

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2018



Autoguidovie
Guidati da te.

consulenza di progetto a cura di



progetto grafico a cura di



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

edizione 2018

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>	40
9. Principali società controllate e collegate	42
LA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE	
1. <i>Governance</i> della sostenibilità	46
2. Gli <i>stakeholder</i> di Autoguidovie	47
3. La matrice di materialità	49
4. I sistemi di gestione e le certificazioni	51
5. Etica e integrità	53
LA DIMENSIONE SOCIALE	
1. Clienti viaggiatori	58
2. Clienti - Enti e Stazioni appaltanti	78
3. Le risorse umane	81
4. Collettività	110
LA DIMENSIONE AMBIENTALE	
1. L'impegno di Autoguidovie per l'ambiente	1114
2. Il parco rotabile	115
3. Sedi e siti operativi	116
4. Consumi di materie prime, materiali e risorse naturali	118
5. Consumi energetici	122
6. Emissioni in atmosfera	124
7. Scarichi idrici	127
8. Prevenzione della contaminazione del suolo e procedure di emergenza	129
9. Gestione dei rifiuti	130
10. Emissioni dirette e indirette di gas serra	132
LA DIMENSIONE ECONOMICA	
1. Andamento del mercato e del Gruppo Autoguidovie	138
2. Valore economico generato e distribuito	141
3. Le forniture	143
NOTA METODOLOGICA	148
GRI CONTENT INDEX	150



Presidente
Camillo Ranza



Consigliere Delegato
Natalia Ranza



Amministratore Delegato
Stefano Rossi

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.

Il presidente
Camillo Ranza

GUIDA ALLA LETTURA

Con l'edizione del Bilancio Sociale 2018 Autoguidovie consolida, in una logica di miglioramento continuo, il suo impegno per la sostenibilità, proseguendo il percorso di formazione, analisi e verifica di scelte, attività e servizi dell'azienda in modo da 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'azienda, con la verifica puntuale di come azioni e servizi si traducono in risultati ed effetti per i diversi *stakeholder*.

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

L'importante novità dell'edizione 2018 riguarda l'ampliamento del perimetro di rendicontazione a Pavia, nuovo territorio servito da Autoguidovie con la conseguente integrazione - in tutte le dimensioni della rendicontazione - del nuovo territorio in termini di servizi, personale, clienti ed effetti sull'ambiente. Ciò ha comportato anche l'aggiornamento della matrice di materialità, con il coinvolgimento degli *stakeholder* della comunità pavese.

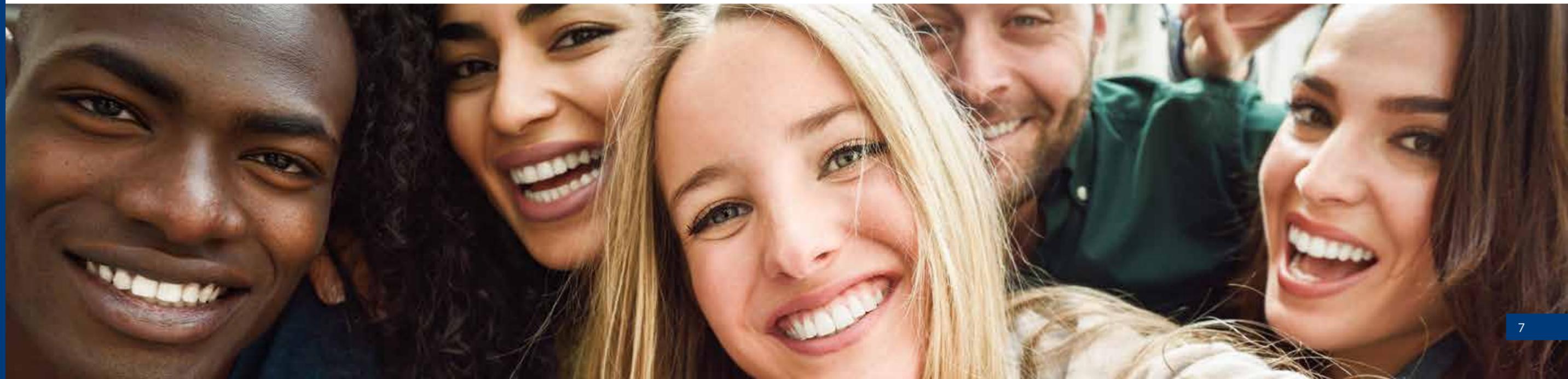
L'IDENTITÀ DI AUTOGUIDOVIE: presenta le caratteristiche distintive dell'Azienda e ne esplicita missione, visione e valori. Illustra le principali tappe della storia e fornisce un quadro sul contesto della mobilità e del trasporto pubblico in Italia, chiarendo il sistema delle responsabilità ai diversi 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 percorso - partecipato e condiviso - avviato con il gruppo di lavoro interno e con le diverse funzioni aziendali per la redazione del bilancio di sostenibilità. Rappresenta la mappa degli *stakeholder* dell'azienda e la matrice di materialità, aggiornata con gli *stakeholder* del territorio pavese, per l'individuazione dei temi di sostenibilità rilevanti per l'azienda. La sezione si chiude con la presentazione dei sistemi di gestione, delle certificazioni e delle politiche in materia di etica e integrità.

LA DIMENSIONE SOCIALE: fornisce al lettore un quadro sul profilo dei clienti 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 progetti di ricerca 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 una breve descrizione dell'andamento del mercato e 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.



AUTOGUIDOVIE IN SINTESI

IDENTITÀ	2018		2017		2016		
	<p>389 comuni 8 Province 152 linee attive più di 5.000 fermate</p> <p>7,6 su 10 valutazione sulla qualità del servizio +1,3 punti rispetto al dato medio nazionale</p>	<p>217 nuovi comuni</p> <p>13 mln di km di percorrenza annua</p> <p>15 mln di passeggeri <i>nell'area di Pavia</i></p>	<p>45 mln di passeggeri</p> <p>30,5 mln km di percorrenza</p>	<p>744 autobus, 6,3 anni età media 6 anni in meno rispetto alla media nazionale</p> <p>76% i mezzi Euro 5 e 6</p>	<p>Certificazioni ISO 9001 qualità ISO 14001 ambiente 18001 sicurezza UNI 13816 qualità trasporto SA 8000 responsabilità sociale</p>	<p>998 dipendenti +53,1% (2016-2018)</p> <p>29,5% under 35 83,8% personale viaggiante</p>	<p>85,5% dipendenti con contratto a tempo indeterminato</p>
DIMENSIONE SOCIALE	<p>13,73 indice di frequenza degli infortuni -35,0% (2016-2018)</p> <p>0,38 indice di gravità degli infortuni -25,5% (2016-2018)</p>	<p>11,6 ore medie di formazione erogate per dipendente</p>	<p>quasi 2,5 mln sessioni sul sito web 58 mila clienti raggiunti in media al mese con Facebook oltre 52 mila impressions su LinkedIn</p>	<p>52,5 mln di euro investimenti nel 2018</p>	<p>79 mln di euro valore delle principali forniture (comprese voci di investimento) +119,0% (2016-2018)</p>	<p>-26,4% (2016-2018) rifiuti totali prodotti per km percorso</p>	
	<p>111,1 mln di euro valore economico distribuito agli stakeholder +30,2% (2016-2018)</p>	<p>15,7 mln di euro valore economico reinvestito in azienda pari al 12,4% del valore prodotto</p>	<p>126,8 mln di euro valore economico generato +30,0% (2016-2018)</p>				

DIMENSIONE AMBIENTALE	2018		2017		2016	
	<p>-28,5% (2016-2018) emissioni di gas serra derivanti dal consumo di energia elettrica per km percorso</p>	<p>-22,3% (2016-2018) emissioni di monossido di carbonio per km percorso</p>	<p>-2,9% (2016-2018) emissioni complessive di gas serra in tonnellate di CO2 e per km percorso</p>	<p>-40,5% (2016-2018) emissioni di NOx (ossidi di azoto) per km percorso</p>	<p>-28,5% (2016-2018) emissioni di particolato per km percorso</p>	<p>-14,9% (2016-2018) consumo energetico totale per km percorso</p>
<p>111,1 mln di euro valore economico distribuito agli stakeholder +30,2% (2016-2018)</p>	<p>15,7 mln di euro valore economico reinvestito in azienda pari al 12,4% del valore prodotto</p>	<p>126,8 mln di euro valore economico generato +30,0% (2016-2018)</p>				

L'IDENTITÀ DI AUTOGUIDOVIE

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 Cremona, Milano, Monza e Brianza, Bergamo, Belluno, Bologna e Firenze.

Dal 2012 ha stretto un legame strategico con Busitalia - Gruppo FS, per sostenere la crescita di entrambe le società e lo sviluppo della competizione di tutto il settore.

“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, Bologna oltre che nell'area urbana di Milano, Crema e diversi altri Comuni come Melzo e San Donato Milanese.”

Dal 2018 Autoguidovie raddoppia le sue dimensioni con la gestione del contratto della provincia di Pavia e della relativa area urbana.

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 mette al centro il contributo alla crescita dei territori in cui opera e la capacità di fidelizzare e attrarre nuovi clienti attraverso la soddisfazione dei loro bisogni e delle aspettative di mobilità.”

Autoguidovie ha costruito i propri servizi sui bisogni del 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
RESPONSABILITÀ PERSONALE E SOCIALE	INNOVAZIONE	TRASPARENZA

Ogni persona nella squadra di Autoguidovie:

- 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**; **persegue la soddisfazione dei clienti** dell'azienda con il massimo impegno personale e professionale;
- **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 ITALIA

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 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.

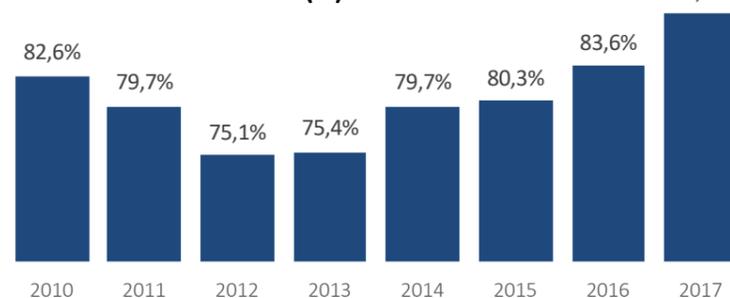
LA DOMANDA DI MOBILITÀ¹

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

88,5%
il tasso di mobilità nel 2017*

+13,4%
rispetto al 2012

Tasso di mobilità - 2017 (%)



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

Insieme all'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.

Negli ultimi anni in alcune grandi città si è diffuso l'uso di *car sharing*, *bike sharing*, e *car pooling*, introducendo il concetto di **veicolo condiviso**.

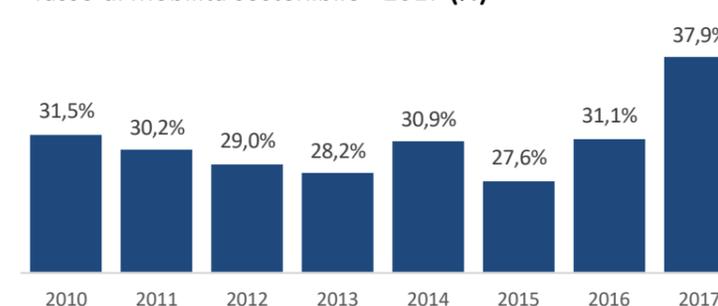
Purtroppo il settore del trasporto pubblico collettivo non risponde in maniera adeguata all'aumento della domanda: restano significative criticità che mantengono il TPL ha un livello di penetrazione nel mercato ancora limitato (10% circa) e una

soddisfazione complessiva molto bassa anche a fronte dei significativi tagli operati sul servizio in alcune realtà.

37,9%
il tasso di mobilità sostenibile nel 2017*

+8,9%
rispetto al 2012

Tasso di mobilità sostenibile - 2017 (%)



* persone che hanno effettuato almeno uno spostamento a piedi, in bici o sui mezzi pubblici in un giorno medio feriale

Tuttavia, si riscontra, soprattutto per quanto riguarda gli ultimi tre anni, un aumento della mobilità sostenibile, di cui fanno parte gli spostamenti a piedi, in bici e sui mezzi pubblici. Il maggior impatto su questo dato tuttavia, è rappresentato dall'aumento dei pedoni e non dall'incremento di utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico locale.

Va, inoltre, evidenziato come la regione del Nord-Ovest presidi, sotto questo profilo, una posizione di eccellenza, avendo un indice di quasi dieci punti superiore rispetto a quello delle regioni del Centro e di oltre otto punti superiore rispetto a quello del Sud.

Un contributo maggiore dei mezzi pubblici è invece registrabile per i grandi Comuni, dove si osservano valori di mobilità sostenibile di circa il 50%, contro il 30% dei Comuni minori.

CRITICITÀ E INEFFICIENZE²

Gli italiani prediligono la mobilità privata a quella pubblica e collettiva, a differenza di quanto avviene in altre realtà europee. La politica ha incentivato l'acquisto di auto e tagliato le risorse ai trasporto pubblico.

Il traffico motorizzato per merci e passeggeri è quindi tornato a crescere in Italia, così come la vendita di automobili - in aumento negli ultimi 4 anni - che porta il tasso di motorizzazione a **63,7 auto ogni 100 abitanti**, valore più alto fra i grandi paesi d'Europa, secondo solo a Finlandia e Lussemburgo.

Queste dinamiche evidenziano in modo ancora più marcato la "dipendenza dall'uso dell'auto" 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 anche se il dato risulta in diminuzione rispetto al 2016 (-6,7 punti percentuali).

Questa preferenza per la mobilità privata trova le sue basi nella cultura anche politica del nostro Paese, ma è altrettanto vero che l'offerta collettiva per carente organizzazione e mancanza di risorse fa fatica a stare al passo con i bisogni delle persone. Lo dimostrano ad esempio l'insoddisfazione per il servizio offerto, l'anzianità del parco autobus in Italia, la scarsa integrazione tra operatori e le forti differenze nell'offerta, concentrata nelle aree metropolitane e molto meno presente nelle aree interne e nei piccoli Comuni.

² ASSTRA-ISFORT-ANAV-AGENS: 15° Rapporto sulla mobilità in Italia, novembre 2018

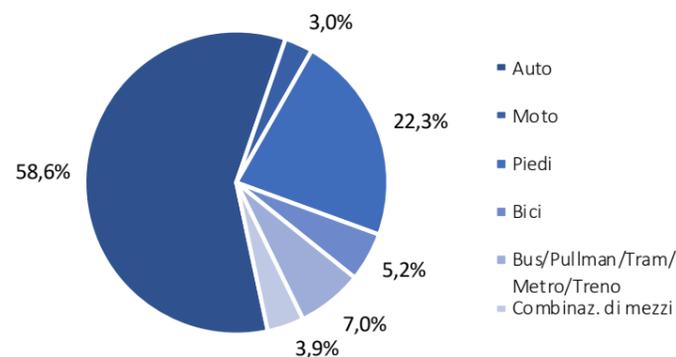
¹ ASSTRA-ISFORT-ANAV-AGENS: 15° Rapporto sulla mobilità in Italia, novembre 2018

61,6%
gli spostamenti in
auto e moto nel 2017

27,5%
a piedi e in bici
+7,1% rispetto al 2016

10,9%
con trasporto
pubblico
-0,4% rispetto al 2016

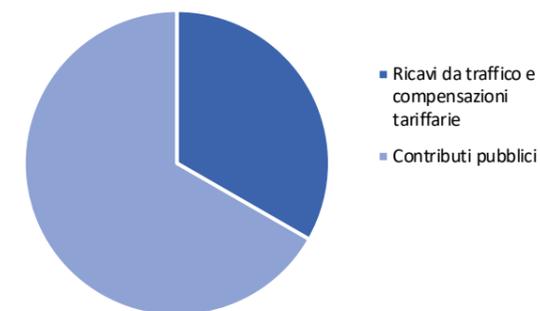
Spostamenti per mezzo di trasporto - 2017



Una maggiore importanza dei contributi pubblici sul totale dei costi operativi in Italia è dovuta anche ad un **costo del biglietto e dell'abbonamento inferiore a quello di tutti gli altri paesi europei**: 1,58€ in Italia contro i 5,5€ in Inghilterra e i 3€ in Germania. 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**.

66,7%
i costi operativi
coperti da contributi
pubblici

Copertura dei costi operativi del trasporto collettivo



LE DINAMICHE DEL SETTORE³

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 **33,3% dei costi operativi** e per ogni Km percorso servono in media 2,19 euro di contributi pubblici in conto esercizio, circa un euro in più di Regno Unito (1,21€) e Spagna (1,24€).

Negli ultimi anni, per di più, **le risorse per il Trasporto Pubblico Locale e regionale hanno subito importanti tagli**, passando da 6,1 miliardi di euro nel 2009 a 4,9 miliardi nel 2018, con una **diminuzione del 20%** e una conseguente riduzione nell'offerta di servizi. I tagli hanno interessato in maniera disomogenea le diverse realtà territoriali, accentuando i divari esistenti.

1,58€
il prezzo medio del
biglietto in Italia

3,03€
il prezzo medio
del biglietto nei
principali paesi
Europei

Costo del biglietto nei principali paesi Europei - 2017



³ Fonti:
 • ASSTRA-Unicredit: Il ruolo della finanza nel cambio di marcia della mobilità urbana
 • Rapporto annuale Pendolaria 2018 di Legambiente
 • Dati Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
 • Ferrovie dello Stato: Il Futuro della Mobilità Urbana - Integrazione e nuovi modelli di gestione del caso italiano
 • ASSTRA: Le aziende di TPL - Alla ricerca della giusta rotta



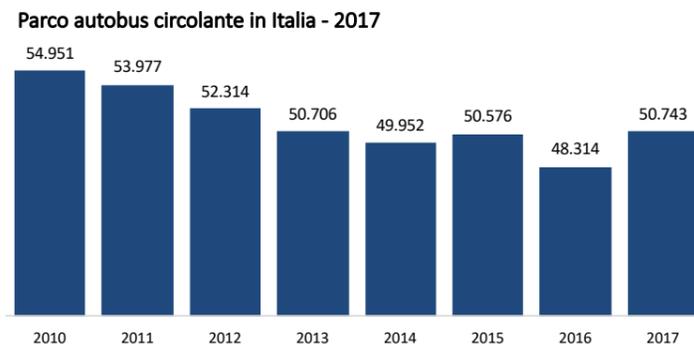
I PRINCIPALI NUMERI DEL SETTORE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE IN ITALIA⁴

5,4 miliardi*
i passeggeri trasportati
+1,9% rispetto al 2016
* dato 2017

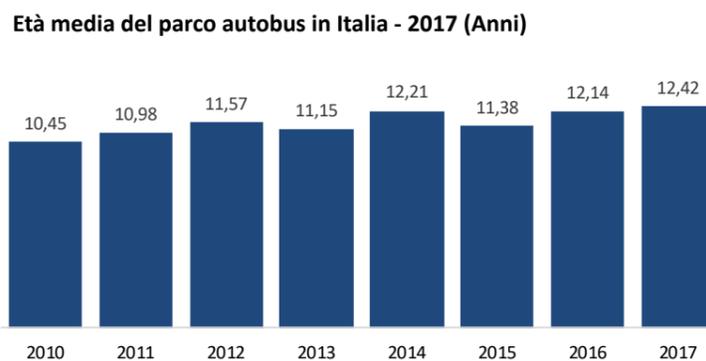
930*
le aziende attive nel settore con
124.300*
addetti occupati
* dato 2017

10,5%*
le aziende di TPL su gomma con più di 100 addetti
* dato 2015

Oltre 55.000
i mezzi circolanti di cui 50.723 autobus



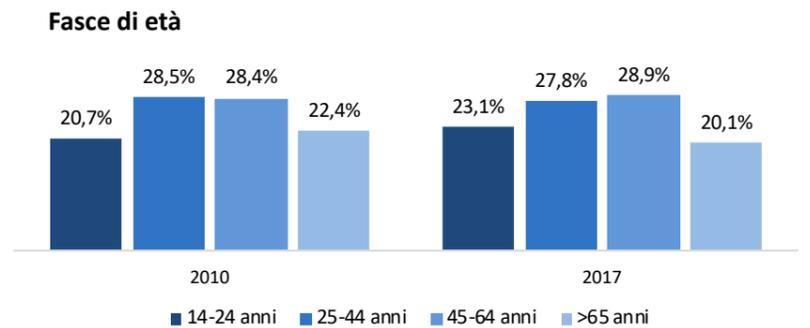
12,42 anni l'età media del parco autobus, più alta di quella dei principali Paesi Europei e in continuo aumento.
6,34 l'età media del parco autobus di Autoguidovie, quasi la metà rispetto alla media nazionale



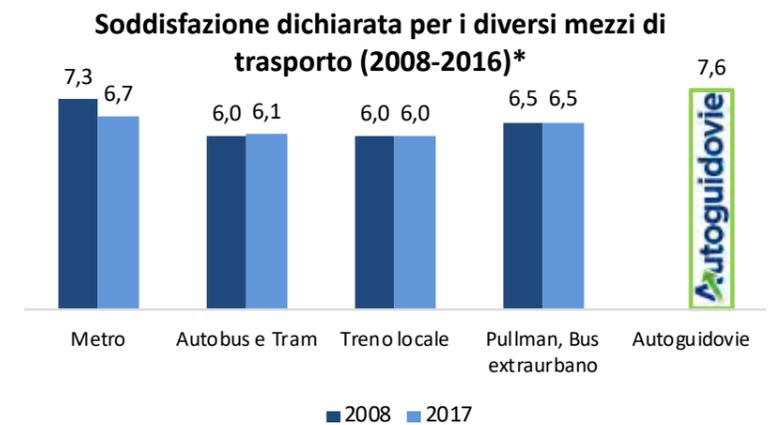
4 Fonti:
 • ASSTRA: Le Aziende di TPL: alla ricerca della giusta rotta - 2019
 • ASSTRA-ISFORT-ANAV-AGENS: 15° Rapporto sulla mobilità in Italia, novembre 2018
 • ASSTRA-CDP: Investire nel TPL - Scenari e fabbisogni
 • ASSTRA-Unicredit: Il ruolo della finanza nel cambio di marcia della mobilità urbana

IL PROFILO DEI CLIENTI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NEL 2016⁵

57%
i passeggeri donna di autobus, filobus e tram
23%
i passeggeri con età compresa tra 14 e 24 anni

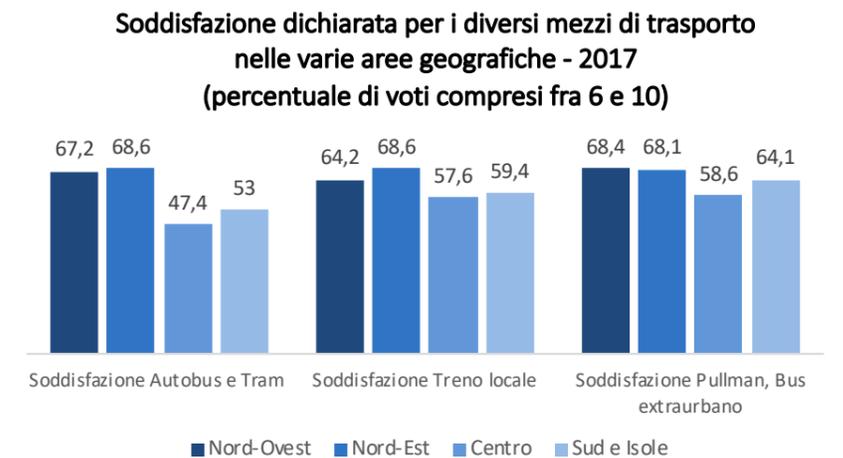


6,3 su 10
la soddisfazione media per i mezzi pubblici nel 2017. La soddisfazione maggiore (6,7) si registra per quanto riguarda la metro. La più bassa su autobus, tram e treni locali.



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

68,6%
la percentuale di persone soddisfatte di autobus e tram (voti tra 6 e 10) nel Nord-Est
68,4%
la percentuale di persone soddisfatte di pullman e bus extraurbani (voti tra 6 e 10) nel Nord-Ovest



5 Fonti:
 • Dati ISTAT
 • ASSTRA-ISFORT-ANAV-AGENS: 15° Rapporto sulla mobilità in Italia, novembre 2018

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. Solo in questo modo sarà possibile avere un **miglior utilizzo delle risorse** del settore, evitando sprechi e dispersioni e, con l'aumento del livello di qualità offerto, sarà possibile **guadagnare in attrattività** e di conseguenza **potenziare 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 dal punto di vista ambientale 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 e digitalizzazione La flotta dell'azienda è tra le più moderne ed ecologiche d'Italia
<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
<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 adotta 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 competenze⁶



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>

⁶ Fonti: A. Candido, “La governance dei trasporti in Italia: soggetti, livelli di governo, competenze” in Ammannati, Canepa; “La politica dei trasporti in Europa: verso uno spazio unico” Giappichelli Editore 2015, Torino; “ Il trasporto pubblico di linea - Capitolo 2” relazione da www.agenzia.roma.it; sito web della città Metropolitana di Milano; Manuale di Gestione Integrata.

