prefissate;
- ha individuato **aree, sistemi e procedure** di prevenzione e gestione delle emergenze.

Durante l'attività di rimessaggio possono avvenire micro perdite (olio, carburante, o altre sostanze) in modo localizzato. La realizzazione di pavimentazione con materiali impermeabili e l'utilizzo di materiali assorbenti (seppiolite) per contenerli, garantisce la minimizzazione dell'impatto. Le prassi da adottare sono note e comunicate al personale viaggiante e di officina.

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 stesse e delle tubazioni collegate. Il personale dell'azienda è inoltre istruito sul comportamento da tenere negli eventuali casi di emergenza.

9

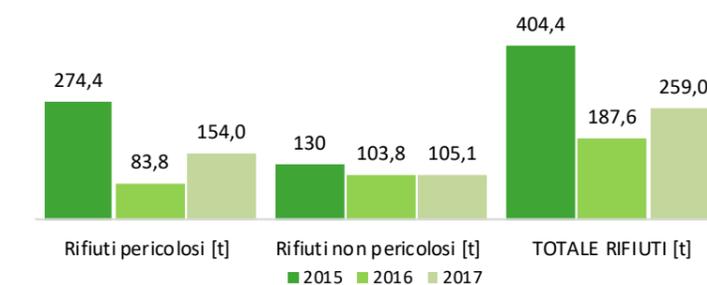
GESTIONE DEI RIFIUTI

Dal 2015:

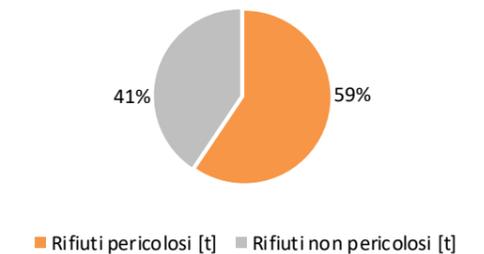


La produzione di rifiuti è originata principalmente dall'attività di **manutenzione** e dal **lavaggio degli autobus** (fanghi dell'impianto di depurazione). Le altre attività contribuiscono alla produzione di rifiuti per quanto riguarda i rifiuti assimilabili agli urbani. Le fasi di trasporto, deposito 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 prodotti



Tipologia di rifiuto

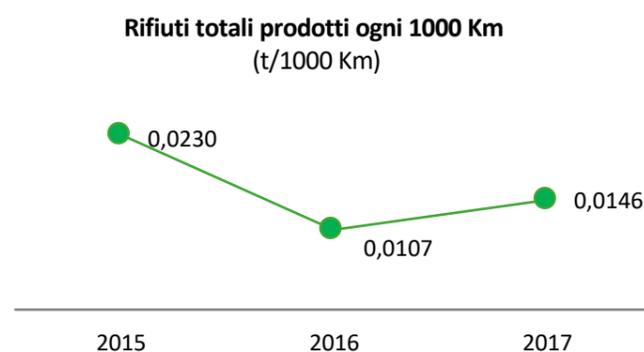


RIFIUTI	2015	%	2016	%	2017	%	Var. '15-'17	Var. % '15-'17
Totale rifiuti pericolosi [t] di cui:	274,4	67,9%	83,8	44,7%	154,0	59,4%	-120,4	-43,9%
<i>smaltiti [t]</i>	3,6	1,3%	1,8	2,1%	2,0	1,3%	-1,6	-43,8%
<i>recuperati [t]</i>	270,8	98,7%	82	97,9%	151,9	98,7%	-118,9	-43,9%
Totale rifiuti non pericolosi [t] di cui:	130	32,1%	103,8	55,3%	105,1	40,6%	-24,9	-19,2%
<i>smaltiti [t]</i>	42,1	32,4%	57,2	55,1%	51,7	49,2%	9,6	22,7%
<i>recuperati [t]</i>	87,9	67,6%	46,6	44,9%	53,4	50,8%	-34,5	-39,3%
TOTALE RIFIUTI [t]	404,4		187,6		259,0		-145,4	-35,9%

Nel 2017 Autoguidovie ha prodotto **259 t di rifiuti** complessivi di cui 105,1 t (il 40,6%) di rifiuti non pericolosi e 154 t (il 59,4%) di rifiuti pericolosi. Molto rilevante è stata la riduzione complessiva nella produzione dei rifiuti rispetto al 2015 (-35,9%) che ha riguardato sia quelli pericolosi (-43,9%) sia quelli non pericolosi (-19,2%).

La composizione dei rifiuti tra pericolosi e non pericolosi varia tra 2016 e 2017, nel 2017, infatti, tornano a prevalere i rifiuti pericolosi, in linea con il dato del 2015. Risulta stabile, rispetto agli anni precedenti, la ripartizione tra rifiuti pericolosi recuperati - la quasi totalità - e smaltiti, mentre varia rispetto al 2016 la composizione dei non pericolosi, con una pari ripartizione tra smaltiti e recuperati, a differenza del 2016 dove i rifiuti non pericolosi smaltiti erano prevalenti.

L'indicatore che misura le **tonnellate di rifiuti totali prodotti ogni 1.000 Km percorsi** dal parco autobus si è ridotto del 36,5% rispetto al 2015 per effetto della rilevante riduzione nella produzione degli stessi, correlata in parte all'esternalizzazione di alcune attività e in parte all'esecuzione di alcune attività straordinarie.



EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GAS SERRA

Dal 2015:

-259,4t
di CO₂e
le **emissioni**
complessive
di gas serra
(-1,6%)

-70,3 t
di CO₂e
le **emissioni dirette**
(Scopo 1)
(-0,6%)

-2,5%
le emissioni di
gas serra
in tonnellate di CO₂e
per 1.000 Km
percorsi dalla flotta

Tra il 1990 e il 2015 le emissioni di tutti i gas serra si sono ridotte, in Italia, da 520 a 433 milioni di tonnellate di CO₂ equivalente, variazione ottenuta principalmente grazie alla riduzione delle emissioni di anidride carbonica, che contribuiscono per l'82,5% del totale. Le emissioni, nel 2015, risultano inferiori del 17,9% rispetto al 1990⁶.

I settori della produzione di energia e dei trasporti sono quelli più importanti, contribuendo alla metà delle emissioni nazionali di gas climalteranti. Rispetto al 1990, le emissioni di gas serra del settore trasporti presentano però un leggero aumento (3,2%), mentre le emissioni da impianti per la produzione di energia e da impianti industriali sono in netta diminuzione (-23,7% e -38,9% rispettivamente).

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 quindi al passaggio a un trasporto più efficiente dal punto di vista energetico ed emissivo.

L'azienda si impegna quindi 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.

L'impegno dell'azienda si concretizza:

- nell'identificazione delle attività che producono emissioni dirette e indirette di gas serra;
- nel monitoraggio e nell'analisi a consuntivo delle emissioni prodotte;
- nella realizzazione di progetti e azioni volti a una loro riduzione nonché alla misurazione della loro efficacia;
- la sensibilizzazione interna ed esterna su tale tematica attraverso l'attività di rendicontazione e comunicazione ai propri stakeholder.

Autoguidovie ha scelto di rendicontare le emissioni di gas serra secondo quanto previsto dal GHG protocol (*Greenhous Gas protocol*) che prevede la distinzione in tre categorie o Scopo:

⁶ Dato ISPRA <http://www.isprambiente.gov.it/temi/cambiamenti-climatici/landamento-delle-emissioni/landamento-delle-emissioni>



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 utilizzato⁷.

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 identificato le emissioni derivanti dalla produzione dei combustibili fossili utilizzati, gasolio e metano, dalla produzione dell'urea e dei lubrificanti e dalle emissioni di metano derivati dai rifiuti smaltiti in discarica.

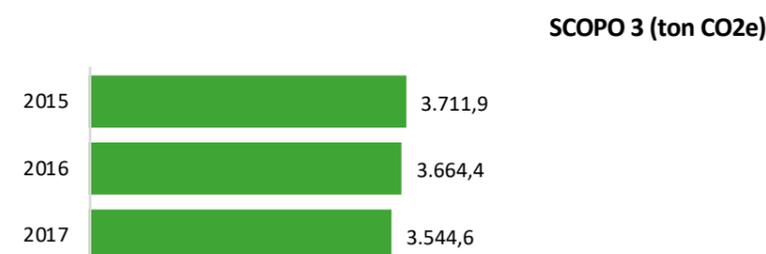
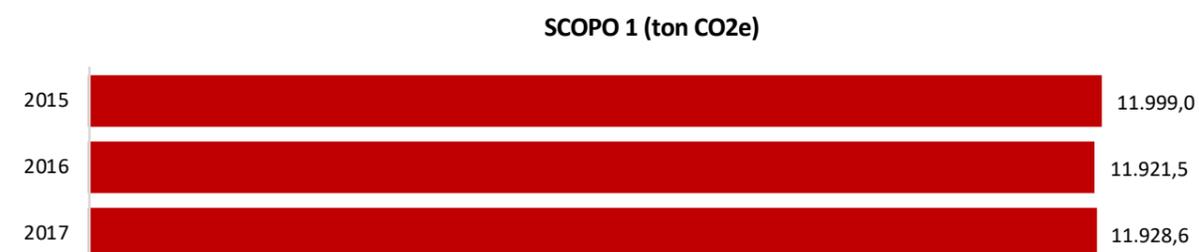
EMISSIONI GHG ⁸ (tCO ₂ e)	2015	2016	2017	Var. % '15-'17
Parco autobus (gasolio e metano)	10.875,4	10.846,5	11.020,0	+1,3%
Parco auto (gasolio, metano e benzina)	305,9	294,3	294,8	-3,6%
Impianti termici (metano e gasolio)	245,6	208,7	167,7	-31,7%
Impianti di condizionamento (HFC: R134)	572,0	572,0	446,2	-22,0%
TOTALE SCOPO 1	11.999,0	11.921,5	11.928,6	-0,6%
Consumo di energia elettrica	331,1	327,3	309,3	-6,6%
TOTALE SCOPO 2	331,1	327,3	309,3	-6,6%
Materiali (gasolio, metano, urea, lubrificanti)	3.622,7	3.549,1	3.439,8	-5,1%
gasolio	3.212,0	3.152,5	3.045,5	-5,2%
urea	366,2	357,5	363,0	-0,9%
metano	37,4	31,9	24,0	-35,8%
lubrificanti	7,0	7,3	7,2	2,1%
Rifiuti smaltiti	89,2	115,2	104,9	17,5%
TOTALE SCOPO 3	3.711,9	3.664,4	3.544,6	-4,5%
TOTALE SCOPO 1, 2 e 3	16.042,0	15.913,2	15.782,6	-1,6%

⁷ 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 2014 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA". Anche i dati degli anni precedenti sono stati ripercorati per garantire uniformità e confrontabilità

⁸ I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni di GHG sono i seguenti: • Emissioni scopo 1: parco autobus - software eco drive di Autoguidovie; parco auto - Fattori di emissione medi da traffico per settore, combustibile e tipo legislativo in Lombardia nel 2014 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA; impianti termici - UNFCCC NIR Italy 2016; impianti di condizionamento GWP R134=1.430 • Emissioni scopo 2: GHG Protocol Tool 2014. • Emissioni scopo 3: GHG Protocol Tool 2014, Boustead Model 5.0 (fuel production).