<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, 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 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.



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 **AddaTrasporti** 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 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 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

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**.



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**.



Autoguidovie ottiene 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).

2016

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**.

Dal primo aprile, Autoguidovie, a seguito della vittoria della gara indetta dalla Provincia, è il nuovo gestore del trasporto pubblico della Provincia ed del Comune di Pavia. Il nuovo servizio conta oltre 400 dipendenti, 13 milioni di bus/Im annui, 300 autobus di cui 202 nuovi e

corrisponde a un valore per l'azienda di 120 milioni di euro in sette anni. Con l'ingresso nel bacino di Pavia, Autoguidovie gestisce un perimetro di 31 milioni di bus/km, con circa 1.000 dipendenti, per un giro d'affari consolidato di 135 milioni di euro.



“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

389 Comuni in 8 Province

i territori in cui Autoguidovie è presente con servizi gestiti direttamente o indirettamente. I comuni sono più che raddoppiati nel 2017.

30,5 mln di Km

di percorrenza annua nel 2018.
+71% dal 2017

152 linee attive

e 7 servizi urbani con 1 servizio a chiamata

più di 5.000 fermate

45 mln di passeggeri trasportati nel 2018

+55% rispetto al 2017

217 Comuni

nel territorio della Provincia di Pavia

Pavia

13 mln di Km

di percorrenza annua.

79 linee attive

Oltre 2.000 fermate

Pavia

15 mln di passeggeri

trasportati

Pavia

Autoguidovie offre da oltre cento anni **trasporti di linea urbani ed extraurbani su gomma** a cui affianca **servizi a chiamata e finalizzati**. Nel 2018, i dati relativi a servizi, clienti e territorio crescono in modo significativo grazie all'avvio del nuovo servizio sul territorio di Pavia⁷.

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 PAVIA

Servizio di trasporto pubblico locale di Pavia città e provincia



AREA DI MILANO SUDOVEST

Servizio di linea urbano in subaffidamento da ATM



AREA DI BOLOGNA

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



UNA FLOTTA IN CONTINUO RINNOVAMENTO

744 autobus
con età media
di **6,34 anni**

Quasi 4 anni in meno
rispetto al 2017
e 6 anni in meno
rispetto alla media
italiana.

98% autobus
dotati di pedana
retrattile per
facilitare l'accesso a
disabili, passeggini
o carrozzine e
di impianto di
condizionamento
+8 punti percentuali
rispetto al 2017

76%
i mezzi Euro 5,
EEV o Euro 6
che rispondono alle
più recenti normative
sulle emissioni
+20 punti percentuali
rispetto al 2017

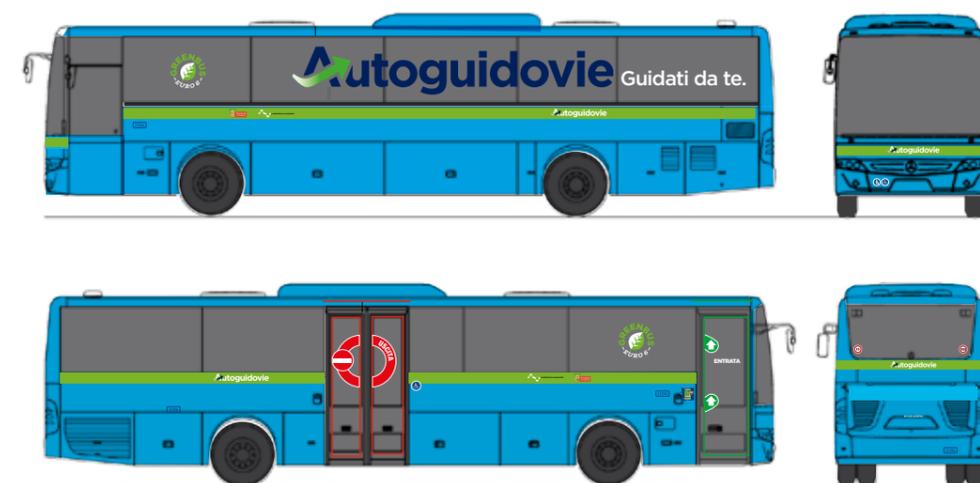
Autoguidovie dispone di **una delle flotte più moderne ed ecologiche in Italia**. Tutti i 744 autobus offrono standard all'avanguardia. Infatti, a garanzia del livello di **qualità** offerta ai propri clienti e dell'attenzione alla **sostenibilità**, Autoguidovie ritiene prioritario mantenere **elevati standard di sicurezza**, rispetto dell'ambiente e **comfort** a bordo dei propri bus. **Per questo motivo, Autoguidovie 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, l'azienda porta avanti un'attività di selezione, sperimentazione e valutazione di nuove soluzioni che le ha permesso di ottenere importanti risparmi di carburante e 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

EVOBUS SETRA - 417 MULTICLASS



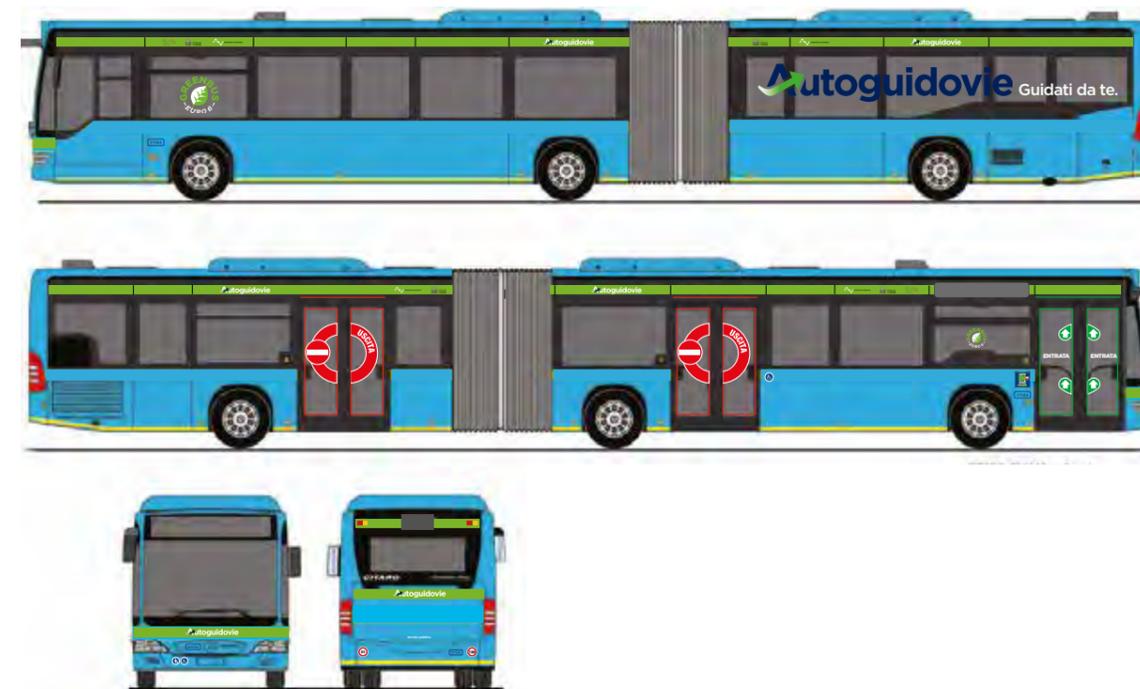
Motori BlueEfficiency Power Euro VI
94 posti, 1 posto riservato a passeggeri disabili

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

EVOBUS SETRA - 416UL BUSINESS



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

IRISBUS IVECO - CROSSWAY



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

MERCEDES BENZ - SPRINTER CITY



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

MERCEDES BENZ - CITARO C2



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



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

Spegnimento automatico del motore del veicolo in sosta



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

Cambio automatico per l'ottimizzazione dei consumi



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. Il sistema è di serie sui nuovi acquisti.

Lubrificanti ad alte prestazioni



Sono lubrificanti con bassa viscosità e lunga durata, che permettono di **ridurre le emissioni inquinanti, diminuire i consumi** riducendo gli attriti e allungare gli intervalli di sostituzione dei liquidi **diminuendo le quantità di prodotti esausti da smaltire**. Il sistema è di serie sui nuovi acquisti.

Sistema di controllo della pressione degli pneumatici



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. Il sistema è di serie sui nuovi acquisti.

Fleet Board



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.

Il sistema è di serie sui nuovi acquisti.

Telecamere di sorveglianza



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

Sistema per il monitoraggio e la gestione informatizzata della flotta



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

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



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.

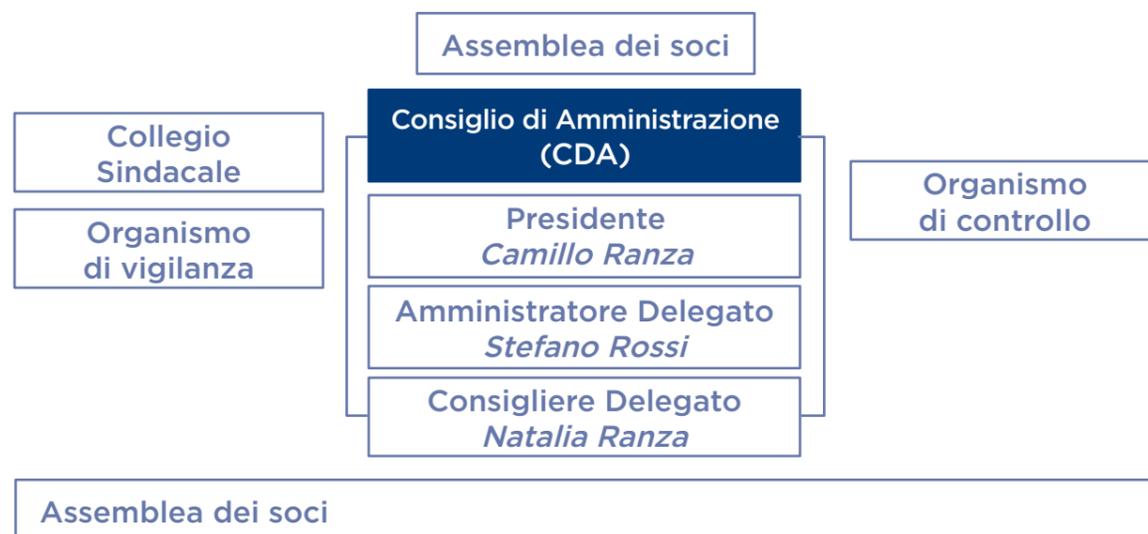
Il sistema interviene in diversi modi per **risolvere le situazioni critiche** che potrebbero mettere a repentaglio il normale funzionamento del veicolo.

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:



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.

3 componenti

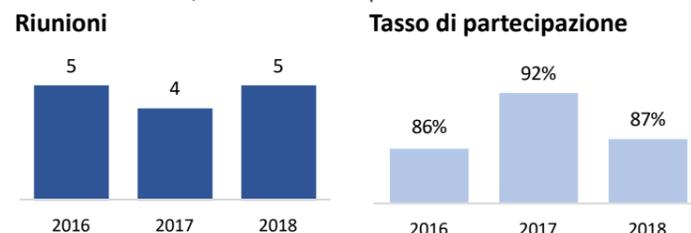
5 riunioni nel 2018

87% tasso di partecipazione

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.



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

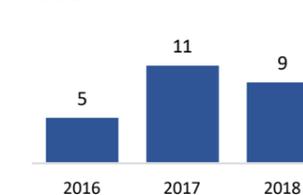
È composto da 3 membri effettivi, compreso il Presidente, e 2 supplenti. È nominato dall'Assemblea, dura in carica un periodo non superiore a tre esercizi ed è rieleggibile.

3 componenti

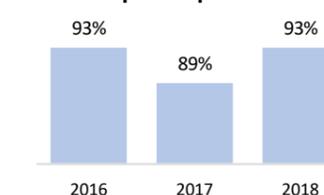
9 riunioni nel 2018

93% tasso di partecipazione

Riunioni



Tasso di partecipazione



Organismo di controllo

Per delibera dell'Assemblea la revisione dei conti e il controllo contabile sono esercitati da una società di revisione in carica per tre esercizi.

Il modello organizzativo

Coerentemente con i propri valori e il proprio Codice Etico, Autoguidovie ha 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 (con funzioni di Presidente dell'organismo), 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 inviarle all'apposita casella di posta odv@autoguidovie.it

PRINCIPALI SOCIETÀ CONTROLLATE E COLLEGATE

Autoguidovie appartiene al Gruppo Ranza.

Società controllate

	Autoguidovie S.p.A.		
Guidovie Srl	91,9%	100%	Girobus Viaggi Srl
Dolomitibus S.p.A.	29,5%	100%	Miobus by Autoguidovie Srl
Brianza Trasporti S.c.a.rl.*	70%	69,25%	AtinomS.p.A.*

* società in liquidazione, non consolidate

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
Brianza Trasporti S.c.a.rl.	in liquidazione, non consolidata
Atinom S.p.A.	in liquidazione, non consolidata

Società collegate

- ATP Esercizio Srl - Carasco (GE) - quota di partecipazione: 48,46%
- City Boat Srl - Firenze - quota di partecipazione: 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 (2016)** 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.

Autoguidovie giunge nel 2019 alla pubblicazione del suo **terzo Bilancio di Sostenibilità**. Parallelamente all'aggiornamento della rendicontazione l'azienda ha deciso di avviare un **nuovo percorso di formazione e coinvolgimento del personale**, in particolare del personale viaggiante. Inoltre, novità di questa edizione è l'integrazione - in tutte le dimensioni della rendicontazione - **del nuovo territorio di Pavia** in termini di servizi, personale, clienti ed effetti sull'ambiente.

Autoguidovie al Salone della CSR e Innovazione Sociale 2018

Anche nel 2018 Autoguidovie ha partecipato alla 6° edizione del Salone della CSR e dell'Innovazione Sociale (2 e 3 ottobre 2018), **il più importante evento in Italia dedicato alla sostenibilità**.

L'azienda ha partecipato - insieme a Ferrovie, Pirelli, MM e altri interlocutori - a una **tavola rotonda dedicata alla mobilità sostenibile, portando la sua esperienza nel coniugare qualità, sicurezza e sostenibilità**.

Il Salone è stato, inoltre, l'occasione per **presentare il secondo 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 <i>management</i> 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, <i>co-marketing</i>
Istituti di credito	<ul style="list-style-type: none"> • Affidabilità, solidità e reputazione • <i>Partnership</i> per lo sviluppo
PARTNER STRATEGICI	
	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo dell'azienda • <i>Partnership</i> 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.

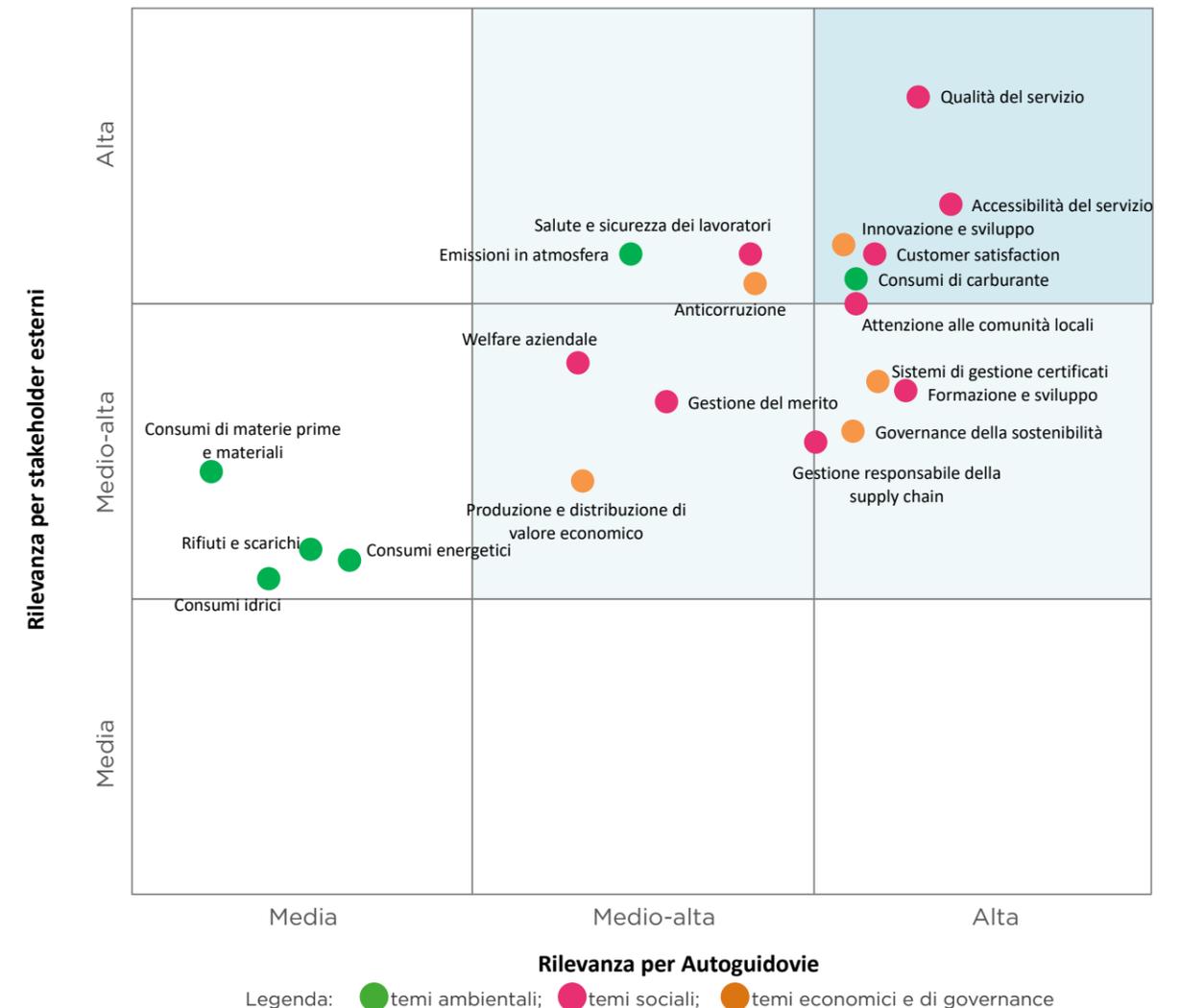
Tramite l'analisi della materialità Autoguidovie ha analizzato tali tematiche, condividendole con i propri *stakeholder*, contribuendo in tal modo ad accrescere e diffondere - internamente ed esternamente - la cultura della sostenibilità della crescita, perseguibile attraverso comportamenti responsabili.

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.

Alla luce dell'ampliamento del perimetro di rendicontazione al territorio di Pavia la **matrice**, all'inizio del 2019, è stata aggiornata coinvolgendo gli *stakeholder* strategici dell'area pavese tra Clienti, Partner, Associazioni di categoria, Comunità locali, Rappresentanti sindacali e Media locali.

Si presenta di seguito la matrice aggiornata.



L'analisi di materialità, con l'inclusione degli stakeholder del territorio Pavese, non subisce grandi variazioni, fatta eccezione di un lieve aumento della rilevanza della tematica "Governance della sostenibilità" e di una lieve diminuzione della tematica "Emissioni in atmosfera".

In generale le **valutazioni** espresse dagli *stakeholder* e dall'azienda sono risultate **allineate**. 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, i consumi di carburante, l'attenzione alle esigenze delle comunità locali.**

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* data la minor conoscenza 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.

I SISTEMI DI GESTIONE E LE CERTIFICAZIONI

I sistemi di gestione e le loro certificazioni sono per Autoguidovie strumenti che **supportano l'organizzazione nei processi significativi** dal punto di vista dell'**efficacia** della **gestione**, del costante **presidio e miglioramento** e della **compliance** ai **vincoli normativi** e ai **livelli di qualità** stabiliti internamente.

Permettono di consolidare e mantenere l'attenzione su particolari **aspetti considerati di valore dall'azienda**, di **renderne conto** tramite un sistema di *audit* periodici e di **darne evidenza pubblica** grazie al sistema della certificazione di parte terza. A garanzia della **trasparenza** e del **rigore** del metodo, Autoguidovie - per le certificazioni di qualità, qualità del servizio e ambiente e sicurezza - ha scelto **Enti di certificazione accreditati Accredia**. Per la SA8000 si è rivolta a un ente accreditato SAAS.

Di seguito sono elencate le **norme di riferimento** per le quali Autoguidovie ha conseguito e mantiene le **certificazioni**:

Norma	Descrizione	Campo di applicazione
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità	Specifica i requisiti di un sistema per la qualità. La norma si concentra sulla capacità di fornire con regolarità prodotti o servizi che soddisfano i requisiti del cliente e quelli prefissati, dando enfasi alla centralità del cliente, alla gestione per processi, all'analisi di rischi e opportunità, al miglioramento continuo, al ruolo della direzione e alla necessità di <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.
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.



ETICA E INTEGRITÀ

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

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

Le funzioni del Codice Etico

Contribuisce allo sviluppo di una coscienza etica , promuove e qualifica il patrimonio umano , di esperienza e di sensibilità dell'azienda, per offrire risposte soddisfacenti alle aspettative dei clienti e degli altri <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 <i>stakeholder</i> viene garantita equità e non discriminazione. Le Società e tutto il personale devono rispettare le leggi in materia di concorrenza ed escludere rigorosamente ogni fenomeno di corruzione .

Norma	Descrizione	Campo di applicazione
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 "social performance team" 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).

Ambito	Descrizione
Lealtà, trasparenza, competenza, professionalità	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Responsabilità e sviluppo sostenibile	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Eccellenza e merito	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Tutela del patrimonio aziendale, redditività, tutela del capitale sociale	<p>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.).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Devono inoltre essere chiare e trasparenti le responsabilità delle azioni messe in atto.</p>



LA DIMENSIONE SOCIALE



1

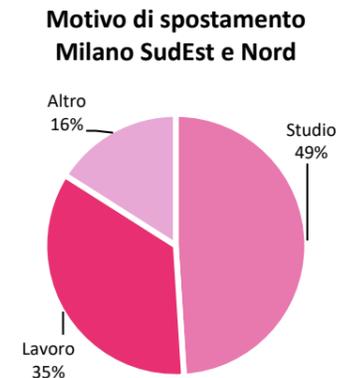
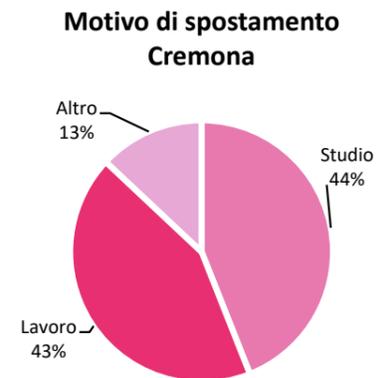
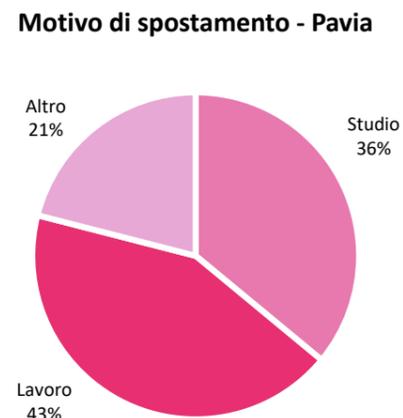
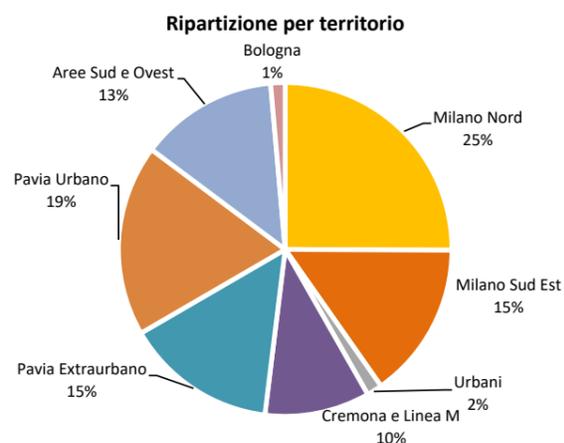
CLIENTI VIAGGIATORI

<p>45 milioni di passeggeri trasportati nel 2018 <i>+55% rispetto al 2017</i></p>	<p>7,6 il grado di soddisfazione dei clienti per la qualità del servizio (max 10)</p>	<p>8,3 la valutazione sulla sicurezza del viaggio, l'item con valutazione più alta, in linea con il 2017</p>
<p>15 milioni di passeggeri</p> <p>Pavia</p>	<p>7,5 il grado di soddisfazione dei clienti per la qualità del servizio (max 10)</p> <p>Pavia</p>	<p>8,6 la valutazione sulla sicurezza del viaggio, l'item con valutazione più alta.</p> <p>Pavia</p>

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

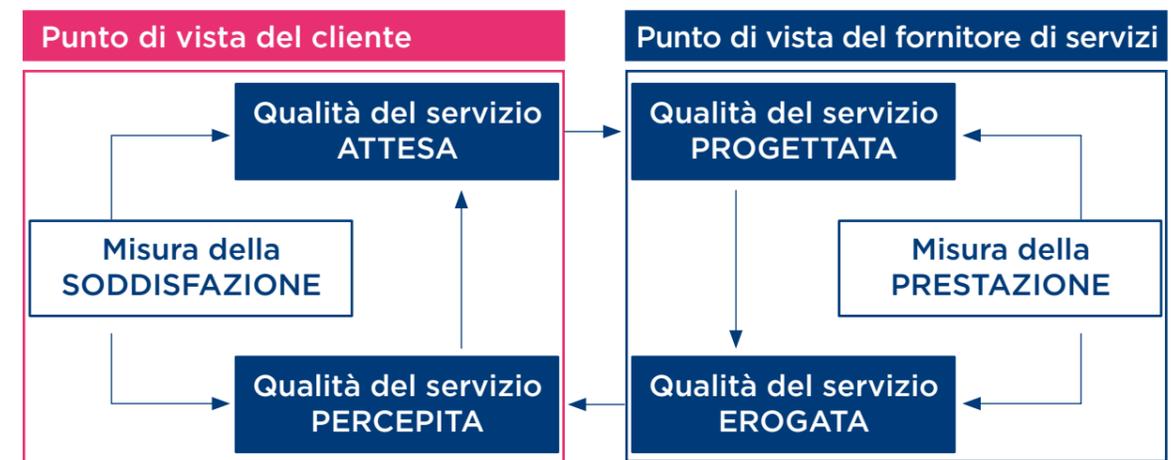
IL PROFILO DEI CLIENTI

Si riportano di seguito alcuni dati indicativi relativi al profilo dei viaggiatori, in particolare per i servizi gestiti direttamente da Autoguidovie, mettendo in evidenza la **ripartizione per territori** e il **motivo di spostamento**.



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**⁸ 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

⁸ 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 percepita	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

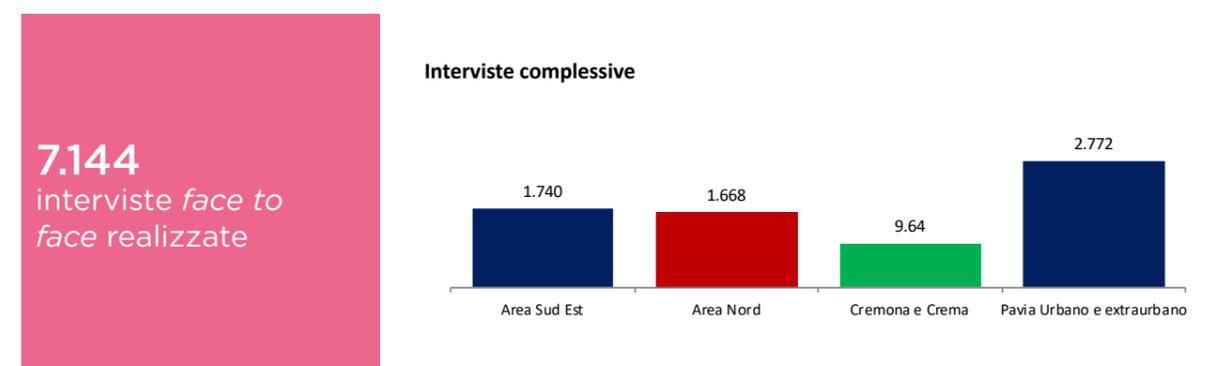
Per la rilevazione della qualità del servizio, l'azienda utilizza principalmente i seguenti strumenti:



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 tramite 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. A queste rilevazioni, a dicembre 2018, si è aggiunta l'indagine sul servizio di Pavia urbano ed extraurbano.



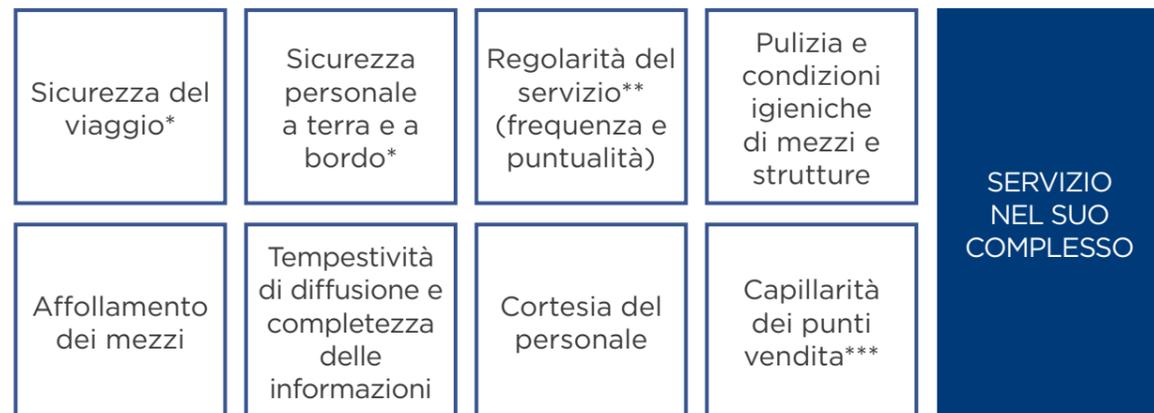
I clienti sono stati chiamati a esprimere le proprie valutazioni su una scala da 1 a 10 in relazione a:

- **modalità di utilizzo del servizio di linea** - linea utilizzata, frequenza di viaggio, canali di raccolta delle informazioni sul servizio, ecc.

- **indicatori di customer satisfaction**

- **approfondimenti quali/quantitativi** - orari, mezzi, titoli di viaggio, struttura della rete, ecc.

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

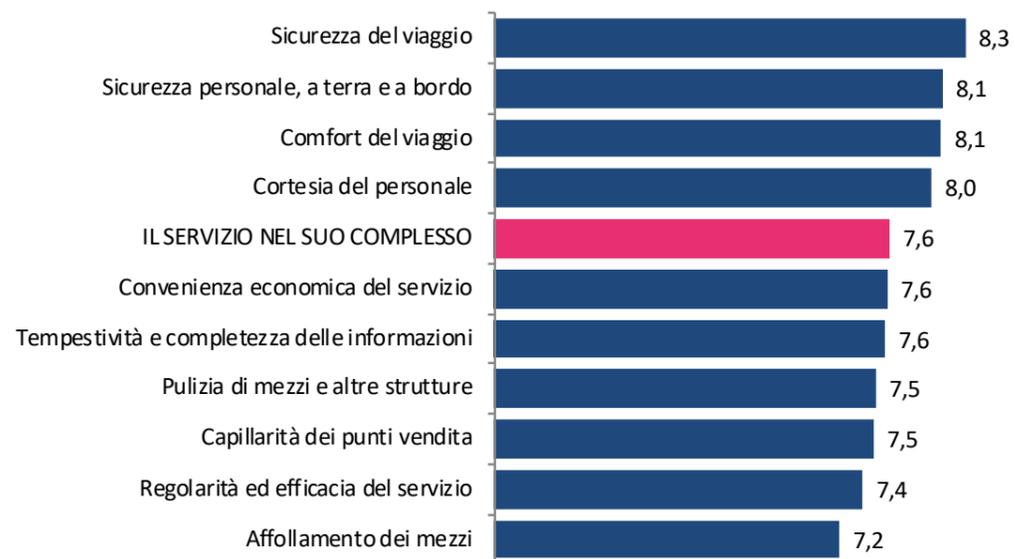


*per Crema e Cremona è misurato un solo parametro "Sicurezza". Per il confronto con gli altri territori, è stato utilizzato, quindi, il valore di questo driver sia per "Sicurezza del viaggio" che per "Sicurezza personale a terra e a bordo".

**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

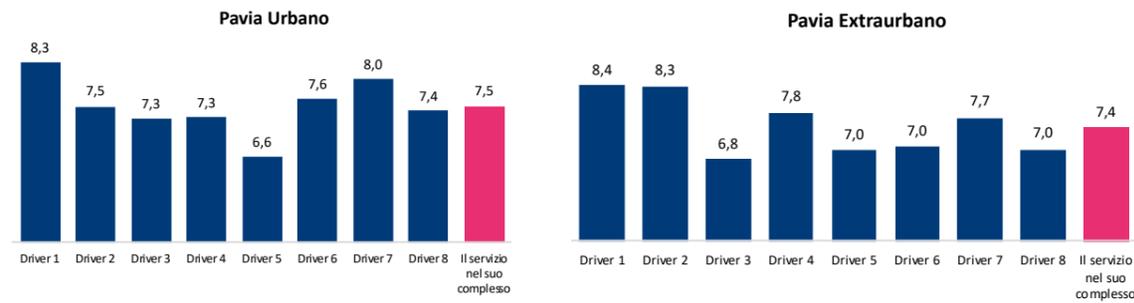
La soddisfazione dei clienti⁹



DRIVER	DESCRIZIONE
Driver 1	La sicurezza del viaggio (mancanza di incidenti)
Driver 2	La sicurezza personale, a terra e a bordo (assenza di pericolo di furti e borseggi)
Driver 3	La regolarità del servizio (frequenza e puntualità)
Driver 4	La pulizia e le condizioni igieniche di mezzi e altre strutture
Driver 5	L'affollamento dei mezzi
Driver 6	La tempestività di diffusione e la completezza delle informazioni sul servizio prestato
Driver 7	La cortesìa del personale, sia viaggiante, sia degli uffici, sia agli sportelli e alle biglietterie
Driver 8	La capillarità dei punti vendita
Driver 9	Il confort del viaggio
Driver 10	La convenienza economica del servizio

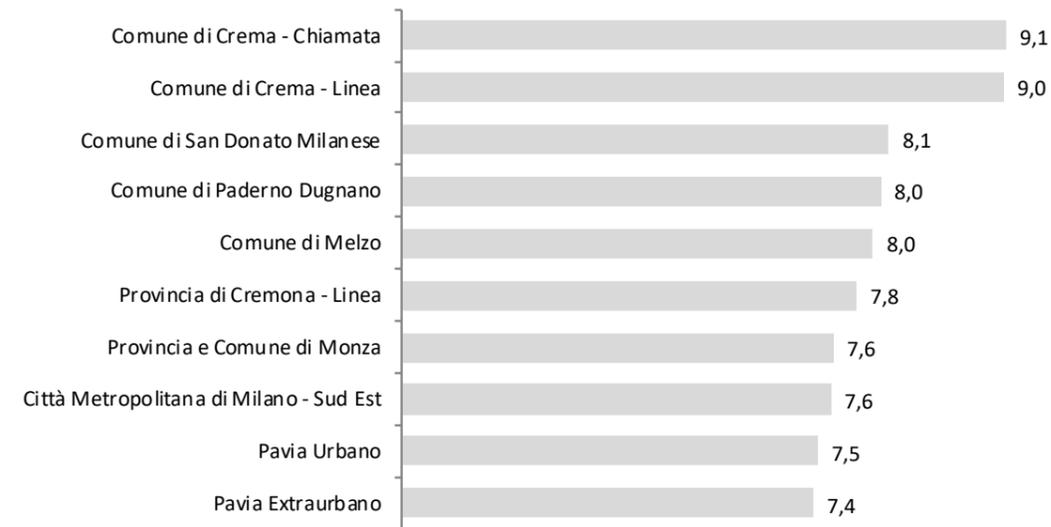


⁹ valori utilizzati sono medie ponderate sul numero delle interviste valide realizzate in ogni territorio

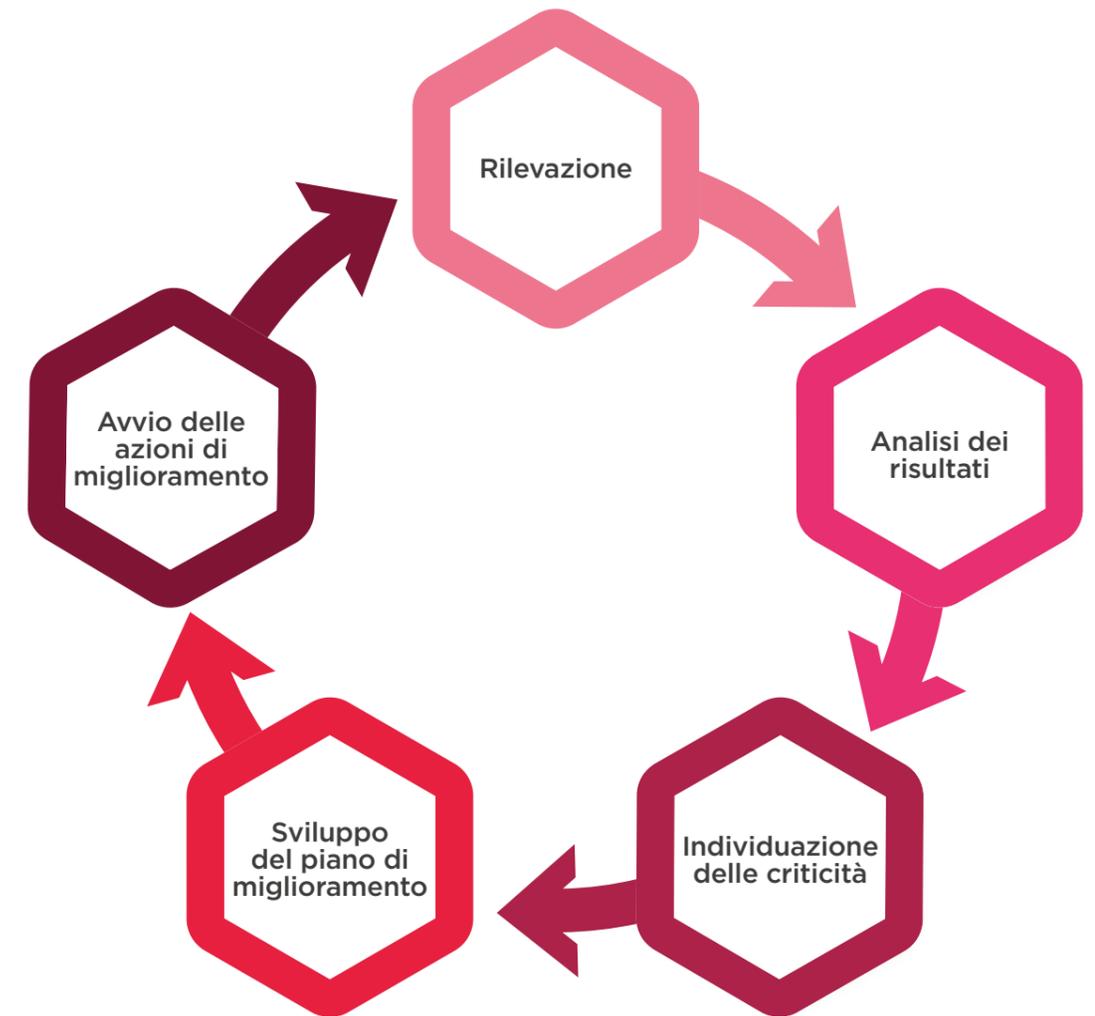


In generale, le valutazioni sui servizi Urbano ed Extraurbano di Pavia, risultano - seppur buone - complessivamente più basse rispetto a quelle rilevate nei territori storici. Il nuovo contratto sottoscritto da Autoguidovie ha visto subentrare l'azienda a cinque vecchi gestori dei servizi, quattro per le linee extraurbane e uno per le linee urbane, con un livello del servizio disomogeneo. L'integrazione e l'affidamento a un unico gestore favorirà una migliore risposta ai bisogni dei clienti sul territorio e quindi un aumento della soddisfazione.

La soddisfazione del "Servizio nel complesso" per area



In Autoguidovie, l'analisi dei risultati emersi dalle indagini di customer satisfaction segue un processo che porta allo sviluppo di progetti di miglioramento per le 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.

Fasi e attività del mystery client



Risultati del mystery client 2018



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

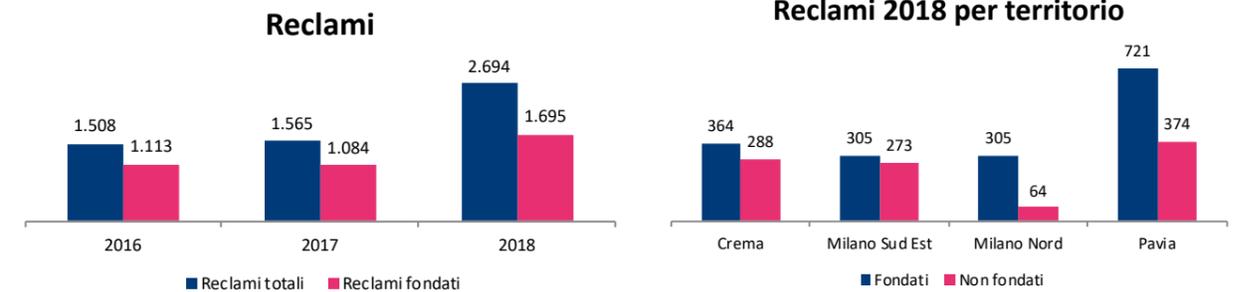
Analisi dei reclami

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 **predispone 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 2018 Autoguidovie ha registrato **2.694 reclami**, di cui 1.095 rilevati sul nuovo territorio di Pavia a partire dall'avvio del servizio nel mese di Aprile¹⁰. Per **1.695 reclami ritenuti fondati** (il 63% del totale dei reclami) a seguito di un percorso di analisi sono state sviluppate **396 azioni di miglioramento.**



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. Autoguidovie gestisce una molteplicità di sistemi tariffari:



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 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.



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

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.

¹⁰ Il dato complessivo di Pavia non comprende 206 reclami che non sono ancora stati analizzati

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 un servizio di **vendita a bordo** del biglietto, con o senza un sovrapprezzo a seconda di quanto stabilito nei contratti territoriali.

L'azienda, inoltre, ha sviluppato un servizio di acquisto del biglietto tramite **l'app Autoguidovie**, **l'acquisto on line degli abbonamenti**, introdotto nel 2018 per il servizio su Pavia ed in fase di estensione ai territori storici, e sta lavorando all'avvio della 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:



Inoltre, sono attive forme agevolate di pagamento tramite **rateizzazione** degli abbonamenti annuali, disponibili nel 2018 per l'area cremonese, in fase di estensione per Pavia.

Per gli **studenti dell'Università di Pavia** è stata sottoscritta una **convenzione** in modo da garantire un sistema di tariffazione agevolata nell'ambito delle politiche di diritto allo studio.

Convenzioni

Aziende, enti e istituzioni possono **attivare per i propri dipendenti un servizio per la sottoscrizione di abbonamenti annuali** ordinari della Provincia di Cremona, della Provincia di Pavia e del Comune di Pavia completamente gratuito.

I dipendenti in questo modo possono ricevere gli abbonamenti direttamente in azienda con un eventuale sconto e, in alcuni casi, l'addebitato del costo direttamente in busta paga. A oggi sono **attive 4 differenti convenzioni** tra la provincia di Cremona e l'area urbana di Pavia.

Nuovo sistema informatizzato per la rete di rete di vendita di PAVIA

OBIETTIVO Introdurre sistemi di bigliettazione smart e innovativi

DOVE Bacino Pavese

Per la gestione della bigliettazione, del tesseramento e delle sanzioni del nuovo servizio di Pavia, Autoguidovie ha adottato l'innovativo **sistema Telemaco**, che introduce alcune funzionalità tipiche della **bigliettazione elettronica**.

Tra i principali vantaggi:

- una tessera smaterializzata con registrazione degli acquisti dei clienti direttamente sulla tessera;
- la disponibilità dei dati di vendita dei titoli di viaggio ai clienti in "real time";
- la possibilità per l'azienda di raccogliere numerosi dati da elaborare per migliorare attività e servizi offerti.

Con l'avvio del nuovo servizio, è stata **ridefinita anche la rete di vendita**, organizzata tra **rivendite Gold** - con postazione di vendita collegata al sistema e caricamento dei titoli di viaggio direttamente sulla tessera del cliente - e **rivendite Silver**, distribuite principalmente nella città di Pavia e nei comuni dell'area urbana, che ad oggi vendono titoli cartacei.

A completamento delle rivendite, è presente una diffusa rete di punti vendita abilitati alla vendita di biglietti e carnet.

L'acquisto dei titoli di viaggio può essere fatto anche **tramite i canali web e App**. Nonostante il breve periodo trascorso dall'attivazione, i risultati sono già significativi: circa 11% dei biglietti sono venduti tramite i nuovi canali.

Presso l'autostazione di Pavia, infine, è attivo un **Infopoint**, che offre ai clienti un'ampia gamma di servizi.

Progetto “Assistenza alla clientela”

OBIETTIVO Informare e sviluppare senso civico dei passeggeri, favorendo anche l’acquisto dei biglietti tramite strumenti digitali

DOVE Bacino Pavese

Da un’analisi dei primi mesi di servizio erogato sul territorio pavese, è emersa una **diffusa evasione tariffaria**. Per porvi rimedio, Autoguidovie ha deciso di adottare adeguati meccanismi sanzionatori e di realizzare un **nuovo modello di controlleria**, con la presenza di personale dedicato in salita sui mezzi.

L’obiettivo è di avviare un processo educativo nei confronti dei passeggeri facendo crescere anche il loro **senso civico**.

Da settembre 2018 è stato avviato un progetto sperimentale di **“Assistenza alla clientela”**, con l’assunzione di **13 assistenti** che hanno il compito di **monitorare i punti di maggiore passaggio di clienti, e fornire informazioni** su titoli di viaggio, percorsi, rete di vendita, tesseramento e modalità di acquisto, favorendo i nuovi canali di vendita digitali, sito e app, che consentono al cliente di risparmiare tempo evitando la ricerca delle rivendite.

La presenza degli assistenti, impedendo l’accesso ai bus di persone sprovviste di biglietto e intensificando i controlli a terra, contribuisce anche a **innalzare il livello di sicurezza a bordo**, in stretta collaborazione con il lavoro svolto dai conducenti. Sempre per aumentare la sicurezza sui mezzi, è stato attivato un **team di assistenza** al quale gli autisti possono rivolgersi per segnalare situazioni di particolare criticità.

RISULTATI ED EFFETTI

- 13 nuovi assistenti assunti
- 182.222 passeggeri controllati complessivamente
- 178.933 passeggeri controllati sull’autobus
- 2.111 biglietti venduti a bordo

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 Creasca, 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’impegno al contrasto all’evasione coinvolge tutta l’azienda non solo il personale viaggiante. L’iniziativa, infatti, mira a portare all’attenzione di tutti i dipendenti, anche chi normalmente lavora negli uffici, le esigenze dei clienti che rappresentano sempre il focus del servizio.

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 Creasca, +3% nell’area Sudest Milano e +10% nell’area Monzese le vendite di biglietti nel primo mese di progetto



LA COMUNICAZIONE VERSO I VIAGGIATORI



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.



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.

RISULTATI 2018: 8,0 il punteggio medio assegnato all'indicatore della cortesia del personale nell'indagine di *customer satisfaciton* presentata da Autoguidovie



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. Negli infopoint - gestiti direttamente dall'azienda - è presente personale appositamente formato per fornire informazioni sui servizi e assistere la clientela.

Gli uffici sono aperti dal lunedì al sabato con orari declinati su ciascuna area, da inizio servizio fino a sera. Gli *infopoint* sono 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.

RISULTATI 2018: 4 Infopoint presenti sul territorio nelle principali aree servite. +1 dal 2017



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 sono applicati adesivi informativi (salita davanti, vendita a bordo). All'interno i passeggeri possono trovare informazioni sulle condizioni di viaggio, bacheche informative con avvisi aggiornati, promozioni e novità sul servizio.

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.

PAVIA: su tutti i nuovi veicoli - urbani ed extraurbani - sono in funzione le velette interne, pannelli digitali che comunicano messaggi informativi tra gli annunci di fermata. La particolarità è che sono multicolor (assoluta novità nel panorama italiano) e il testo dell'informazione è di colore giallo per differenziarsi dalla chiamata della fermata, in modo da attrarre l'attenzione dei passeggeri. Autoguidovie conferma, inoltre, il suo impegno nell'attivazione di tecnologie a supporto delle persone ipovedenti introducendo una novità assoluta su 187 nuovi bus: un sistema acustico che ad ogni fermata - quando l'autista apre le porte - annuncia il numero della linea e la direzione/capolinea di destinazione.



RIVENDITE

Autoguidovie gestisce un'ampia rete di vendita sul territorio, un sistema informativo consolidato che consente di interfacciarsi con il personale dedicato e aggiornato regolarmente sulle novità del servizio. Nei punti vendita sono disponibili libretti orari, mappe della rete, Carte dei servizi e altre informazioni utili al corretto utilizzo dei servizi offerti.

RISULTATI 2018: oltre 800 rivendite presenti in Lombardia. +300 dal 2017



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.

Il portale è organizzato per i diversi territori e consente di consultare orari, linee oltre che rimanere aggiornati sulle notizie in tempo reale.

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 disponibili anche numerosi strumenti per agevolare la ricerca delle informazioni: **calcola il tuo percorso, cerca la tua linea, trova la tua tariffa, trova la tua rivendita, trova la tua scuola.** Il sito è stato ottimizzato per l'utilizzo tramite *mobile* e per l'accesso da tutti i principali *browser*.