I dati relativi al 2015 e 2016 calano rispetto al precedente Bilancio di sostenibilità principalmente a causa del nuovo criterio di stima adottato per le emissioni del parco autobus che tiene conto dei km percorsi e della classe ambientale dei veicoli. Si segnala inoltre che sono stati rettificati i dati delle emissioni del parco auto, dei gas refrigeranti e dello Scopo 3.

Nel 2017 le **emissioni complessive di gas serra** ammontano a 15.783 t CO₂e. Rispetto al 2015 **si sono ridotte dell'1,6%** - pari a -259,4 tCO₂e - e sono in riduzione anche rispetto al 2016, -0,8% . A tale risultato hanno contribuito in particolare quelle di Scopo 2 e Scopo 3.



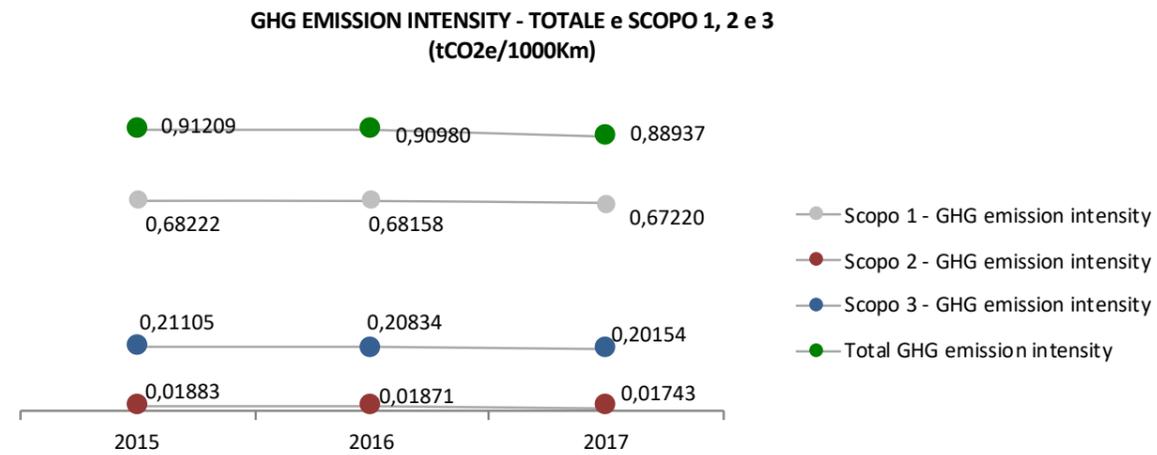
Le emissioni di **Scopo 1** sono, in valore assoluto, le più rilevanti per effetto della componente legata alla combustione di gasolio e metano relativa al parco autobus. Rispetto al 2015, tali emissioni sono **diminuite dello 0,6% (-70,3 tCO₂e)** principalmente per effetto di una riduzione delle emissioni derivanti dagli impianti termici (-31,7%, corrispondenti a -77,0 tCO₂e) e di quelle legate al consumo di gas refrigeranti per gli automezzi (-22%, corrispondenti a -125,8 tCO₂e). Aumentano leggermente (+1,4%) le emissioni legate al parco autobus, per l'incremento dei km percorsi e dei mezzi circolanti.

Le emissioni di **Scopo 2** si sono **ridotte (- 21,8 tCO₂e)** per effetto della riduzione dei consumi di energia elettrica (-6,6%).

Le emissioni di **Scopo 3** si sono **ridotte di -167,3 tCO₂e (-4,5%)**. Tale risultato è stato raggiunto per effetto dei minori consumi di gasolio, metano e urea per autobus che indirettamente hanno determinato un risparmio di 183,1 tCO₂e. In crescita le emissioni derivanti da rifiuti smaltiti in discarica, +15,7 tCO₂e, anche se in calo rispetto al 2016.

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.



Sia l'indice globale che quelli relativi alle singole emissioni di Scopo registrano miglioramenti: l'indice complessivo cala del 2,5%, così come l'indice relativo allo Scopo 2 che registra il calo maggiore, -7,4%.



LA DIMENSIONE ECONOMICA



ANDAMENTO DEL MERCATO E DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE

-11,62%

il ROE, Return on Equity, cioè il rapporto tra utile e patrimonio netto

6,23%

il ROI, Return on investment, il rapporto tra reddito operativo e totale dell'attivo

Andamento del mercato

Come nel corso del 2016, anche nel 2017 il mercato del Trasporto Pubblico Locale nei territori presidiati dal Gruppo Autoguidovie ha registrato un **miglioramento della domanda di servizi** di mobilità, mentre dal lato dell'offerta si è evidenziata, di fatto, una **riduzione dei servizi** di trasporto pubblico locale regolamentato, dovuta alla **diminuzione delle risorse pubbliche** a disposizione degli Enti, alla quale si aggiunge l'**incertezza sui contratti** in proroga nell'attesa delle gare pubbliche.

In questo contesto l'attenzione degli operatori del settore è costantemente indirizzata verso l'**ottimizzazione dei servizi** in relazione al loro utilizzo da parte dei clienti.

Da rilevare inoltre che le tariffe applicate da Autoguidovie sono, in media, tra le più basse in Europa.