Sul sito di Pavia, inoltre, è attivo un ticker che aggiorna in tempo reale sullo stato delle linee ed è possibile, dal 2018, l'acquisto online, che, dal 2019, sarà implementato su tutti i territori.

RISULTATI 2018: quasi 2,5 milioni di sessioni +1 mln dal 2017

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



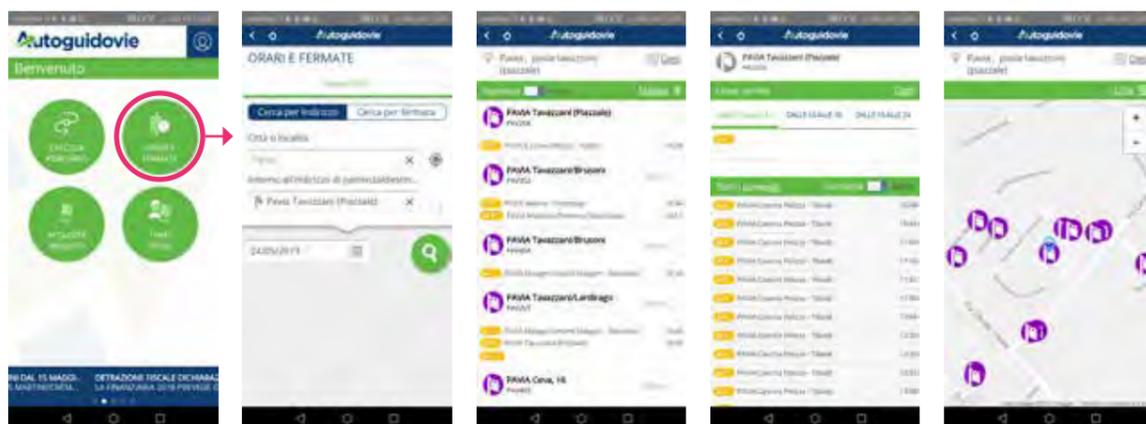
APP AUTOGUIDOVIE

Autoguidovie si è dotata di un'applicazione per *smartphone* che offre varie funzionalità per **agevolare la fruizione del servizio.**

In particolare, l'app:

- offre servizi di **infomobilità**, ricerca orari per origine e destinazione o per fermata
- permette l'**acquisto di biglietti e abbonamenti** per tutti i servizi pavesi, le linee K della Provincia di Cremona, Miobus, il territorio urbano di Paderno Dugnano, la linea M e la linea 405 verso Treviglio;
- permette l'**acquisto di biglietti** interurbani Sitam per le linee Z della Città metropolitana milanese
- offre un **servizio di news** per consultare avvisi che riguardano modifiche del servizio, deviazioni temporanee, scioperi e altre segnalazioni.

PAVIA: Servizio di informazione real time sugli orari di passaggio alle fermate per i bus urbani ed extraurbani di Pavia



CONTACT CENTRE

Il Contact Centre, che risponde al numero verde disponibile da telefono fisso, intende fornire un supporto efficace per i clienti. 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, Monza e Pavia, dal lunedì al sabato dalle 7 alle 19 per la zona di Cremona.

RISULTATI 2018: Oltre 43.000 contatti ricevuti dagli operatori da parte dei clienti, più che raddoppiati dal 2017



Web Chat (new)

Autoguidovie ha attivato, per tutti i territori serviti, il **servizio di messaggistica web chat.**

Il servizio permette di interagire con il contact centre in caso nella navigazione su web non si riesca a trovare l'informazione ricercata.

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

RISULTATI 2018: circa 7.500 contatti con i clienti



PALINE ELETTRONICHE

Le paline elettroniche, installate alle principali fermate dei lotti storici sud est e nord, indicano ai clienti l'**attesa per linea aggiornata in tempo reale** - grazie al sistema di localizzazione AVM presente su tutti i bus - e mostrano **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.

RISULTATI 2018: 150 paline elettroniche installate in punti strategici del territorio nei lotti storici sud est e nord



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 per i lotti storici. **Il servizio è anche accessibile via web** direttamente dal sito

www.autoguidovie.it inserendo in un apposito box il codice della fermata di interesse.

Il servizio è attivo nei lotti storici, mentre per Pavia è stato attivato nell'ambito dell'APP Autoguidovie.

RISULTATI 2018: 320 mila richieste di orari in tempo reale ricevute via sms da quasi 11 mila clienti



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. Con RSS è possibile rimanere **aggiornati**

in tempo reale sulle notizie e gli aggiornamenti delle varie linee di trasporto gestite dall'azienda.



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.



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**.

Autoguidovie, integra ai suoi diversi canali di comunicazione, anche questi strumenti che consentono di diffondere avvisi di servizio in tempo reale e, ove prevista, la possibilità di selezionare linee "preferite". L'obiettivo è di offrire ai propri viaggiatori un **servizio e attento** alle esigenze dei passeggeri con dati di viaggio sempre precisi e aggiornati oltre che raccogliere informazioni dalla clientela (che, nel caso di Moovit, può valutare il servizio di cui ha usufruito) per favorire il miglioramento continuo del servizio.



WHATSAPP

Autoguidovie dispone di un **servizio di messaggistica Whatsapp**.

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, Monza e Pavia, dal lunedì al sabato dalle 7 alle 19 per la zona di Cremona.

RISULTATI 2018: quasi 13.000 contatti con i clienti. +3.329 dal 2017



PAGINA FACEBOOK

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

- aggiornamenti sui servizi e avvisi sulla circolazione;
- eventi locali e punti di interesse raggiungibili con i bus;
- rubriche (ad esempio sulla storia dell'azienda);
- campagne di sensibilizzazione, per esempio sull'obbligo di obliterare i biglietti;

- informazioni sull'azienda e i territori;
- campagne "Lavora con noi".

Dalla pagina facebook è possibile comunicare con l'azienda tramite chat.

RISULTATI 2018: 5.723 like alla pagina +723 like dal 2017
 Circa 58.000 persone raggiunte in media ogni mese, più che raddoppiati dal 2017
 11.619 interazioni mensili, il doppio rispetto al 2017
 274 post pubblicati, +49 dal 2017
 924 conversazioni private



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 intende candidarsi a posizioni aziendali.

Autoguidovie pubblica sulla pagina **aggiornamenti e offerte di lavoro disponibili**.

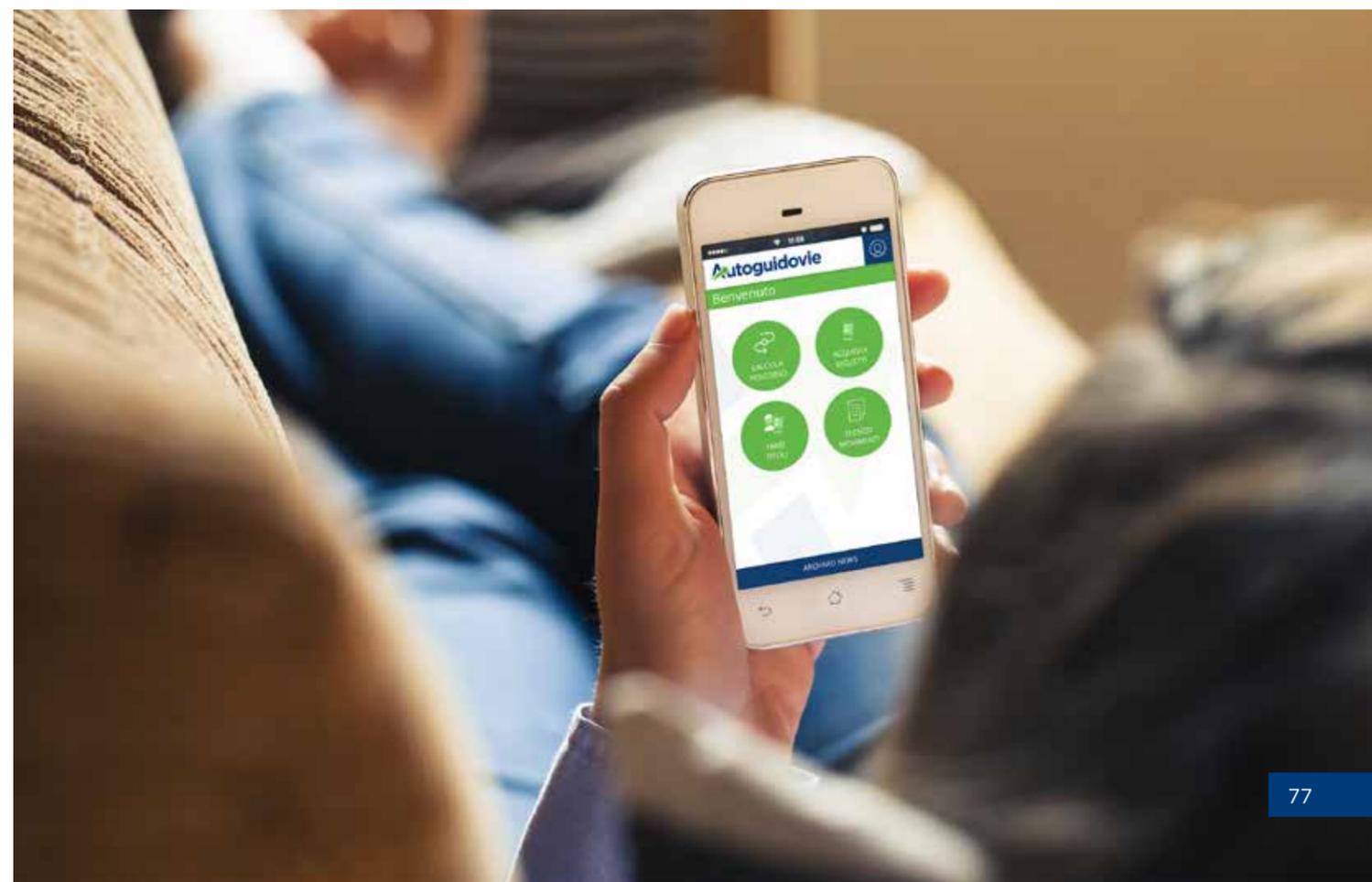
RISULTATI 2018: 58 post pubblicati da Autoguidovie
 52 mila impressions



TWITTER

PAVIA: Autoguidovie nel 2018 ha deciso di creare e mettere a disposizione dei propri clienti anche un account Twitter. Il servizio, attivo solo sul territorio di Pavia, permette ai viaggiatori di rimanere sempre aggiornati sugli avvisi e sulle novità del servizio urbano ed extraurbano della città.

315 tweet pubblicati da Autoguidovie
 90.609 visualizzazioni



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.

LE RISORSE UMANE

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 è stato avviato il primo aprile 2018.



“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

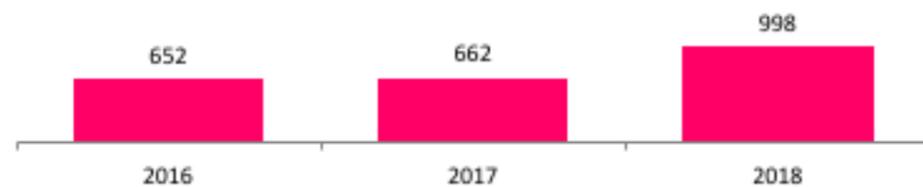
998
persone impiegate
tra personale
viaggiante
e non viaggiante
**+50,7% rispetto al
2017**

84%
il personale
viaggiante
**+3,6% rispetto al
2017**

94%
la percentuale
di uomini tra il
personale

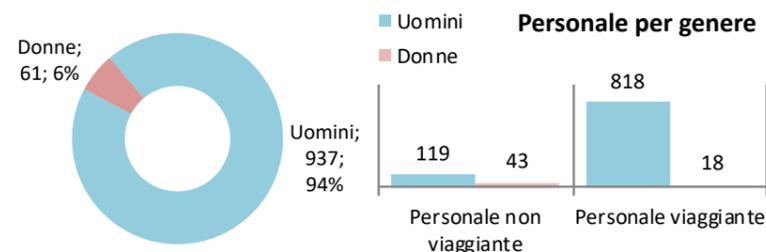
La grande novità che ha caratterizzato l'attività di Autoguidovie nel 2018 consiste, a seguito della gara d'appalto vinta, nell'avvio del servizio sul territorio di Pavia che ha comportato una crescita dell'azienda di oltre il 40% e al raggiungimento di un organico di circa 1.000 persone.

Trend del personale

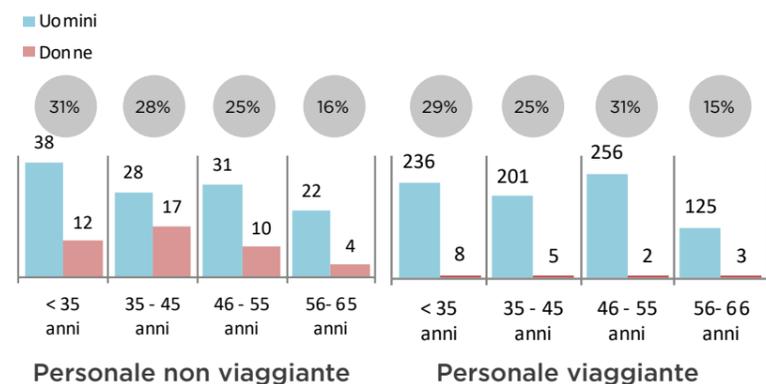


Di seguito è presentata l'analisi del personale relativa all'anno 2018¹¹.

27%
la percentuale
di donne tra
il personale non
viaggiante,
scende a 2%
per il personale
viaggiante



42,3 anni
l'età media del
personale*
41,4 per le donne
42,4 per gli uomini



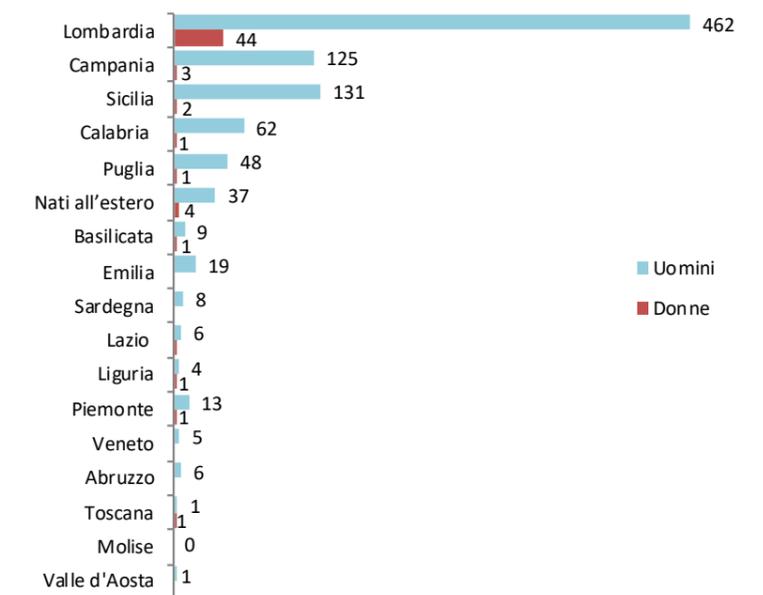
29,5%
il totale del
personale under 35
anni, in diminuzione
rispetto al 2017 per
via del personale
assorbito dai
precedenti gestori
del territorio di Pavia

52,8%
il personale
originario del Nord
Italia,
il 39,2% proviene dal
Sud e dalle Isole

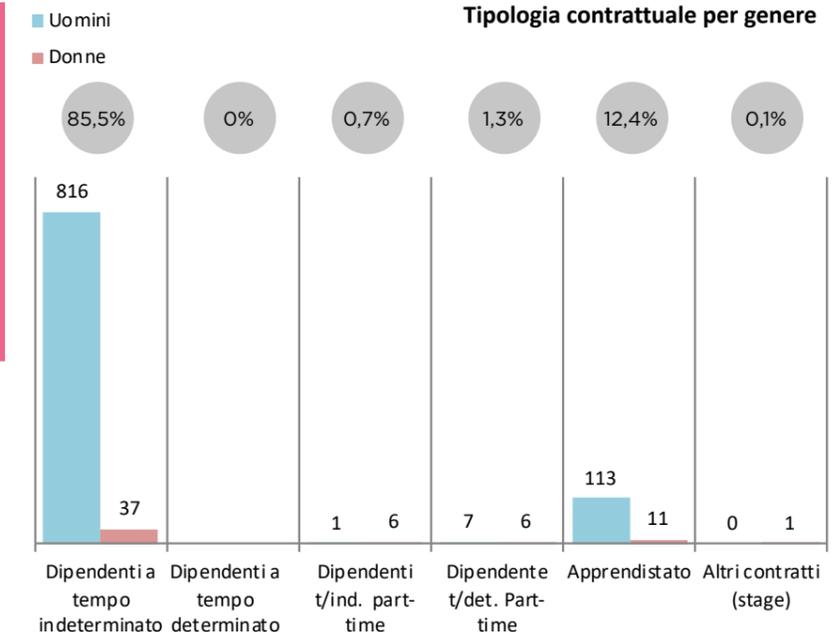
85,5%
il personale
con contratto
a tempo
indeterminato



Provenienza geografica del personale per genere

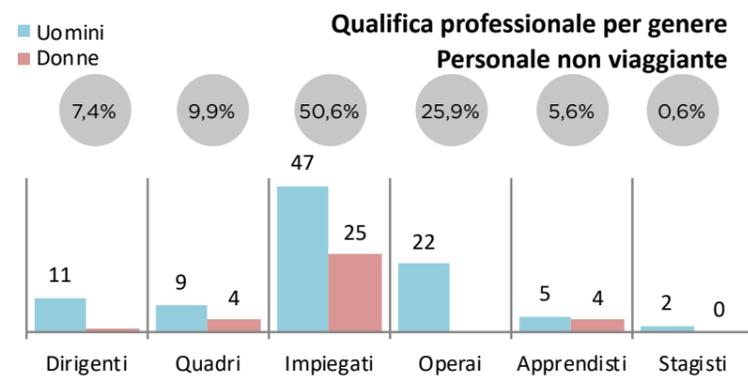


Tipologia contrattuale per genere

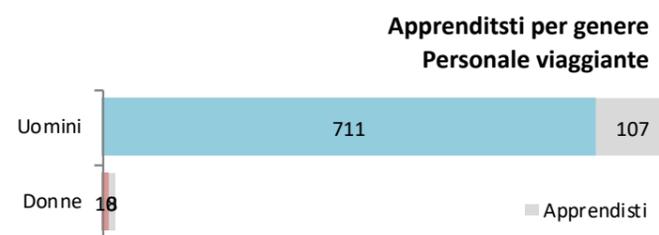


¹¹ Nei grafici dell'intera sezione, i bollini grigi riportano la percentuale di individui appartenenti alla categoria indicata in ascissa sotto la colonna corrispondente, rapportata al totale di riferimento del grafico.

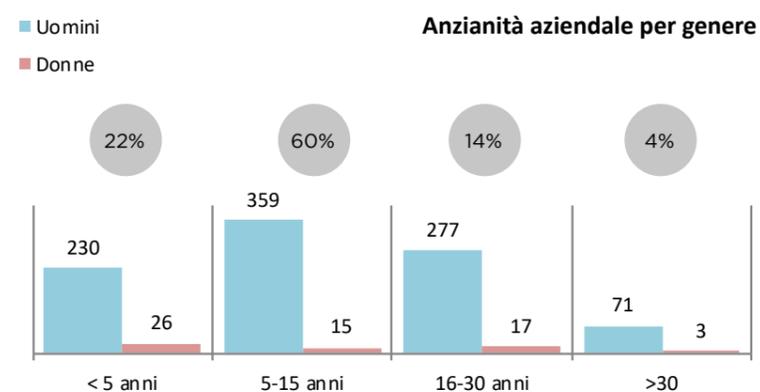
17,3%
i dirigenti e i quadri sul totale del personale non viaggiante, tra questi 8 sono donne



13,8%
gli apprendisti sul totale del personale non viaggiante

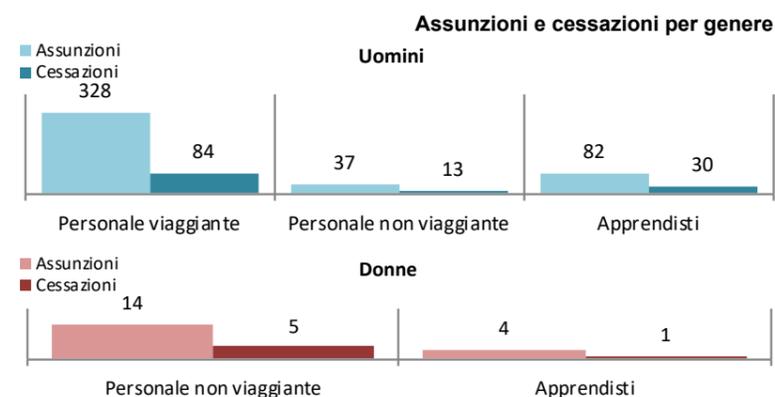


13,04 anni
l'anzianità aziendale media, 13,21 anni per gli uomini e 10,47 anni per le donne

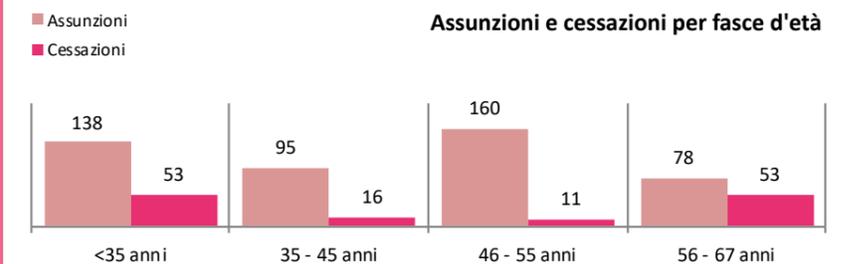


471
assunzioni a fronte di 133 cessazioni*

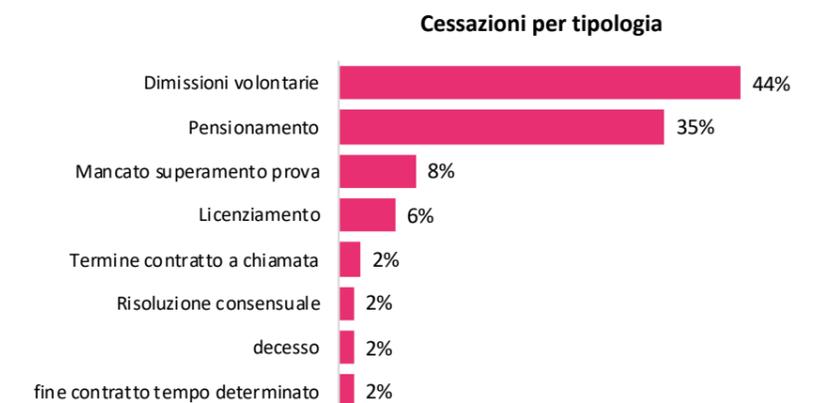
* sono inclusi nei conteggi gli stagisti



47,2%
il tasso di turnover in entrata*
+30,9 punti percentuali rispetto al 2017 a seguito dell'avvio del nuovo servizio su Pavia



13,3%
il tasso di turnover**
-1,5 punti percentuali rispetto al 2017



*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 2017 il numero delle persone che lavorano per Autoguidovie aumenta del 51%, passando da 662 a 998 dipendenti tra personale viaggiante e non viaggiante, a seguito del turnover fisiologico del personale e dell'avvio del nuovo servizio sul territorio di Pavia.

Nel 2018, il numero degli apprendisti raddoppia rispetto al 2017. L'azienda, infatti, ricorre all'apprendistato come canale di inserimento privilegiato, in particolare per il personale viaggiante. Per far fronte alla scarsità di candidati nel settore, inoltre, AGI ha rinforzato le partnership con gli stakeholder sul territorio, in particolare la collaborazione con l'Esercito Italiano, con i Centri per l'impiego e altre realtà della società civile.

Il tasso di turnover in entrata, che sale al 47%, dipende dalla registrazione dei contratti di lavoro del personale di Pavia come nuovo personale in entrata.

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.

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:

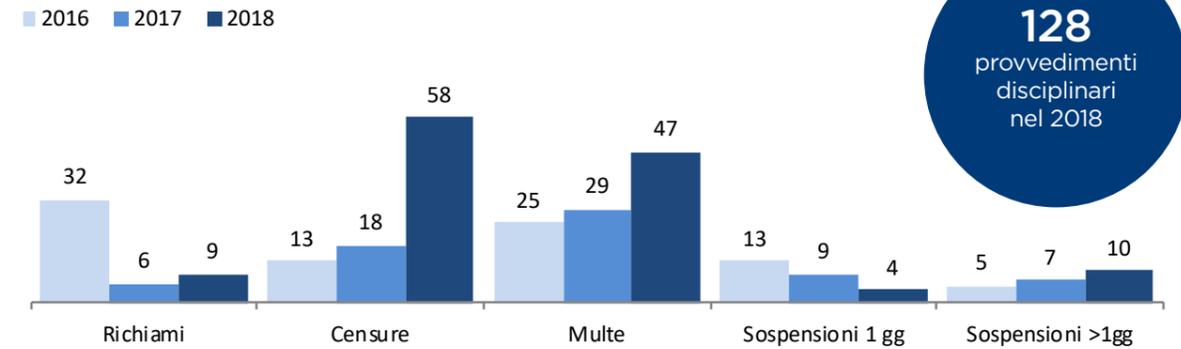
- richiamo scritto o verbale, per sollecitare il dipendente, e ininfluenza ai livelli contrattuali;
- censura, ovvero riprensione per iscritto;
- multa non superiore all'importo relativo alla retribuzione di 4 ore di lavoro;
- sospensione dal lavoro e dalla retribuzione per un periodo massimo di 10 giorni;
- 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.

Per la gestione delle problematiche disciplinari - seguite all'interno dell'area risorse umane - viene privilegiato, ove possibile, l'incontro individuale e il dialogo rispetto all'avvio del procedimento disciplinare.

Provvedimenti disciplinari per tipologia



L'aumento dei provvedimenti disciplinari rilevati nel 2018 (quasi raddoppiati dal 2017) è legato sia all'aumento del numero dei dipendenti sia a cambiamenti nel processo di gestione che hanno aumentato la rilevazione interna dei provvedimenti stessi.



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	2017 - 2019
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.

Con i percorsi Alternanza scuola lavoro, Autoguidovie intende avvicinare l'azienda al territorio, favorendo un canale diretto di comunicazione bidirezionale.

Il progetto ha impegnato i ragazzi nella realizzazione di un'indagine sulla mobilità casa - scuola presso gli Istituti dei ragazzi coinvolti nell'attività di alternanza per mappare l'attuale modalità di spostamento degli studenti per recarsi a scuola (con o senza trasporto pubblico). Gli studenti hanno di fatto sperimentato il ruolo del "mobility manager". Sono state realizzate oltre 6.000 interviste.

Le loro attività hanno riguardato la preparazione di un questionario online su piattaforma google, la somministrazione agli studenti di ciascun istituto, l'analisi dei dati, la preparazione di una presentazione e la divulgazione dei risultati.

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

- far conoscere Autoguidovie agli studenti, a genitori e Istituzioni;
- cercare risorse del territorio da inserire in azienda, 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 per incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico locale da parte degli studenti;
- promuovere nelle scuole il rispetto per i conducenti e l'importanza di pagare il biglietto.

Autoguidovie ha dato il supporto in tutte le fasi supervisionando i contenuti, formando gli studenti all'uso degli strumenti e permettendo l'acquisizione di competenze trasversali.

Il progetto ha permesso di raccogliere dati utili alla ottimizzazione del servizio di trasporto pubblico offerto rispetto alla domanda anche potenziale; in particolare i dati raccolti nei progetti 2017 sono stati utilizzati per la ristrutturazione del servizio di trasporto pubblico dell'area Nord nel territorio brianzolo avviate a gennaio 2018.

RISULTATI ED EFFETTI relativi agli ultimi 3 anni

- 6 istituti** scolastici coinvolti
- 18 studenti** formati e coinvolti direttamente nel progetto
- 1.440 ore** di stage
- 3 project work** sviluppati su casi aziendali

FORMAZIONE E SVILUPPO

10.151
ore di formazione complessivamente erogate*

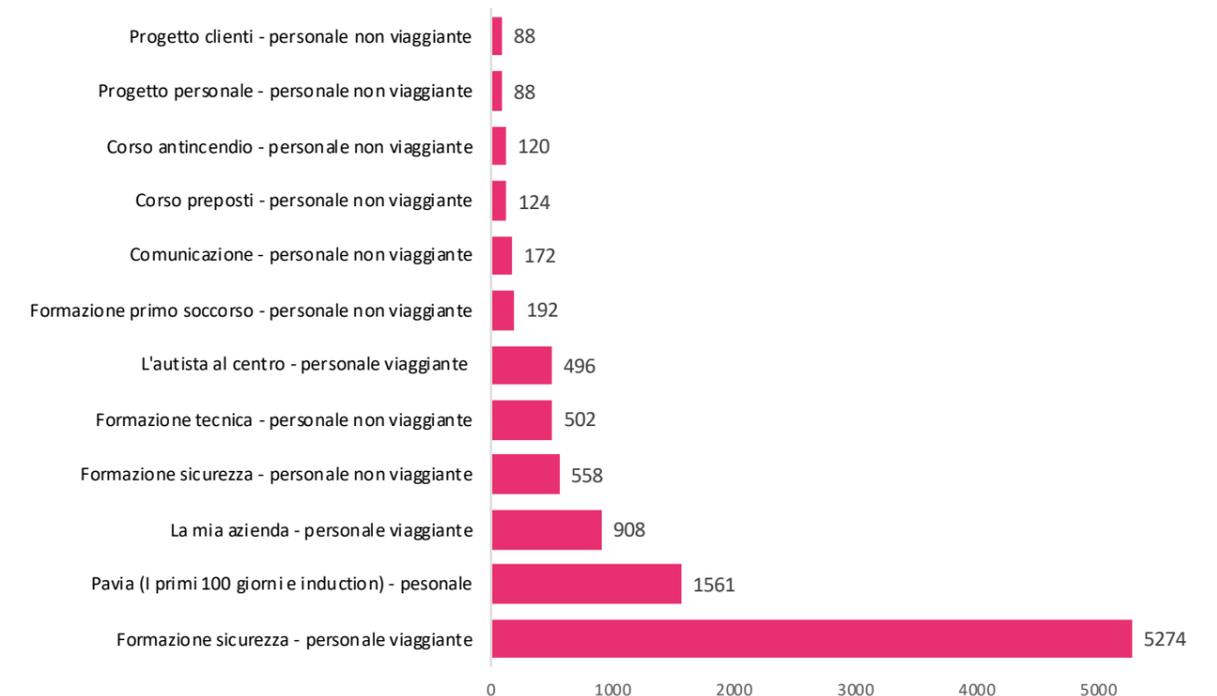
*Il dato è calcolato come numero ore di corso per numero partecipanti. Non è comparabile con il 2017 poiché non comprende la formazione erogata agli apprendisti.

11,6
ore di formazione erogate in media per ogni dipendente

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.

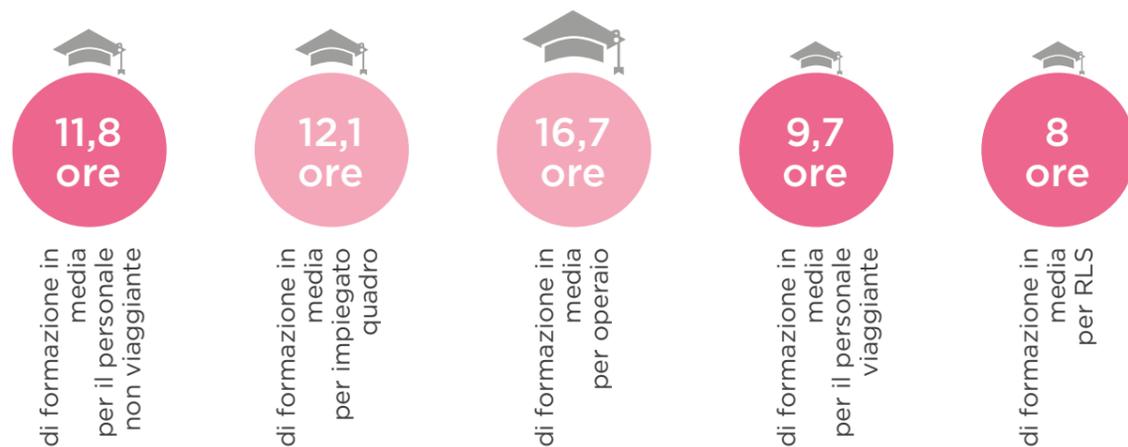
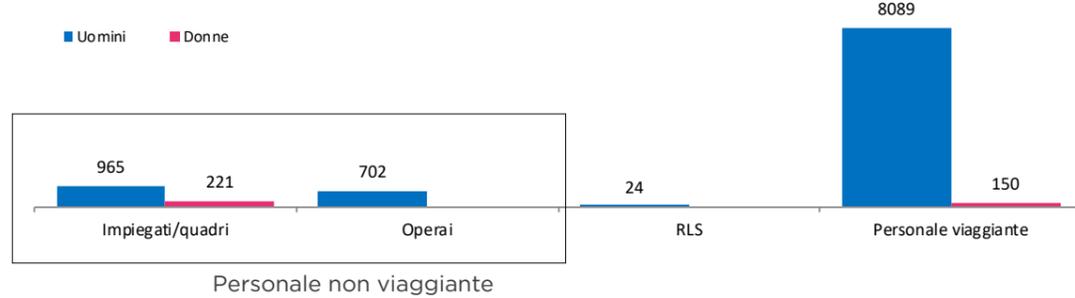
Ogni anno in Autoguidovie viene realizzata un'**analisi dei fabbisogni formativi** sulla base di: risultati del sistema di *performance management*; proposte raccolte dai responsabili dei servizi; segnalazioni; interviste individuali.

Ore complessive per tipologia di formazione - 2018



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.

Ore complessive di formazione per genere e qualifica - 2018



Attività formative 2018

PILLOLE FORMATIVE "AUTOGUIDOVIE LA MIA AZIENDA"

1.000 ore di formazione in 46 "puntate" di attività formative rivolte al personale e incentrate sui temi della **comunicazione** e sulla **conoscenza dell'azienda**, come proseguimento delle attività avviate nel 2017 sui lotti storici.

Nella seconda parte dell'anno sono stati realizzati una serie di incontri per illustrare il sistema di performance, fra conoscere gli sviluppi interni all'azienda e presentare il progetto "Autista al centro", che partirà nel 2019.

FORMAZIONE DEDICATA AL NUOVO PERSONALE DI PAVIA

Realizzati incontri sia precedentemente all'avvio del servizio sia a servizio avviato. In particolare:

- **azioni di accoglienza del personale:** circa 1.000 ore di formazione realizzate prima dell'avvio del servizio come garanzia di una corretta accoglienza;
- **azioni di induction:** formazione sulla visione dell'azienda e sul modo di concepire il servizio di Autoguidovie e il rapporto con la clientela;
- **azioni specifiche:** approfondimento sulle specificità del contesto pavese e le nuove iniziative sul territorio (primi cento giorni).

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 a 998 del 2018 - 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**:

Attenzione al cliente

Qualità del servizio

Trasparenza nelle relazioni interne ed esterne

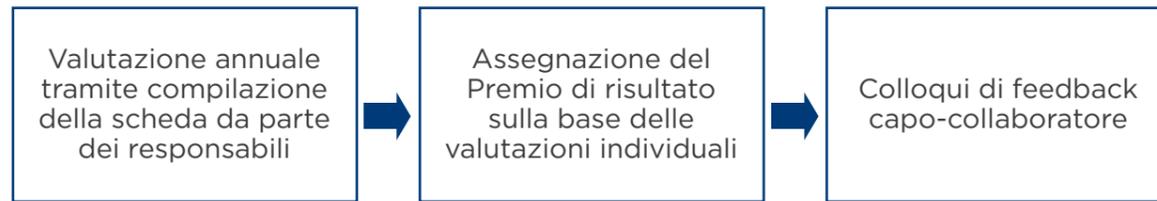
La sfida di **uniformare le performance dei dipendenti** è tanto più attuale e complessa alla luce della crescita del personale e della conseguente **eterogeneità dei profili** presenti in azienda, in termini di **seniority, competenze, esperienze e cultura organizzativa**.

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 viaggiante

La valutazione del personale viaggiante è organizzata in **2 parti**: una per la valutazione dei comportamenti e l'altra per la valutazione degli aspetti tecnici. In particolare:

ASPETTI DELLA VALUTAZIONE	
VALUTAZIONE DEI COMPORAMENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Flessibilità /disponibilità • Proattività/orientamento al miglioramento • Relazione con i colleghi • Relazione con i superiori • Livello di appartenenza
VALUTAZIONE TECNICA	<ul style="list-style-type: none"> • Professionalità alla guida • Puntualità in servizio • Gestione del bus (segnalazioni, rifornimento, pulizia)

Per ciascun aspetto viene realizzata una valutazione su una scala da 1 a 10



Le dimensioni della valutazione del personale non viaggiante

Nel 2018 è stato **riavviato anche il processo di valutazione del personale non viaggiante**. La valutazione viene realizzata tre volte all'anno (ogni quadrimestre) nell'ambito di un colloquio tra responsabile e collaboratore. Nel corso del primo incontro viene condivisa la valutazione e vengono definiti obiettivi e azioni di miglioramento che saranno poi monitorati nel corso dell'anno. Se necessario, vengono individuate attività formative volte a rinforzare le competenze e raggiungere i miglioramenti attesi. In particolare, la valutazione prende in considerazione i seguenti aspetti:

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

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

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

A 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.



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.

**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.

**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.

**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.

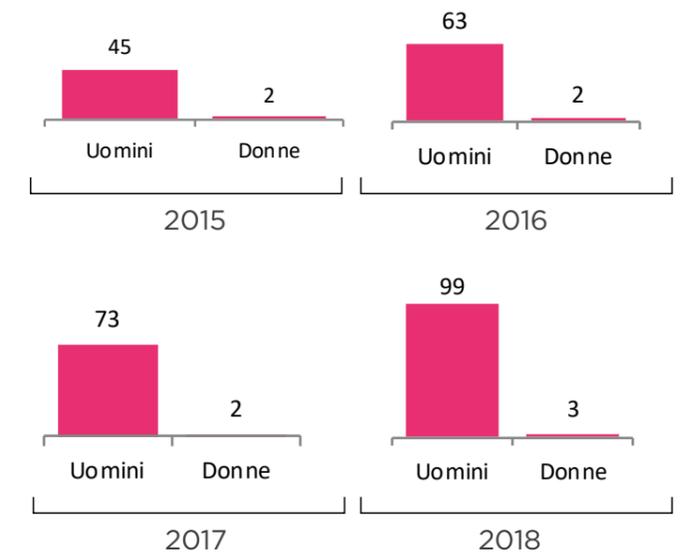


Congedo parentale

102
Dipendenti hanno usufruito del congedo parentale nel 2018
+27% rispetto al 2017

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



	2016		2017		2018	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
N. dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale	63	2	73	2	99	3
N. di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale e che sono ancora impiegati dodici mesi dopo il rientro	63	2	73	2	99	3

	2018	
	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

13,73

l'indice di frequenza degli infortuni

-52,6% rispetto al 2017

0,38

l'indice di gravità degli infortuni

-60,1% rispetto al 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** Autoguidovie ha deciso di certificare il proprio sistema di gestione per la sicurezza secondo lo **standard OHSAS 18001**. Nel corso dell'anno, oltre a mantenere la certificazione, l'azienda l'ha implementata anche sul territorio di Pavia.

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: sia tramite il coinvolgimento della rappresentanza dei Lavoratori per la sicurezza, sia grazie a 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**.

SVILUPPIAMO LA SICUREZZA

Circa 6.000 ore di formazione e aggiornamento sulla sicurezza nel 2018.

NUOVO SERVIZIO DI PAVIA

Avviato un percorso di adeguamento alla normativa e agli standard Autoguidovie, che superano le richieste minime della normativa in materia di sicurezza, estendendo la certificazione anche al servizio di Pavia.

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 Prevenzione¹² 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**.

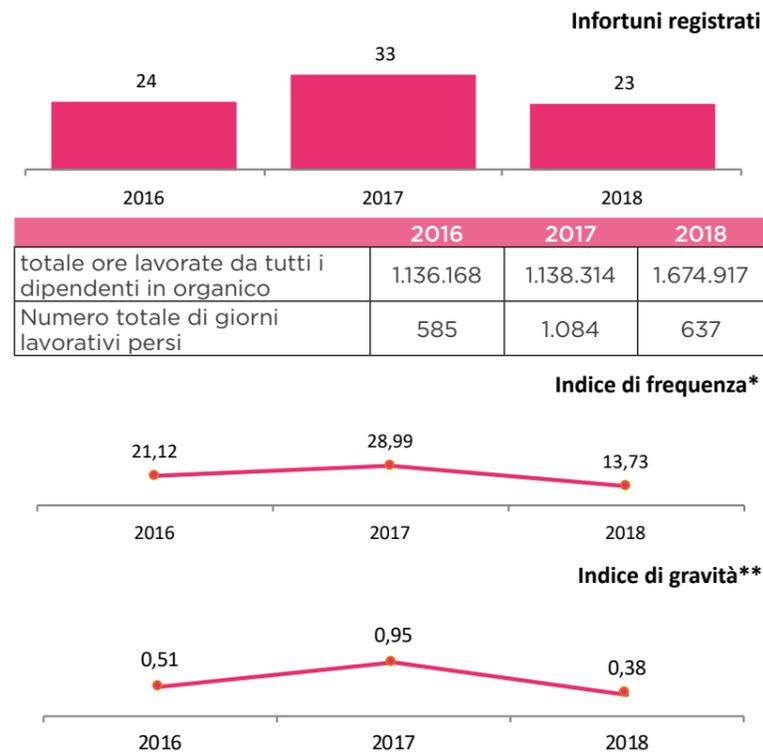
Oltre alla formazione, il Servizio di Protezione e Prevenzione realizza attività di comunicazione costante tramite la newsletter aziendale, il portale del dipendente e altre forme di sensibilizzazione. Ad esempio, informa sui pericoli legati all'uso dello smartphone tramite la pubblicizzazione del **progetto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

¹² 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.

-10
infortuni rispetto al 2017

La diminuzione degli infortuni è legata alle azioni di formazione in materia di prevenzione e sensibilizzazione sul tema realizzate dall'azienda

* 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



LA COMUNICAZIONE INTERNA

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

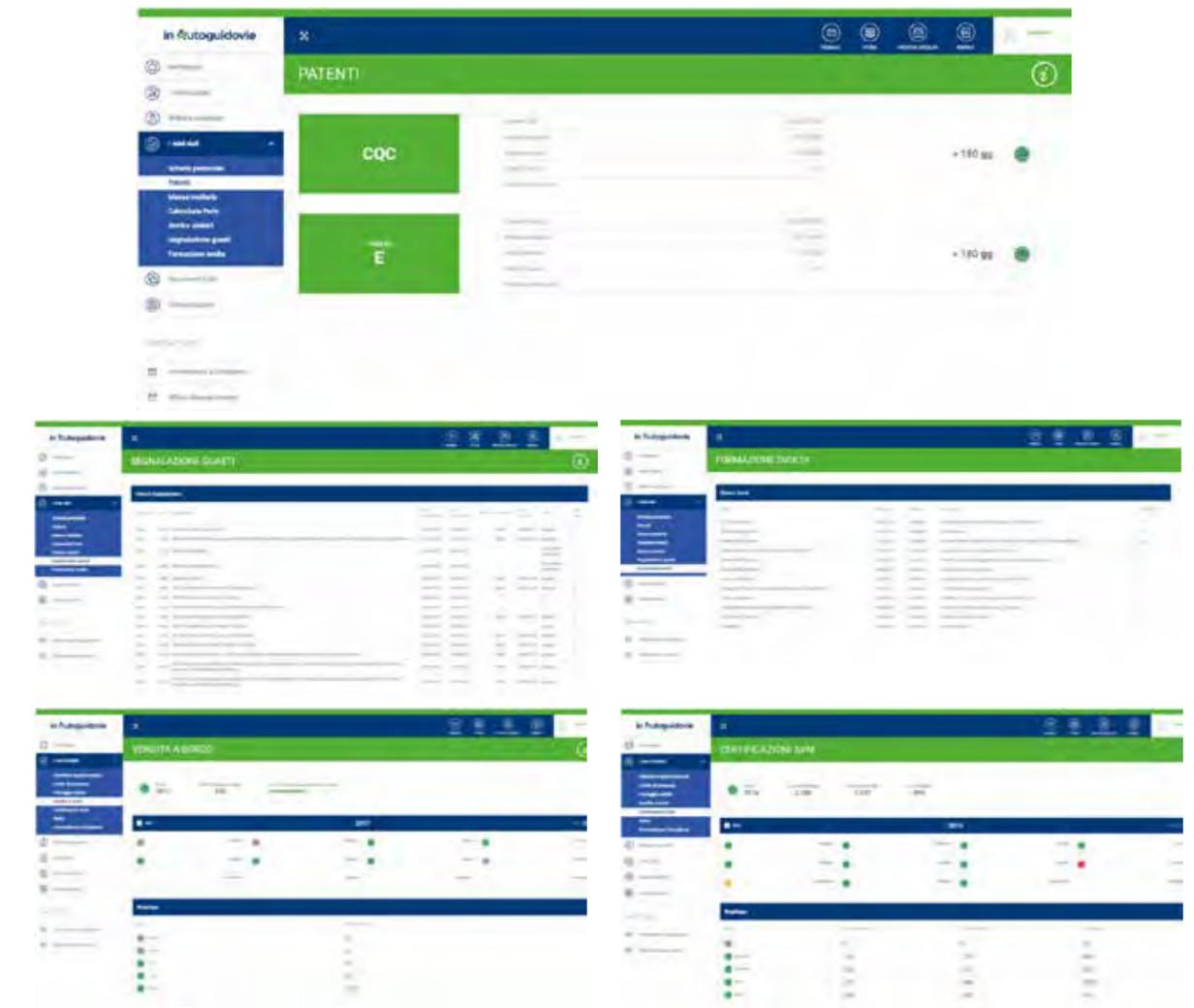
Portale aziendale InAutoguidovie

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 2018 - IL CIGNO NERO

A dicembre 2018 si è tenuta a Cassano D'Adda l'annuale **convention aziendale** di Autoguidovie, evento 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 e strategie per il futuro, in particolare:

- il **ruolo** di Autoguidovie all'interno di un **mercato del trasporto pubblico** in continuo cambiamento, in crescita e soggetto a un elevato tasso di imprevedibilità
- il tema della **mobilità condivisa** come alternativa rispetto alla mobilità collettiva e in linea con i nuovi bisogni di mobilità "pulita" che si stanno affermando a livello internazionale, in particolare tra i giovani
- la **visione** di Autoguidovie per il 2019, il **progetto strategico**, i **risultati** attesi e gli step del **cambiamento**
- l'**importanza della responsabilizzazione** di tutte le persone affinché siano partecipi alla crescita e al cambiamento dell'azienda
- la presentazione del **Progetto Microsoft** che innoverà processi di gestione e comunicazione interna.

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.

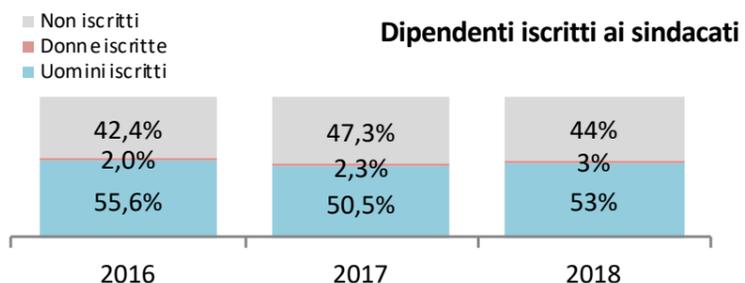
RELAZIONI INDUSTRIALI

23
Rappresentanti Sindacali in azienda, di cui **3** per la **sicurezza**, che hanno usufruito di **1.951** ore di permesso sindacale

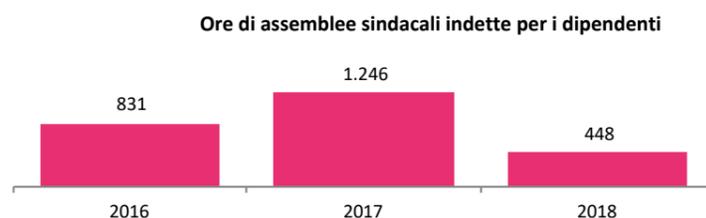
554
dipendenti iscritti ai Sindacati
+60% rispetto al 2017

448
ore di assemblee sindacali con i lavoratori nel corso del 2018

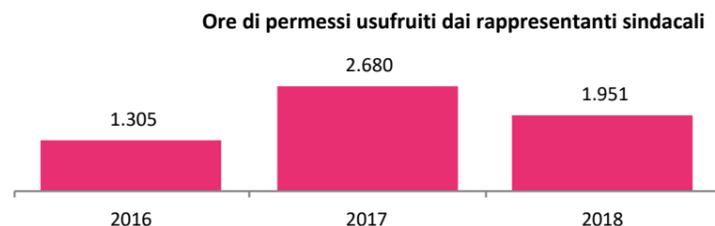
56%
i dipendenti iscritti ai sindacati nel 2018,
+3,3 % rispetto al 2017



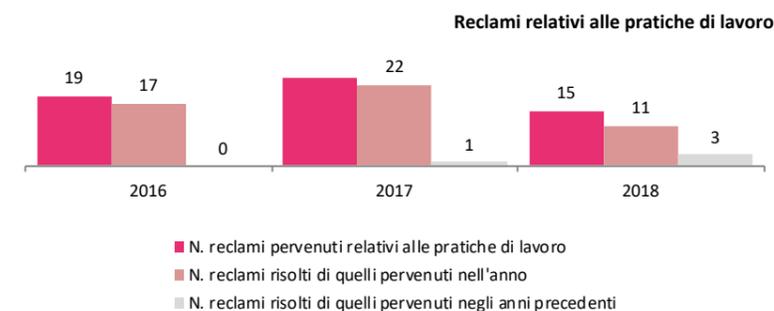
448 ore
di assemblee sindacali indette per i dipendenti tra 2015 e 2017



1.951 ore
ore di permesso sindacale utilizzate dai rappresentanti sindacali



15 reclami
relativi alle pratiche di lavoro
73% i reclami pervenuti e risolti nel 2018



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 settore¹³, 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.