Principali avvenimenti 2017 del Gruppo Autoguidovie

- A maggio 2017, a seguito di un'Assemblea straordinaria, è stato deliberato un **aumento gratuito del Capitale Sociale** di Autoguidovie S.p.A. che è passato da 10 milioni di euro agli attuali 20 milioni di euro, con conseguente adeguamento della riserva legale.
- Nel mese di luglio l'**Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale** del bacino di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia è subentrata nei contratti che Autoguidovie aveva con la Città Metropolitana di Milano, la provincia di Monza e il Comune di Monza, prorogandoli fino al 31/12/18.
- Il 15 settembre 2017, anche a seguito della risoluzione dei contenziosi relativi alla gara, è stato firmato il contratto per l'affidamento del **servizio di trasporto pubblico locale di Pavia città e provincia**, per una durata di 7 anni e 13,4 mln di bus/km. Dal 1° aprile 2018 Autoguidovie sarà, quindi, il nuovo gestore.
- A dicembre la provincia di Belluno, su delega dell'Ente di Governo del T.P.L. del Bacino territoriale di Belluno, ha pubblicato il bando per l'affidamento - mediante gara - del servizio di trasporto pubblico locale del bellunese, attualmente gestito da Dolomiti Bus.
- Autoguidovie nel corso del 2017 ha realizzato **investimenti** per l'ammodernamento della propria infrastruttura.

Gli investimenti nel 2017

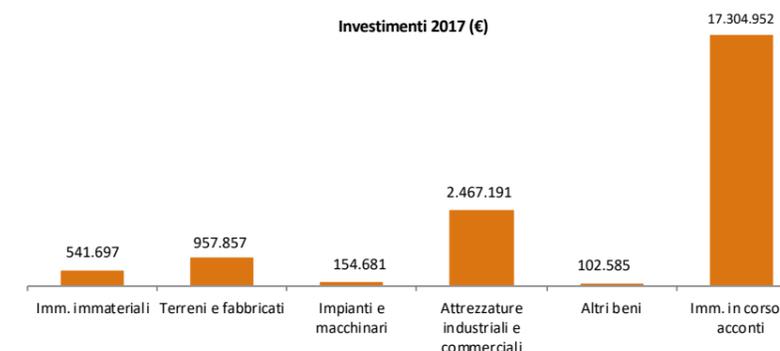
Nel corso del 2017 Autoguidovie ha investito importanti risorse per l'**ammodernamento della propria flotta e della propria infrastruttura**, in particolare in vista dell'avvio del nuovo servizio su Pavia.

Il parco automezzi è stato ampliato con la messa in servizio di nuovi autobus e sono stati, inoltre, potenziati i sistemi di conta passeggeri e di sorveglianza presenti sui mezzi.

Tra le immobilizzazioni del 2017 sono inclusi sia i 54 autobus acquistati ma non ancora messi in servizio, sia gli acconti per altri 122 autobus di prossima consegna, destinati al **nuovo servizio di Pavia**.

In vista dell'avvio del servizio ad aprile 2018, Autoguidovie, infatti, ha dovuto **anticipare al 2017 le forniture del nuovo parco rotabile e gli investimenti** necessari per la predisposizione dei nuovi depositi.

21,5 mln di euro
gli investimenti nel 2017



- A maggio 2017 la stazione appaltante SMTP S.p.A. - Società per la mobilità e il trasporto pubblico - a seguito di verifica di congruità, ha proceduto all'**aggiudicazione** all'ATI Autoguidovie e Busitalia Sita Nord (Gruppo FS), della gara per l'affidamento a "net cost" per 9 anni dei **servizi TPL del bacino provinciale di Parma** (ambito Taro) per 13,4 milioni di Km/bus. Il contributo della mandante Autoguidovie alla copertura dei servizi offerti è pari al 40%. A ottobre 2017 il TAR di Parma, accogliendo il ricorso dell'attuale gestore del servizio - la società pubblica TEP S.p.A. - ha annullato l'intera procedura di gara, il giudizio sulla procedura di gara è passato quindi al Consiglio di Stato.
- Nel corso del 2017, a seguito dell'aggiudicazione della procedura negoziata per l'implementazione di un **sistema di bigliettazione elettronica nel bacino di Belluno**, Dolomiti Bus ha portato a compimento il progetto da 2,8 milioni di euro, cofinanziato al 50% dalla Regione Veneto. L'implementazione del sistema di bigliettazione elettronica ha portato alla nascita di una smart card, chiamata Unica Veneto, per fornire alla clientela la più moderna tecnologia di acquisto dei titoli di viaggio integrata con Trenitalia.

Evoluzione prevedibile della gestione

Il Gruppo Autoguidovie continua ad agire con forte determinazione per un **cambiamento all'interno del proprio settore di mercato**, mettendo al centro della propria crescita i **clienti** e il soddisfacimento dei loro **bisogni di mobilità, sempre più vitale anche alla luce del trend di riduzione delle risorse pubbliche**. Attraverso il proprio progetto strategico basato sulla leadership di costo, di differenziazione, di innovazione e di tempo di realizzazione, il Gruppo Autoguidovie vuole **ridefinire il proprio mercato di riferimento per essere uno dei principali attori nel settore del TPL su gomma**, contribuendo al cambiamento e alla modernizzazione del servizio di trasporto pubblico in Italia.

Per raggiungere questo importante obiettivo nel prossimo futuro, il Gruppo Autoguidovie conta sull'importante contributo di tutti i dipendenti e sul ruolo attivo e proattivo di tutto il management per cogliere le opportunità di mercato e di crescita.

**VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO**

97,8 milioni
di Euro il valore
economico **generato**

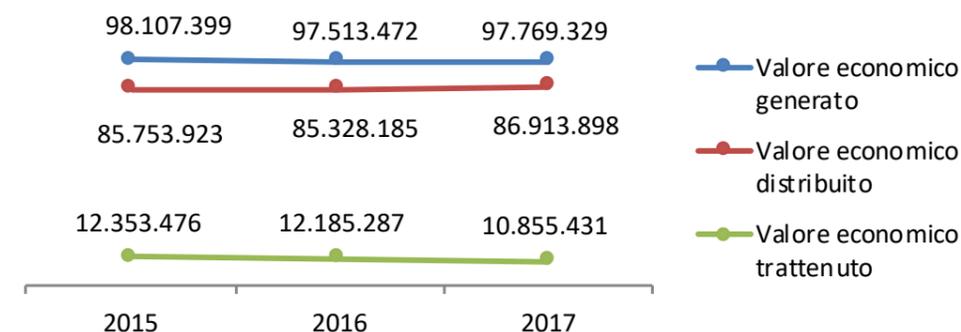
86,9 milioni
di Euro il valore
economico
distribuito

l'89% del valore
prodotto

10,9 milioni
di Euro il valore
economico
trattenuto

l'11% del valore
prodotto

Valore economico generato e distribuito (€)



Autoguidovie riconosce l'importanza di un'**equilibrata distribuzione del valore generato dalla propria attività** nei confronti dei propri 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.

Nel 2017 il **Valore economico complessivo generato** dal Gruppo Autoguidovie ammonta a **97,8 milioni di euro** 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.

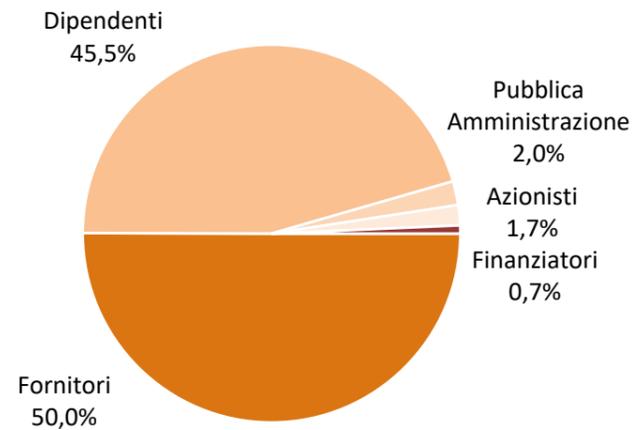
Il **Valore economico distribuito** ammonta a **86,9 milioni di euro**, +1,4% dal 2015 e +1,9 dal 2016, ed è suddiviso tra i seguenti stakeholder:

- **43,5 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;

- **39,5 milioni di euro** ai dipendenti per salari, stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto;
- **1,8 milioni di euro alla Pubblica Amministrazione**, corrisposti all'Erario e agli Enti locali per imposte dirette e indirette;
- **1,5 milioni di euro agli azionisti** sotto forma di dividendi;
- **0,6 milioni di euro ai finanziatori**, corrispondente al saldo tra interessi e oneri finanziari.

Ripartizione del valore economico distribuito - 2017



Il Valore trattenuto è di 10,9 milioni di euro 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)	2015	2016	2017
Valore economico generato	98.107.399	97.513.472	97.769.329
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	79.211.489	78.982.614	79.391.758
Altri ricavi	18.895.910	18.530.858	18.377.571
Valore economico distribuito	85.753.923	85.328.185	86.913.898
Fornitori	43.451.025	42.517.440	43.494.553
Dipendenti	37.594.723	38.803.571	39.540.268
Pubblica Amministrazione	2.162.200	1.855.351	1.777.668
Azionisti	2.000.000	1.500.000	1.500.000
Finanziatori	545.975	651.823	601.409
Valore economico trattenuto	12.353.476	12.185.287	10.855.431
Ammortamenti e svalutazioni	7.878.868	6.909.245	6.331.397
Autofinanziamento	4.306.389	4.998.707	4.491.855
Accantonamenti a riserve	168.219	277.335	32.179



Il programma ELITE

A gennaio 2017, dopo essere stata accettata da Borsa Italiana, Autoguidovie è entrata in **ELITE**, il **programma internazionale del London Stock Exchange Group**, dedicato ad aziende con un modello di business solido e una chiara strategia di crescita. Il programma - un percorso biennale in cui Autoguidovie è affiancata da BNL Gruppo BNP Paribas - facilita l'accesso alle opportunità di finanziamento e migliora la visibilità e l'attrattività delle imprese, mettendole in contatto con i potenziali investitori.

Il programma prevede, inoltre, un percorso di **affiancamento e formazione** rivolto al management, con l'obiettivo di favorire un cambiamento culturale e organizzativo e rafforzare la struttura aziendale in termini di competenze. Nell'ambito del progetto è stato **misurato e valutato** - secondo il modello adottato dall'agenzia di rating Moody's - il **rischio per il mercato finanziario** di Autoguidovie che, sulla base dei dati del bilancio consolidato 2016, è risultato **"A++ Qualità del credito eccellente"**, evidenziando come l'azienda sia patrimonialmente solida e a basso rischio.