¹³ 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 2018

Le Relazioni Industriali anche per l'anno 2018 sono state improntate alla massima trasparenza, dialogo e correttezza. Si sono svolti 47 incontri con le rappresentanze a tutti i livelli, con oltre 730 ore riconosciute alla RSU aziendale, oltre ai permessi garantiti dalla contrattazione collettiva nazionale. Sull'andamento delle relazioni industriali ha inciso il subentro di Autoguidovie nella gestione dei Servizi di TPL dell'intera Provincia di Pavia, laddove nonostante l'assunzione dei lavoratori dei bacini pavesi con le garanzie di legge e l'applicazione a titolo di miglior favore della contrattazione aziendale vigente, sono state proclamate reiterate azioni di sciopero, poste in essere dalle Organizzazioni Sindacali firmatarie della contrattazione collettiva di primo e secondo livello, nonché da sigle non firmatarie.

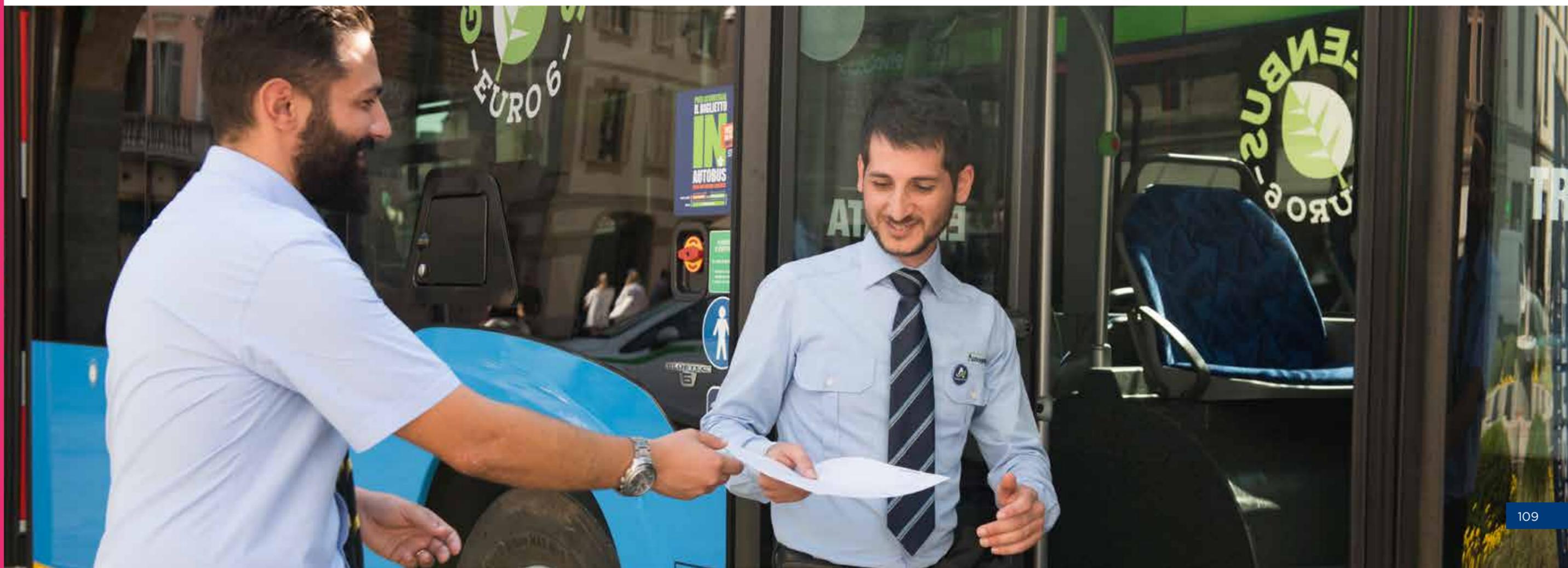
A riguardo, si sono svolti numerosi confronti con le Segreterie Regionali volti a individuare un percorso per ristabilire il giusto clima tra le Parti e volto anche a definire un nuovo protocollo di Relazioni Industriali, finalizzato anche a favorire lo sviluppo aziendale per il futuro nonché il percorso per le elezioni delle RSU/RLS in scadenza nel 2019. Purtroppo, nonostante i buoni intendimenti aziendali, quanto anzidetto non è stato concretizzato, così come non è stato possibile, per le stesse ragioni, concretizzare un sistema premiale per l'anno 2018.

Sono stati realizzati incontri in materia di **salute e sicurezza** del lavoro 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.

In seguito all'avvio del servizio sul territorio di **Pavia**, è stata sottoscritta una **convenzione con l'Università** per un sistema di tariffazione agevolata rivolta agli studenti.

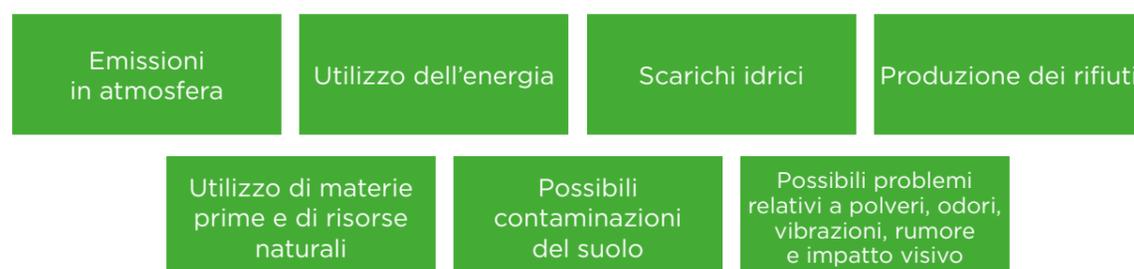
LA DIMENSIONE AMBIENTALE

GREEN BUS
EURO 6



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, trasparente, funzionale agli obiettivi e *compliant* alla normativa 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 nuovo servizio di Pavia

L'avvio del nuovo servizio sul territorio di Pavia ha allargato il perimetro di rendicontazione con l'inclusione di un numero consistente di nuovi autobus - la flotta passa complessivamente da 446 a 744 mezzi - e di nuove sedi e siti - 8 in più e oltre 70mila mq di spazi aggiuntivi - determinando l'aumento di consumi ed emissioni.

Le performance ambientali dell'azienda devono quindi essere valutate prevalentemente con l'analisi degli indicatori relativi, che rapportano gli impatti con il numero di km percorsi, consentendo un corretto confronto tra gli anni.

IL PARCO ROTABILE

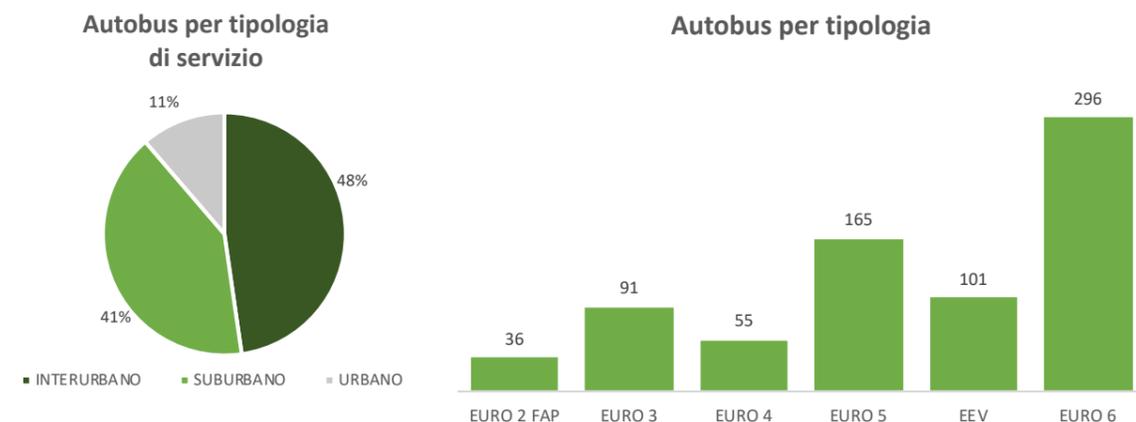
744 autobus
con età media pari a 6,34 anni, quasi 4 in meno rispetto al 2017

76% i veicoli Euro 5 e Euro 6
la percentuale sale a 78% se si considerano i soli mezzi del trasporto urbano e suburbano

+213 nuovi autobus Euro 6*
-23 di vecchia generazione tra 2017 e 2018

*inclusi gli acquisti per il nuovo servizio di Pavia

A fine 2018 il totale degli autobus è di 744 unità. Il 76% è costituito da veicoli Euro 5, EEV (Enhanced Environmentally-friendly Vehicle) o Euro 6. La percentuale sale a 78% se si considerano i soli autobus del trasporto urbano e suburbano. Tra 2017 e 2018 sono usciti dal servizio 23 autobus di vecchia generazione. Con l'avvio del nuovo contratto di servizio del Bacino Pavese in totale sono stati acquistati 213 nuovi autobus Euro 6.



CARATTERISTICHE DELLA FLOTTA	31/12/2018						TOTALE VEICOLI	ETA' MEDIA
	NORMATIVA CEE							
FAMIGLIA	EURO 2 FAP*	EURO 3	EURO 4	EURO 5	EEV**	EURO 6		
INTERURBANO	30	50	15	95	7	158	355	6,73
SUBURBANO	5	38	40	65	92	65	305	7,27
URBANO	1	3	0	5	2	73	84	1,99
TOTALE	36	91	55	165	101	296	744	6,34

* 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

37 siti operativi
sul territorio incluse 6 officine

oltre 190.000 mq
la superficie complessiva di sedi e siti operativi*

*inclusi gli spazi del nuovo servizio di Pavia

Oltre al parco rotabile, gli impatti ambientali derivano in misura minore anche dall'insieme delle attività che Autoguidovie svolge, nelle sedi e nei siti operativi, per offrire servizi di trasporto pubblico sui territori di competenza.

A seguito dell'avvio del nuovo servizio sul territorio pavese, 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;
- **31 siti operativi** localizzati sul territorio;
- **6 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.

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

Sempre per gli immobili di Pavia, è stata realizzata la Certificazione energetica dei siti, con un'analisi dei consumi.

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
Broni (PV)	12 stalli							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		
Chignolo po (PV)	1.700							X		
Cologno al Serio (BG)	1.650							X		
Copiano (PV)	3.430						X	X		
Cornaredo (MI)	1.300							X		
Crema (CR)	8.405		X	X		X	X	X		
Crema (CR)	110								X	X
Desio (MB)	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		
Pavia Strada Campeggi (PV)	40.000	X	X	X	X	X	X	X		X
San Zenone al Lambro (MI)	4.225						X	X		
Sannazzaro de' Burgondi (PV)	1.700						X	X		
Varzi (PV)	750							X		
Verolavecchia (BS)	210							X		
Vigevano (PV)	10.000	X	X		X	X	X	X		X
Voghera (PV)	10.000	X	X	X	X	X	X	X		X
Zelo Buon Persico (LO)	2.976							X		

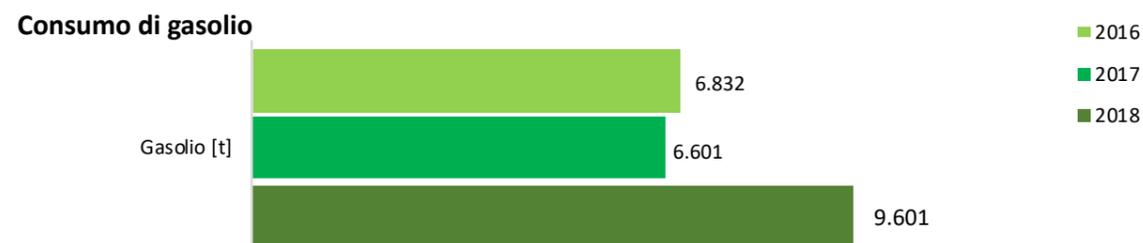
CONSUMI DI MATERIE PRIME, MATERIALI E RISORSE NATURALI¹⁴

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 detersivi 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 99% come carburante per gli autobus, e la restante parte per le auto aziendali e il riscaldamento. Nel 2018 l'incremento dei consumi di materie prime e materiali, è stato determinato dall'avvio del nuovo servizio di Pavia, e in parte dall'acquisto di una quota dei prodotti destinati a magazzino e stoccata come riserva nelle nuove officine e nuovi siti.



¹⁴ A seguito di una rettifica sui valori dei consumi di gasolio per riscaldamento, i dati 2016 e 2017 differiscono, in minima parte, rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio del 2017. Dai consumi di gasolio sono esclusi quelli relativi ai subaffidamenti dell'area di Pavia, non registrati da Autoguidovie.

Grazie al progressivo rinnovo degli automezzi e all'acquisto per il nuovo servizio di Pavia di un numero elevato di mezzi di ultima generazione, i consumi di gasolio tra 2017 e 2018 aumentano (+45%) in modo meno che proporzionale rispetto all'aumento dei km percorsi (+62%).

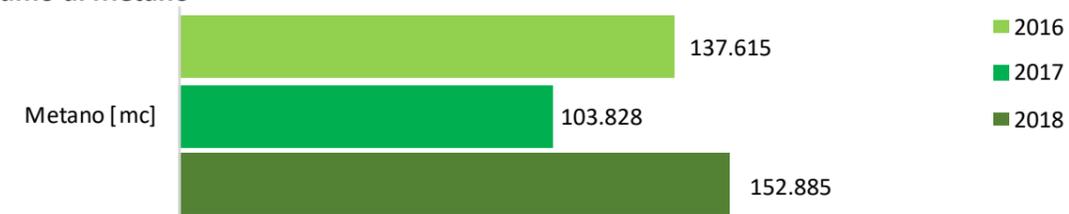
Il piano di rinnovo 2019 genererà significativi vantaggi ambientali e di qualità offerta al cliente in termini di comfort e di dotazioni a bordo.

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**.

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 75% come combustibile degli impianti termici per il riscaldamento delle sedi e per il 25% come carburante per gli autobus. Nel 2018 il consumo complessivo è aumentato del 47% dal 2017 (+11% dal 2016), a fronte del maggior utilizzo sia per la produzione di calore (+65%) sia per l'autotrazione (+11%). In particolare il consumo di metano aumenta a seguito dell'allestimento di nuove officine e all'aggiunta di nuovi siti operativi.

Consumo di Metano



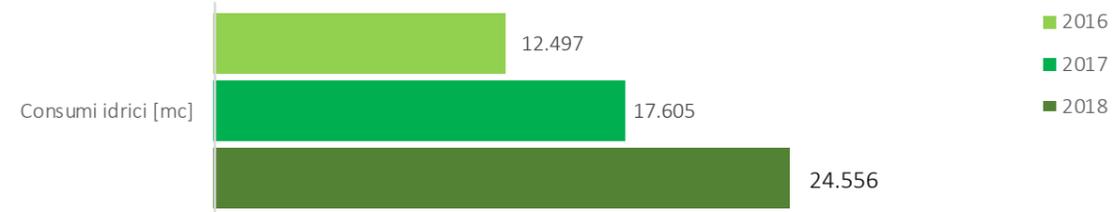
L'**urea** (nome commerciale AD-Blue) è utilizzata per **ridurre le emissioni degli ossidi di azoto e di particolato** dai gas di scarico prodotti dai veicoli dotati di motore diesel Euro 4, Euro 5, EEV ed Euro 6. Gli erogatori di urea sono presenti presso ogni impianto aziendale di rifornimento di carburante.

Consumo di Urea



L'utilizzo dell'**acqua** avviene prevalentemente per alimentare gli impianti di lavaggio degli autobus. Nei siti di Milano (via Marignano), Lacchiarella, Pavia (Strada Campeggi) e Voghera, sono attivi **sistemi di riciclo**. 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**.

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 refrigeranti¹⁵ (gas R134A) che si riferiscono agli impianti di condizionamento dei mezzi.

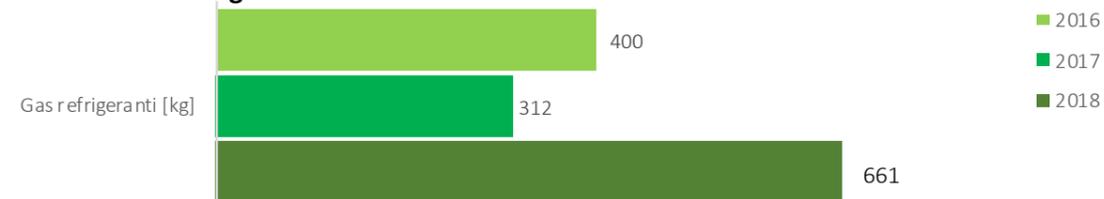
Consumo di Antigelo



Consumo di Lubrificanti



Consumo di Gas refrigeranti



Consumo di Detergenti



¹⁵ I dati relativi ai consumi di gas refrigeranti anche per il 2018 non includono i consumi relativi ai siti che, in assenza di perdite, vengono considerati pari a zero.

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	2016	2017	2018
Ricambi elettrici totali [n] di cui:	20	19	43
Pneumatici totali* [n] di cui:	950	1.366	1.277
<i>ricoperti [n]</i>	550	964	885
<i>nuovi [n]</i>	400	402	392
Stracci (noleggio) [n]	7.500	7.500	12.400

*esclusa Pavia per la quale è attivo un contratto di fullservice con un soggetto terzo che prevede che gli pneumatici vengono acquistati direttamente dall'azienda esterna.



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**.

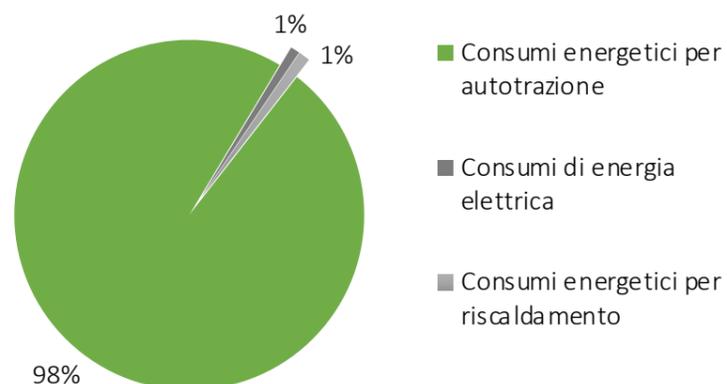
L'azienda monitora anche i consumi di energia elettrica, di metano e di gasolio per il riscaldamento, relativi ai siti operativi.

Nelle fasi di ristrutturazione o di nuove realizzazioni, Autoguidovie effettua la sostituzione dei corpi illuminanti con lampade a **tecnologia led**, che determinano un risparmio di circa il 60% dell'energia. 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.

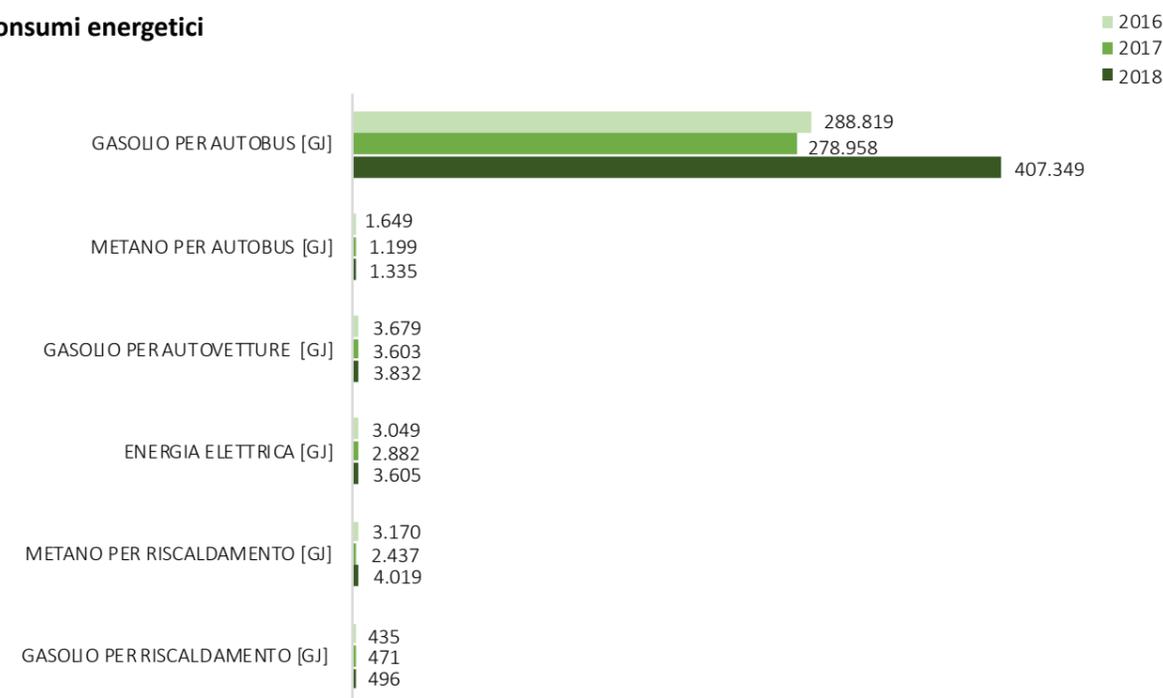
I lavori effettuati nel corso degli anni hanno portato ad avere nel 2018 **7 siti con illuminazione completamente a led** e altri 4 parzialmente a led. Nel 2019 saranno installate lampade di ultima generazione in altri 3 siti.

La sede di Milano di via Marignano 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.

Ripartizione dei consumi energetici 2018



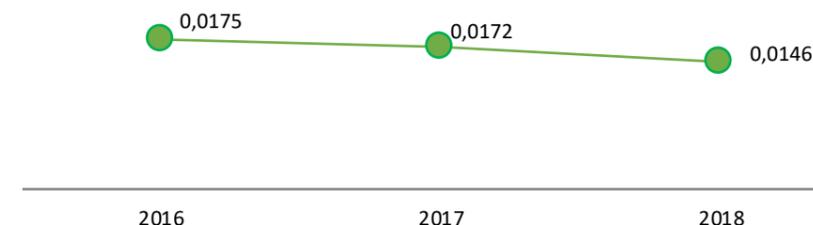
Consumi energetici



Nel 2018 i consumi energetici totali sono di **420.637 GJ¹⁶**, in aumento rispetto agli anni precedenti a seguito dell'avvio del nuovo servizio. Tra i consumi che aumentano in maniera maggiore si evidenziano, come diretta conseguenza del **numero maggiore di autobus** e dei **nuovi siti operativi**, i consumi di gasolio per autobus (+46%), di metano per riscaldamento (+64,9%) e di energia elettrica (+25,1%). Più contenuti invece gli aumenti dei consumi di gasolio per riscaldamento (+5,4%), gasolio per autovetture (+6,4%) e metano per autobus (+11,3%).

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 percorso



L'indice nel 2018 prosegue il trend di riduzione rispetto agli anni precedenti, **-10,3% dal 2017 e -14,9% dal 2016**. A fronte di un notevole aumento dei chilometri percorsi (da 17.745.759 a 28.733.977 Km), i consumi energetici crescono in modo meno che proporzionale, con una conseguente diminuzione dell'indice di intensità energetica, ad evidenza, quindi, della capacità di Autoguidovie di **utilizzare le risorse in modo efficiente**.

¹⁶ 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. A seguito della rettifica dei consumi di gasolio per riscaldamento, i dati 2016 e 2017 presenti in questa edizione differiscono, se pur in minima parte, da quelli pubblicati nel 2017. Dai consumi di gasolio per autobus sono esclusi i dati relativi ai subaffidamenti di Pavia che non vengono registrati da Autoguidovie.

EMISSIONI IN ATMOSFERA

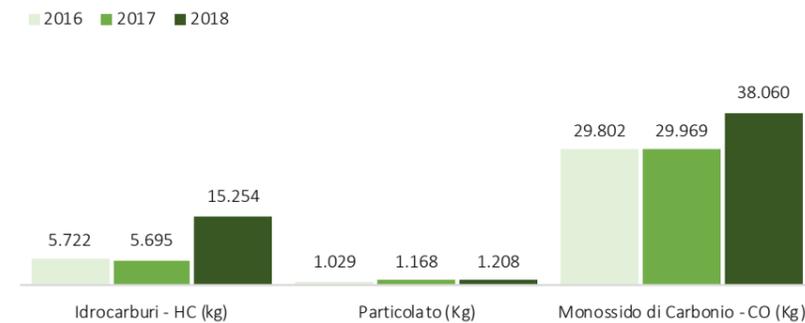


Le emissioni in atmosfera di Autoguidovie derivano principalmente dai **gas di scarico dei motori diesel del parco rotabile** - gli autobus - che utilizzano gasolio a basso tenore di zolfo (BTZ). In misura minore sono dovute ai gas di scarico delle auto di servizio, dagli impianti termici per il riscaldamento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

Emissioni del parco rotabile¹⁷

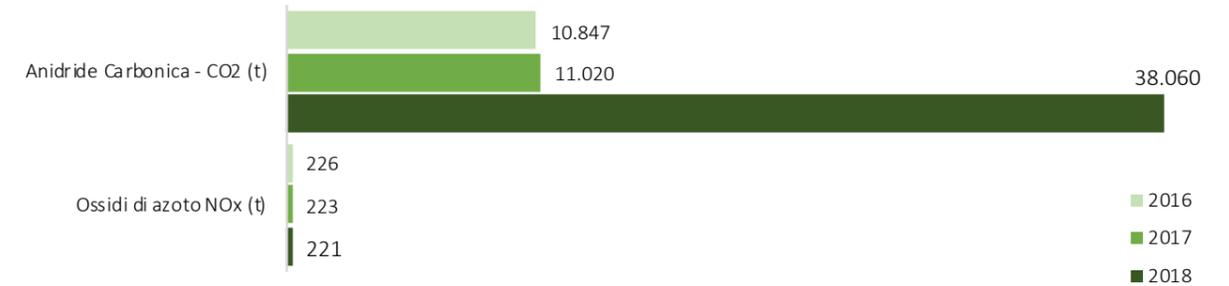
I mezzi introdotti nell'ultimo periodo sono dotati dell'innovativo sistema **SCR - Selective Catalytic Reduction** - che adotta liquido a base di urea, agente riducente conforme alla normativa DIN 70070, per abbattere le emissioni dei gas di scarico in termini di polveri sottili e ossidi di azoto. Tale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

Emissioni autobus



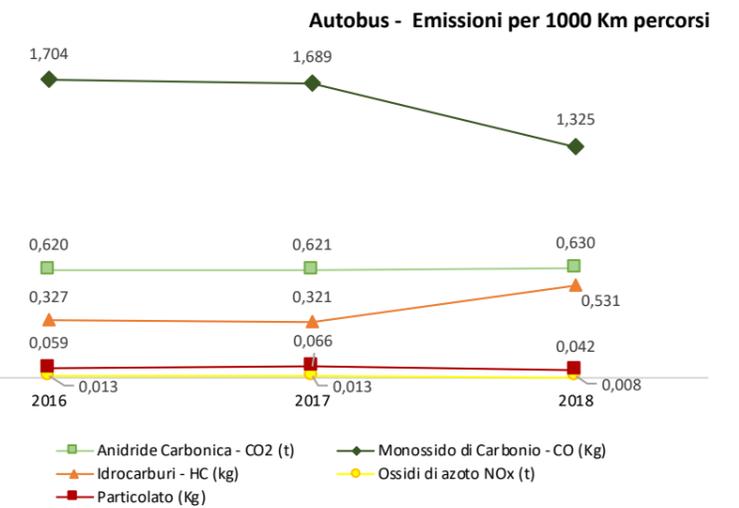
28.733.377* Km percorsi nel 2018
 17.490.879* Km percorsi nel 2016
+64%

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



Anche se in misura diversa a seconda del tipo di emissione, nel 2018 rispetto al 2016, in **termini assoluti** tutti i valori tranne gli ossidi di azoto (NOx) aumentano, come conseguenza dell'ampliamento dei servizi offerti.

Per quanto riguarda la **diminuzione degli NOx** dal 2017, la variazione è dovuta al minor numero di km percorsi dai bus più inquinanti nei bacini storici di Autoguidovie, dato che sono aumentate le emissioni dovute ai bus del bacino pavese (+24 t) e sono diminuite quelle nei bacini storici dell'azienda (-25 t). 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 percorso¹⁸.



Le **emissioni di monossido di carbonio (-22,3%), particolato (-28,5%) e ossidi di azoto (-40,5%) per Km percorso diminuiscono in modo significativo** nel 2018 rispetto al 2016, anche grazie all'acquisto di mezzi di ultima generazione Euro 6 e alla progressiva dismissione degli autobus più inquinanti. Aumentano invece le emissioni per Km percorso di idrocarburi e, in misura minore, di anidride carbonica.

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.

¹⁷ Valori estratti da software eco drive di Autoguidovie. Le sole emissioni di CO2 sono calcolate utilizzando i Fattori di emissione medi da traffico per settore, combustibile e tipo legislativo in Lombardia nel 2014 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA.

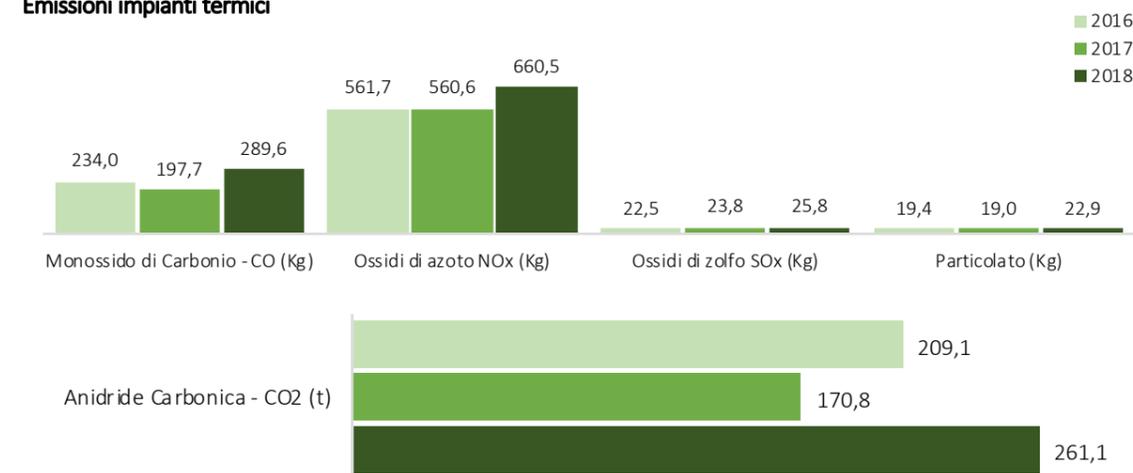
¹⁸ Nel 2018 il numero di km percorsi include quelli dei mezzi dati in subaffidamento a Pavia.

Emissioni da impianti termici¹⁹

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.

Nel 2019 l'impianto di riscaldamento a gasolio verrà dismesso e sostituito con una centrale a gas a condensazione di ultima generazione, con emissioni inferiori.

Emissioni impianti termici

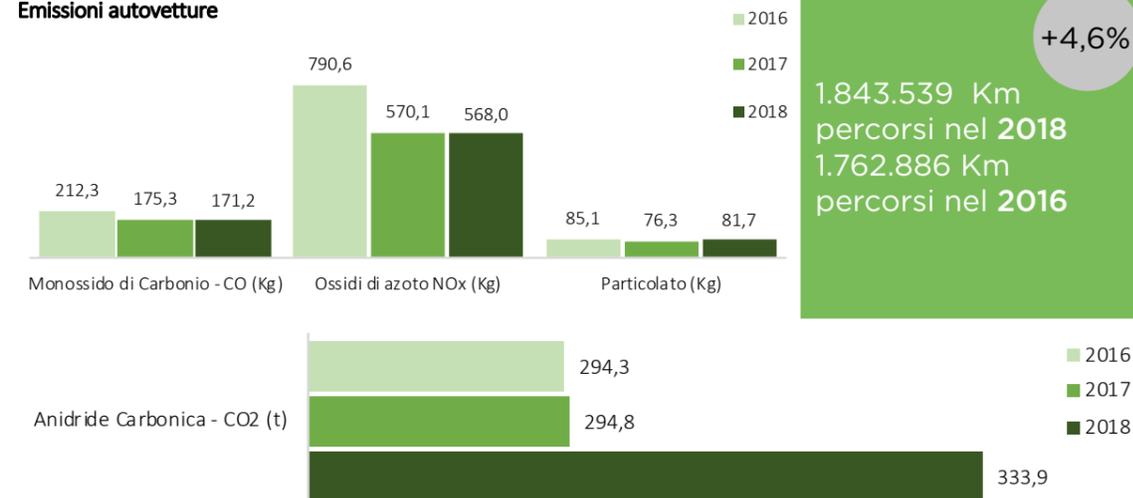


Emissioni delle auto aziendali²⁰

A fine 2018 il parco auto aziendali è composto da 95 veicoli, di cui **84 a gasolio, 7 a metano, 1 a benzina e 3 elettriche**. Il 71% delle auto appartiene alle categorie Euro 5 e Euro 6, che hanno percorso, da sole, l'81% del totale dei chilometri. Nell'anno 2018 le auto di categoria Euro 6 sono aumentate di 20 unità.

Anche a fronte dell'aumento di 10 unità del parco auto complessivo e dei km percorsi, il maggior numero di vetture Euro 6 ha consentito di ridurre rispetto al 2016 le emissioni inquinanti di monossido di carbonio (-19,4%), ossidi di azoto (-28,2%) e particolato (-3,9%).

Emissioni autovetture



¹⁹ 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.

A seguito della rettifica dei consumi di gasolio per riscaldamento, i dati 2016 e 2017 presenti in questa edizione differiscono, se pur in minima parte, da quelli pubblicati nel 2017.

²⁰ 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.

A seguito della rettifica dei consumi di gasolio per riscaldamento, i dati 2016 e 2017 presenti in questa edizione differiscono, se pur in minima parte, da quelli pubblicati nel 2017.

SCARICHI IDRICI

Gli scarichi idrici riguardano principalmente le acque per il lavaggio degli automezzi e gli scarichi igienici relativi alle diverse sedi²¹.

ACQUE REFLUE	2016	2017	2018	Var. '16-'18	Var.% '16-'18
Volume totale acque reflue [mc/anno]	12.497	17.605	24.556	+12.059	+96,5%

Così come per i dati relativi ai consumi, anche il volume delle acque reflue aumenta con l'inserimento nella rendicontazione delle nuove sedi e siti operativi del servizio di Pavia.

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 aerazione 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.
- **Pavia strada campeggi e Voghera.** Per il lavaggio di carrozzerie e motori sono utilizzati **impianti di lavaggio biologico** con le medesime caratteristiche di quelli utilizzati a Desio e Lacchiarella. Il **ciclo totalmente chiuso**, stoccaggio depurazione e riutilizzo, consente di effettuare solo minimi reintegri di acqua, con una **riduzione dei consumi idrici e degli sprechi**.

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.

²¹ Le acque reflue sono stimate equiparando i prelievi agli scarichi.

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

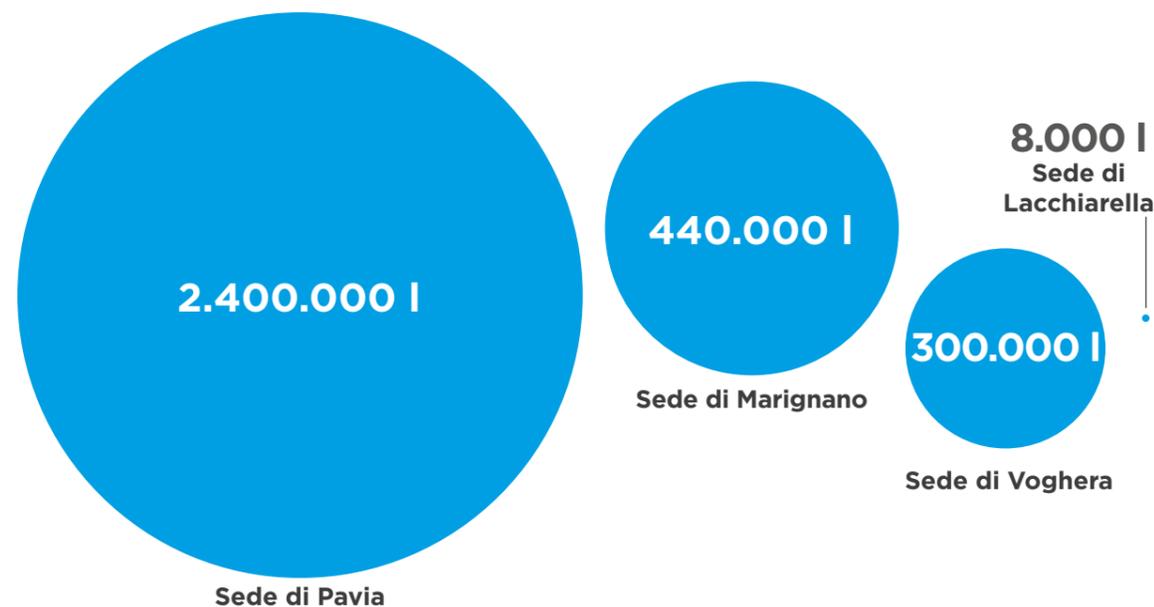
Le acque meteoriche di dilavamento che derivano da superfici scolanti destinate al carico e distribuzione di carburanti, come previsto dalla normativa, sono **convogliate agli impianti per il trattamento**. Tali attività sono sempre protette da apposita tettoia. In tutti i siti, inoltre, come richiesto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

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 raddoppi 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.

Volume acqua riutilizzata all'anno



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 (sepiolite) 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.

GESTIONE DEI RIFIUTI

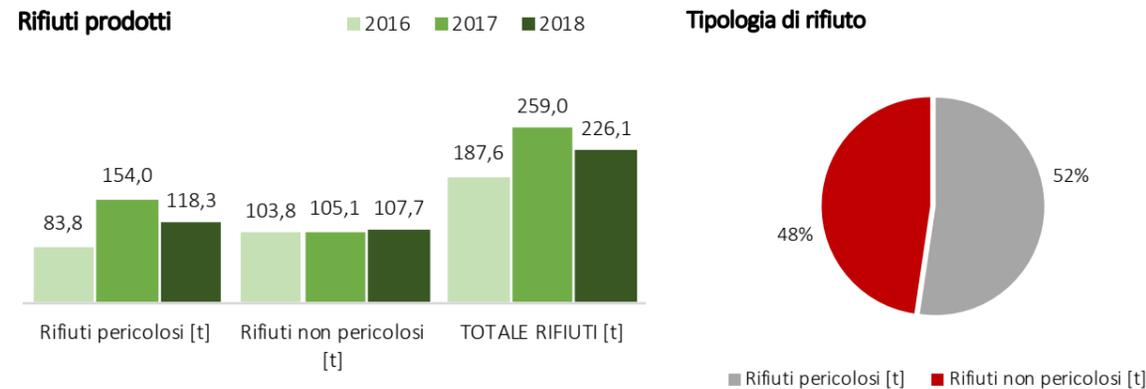
-12,7%
rifiuti totali prodotti
rispetto al 2017

-23,2%
rifiuti pericolosi
rispetto al 2017

99,0%
i rifiuti pericolosi
recuperati nel 2018

La produzione di rifiuti è originata principalmente dall'attività di **manutenzione** e dal **lavaggio degli autobus** (fanghi dell'impianto di depurazione), oltre che dalla demolizione degli autobus dismessi. 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	2016	%	2017	%	2018	%	Var. '16-'18	Var. % '16-'18
Totale rifiuti pericolosi [t] di cui:	83,8	44,7%	154,0	59,4%	118,3	52,3%	34,5	41,2%
<i>smaltiti [t]</i>	1,8	2,1%	2,0	1,3%	1,2	1,0%	- 0,6	-35,8%
<i>recuperati [t]</i>	82	97,9%	151,9	98,7%	117,2	99,0%	35,2	42,9%
<i>di cui autobus demoliti [t]</i>	72	/	139,1	/	100,9	/	28,9	40,1%
Totale rifiuti non pericolosi [t] di cui:	103,8	55,3%	105,1	40,6%	107,7	47,7%	3,9	3,8%
<i>smaltiti [t]</i>	57,2	55,1%	51,7	49,2%	68,7	63,8%	11,5	20,2%
<i>recuperati [t]</i>	46,6	44,9%	53,4	50,8%	39,0	36,2%	- 7,6	-16,3%
TOTALE RIFIUTI [t]	187,6		259,0		226,1		38,5	20,5%

Nel 2018 Autoguidovie ha prodotto **226 t di rifiuti complessivi** di cui 107,7 t (il 47,7%) di rifiuti non pericolosi e 118,3 t (il 52,3%) di rifiuti pericolosi.

La composizione dei rifiuti tra pericolosi e non pericolosi rimane sostanzialmente invariata tra 2017 e 2018, con una prevalenza di rifiuti pericolosi prodotti, anche se la quota è in diminuzione, da 59,4% a 52,3%.

Risulta stabile, rispetto agli anni precedenti, la ripartizione tra rifiuti pericolosi recuperati - la quasi totalità - e smaltiti, mentre varia rispetto al 2017 la composizione dei non pericolosi, con, a differenza del 2017, una prevalenza di rifiuti smaltiti su quelli recuperati, più in linea con il dato del 2016.

Tra i rifiuti pericolosi recuperati, così come evidenziato in tabella, sono **inclusi gli autobus demoliti** di anno in anno. È anche per questa ragione che, nonostante l'avvio del nuovo servizio di Pavia, le tonnellate di rifiuti complessivamente prodotti diminuiscono tra 2017 e 2018; nel 2017, infatti, erano presenti 139 t di rifiuti corrispondenti ad autobus demoliti, mentre nel 2018 il dato scende a 101 t.

L'indicatore che misura le **tonnellate di rifiuti totali prodotti ogni 1.000 Km percorsi** dal parco autobus si è ridotto del 46,1% nel 2018, quasi dimezzandosi rispetto al 2017. A fronte di un consistente aumento dei km percorsi, infatti, i rifiuti complessivamente prodotti diminuiscono.

Rifiuti totali prodotti ogni 1000 Km
(t/1000 Km)



EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GAS SERRA

-28,5%

le emissioni di gas serra derivanti dal consumo di energia elettrica per km percorso (2016-2018)

-2,9%

le emissioni complessive di gas serra i tonnellate di CO₂ e per km percorso (2016-2018)

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 1990²².

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 (*Greenhouse Gas protocol*) che prevede la distinzione in tre categorie o Scopo:

Scopo 1 - Emissioni dirette derivanti dalla combustione di combustibili fossili (gasolio e metano) per l'autotrazione - parco autobus e parco auto - per la produzione di

energia termica e le emissioni di gas refrigeranti degli impianti di condizionamento. Il calcolo delle emissioni del parco autobus e delle auto è stato realizzato utilizzando opportuni coefficienti di emissioni per Km percorso, distinti per classe ambientale e tipo di carburante utilizzato²³.

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 ²⁴ (tCO ₂ e)	2016	2017	2018	Var. % '16-'18
Parco autobus (gasolio e metano)	10.846,5	11.020,0	18.106,1	+66,9%
Parco auto (gasolio, metano e benzina)	294,3	294,8	333,9	+13,4%
Impianti termici (metano e gasolio)	209,1	170,8	261,1	+24,8%
Impianti di condizionamento (HFC: R134)	572,0	446,2	945,2	+65,3%
TOTALE SCOPO 1	11.921,9	11.931,7	19.646,3	+64,8%
Consumo di energia elettrica	327,3	309,3	386,9	+18,2%
TOTALE SCOPO 2	327,3	309,3	386,9	+18,2%
Materiali (gasolio, metano, urea, lubrificanti)	3.549,2	3.440,2	5.212,8	+46,9%
<i>gasolio</i>	3.152,5	3.046,0	4.430,5	+40,5%
<i>urea</i>	357,5	363,0	35,4	+11,1%
<i>metano</i>	31,9	24,0	724,3	+102,6%
<i>lubrificanti</i>	7,3	7,2	22,7	+211,5%
Rifiuti smaltiti	115,2	104,9	136,5	+18,5%
TOTALE SCOPO 3	3.664,4	3.545,1	5.349,4	+46,0%
TOTALE SCOPO 1, 2 e 3	15.913,7	15.786,2	25.382,6	+59,5%

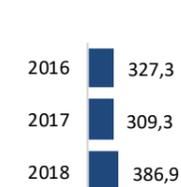
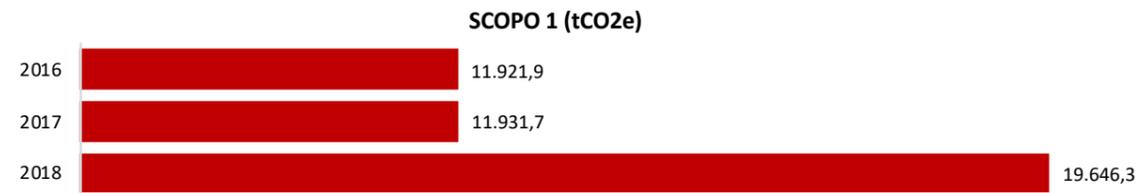
²³ I dati relativi alle emissioni del parco auto sono stati calcolati utilizzando i "Fattori di emissione medi da traffico per settore, combustibile e tipo legislativo in Lombardia nel 2014 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA". Anche i dati degli anni precedenti sono stati ripercorati per garantire uniformità e confrontabilità

²⁴ 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.

²² Dato ISPRA <http://www.isprambiente.gov.it/temi/cambiamenti-climatici/landamento-delle-emissioni/landamento-delle-emissioni>

Nel 2018 le **emissioni complessive di gas serra** ammontano a 25.383 t CO₂e, in aumento sia rispetto al 2016 che al 2017. Come già visto nei paragrafi precedenti, l'avvio del nuovo servizio di Pavia comporta un incremento di consumi energetici e di materie prime, condizionando anche i valori delle emissioni di gas serra.



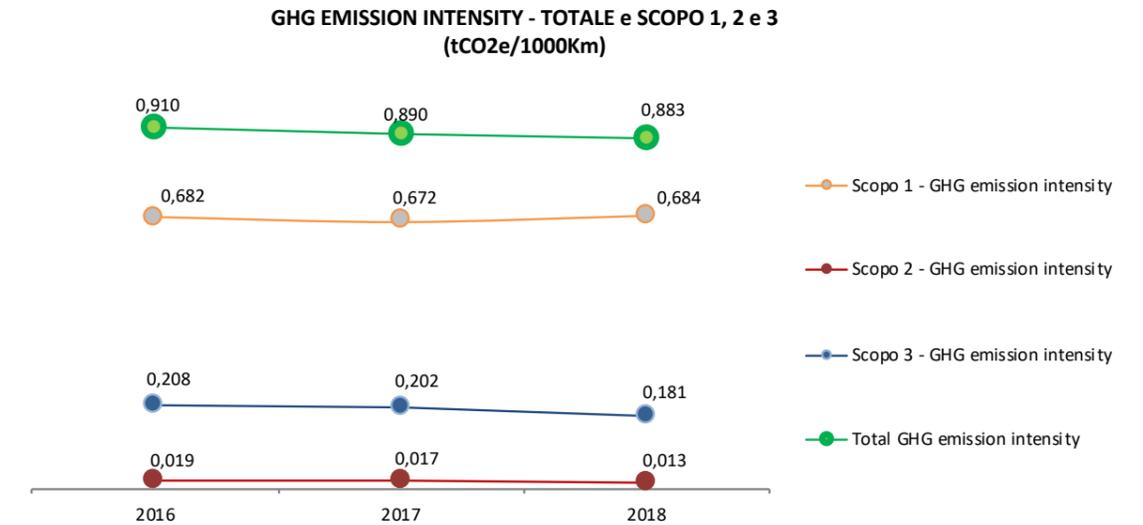
Le emissioni di **Scopo 1** (19.646,3 tCO₂e) sono, in valore assoluto, le più rilevanti per effetto della componente legata alla combustione di gasolio e metano relativa al parco autobus. Rispetto al 2016, tali emissioni aumentano del 64,8% in linea con l'aumento del numero di autobus e dei km percorsi. Significativo è anche l'aumento delle emissioni da impianti di condizionamento, sempre collegati con l'incremento del numero di autobus.

Le emissioni di **Scopo 2** (386,9 tCO₂e) aumentano dal 2016 (+18,2%) per effetto del maggior consumo di energia elettrica nelle nuove sedi e siti operativi.

Le emissioni di **Scopo 3** (5.349,4 tCO₂e) vedono un incremento dal 2016 (+46,0%) legato in massima parte ai maggiori consumi di gasolio e altre materie prime utilizzate dai mezzi. Minore (+18,5%) è invece l'incremento derivante dalla maggior quantità di rifiuti smaltiti.

L'Indice di intensità di emissioni di gas serra

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



L'indice globale tra 2016 e 2018 cala del **-2,9%**. A fronte dell'aumento dei valori assoluti relativi alle emissioni, conseguenti all'avvio del nuovo servizio di Pavia, l'indice di Emission Intensity, rapportato ai km percorsi diminuisce, anche **grazie alle tecnologie adottate per i nuovi mezzi e i nuovi spazi**. Nel dettaglio si può notare come l'indice relativo alle emissioni di Scopo 1 rimanga sostanzialmente invariato, mentre quelli relativi allo Scopo 2 e Scopo 3 registrino dei miglioramenti, rispettivamente -28,0% e -12,9%.