LE FORNITURE¹

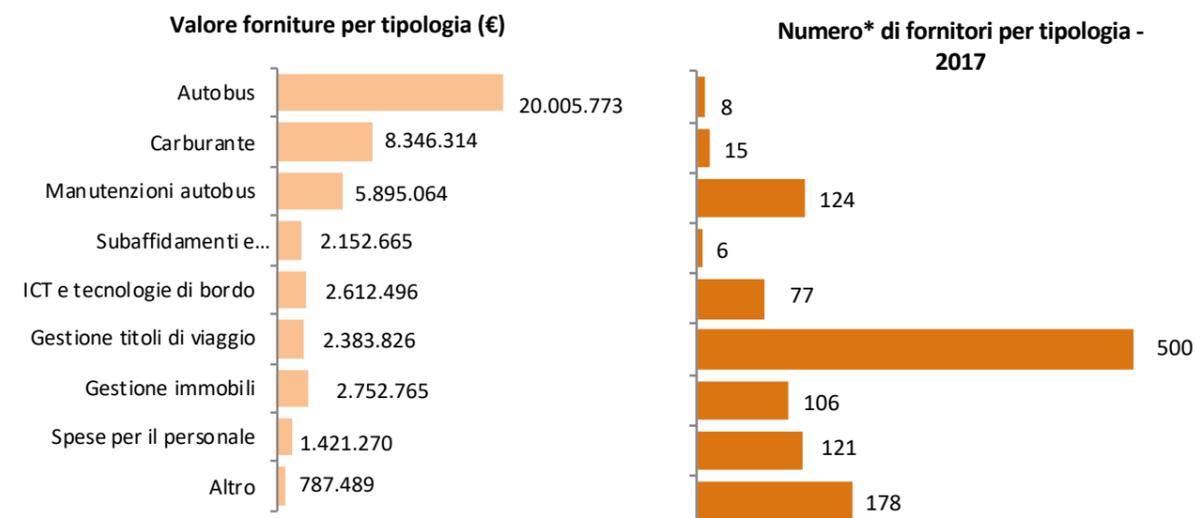
<p>979 i fornitori di Autoguidovie nel 2017</p>	<p>45,5 mln di euro il valore delle principali forniture</p>	<p>35% il valore delle forniture sul territorio lombardo</p>
--	---	---

Di seguito si riportano i dati relativi alle principali categorie di forniture che rappresentano il 98% del totale del valore del 2017:

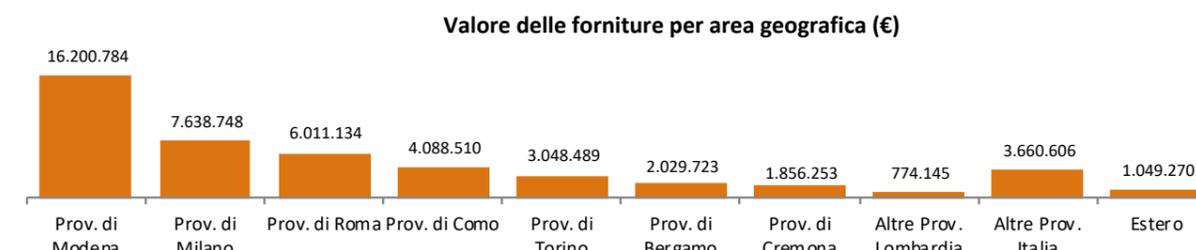
	N FORNITORI	VALORE FORNITURE	DESCRIZIONE
AUTOBUS	8	20.005.773 €	Acquisto di autobus
MANUTENZIONI AUTOBUS	124	5.895.064 €	Full service, ricambi bus, pneumatici, riparazioni e manutenzioni, accessori per bus, lubrificanti, macchinari da officina, pulizie
CARBURANTE	15	8.346.314 €	Carburante per autobus e auto, metano per riscaldamento
SPESE PER IL PERSONALE	121	1.421.270 €	Formazione, visite mediche, divise, mensa, liberalità, consulenti legali, spese per noleggio auto, spese per trasferte
ICT E TECNOLOGIE A BORDO	77	2.612.496 €	Software, consulenze informatiche, telefonia, pc, materiali di consumo IT e per macchine da ufficio, manutenzioni
SUBAFFIDAMENTI E PERSONALE ESTERNO	6	2.152.665 €	Servizi in subaffidamento e servizi con personale esterno
GESTIONE IMMOBILI	106	2.752.765 €	Manutenzioni, affitti (posteggi, depositi, uffici), leasing immobiliari, pulizia fabbricati, utenze (acqua, EE), smaltimento rifiuti, vigilanza, mobili
GESTIONE TITOLI DI VIAGGIO	500	2.383.826 €	Titoli di viaggio, marketing, sistema di bigliettazione elettronica, call center, infopoint, progetti e materiali informativi

¹ Nel 2017 sono state riviste le modalità di calcolo del valore e numero delle forniture, in modo da essere maggiormente rappresentative. In particolare non sono stati considerati gli importi relativi agli ATI, motivo per cui il valore della categoria Subaffidamenti e personale esterno risulta inferiore rispetto al 2016.

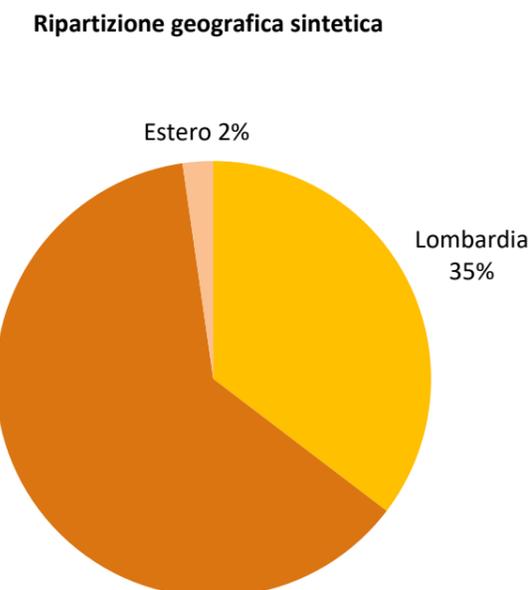
Nel 2017 sono particolarmente rilevanti le forniture relative ad **autobus e ICT e tecnologie di bordo**, poiché includono gli investimenti realizzati per l'acquisto di mezzi e dotazioni tecnologiche necessarie per l'avvio del **nuovo servizio di Pavia**.



*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.



Più di un terzo del valore delle forniture proviene dalla Lombardia, in particolare dalla Provincia di Milano (16%). Nel 2017 il valore delle forniture dalla Provincia di Modena è elevato poiché include EVOBUS Italia, fornitore di un consistente numero di autobus destinati al nuovo servizio di Pavia.



Il processo di approvvigionamento



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

- la manifestazione dell'esigenza di una fornitura sotto forma di una richiesta di acquisto. La richiesta di acquisto descrive l'esigenza in termini tecnici e qualitativi, indica chiaramente le quantità richieste ed entro quando si desidera venga effettuato l'acquisto;
- 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 affinché li gestisca direttamente con il fornitore.

Qualificazione, valutazione e controllo

L'iter di valutazione prevede:



Nella valutazione, in considerazione della tipologia di attività o prodotto, del potenziale impatto e della sua controllabilità, viene data particolare considerazione ai seguenti aspetti:

Aspetti ambientali

I requisiti ambientali vengono verificati sulla base della documentazione fornita relativa a certificati e a riconoscimenti per l'impegno verso la tutela dell'ambiente. Autoguidovie richiede la sottoscrizione di un preciso impegno ambientale che prevede il rispetto della normativa ambientale e delle prescrizioni inviate dall'azienda al fornitore.

Aspetti relativi alla sicurezza

Autoguidovie analizza i requisiti dei fornitori per la qualificazione nell'ambito della sicurezza.

In tutti i contratti di appalto è previsto che l'appaltatore dichiari di aver compreso e fatto propri gli obiettivi per la sicurezza di Autoguidovie.

Aspetti relativi al Modello Organizzativo 231

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 l'azienda può decidere di recedere dal contratto e risolverlo.

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

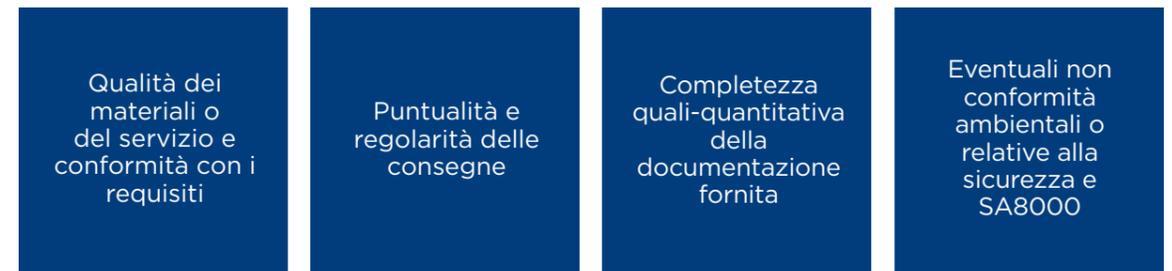
- conformarsi ai **requisiti previsti dalla norma SA8000** sulla responsabilità sociale d'impresa;
- rispettare le **Leggi nazionali e internazionali**;
- definire e attuare tempestivamente **azioni per risolvere eventuali non conformità**;
- accettare eventuali **visite del personale di Autoguidovie** 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;
- richiedere **anche ai loro fornitori** - che hanno impatto sui prodotti/servizi forniti ad Autoguidovie - di **sottoscrivere l'impegno di conformarsi ai requisiti**;
- 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**.

Mantenimento della qualifica

Per il **mantenimento della qualifica** ottenuta e per migliorare costantemente i rapporti di collaborazione, Autoguidovie **valuta annualmente le prestazioni e i requisiti dei fornitori qualificati**.

La **valutazione** 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**.

NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2017 di Autoguidovie, seconda edizione, (di seguito denominato Report), 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 *Standars*.

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 alla definizione dei temi rilevanti per la sostenibilità. Il Gruppo di lavoro interno ha analizzato l'impatto di tali temi sulla performance complessiva Autoguidovie valutando rischi e opportunità che ne possono derivare nel breve, medio e lungo termine. L'azienda ha successivamente coinvolti 13 stakeholder strategici - Agenzie per il trasporto pubblico locale, Comuni e soggetti della società civile - ai quali è stato chiesto di valutarne il livello di importanza ed di segnalare eventuali nuove tematiche. I risultati dell'analisi interna e dell'indagine esterna sono stati rappresentati nella 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 31/12/2017 escludendo, in questa seconda edizione, la società Dolomiti Bus S.p.A. considerata solo nel calcolo del Valore prodotto e distribuito (in "La Dimensione Economica"). Nel calcolo delle emissioni del parco rotabile (in "La Dimensione Ambientale") sono state escluse quelle relative ai servizi a chiamata, ai noleggi e ai subaffidamenti a terzi.

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 della *customer satisfaction* o di quelli relativi all'analisi dei reclami) al fine di permettere una valutazione equilibrata delle *performance* nel loro complesso.
- **Comparabilità** - Anche in questa seconda 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 2015-2017 come ad esempio nella sezione "la Dimensione Ambientale", nel calcolo del Valore prodotto e distribuito, o per gli indici di gravità e frequenza

degli infortuni. Nel Report è inoltre è riportato il confronto tra il livello complessivo di soddisfazione di clienti di Autoguidovie con quello presente nel 14° 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 2017, mentre l'accuratezza dei dati sociali ambientali e di salute e sicurezza deriva dall'esistenza dei sistemi di gestione certificati ISO 9001, 13816, 14001, OHSAS 18001 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 2017.
- **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. Il Bilancio di sostenibilità 2017 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione.