LA DIMENSIONE ECONOMICA

Autoguidovie
Guidati da te.



ANDAMENTO DEL MERCATO E DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE

15,54%

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

5,96%

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

Andamento del mercato

Nel corso del 2018 il mercato del Trasporto Pubblico Locale nei territori presidiati dal Gruppo Autoguidovie ha registrato, come nel biennio precedente, un **ulteriore miglioramento della domanda di servizi di mobilità**, mentre permane ancora, dal lato dell'offerta, l'incertezza sui contratti in proroga nell'attesa delle gare pubbliche, accompagnato dalla riduzione delle risorse a disposizione dagli Enti che riducono di fatto i servizi di trasporto pubblico locale regolamentato. In questo contesto l'attenzione degli operatori del settore è quindi costantemente indirizzata verso **l'ottimizzazione dei servizi** in relazione al loro utilizzo da parte dei clienti.

Si segnala, inoltre, che le Agenzie del Trasporto Pubblico Locale della Regione Lombardia, in riferimento a quanto previsto dalla legge regionale del giugno del 2012, stanno predisponendo gli atti di indirizzo e programmazione relativamente ai servizi sui territori di loro competenza (Programma dei Servizi di Bacino), atti propedeutici per le future procedure di affidamento dei servizi tramite gara.

Principali avvenimenti 2017 del Gruppo Autoguidovie

L'esercizio 2018 è stato fortemente caratterizzato dall'avvio il 1° aprile del contratto del servizio di trasporto pubblico locale nel bacino della Provincia di Pavia per i prossimi sette anni e dalla gestione dello stesso.

Il nuovo servizio, inizialmente pari a **13,0 milioni di bus/km**, abbraccia un vasto territorio nell'area sud della Regione Lombardia, impiega **oltre 300 bus** e ha previsto l'assunzione di **quasi 400 persone**.

Oltre all'investimento di nuovi autobus Il Gruppo Autoguidovie ha dovuto dotarsi di nuove infrastrutture per la gestione e la manutenzione effettuando nuovi investimenti. Il nuovo contratto prevede un servizio di trasporto di tipo extraurbano che collega le aree del territorio Pavese, della Lomellina e dell'Oltrepò e il servizio di trasporto urbano della città di Pavia. Per quest'ultimo sono stati messi in servizio, tra gli altri, **64 bus urbani di nuova generazione**, in sostituzione della flotta precedentemente impiegata, che hanno determinato un notevole cambiamento d'immagine del servizio di trasporto nella città. Anche per quello extraurbano sono stati impiegati **108 bus di nuova immatricolazione** con alti livelli di prestazione e confort **sostituendo oltre i 2/3 della flotta precedentemente impiegata**.

Tutti i nuovi bus acquistati sono caratterizzati da bassi livelli di emissione di inquinanti (EURO6) contribuendo in modo significativo alla riduzione dell'inquinamento del territorio.

Il nuovo contratto include anche la gestione del **servizio urbano di Pavia**, che si configura come uno dei più importanti della Regione alla luce della forte domanda di mobilità generata da centri attrattori di eccellenza come l'Università di Pavia e i poli Ospedalieri. Inoltre, il Comune di Pavia, storicamente attivo con risorse proprie, ha confermato un forte interesse per servizi sperimentali che si integrino ai servizi di Trasporto Pubblico Locale previsti dal contratto.

Autoguidovie si è quindi mossa promuovendo una **forte integrazione dei servizi di trasporto sul territorio, prima attuati da diverse Società**, coniugando le esigenze di fabbisogno di mobilità con le caratteristiche geografico-urbanistiche.

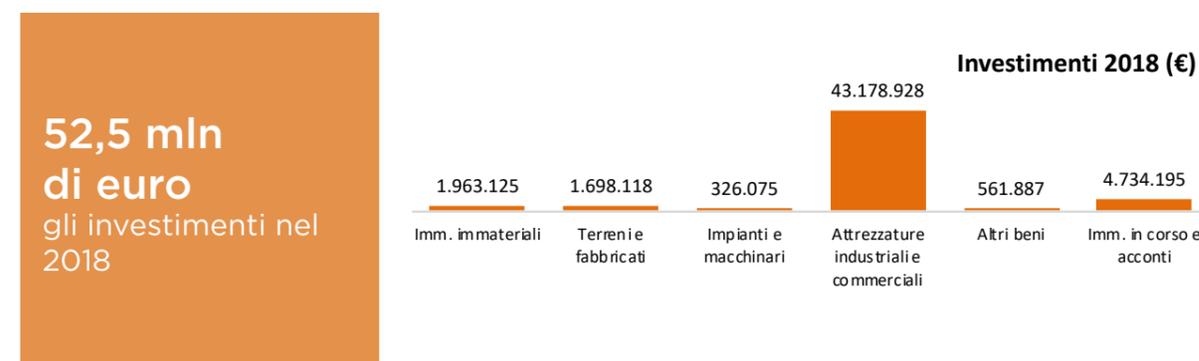
Per quanto concerne l'area a minor domanda di mobilità, l'Oltrepò Pavese, si è avviato a fine anno un processo di sub-affidamento di parte del servizio, nei limiti indicati dal contratto.

Alla fine del 2019 il servizio contrattualizzato si completerà con i circa 431.000 bus/km relativi al servizio urbano di Voghera.

Gli investimenti nel 2018

Nel 2018 Autoguidovie ha sostenuto una **grande quantità di investimenti produttivi** che sono andati oltre la normale politica di ammodernamento della propria infrastruttura. Come già citato, gli investimenti sono stati in grandissima parte dedicati al servizio di Trasporto Pubblico Locale del bacino di **Pavia**.

Gli investimenti sono stati effettuati nelle seguenti aree:



L'acquisto di depositi è compreso nella voce "terreni e fabbricati" mentre il relativo attrezzaggio, insieme all'acquisto e messa in esercizio di 187 autobus nuovi e a 113 usati, è presente nella voce attrezzature industriali e commerciali.

Evoluzione prevedibile della gestione

Autoguidovie, alla fine del 2018, ha avviato un importante processo di evoluzione delle proprie modalità di operare sia sul mercato di riferimento sia al proprio interno, impostando e indirizzando **progetti di sviluppo e organizzativi favorevoli a un processo di cambiamento** all'interno del proprio settore. L'evoluzione nelle modalità di lavoro sarà supportata da **investimenti in moderne tecnologie di comunicazione e collaborazione operativa**; tutto ciò mantenendo il proprio modello strategico di business fondato sulla leadership di innovazione, differenziazione, costo e tempo di esecuzione che ha permesso

il raggiungimento di significativi risultati.

L'obiettivo del prossimo futuro sarà quindi un modo ancora più efficace di perseguire la propria missione, contando sempre sull'importante contributo di tutti i dipendenti e sul ruolo attivo e proattivo di tutto il management per cogliere tutte le opportunità di mercato favorevoli alla crescita.



VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

126,8 milioni
di Euro il valore
economico generato

**+29,7% rispetto al
2017**

111,1 milioni
di Euro il valore
economico
distribuito

**+27,8% rispetto al
2017**

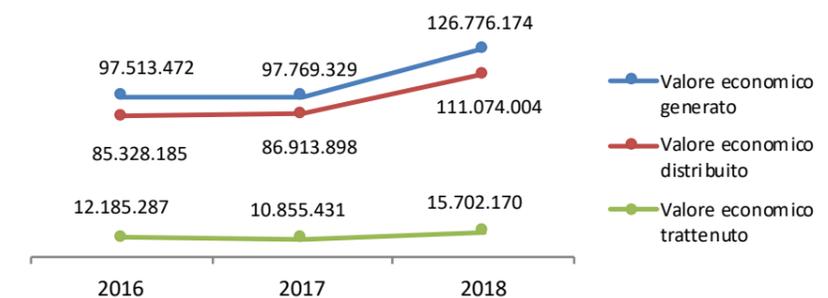
è pari all'88% del
valore prodotto

15,7 milioni
di Euro il valore
economico
trattenuto

**+44,6% rispetto al
2017**

è pari al 12% 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 2018 il **Valore economico complessivo generato** dal Gruppo Autoguidovie ammonta a **126,8 milioni di euro, + 29,7% rispetto al 2017**, 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.

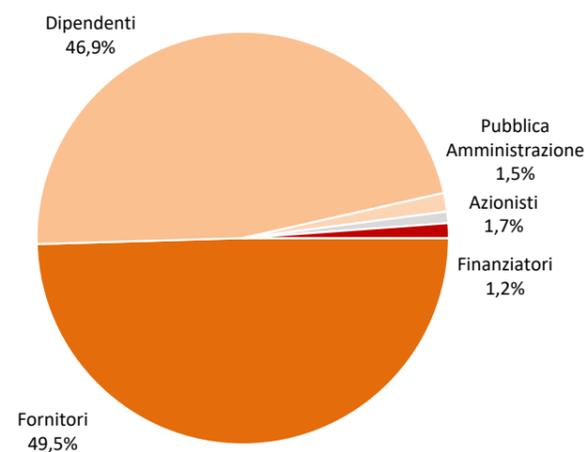
Il **Valore economico distribuito** ammonta a **111,1 milioni di euro, +27,8% rispetto al 2017**, ed è suddiviso tra i seguenti stakeholder:

- **54,9 milioni di euro ai fornitori**, costituiti dai costi sostenuti per l'acquisto di servizi, materie prime e materiali di consumo. In particolare per i subaffidamenti, gli acquisti di combustibile e gli acquisti (leasing) e manutenzioni degli autobus;
- **52,1 milioni di euro ai dipendenti** per salari, stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto;

- **1,7 milioni di euro alla Pubblica Amministrazione**, corrisposti all'Erario e agli Enti locali per imposte dirette e indirette;
- **1,0 milioni di euro agli azionisti** sotto forma di dividendi;
- **1,3 milioni di euro ai finanziatori**, corrispondente al saldo tra interessi e oneri finanziari.

Il Valore trattenuto è di **15,7 milioni di euro**, +44,6% rispetto al 2017 ed è costituito dagli ammortamenti, dagli accantonamenti a fondi rischi e dall'autofinanziamento costituito dagli utili reinvestiti nell'azienda.

2018 - Valore economico distribuito



VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (valori in euro)	2016	2017	2018
Valore economico generato	97.513.472	97.769.329	126.776.174
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	78.982.614	79.391.758	102.019.780
Altri ricavi	18.530.858	18.377.571	24.756.394
Valore economico distribuito	85.328.185	86.913.898	111.074.004
Fornitori	42.407.783	43.378.969	54.958.438
Dipendenti	38.803.571	39.540.268	52.147.620
Pubblica Amministrazione	1.965.008	1.893.252	1.679.521
Azionisti	1.500.000	1.500.000	1.000.000
Finanziatori	651.823	601.409	1.288.425
Valore economico trattenuto	12.185.287	10.855.431	15.702.170
Ammortamenti e svalutazioni	6.909.245	6.331.397	8.605.830
Autofinanziamento	4.998.707	4.491.855	7.053.906
Accantonamenti a riserve	277.335	32.179	42.434

LE FORNITURE

1.163
i fornitori di
Autoguidovie
nel 2018

**+19% rispetto al
2017**

79 mln
di euro il valore
delle principali
forniture (comprese
voci di investimento)

**+70% rispetto al
2017**

72%
il valore delle
forniture sul
territorio lombardo

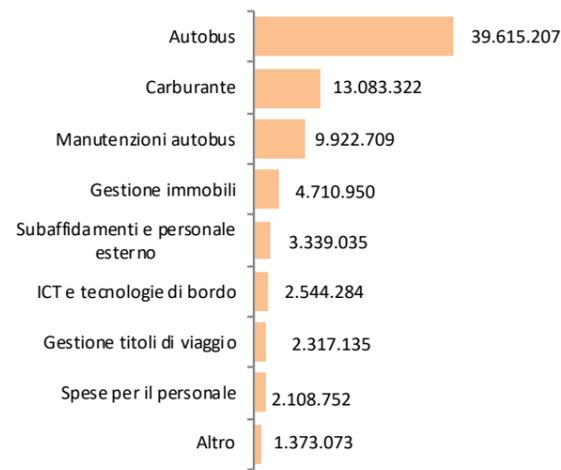
**+37 punti
percentuali rispetto
al 2017**

Di seguito si riportano i dati relativi alle principali categorie di forniture che rappresentano il 98% del totale del valore del 2018:

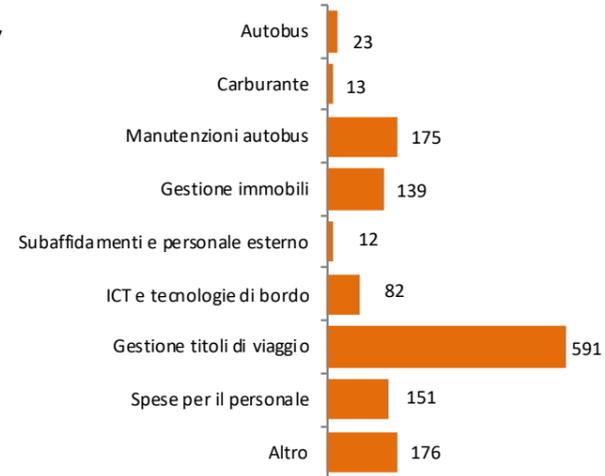
	N FORNITORI*	VALORE FORNITURE	DESCRIZIONE
AUTOBUS	23	39.615.207 €	Acquisto di autobus
MANUTENZIONI AUTOBUS	175	9.922.709 €	Full service, ricambi bus, pneumatici, riparazioni e manutenzioni, accessori per bus, lubrificanti, macchinari da officina, pulizie
CARBURANTE	13	13.083.322 €	Carburante per autobus e auto, metano per riscaldamento
SPESE PER IL PERSONALE	151	2.108.752 €	Formazione, visite mediche, divise, mensa, liberalità, consulenti legali, spese per noleggio auto, spese per trasferte
ICT E TECNOLOGIE A BORDO	82	2.544.284 €	Software, consulenze informatiche, telefonia, pc, materiali di consumo IT e per macchine da ufficio, manutenzioni
SUBAFFIDAMENTI E PERSONALE ESTERNO	12	3.339.035 €	Servizi in subaffidamento e servizi con personale esterno
GESTIONE IMMOBILI	139	4.710.950 €	Manutenzioni, affitti (posteggi, depositi, uffici), leasing immobiliari, pulizia fabbricati, utenze (acqua, EE), smaltimento rifiuti, vigilanza, mobili
GESTIONE TITOLI DI VIAGGIO	591	2.317.135 €	Titoli di viaggio, marketing, sistema di bigliettazione elettronica, call center, infopoint, progetti e materiali informativi

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

Valore forniture per tipologia (€) - 2018



Numero di fornitori per tipologia - 2018



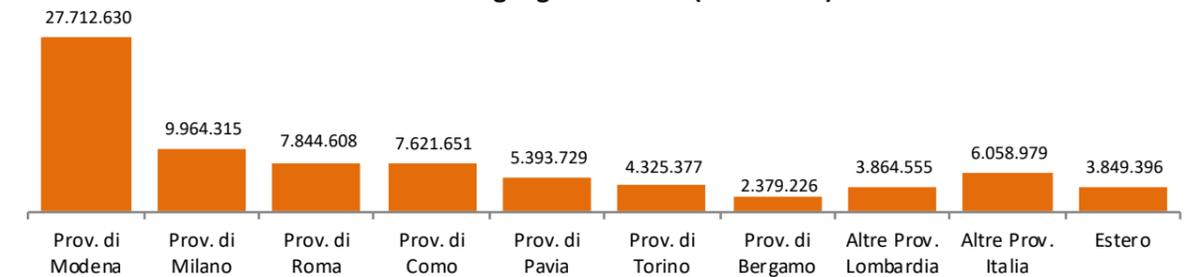
Rispetto al 2017, si evidenzia un **aumento rilevante del valore di quasi tutte le forniture** in relazione all'avvio del **nuovo servizio di Pavia**, in particolare le variazioni più significative riguardano l'acquisto di autobus (inclusi, per il bacino pavese i bus acquistati dai precedenti gestori del servizio), la gestione degli immobili, le manutenzioni degli autobus, il carburante e la gestione del personale. Rimane stabile invece il valore delle forniture per la gestione dei titoli di viaggio e per l'ICT e tecnologie di bordo; quest'ultimo in particolare non aumenta perché buona parte degli investimenti tecnologici per il nuovo servizio sono stati anticipati nel 2017.

Confronto valore forniture 2017-2018 (milioni di €)



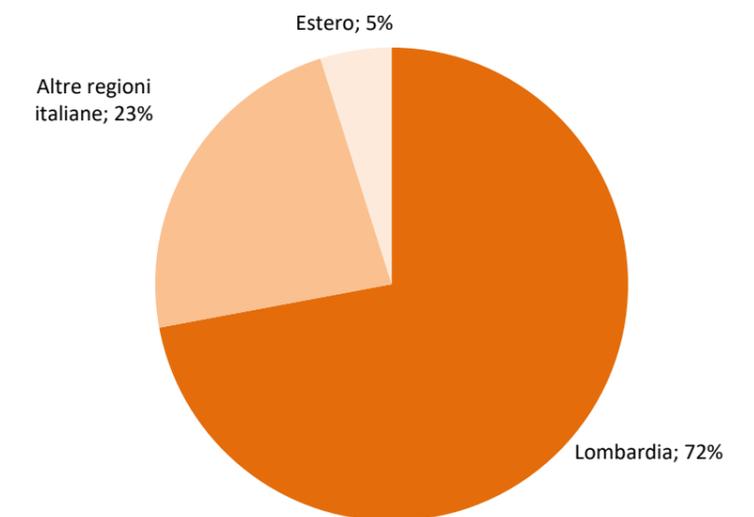
Da segnalare che, a fronte di un aumento del valore delle forniture del 70% tra 2017 e 2018 (da 46,4 a 79 milioni di euro), il numero dei fornitori cresce in maniera più limitata (+19%, da 979 a 1.163), in linea con gli obiettivi aziendali di razionalizzazione delle forniture.

Distribuzione geografica 2018 (valore in €)



72% del valore delle forniture proviene dalla Lombardia, in particolare dalla Provincia di Modena (35%). Anche nel 2018, così come 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.

Sintesi distribuzione geografica 2018 (valore in €)



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:**

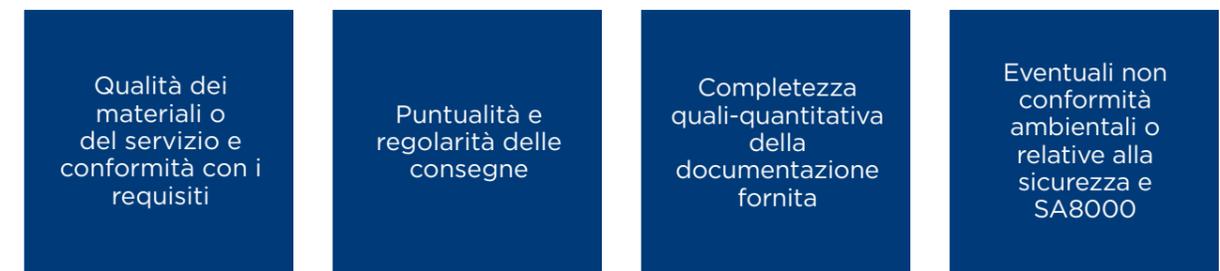
- conformarsi ai **requisiti previsti dalla norma SA8000** sulla responsabilità sociale d'impresa;
- rispettare le **Leggi nazionali e internazionali**;
- definire e attuare tempestivamente **azioni per risolvere eventuali non conformità**;
- accettare eventuali **visite del personale di Autoguidovie** 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 2018 di Autoguidovie, terza 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 *Standards*.

Principi per la definizione dei contenuti del Report

- **Inclusività degli stakeholder** - L'applicazione di tale principio ha portato l'azienda a identificare i propri stakeholder, i temi che risultano rilevanti nella relazione con gli stessi e a realizzare un percorso di coinvolgimento per la preparazione del Report, al fine di allineare i contenuti della rendicontazione alle loro esigenze informative.
- **Contesto di sostenibilità** - Nella sezione "Identità" del Report è presente un'approfondita analisi del contesto in cui l'azienda opera e nella quale si analizza il contributo di Autoguidovie alla mobilità sostenibile, per dare una chiara visione di come l'azienda interpreta la propria sostenibilità nel settore di appartenenza.
- **Materialità** - Nella sezione "Governance della sostenibilità" è descritto il processo che ha portato Autoguidovie 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 coinvolto 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. Alla luce dell'ampliamento del perimetro di rendicontazione al nuovo territorio di Pavia, nel 2019, la matrice è stata aggiornata con il coinvolgimento di 9 stakeholder strategici dell'area pavese (Clienti, Partner, Associazioni di categoria, Comunità locali, Rappresentanti sindacali e Media locali). I risultati dell'analisi interna e dell'indagine esterna sono stati rappresentati nella nuova matrice di materialità e commentati.
- **Completezza** - Il Report è stato concepito per permettere agli stakeholder di avere un quadro completo delle attività svolte da Autoguidovie. Il perimetro di rendicontazione fa riferimento al Gruppo così come indicato nel Bilancio Consolidato al 31/12/2018 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 terza 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 2016-2018 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 riportato il confronto tra il livello complessivo di soddisfazione di clienti di Autoguidovie con quello presente nel 15° 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 2018, 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 2018.
- **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 2018 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, NO_x, SO_x 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 2018; 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.116-117	
102-4	Localizzazione delle attività	p.28-29; p.117	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	p.40	
102-6	Mercati serviti	p.28-31	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	p.10-11	
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	p.82-84	
102-9	Supply chain	p.143-147	
102-10	Variazioni significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	p.139; p.145	
102-11	Principio o approccio precauzionale	p.41; p.51-52	
102-12	Attività esterne	p.110-111	
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.49-50	
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	p.53-54	
102-17	Meccanismi per consulenze e questioni sul tema dell'etica	p.41	
GOVERNO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-18	Struttura di governo	p.40-41; p.46	
102-23	Presidente del più alto organo di governo	p.41	
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	p.46	
COINVOLGIMENTO DEI PORTATORI DI INTERESSI (STAKEHOLDER)			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	p.47	
102-41	Contratti collettivi	p.106-108 Il rapporto di lavoro è regolato dal CCNL per tutti i dipendenti	
102-42	Identificare e selezionare gli stakeholder	p.47-48; p.148	
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	p.47-48; p.148	
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse	p.48	
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	p.42-43; p.148	
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	p.42-43; p.148	
102-47	Elenco degli aspetti materiali	p.49-50	
102-48	Rettifiche alle informazioni	p.118; p.123; p.126; p.133	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	p.28; p.114; p.138	
102-50	Periodo di riferimento/rendicontazione	Anno solare	
102-51	Data del report più recente	Anno 2017	
102-52	Ciclo di rendicontazione	Annuale	
102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	seconda di copertina	
102-54	Dichiarazioni sulla rendicontazione in accordo con gli Standard GRI	p.148	
102-55	Indice dei contenuti GRI (GRI content index)	p.150	
102-56	Certificazione esterna (External assurance)	L'azienda prenderà in considerazione di ottenere l'external assurance nelle prossime edizioni del report	

		Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
APPROCCIO DI GESTIONE			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	p.49-50; p.148	Maggiori informazioni saranno riportate nel prossimo Report per la copertura completa dell'indicatore
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p.51-52; p.58-69; p.89; p.92-98; p.100-101; p.110; p.114; p.118; p.122; p.124; p.127; p.129; p.130; p.132; p.141; p.148	Maggiori informazioni saranno riportate nel prossimo Report per la copertura completa dell'indicatore
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	-	Maggiori informazioni saranno riportate nel prossimo Report per la copertura completa dell'indicatore
STANDARD SPECIFICI - ECONOMICO			
PERFORMANCE ECONOMICA			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	p.141-142	
PRESENZA SUL MERCATO			
202-1	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti, suddiviso per genere, e lo stipendio minimo locale	p.94	
POLITICHE DI FORNITURA			
204-1	Percentuale di spesa a fornitori locali	p.145	
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			
MATERIALI			
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	p.118-121	
301-2	Materiali riciclati utilizzati	p.121	
ENERGIA			
302-1	Consumo di energia nell'organizzazione	p.122-123	
302-3	Intensità di energia	p.123	
302-4	Riduzione dei consumi energetici	p.122	
ACQUA			
303-1	Prelievo di acqua, per fonte	p.119-120	
303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	p.127-128	
EMISSIONI			
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1	p.132-134	
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2	p.132-134	
305-3	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 3	p.133-134	
305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	p.135	
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative nell'aria	p.124-136	
ACQUE REFLUE E RIFIUTI			
306-1	Acqua scaricata per qualità e destinazione	p.127-128	
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento	p.130-131	
306-3	Sversamenti significativi	Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati sversamenti significativi	