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 di PCI della Tabella parametri standard nazionali con i coefficienti utilizzati per l'inventario nazionale UNFCCC - United Nations Framework Convention on Climate Change - delle emissioni di CO2;
- per il calcolo delle emissioni di CO2 degli autobus e del parco auto sono stati utilizzati i Fattori di emissione medi da traffico per settore, combustibile e tipo legislativo in Lombardia nel 2014 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA;
- per il calcolo delle emissioni di CO, NOx, SOx e particolato degli impianti termici si sono utilizzati gli *emission factors* dell'*European Environment Agency (air pollutant emission inventory guidebook 2016)*. Per la CO2 sono stati utilizzati i coefficienti dell'inventario nazionale UNFCCC - *United Nations Framework Convention on Climate Change*.
- per il calcolo delle emissioni di GHG:
 - Emissioni scopo 1: parco autobus - *software* eco drive di Autoguidovie; parco auto - Fattori di emissione medi da traffico per settore, combustibile e tipo legislativo in Lombardia nel 2014 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA; impianti termici - UNFCCC NIR Italy 2016; impianti di condizionamento: GWP R134=1.430;
 - Emissioni scopo 2: GHG Protocol Tool 2014;
 - Emissioni scopo 3: GHG Protocol Tool 2014, Boustead Model 5.0 (fuel production).

GRI CONTENT INDEX

	Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
INFORMAZIONI GENERALI		
PROFILO ORGANIZZATIVO		
102-1	Nome dell'organizzazione	p.5
102-2	Attività, brand, prodotti e servizi	p.12; p.28-31
102-3	Sede del quartier generale	p.108-109
102-4	Localizzazione delle attività	p.28-29; p.109
102-5	Assetto proprietario e forma legale	p.38
102-6	Mercati serviti	p.28-31
102-7	Dimensione dell'organizzazione	p.10-11
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	p.76-78
102-9	Supply chain	p.138-141
102-10	Variazioni significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	p.133; p.139
102-11	Principio o approccio precauzionale	p.39; p.50-51
102-12	Attività esterne	p.102-103
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	p.20; p.48-49
ETICA E INTEGRITÀ		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	p.52-53
102-17	Meccanismi per consulenze e questioni sul tema dell'etica	p.39
GOVERNO DELL'ORGANIZZAZIONE		
102-18	Struttura di governo	p.38-39; p.44-45
102-23	Presidente del più alto organo di governo	p.39
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	p.44-45
COINVOLGIMENTO DEI PORTATORI DI INTERESSI (STAKEHOLDER)		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	p.46
102-41	Contratti collettivi	p.98-100 Il rapporto di lavoro è regolato dal CCNL per tutti i dipendenti
102-42	Identificare e selezionare gli stakeholder	p.46-47; p.142
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	p.46-47; p.142
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse	p.47
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE		
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	p.40-41; p.142
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	p.40-41; p.142
102-47	Elenco degli aspetti materiali	p.48-49
102-48	Rettifiche alle informazioni	p.64; p.91; p.112; p.119; p.126; p.138
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Non ci sono state variazioni significative
102-50	Periodo di riferimento/rendicontazione	Anno solare
102-51	Data del report più recente	Anno 2016
102-52	Ciclo di rendicontazione	Annuale
102-54	Dichiarazioni sulla rendicontazione in accordo con gli Standard GRI	p.142
102-55	Indice dei contenuti GRI (GRI content index)	p.144

	Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
APPROCCIO DI GESTIONE		
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	p.48-49; p.142
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p.48-49; p.142
STANDARD SPECIFICI - ECONOMICO		
PERFORMANCE ECONOMICA		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	p.135-136
PRESENZA SUL MERCATO		
202-1	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti, suddiviso per genere, e lo stipendio minimo locale	p.86
POLITICHE DI FORNITURA		
204-1	Percentuale di spesa a fornitori locali	p.139
ANTICORRUZIONE		
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese in risposta	Nel corso del 2017 non sono pervenute all'Organismo di Vigilanza segnalazioni di violazioni del Codice Etico
STANDARD SPECIFICI - AMBIENTALE		
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	p.110-113
301-2	Materiali riciclati utilizzati	p.113
ENERGIA		
302-1	Consumo di energia nell'organizzazione	p.114-115
302-3	Intensità di energia	p.115
302-4	Riduzione dei consumi energetici	p.114
302-5	Riduzione dell'energia richiesta da beni e servizi	p.111
ACQUA		
303-1	Prelievo di acqua, per fonte	p.112
303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	p.120
EMISSIONI		
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1	p.125-127
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2	p.125-127
305-3	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 3	p.126-127
305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	p.128
305-5	Riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	p.127
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative nell'aria	p.116-119
ACQUE REFLUE E RIFIUTI		
306-1	Acqua scaricata per qualità e destinazione	p.120-121
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento	p.123-124
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 2017 non si sono registrate multe o sanzioni per non conformità con regolamenti e leggi in materia ambientale	
STANDARD SPECIFICI - SOCIALE			
OCCUPAZIONE			
401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	p.78-79	
401-2	Benefit erogati ai dipendenti a tempo pieno che non sono erogati ai dipendenti a termine o part-time	p.88-90	
401-3	Congedo parentale	p.91	
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	Rappresentanza dei lavoratori nei comitati formali per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori	p.93 Autoguidovie applica quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 e dalle successive integrazioni	
403-2	Tipologie di infortuni e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi e assenteismo e numero di incidenti mortali legati al lavoro	p.94	
403-4	Temi di salute e sicurezza protetti in accordi formali con i Sindacati	p.100	
ISTRUZIONE E FORMAZIONE			
404-1	Ore medie di formazione annuale per dipendente	p.82-83	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nelle transizioni lavorative	p.84-85	
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	p.38; p.76-78	
COMUNITÀ LOCALI			
413-2	Operazioni/attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	p.36-37; p.57-58;	
SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI			
416-1	Analisi degli impatti su salute e sicurezza delle categorie di prodotti e servizi	p.32; p.106	
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 prodotti/ 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 di prodotti o servizi	

